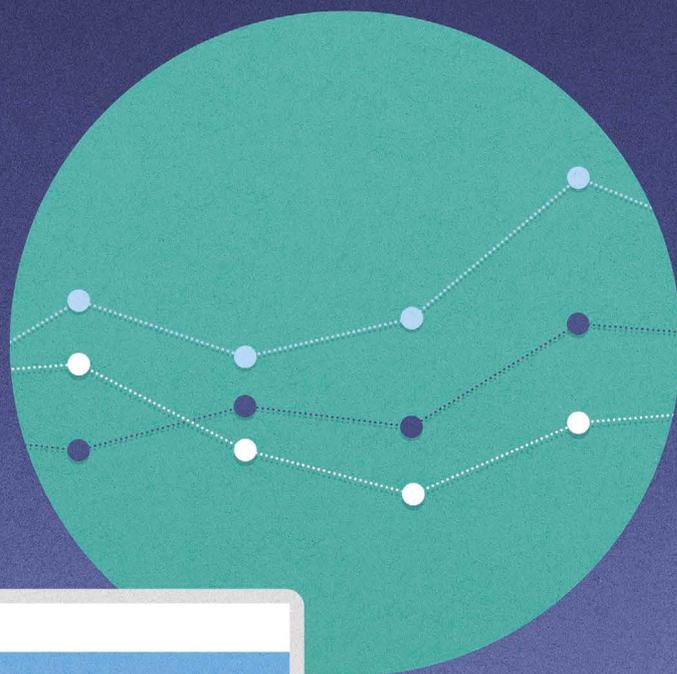


Étude nationale sur la cyber- administration 2022

Utilisation et mise en œuvre des services
administratifs électroniques du point de vue de la
population, des entreprises et de l'administration



E-Government Suisse et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont réalisé ensemble l'Étude nationale sur la cyberadministration en 2021. Au 1^{er} janvier 2022, E-Government Suisse a été intégrée à l'organisation commune de la Confédération et des cantons «Administration numérique suisse (ANS)». La présente Étude nationale sur la cyberadministration 2022 est publiée conjointement par l'ANS et le SECO.

La troisième édition de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2022 présente l'offre de services administratifs électroniques en Suisse et l'utilisation qui en est faite. À cet effet, une enquête a été menée auprès de la population, des entreprises et des administrations de Suisse. Cette nouvelle étude introduit les thèmes «consultation des données personnelles» et «bases légales».

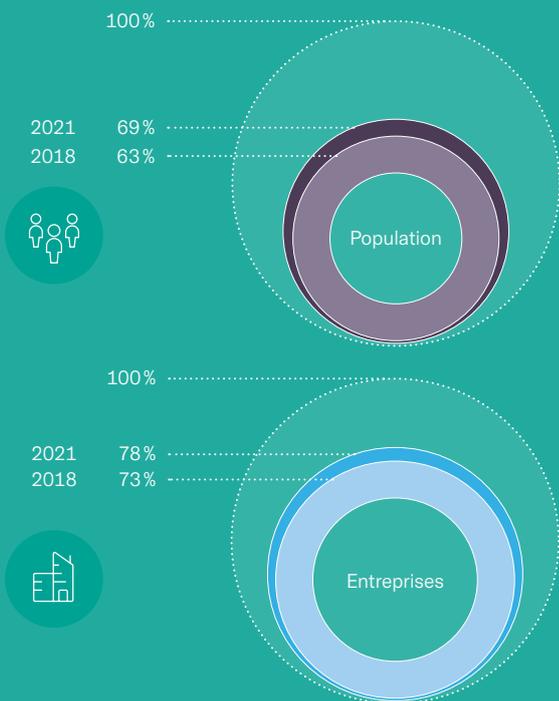
| | |
|---|----|
| Les principaux résultats | 02 |
| Avant propos | 04 |
| Fiche signalétique de l'étude | 06 |
| Résultats de l'enquête | 08 |
| Groupe cible population | 08 |
| Groupe cible entreprises | 14 |
| Groupe cible administration | 17 |
| Comparaison entre la demande et l'offre | 21 |
| Conclusion | 26 |
| Impressum | 29 |

Les principaux résultats

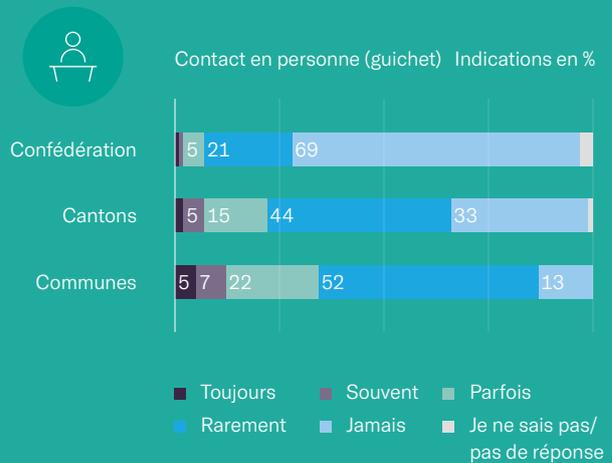
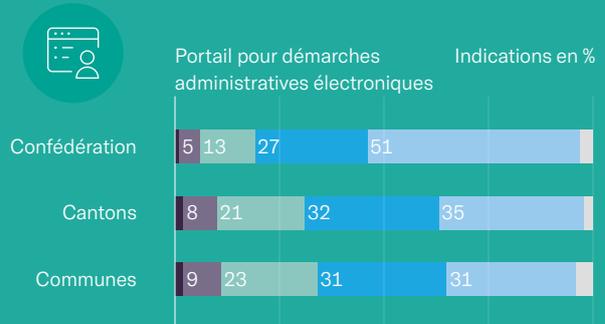
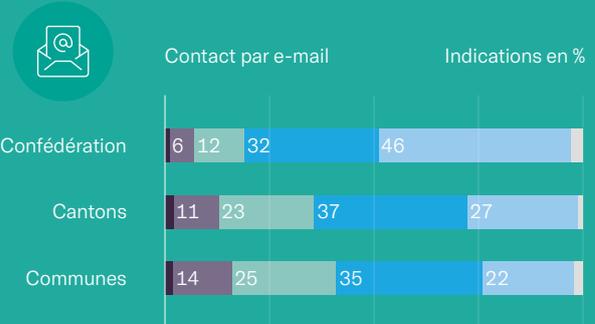
À tous les niveaux de l'administration, l'assistance en ligne portant sur les démarches administratives augmente. Des explications par écrit sont moins demandées.



La réalisation de démarches en ligne est en augmentation: près de 70% de la population effectuée au moins la moitié des démarches par voie électronique; les personnes âgées de 25 à 54 ans en particulier le font plus souvent encore. Dans le cas des entreprises, ce chiffre atteint même 80%.

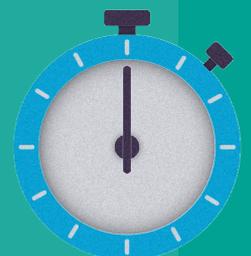


La population entre de plus en plus souvent en contact avec les autorités par voie électronique (par e-mail ou par des portails). Cela tient peut-être à la pandémie de COVID-19. Les contacts en personne et par écrit sont en recul.

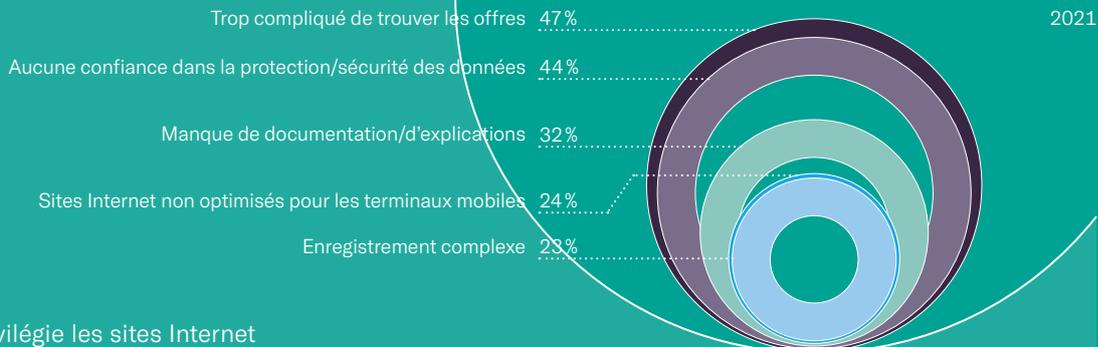


La flexibilité temporelle et le gain de temps qui en résulte restent les raisons principales d'utiliser les services électroniques.

La prestation la plus prisée de la population reste la déclaration d'impôt (75% utilisent cette prestation en ligne).



En ce qui concerne le recours aux prestations administratives en ligne, la population critique en particulier la difficulté de trouver les offres appropriées.



La population privilégie les sites Internet utilisables sur des terminaux mobiles.



Les besoins en matière de prestations administratives électroniques restent élevés. La demande de services électroniques reste supérieure à l'offre. Il est donc nécessaire de développer les offres en ligne à tous les niveaux de l'administration, avant tout des prestations sans interruption de médias, même si celles-ci sont déjà plus développées qu'en 2018.

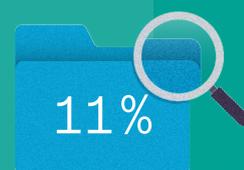
La cyberparticipation est encore peu répandue au sein de la population. Si les canaux de participation numériques sont encore rares dans les communes et les cantons, ils sont toutefois en cours de développement.

La cyberparticipation est encore peu répandue au sein de la population. Si les canaux de participation numériques sont encore rares dans les communes et les cantons, ils sont toutefois en cours de développement.

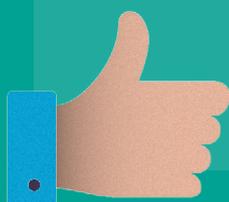


Peu d'intérêt pour l'accès aux données personnelles: une personne sur dix seulement a déjà demandé à consulter ses données.

79% n'ont encore jamais fait usage de leur droit de consulter leurs données.



La satisfaction et la confiance à l'égard de l'administration restent à un niveau élevé stable chez la majorité des personnes interrogées.



Environ 29% des entreprises interrogées connaissent le guichet en ligne [EasyGov.swiss](https://www.easygov.swiss), et 38%, même, le portail PME pour petites et moyennes entreprises [kmu.admin.ch](https://www.kmu.admin.ch).



Les entreprises utilisent le canal électronique principalement pour prendre part à des sondages statistiques ou pour remplir et transmettre leur déclaration d'impôt. Les prestations les plus prisées sont les inscriptions au registre du commerce et la modification des données qui y sont enregistrées.



Avant-propos

Une forte utilisation de l'offre numérique des autorités

Lorsque la majorité de la population suisse s'est vue contrainte de travailler depuis son domicile en raison de la pandémie de Covid-19 et que, au plus fort de la crise sanitaire, les magasins, restaurants et guichets des autorités ont dû fermer leurs portes, les boutiques en ligne des grands supermarchés ou des magasins de vêtements ne sont pas les seules à avoir connu une grande po-

«La flexibilité temporelle et le gain de temps qui en résulte restent les principales raisons d'utiliser les services électroniques» P. Giarritta

pularité. Les prestations administratives électroniques ont elles aussi fait l'objet d'une utilisation intensive, en particulier pour les démarches ne pouvant pas être reportées.

C'est ainsi que, avec 400 annonces de déménagement en ligne par jour, eDéménagementCH a enregistré de nouveaux records. Les entreprises ont fait grand usage avant tout des formulaires

électroniques de demande d'aide pour les cas de rigueur ou encore du programme de crédits Covid-19 de la Confédération. Via EasyGov.swiss, le portail en ligne pour les entreprises, les entreprises touchées par la pandémie ont pu bénéficier de crédits transitoires à très brève échéance. Quant aux applications de traçage des contacts ou d'utilisation des certificats de vaccination (certificat Covid), elles ont fortement contribué à surmonter la crise.

L'étude montre quelles autres prestations en ligne connaissent la plus grande popularité et lesquelles les usagers souhaitent encore. La déclaration d'impôts en ligne reste le service électronique des autorités suisses le plus utilisé. Aujourd'hui, les trois quarts environ des contribuables remplissent leur déclaration d'impôts de préférence en ligne. La voie électronique est pratique et permet de gagner du temps.

Les résultats de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2022 parlent un langage clair: l'utilisation des offres numériques des autorités est en croissance constante et de plus en plus demandée. Les entreprises font un usage plus poussé et plus fréquent des services administratifs en ligne que la population. Quatre entreprises sur



Peppino Giarritta, Chargé de mission Administration numérique suisse auprès de la Confédération et des cantons



Martin Godel, Chef suppléant de la Promotion économique
Chef Politique PME

cinq effectuent au moins la moitié de leurs démarches administratives par voie électronique. Un grand nombre de ces démarches sont effectuées via EasyGov. Grâce au développement constant de l'offre et à sa notoriété accrue, chaque année, de plus en plus d'entreprises accomplissent leurs

quelqu'un fait tout naturellement des courses à l'aide de son smartphone durant un voyage en train ou effectue une transaction bancaire sur sa tablette en quelques minutes, il attend des pouvoirs publics des services aussi simples et accessibles, et utilisables sur un terminal mobile.

« Environ 1/3 des entreprises interrogées connaissent le guichet en ligne [EasyGov.swiss](https://www.easygov.swiss) » M. Godel

demandes électroniques diverses de permis ou d'inscription auprès des autorités par le biais du portail pour les entreprises.

Tous les services électroniques sont loin d'exercer le même attrait que l'offre d'EasyGov ou la déclaration d'impôts en ligne. Comme le montre l'étude, un grand nombre de services des autorités restent trop peu connus ou trop difficiles à trouver. De plus, des craintes en matière de protection et de sécurité des données expliquent que les personnes interrogées de la population préfèrent dans certains cas effectuer une démarche par voie analogique plutôt que de recourir à des services en ligne.

Cette année, les résultats confirment néanmoins une fois de plus l'impression de ces dernières années: la demande de prestations administratives électroniques conviviales est supérieure à l'offre actuelle de l'administration. De plus, les exigences des utilisatrices et des utilisateurs ont augmenté. Les offres des autorités sont comparées aux offres de l'économie privée. Lorsque

Nous vous souhaitons une lecture aussi intéressante que fructueuse.

Avec nos meilleures salutations,

Direction opérationnelle de l'Administration numérique suisse (ANS)



Peppino Giarritta
Chargé de mission Administration numérique suisse auprès de la Confédération et des cantons

L'offre en ligne de l'administration comporte toujours des lacunes. Des services de base comme l'e-ID et l'interconnexion des autorités à tous les niveaux fédéraux sont des conditions essentielles au bon fonctionnement de la cyberadministration. Avec l'Administration numérique suisse (ANS), la Confédération et les cantons ont fondé une organisation commune au 1^{er} janvier 2022. En unissant

18 %

des personnes ont davantage utilisé les services en ligne durant la pandémie de Covid.¹

leurs forces, elles entendent faire progresser la transformation numérique aux trois niveaux étatiques de manière plus poussée et plus efficace. L'objectif est que le canal électronique soit à l'avenir le premier choix lorsqu'il s'agit pour la population et les entreprises de contacter les autorités.

La présente étude fournit d'importantes indications en vue de réaliser cette mission selon les attentes de la population suisse et du personnel administratif.

Secrétariat d'État à l'économie (SECO)

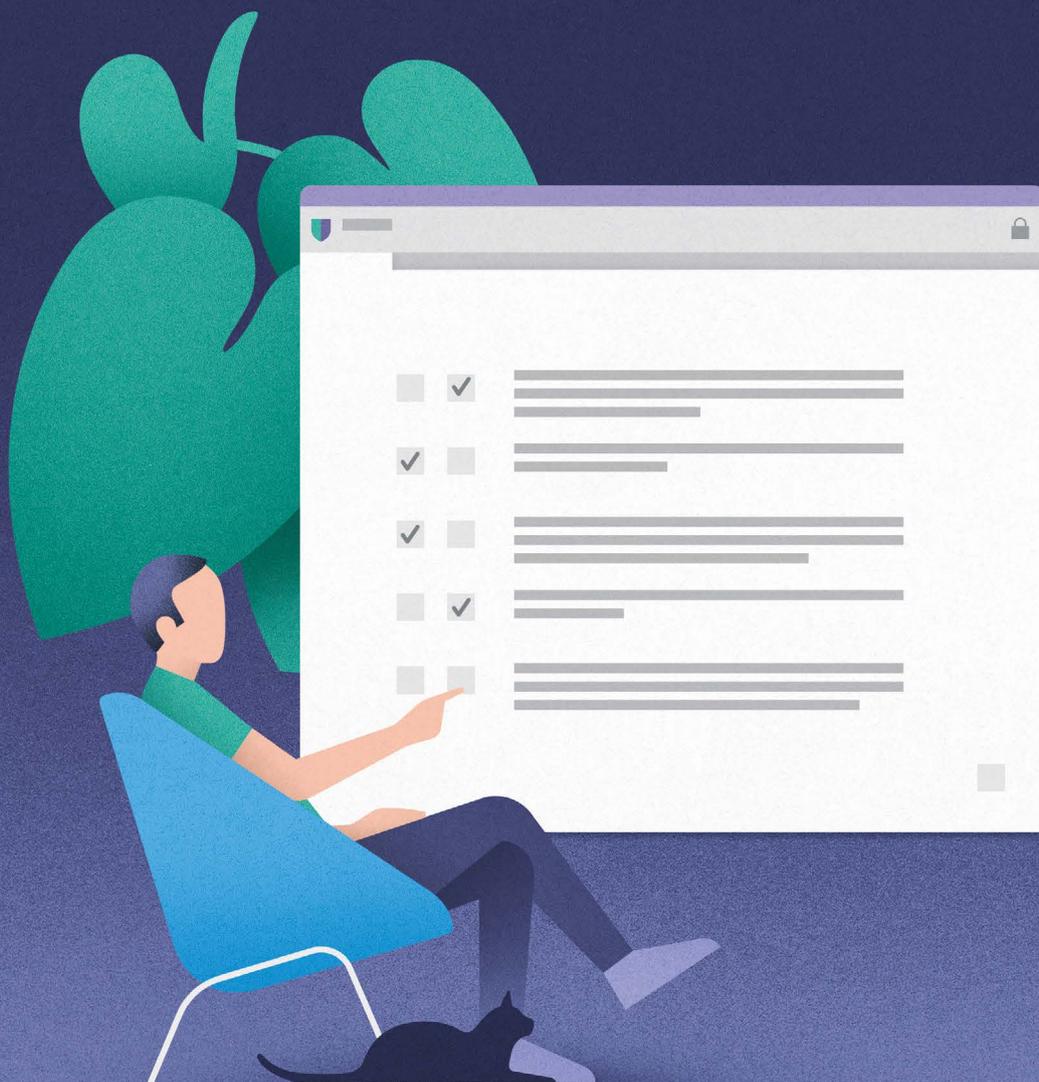


Martin Godel
Chef suppléant de la Promotion économique
Chef Politique PME

¹ Source: Source E-Gov Monitor 2021 [initiaved21.de/egovernment-monitor](https://www.initiaved21.de/egovernment-monitor)

Fiche signalétique de l'étude

La présente note de synthèse résume le rapport relatif à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2022. On y trouvera un récapitulatif des principaux résultats. Le rapport complet fournit des informations détaillées concernant l'offre et la demande de prestations administratives électroniques, et introduit d'autres thèmes comme le degré de notoriété des sites Internet des autorités ou l'analyse des bases légales existantes concernant les services administratifs électroniques.





La Confédération, les cantons et les communes collaborent sur le plan institutionnel afin que la prise de contact avec l'administration publique ait lieu principalement par voie numérique. À cet effet, ils poursuivent une stratégie commune. L'Étude nationale sur la cyberadministration constitue une base importante pour examiner et mettre à jour la **stratégie** actuelle.

Il est prévu de répéter l'Étude nationale sur la cyberadministration tous les trois ans afin de mettre les évolutions en évidence sur une plus longue période. Cette troisième étude a pour sa part été mandatée par la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse (actuellementment direction opérationnelle de l'Administration numérique

suisse, ANS) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO). Dans le cadre de cette étude, la population suisse, les entreprises locales et l'administration ont été interrogées simultanément au sujet de l'utilisation et de la mise en œuvre des services administratifs électroniques. **Les personnes cibles** avaient pour cela le choix entre répondre aux questions en ligne ou par téléphone. Durant les plus de huit semaines environ qu'a duré l'enquête sur le terrain au cours de l'automne 2021, quelque 5000 interviews ont été réalisées au total. Outre cela, 18 membres de la population ont été interrogés par téléphone au sujet de l'utilisation et de l'importance du droit à la consultation des données (droit d'information concernant les données personnelles dont disposent les autorités).



| Groupe cible | Population de base | Interviews valables | Taux de réponse ² |
|--|--------------------|---------------------|------------------------------|
| Population | | | |
| Population résidente en Suisse maîtrisant l'une des langues nationales ¹ et âgée de 18 à 70 ans | 5069 | 2619 | 52,7% |
| Entreprises | | | |
| Entreprises établies et actives en Suisse des 2 ^e et 3 ^e secteurs selon le REE | 4000 | 1407 | 37,1% |
| Administration | | | |
| Tous les départements et offices de l'Administration fédérale | 83 | 15 | 18,1% |
| Tous les cantons de Suisse | 26 | 25 | 96,2% |
| Toutes les communes de Suisse | 1600 | 1007 | 62,9% |
| Total | 10 778 | 5073 | 47,1% |

Légende REE = Registre des entreprises et des établissements de l'Office fédéral de la statistique (OFS) ; 2^e secteur = industrie et construction ; 3^e secteur = branche des services.

¹ Toutes les personnes qui étaient en mesure de répondre aux questions en allemand, en français ou en italien.

² Le taux de réponse repose sur la population de base moins tous les destinataires non atteints (lettres non distribuées) et l'échantillon net atteint par groupe cible.

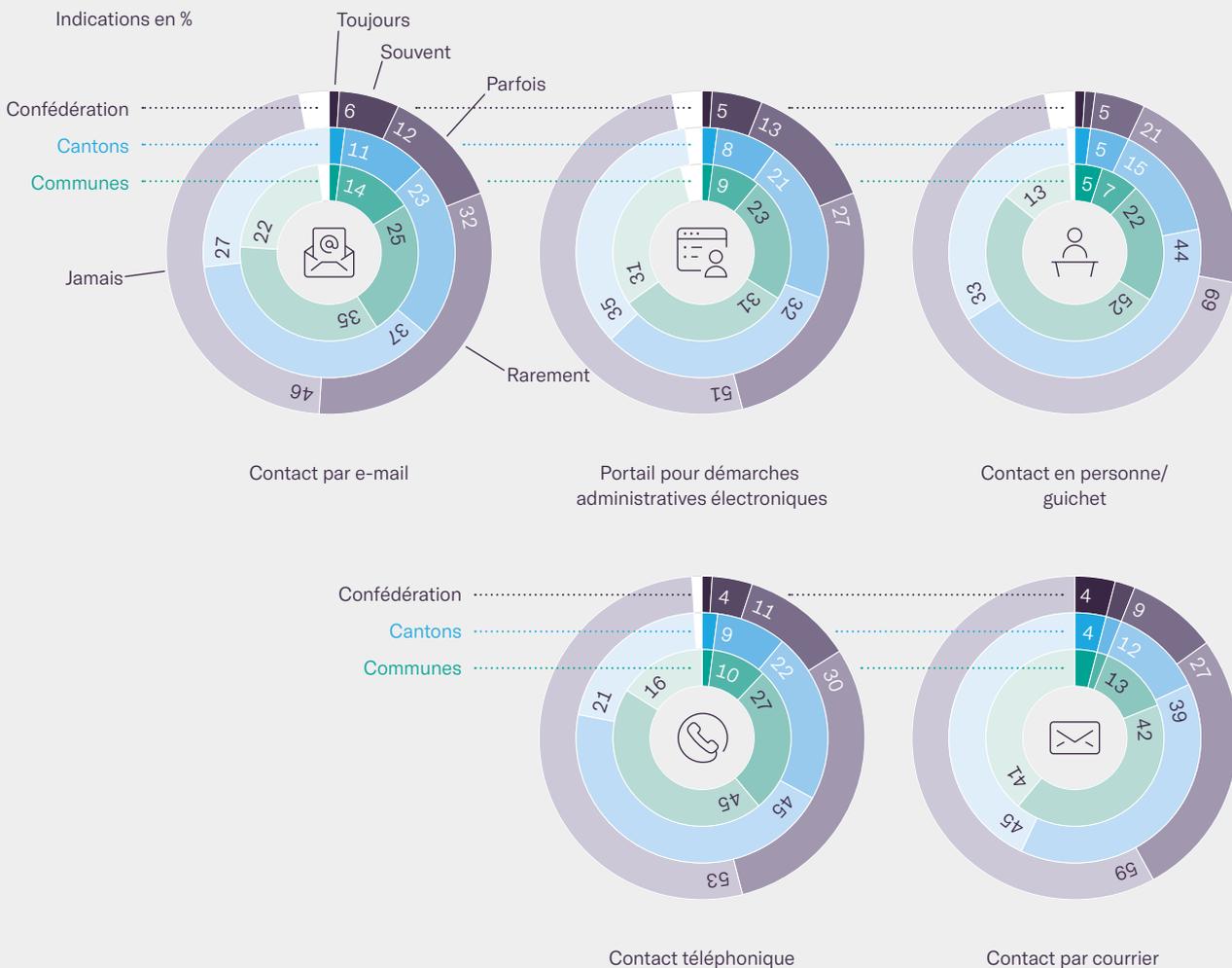
Résultats de l'enquête

→ Groupe cible population

Contacts avec l'administration, de plus en plus par voie électronique

La population entre principalement en contact avec les autorités par e-mail, par des portails ou par téléphone. Les contacts en personne avec les autorités, en revanche, ont nettement diminué par rapport à 2018 (-4 points de pourcentage, population qui avait systématiquement/souvent/parfois des contacts en personne). Cet état de fait pourrait être attribuable aux fermetures de guichets et à l'obligation de travailler en home office en raison du COVID-19.

1. À quelle fréquence utilisez-vous les moyens suivants pour contacter les autorités?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2592).

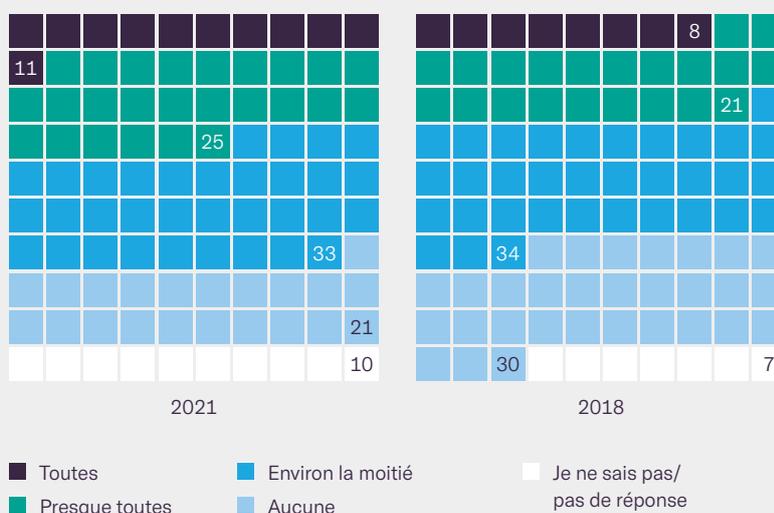
La réalisation de démarches par voie numérique augmente en particulier au sein de la population peu âgée

D'une manière générale, la population a plutôt rarement recours de façon active aux prestations des autorités. Près de la moitié de la population en utilise une ou deux par an et 16% n'en utilisent aucune. Lorsque la population a recours à des prestations, les deux tiers des personnes le font par voie numérique dans la moitié des cas au

moins. Un tiers de la population effectue même toutes ses démarches par voie numérique. Un cinquième de la population n'utilise pas le canal électronique pour effectuer des démarches auprès des autorités. Globalement, les démarches administratives sont plus souvent effectuées par voie numérique qu'en 2018, en particulier par la population peu âgée (entre 25 et 54 ans).

2. Parmi les prestations des autorités auxquelles vous avez recours, combien en effectuez-vous en ligne?

1% = 1 case / 100% = toutes les cases



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui font appel à des prestations des autorités (2021: n = 2180, 2018: n = 2080).

Nette augmentation de l'utilisation des offres en ligne – le facteur temps comme motif premier

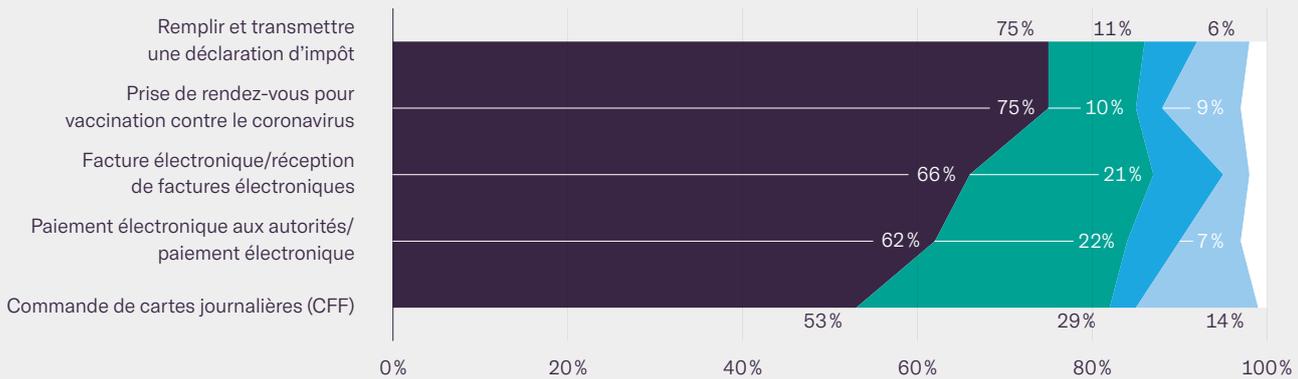
Les principaux arguments en faveur de l'utilisation de la voie électronique demeurent la flexibilité temporelle et géographique, ainsi que le gain de temps qui en découle. Remplir sa déclaration d'impôt reste de loin la démarche la plus fréquemment effectuée en ligne. Le même nombre de personnes ont pris rendez-vous en ligne pour se faire vacciner contre le COVID-19. De même, les autorités reçoivent fréquemment des factures électroniques ou des paiements électroniques (paiements par carte de crédit à une autorité).

Les besoins en matière de prestations des autorités restent élevés

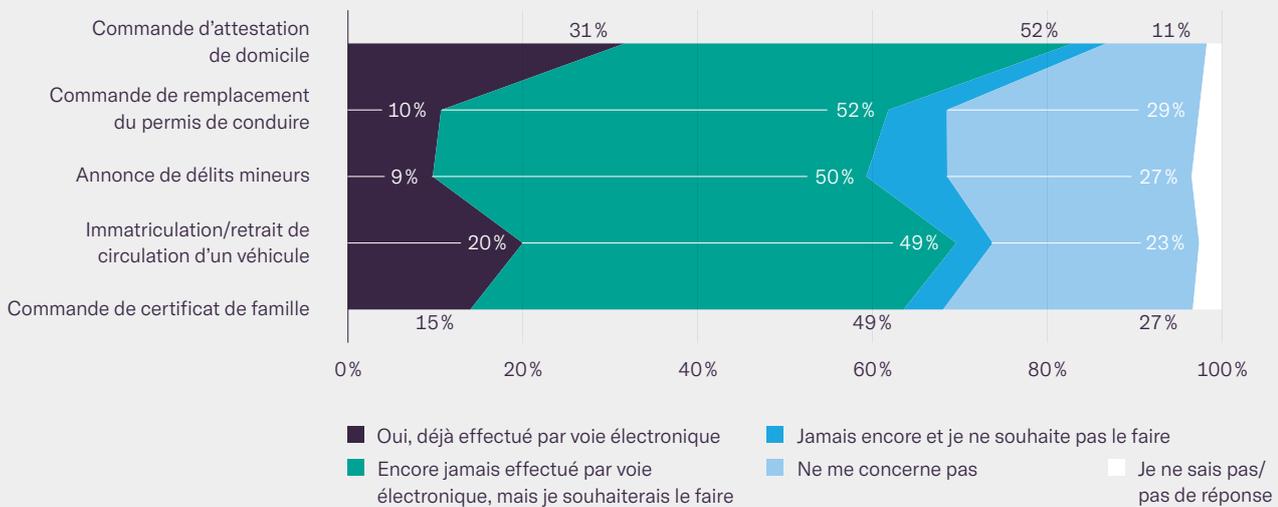
Les personnes interrogées souhaiteraient pouvoir profiter, en ligne, de nombreux services encore inaccessibles par voie électronique. Cet intérêt est particulièrement marqué pour les prestations

suivantes: commande d'attestation de domicile, immatriculation/retrait de circulation d'un véhicule, commande de certificat de famille, commande de remplacement du permis de conduire et annonce de délits mineurs.

3. Parmi les prestations suivantes, lesquelles sont les plus utilisées?



Parmi les prestations suivantes, lesquelles sont les plus demandées?



Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant indiqué avoir effectué au moins une fois une démarche en ligne auprès des autorités ou désireuses de le faire à l'avenir. Les prestations examinées ont été divisées (n = 826).

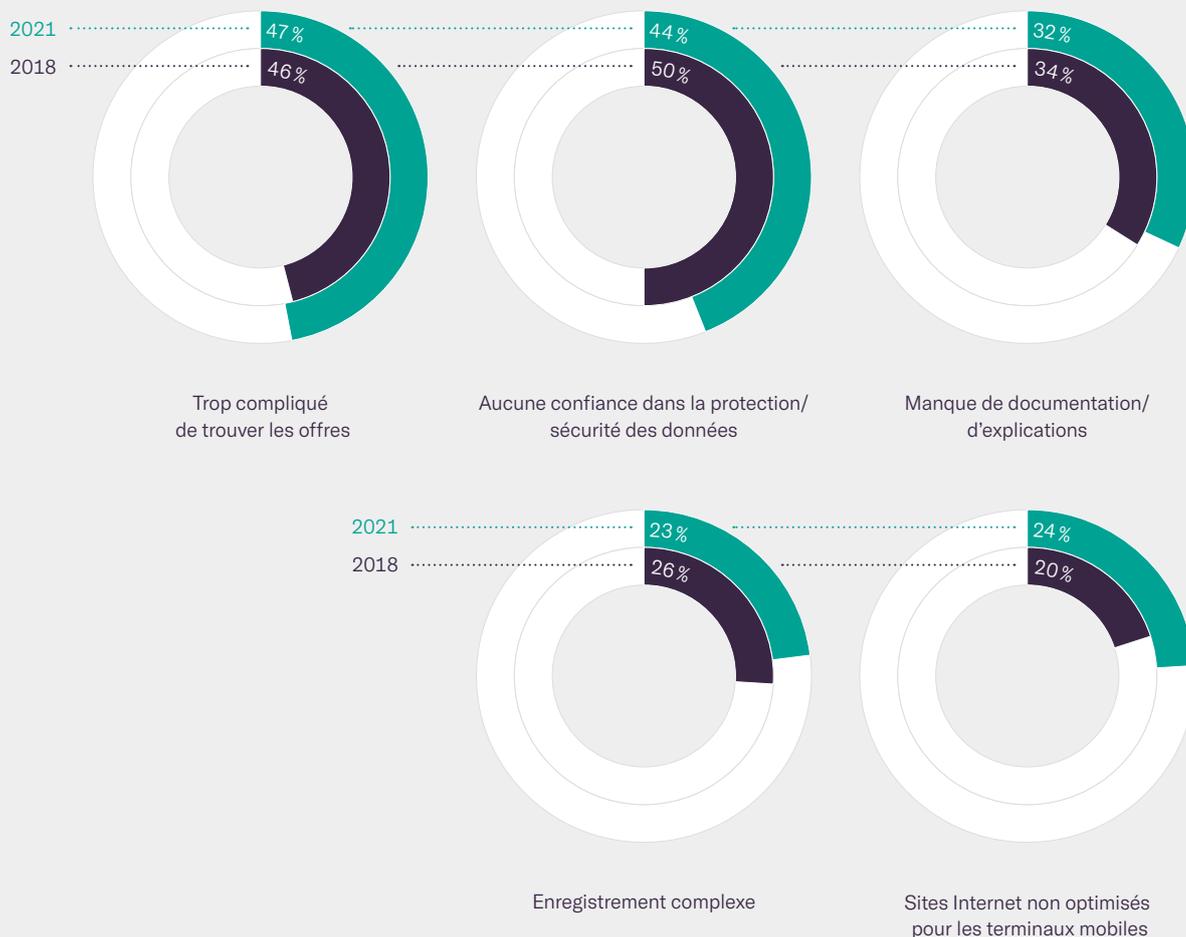
Moins d'obstacles à l'utilisation des prestations administratives numériques

Parmi les personnes interrogées, 19% – soit un peu moins qu'en 2018 – émettent des critiques concernant l'utilisation des prestations en ligne ou voient des facteurs en rendant l'usage difficile. Le principal obstacle est la difficulté à trouver les bonnes offres des autorités. Le second est le manque de confiance dans la protection et la sé-

curité des données. Les autres sources de difficultés comme l'âge, les barrières linguistiques, etc. qui concernent les utilisateurs eux-mêmes revêtent beaucoup moins d'importance. De plus, les services électroniques étant de plus en plus souvent utilisés sur des terminaux mobiles, l'absence d'optimisation des sites Internet à cet égard est plus souvent perçue comme un obstacle qu'en 2018 encore.



4. Qu'est-ce qui, pour vous, pose le plus problème concernant l'utilisation des prestations de cyberadministration des autorités?



Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes qui avaient relevé des problèmes lors de l'utilisation des offres en ligne (2018: n = 560, 2021: n = 480).

Les personnes interrogées souhaitent bénéficier d'une assistance en ligne (rapide) ou par téléphone lorsqu'elles ont recours à des prestations administratives électroniques; les explications par écrit, en revanche, sont moins demandées qu'en 2018 encore. Concernant l'assistance par téléphone ou en ligne, il existe un potentiel de développement en particulier au niveau des autorités communales, les communes en proposant une plus rarement que les deux autres niveaux administratifs.



La cyberparticipation encore peu répandue

En 2021, on a pour la première fois enquêté sur l'utilisation des canaux électroniques à des fins de participation à la politique et à l'administration dans la commune ou le canton de résidence.

elles-mêmes ont entrepris des efforts dans ce sens (cf. section Administration). D'après une [étude de l'ONU réalisée en 2020](https://maintenance.un.org) sur la cyberadministration, la Suisse est passée au 18e rang sur 193 pays au total en 2020, soit une progression de 23 places par rapport à 2018.

maintenance.un.org

La population fait preuve d'intérêt pour la cyberparticipation.

Ce n'est le cas que chez 6% des personnes interrogées. Près de 60% des personnes interrogées n'ont encore jamais utilisé un canal électronique à des fins de participation politique et n'en éprouvent pas le besoin. Un bon tiers d'entre elles n'ont encore jamais utilisé un canal électronique, mais seraient prêt à le faire ou prévoient d'utiliser un tel canal à des fins de participation politique. Ce chiffre montre que la population s'intéresse à la cyberparticipation. Les autorités

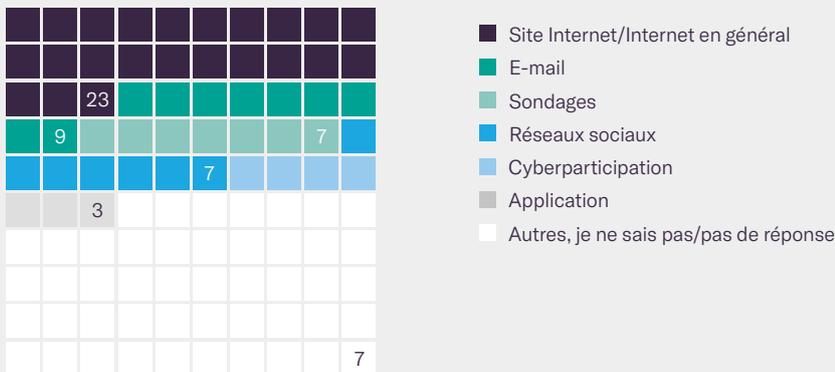
Les personnes qui ont déjà eu recours à un canal électronique à des fins de participation l'ont fait principalement par le biais d'un site Internet (23%). Le second moyen de cyberparticipation, en termes de fréquence, est l'e-mail, suivi des enquêtes en ligne et des médias sociaux.

La Suisse passe au 18^e rang sur 193¹

+23 rangs au classement de l'Indice de participation en ligne

5. **Quel canal/quels canaux électroniques avez-vous déjà utilisé(s) à des fins de participation à la politique et à l'administration dans votre commune/canton de résidence?**

1% = 1 case / 100% = toutes les cases



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet et qui ont répondu «oui» à la question «avez-vous déjà utilisé un canal électronique à des fins de participation?» (n=156).

Un manque d'intérêt et le manque de connaissances, principaux motifs de non-consultation des données

En 2021, le thème de la clarté concernant l'utilisation des données personnelles a été introduit dans l'enquête. Il était particulièrement intéressant de savoir si la population faisait usage de

son droit légal de consultation de ses données et, si oui, pour quelles raisons. Près de 80% des personnes interrogées ont indiqué n'avoir encore jamais demandé à consulter leurs données à une administration publique ou à une entreprise. Seule une personne interrogée sur dix a déjà fait usage de son droit de consultation. Il ressort des

¹ Source: UN eGovernment Survey 2020 <https://maintenance.un.org>

interviews qualitatives que les personnes ayant demandé à consulter leurs données l'ont fait pour trois raisons: le désir de savoir quelles données sur les personnes sont enregistrées par l'administration publique et les entreprises, des

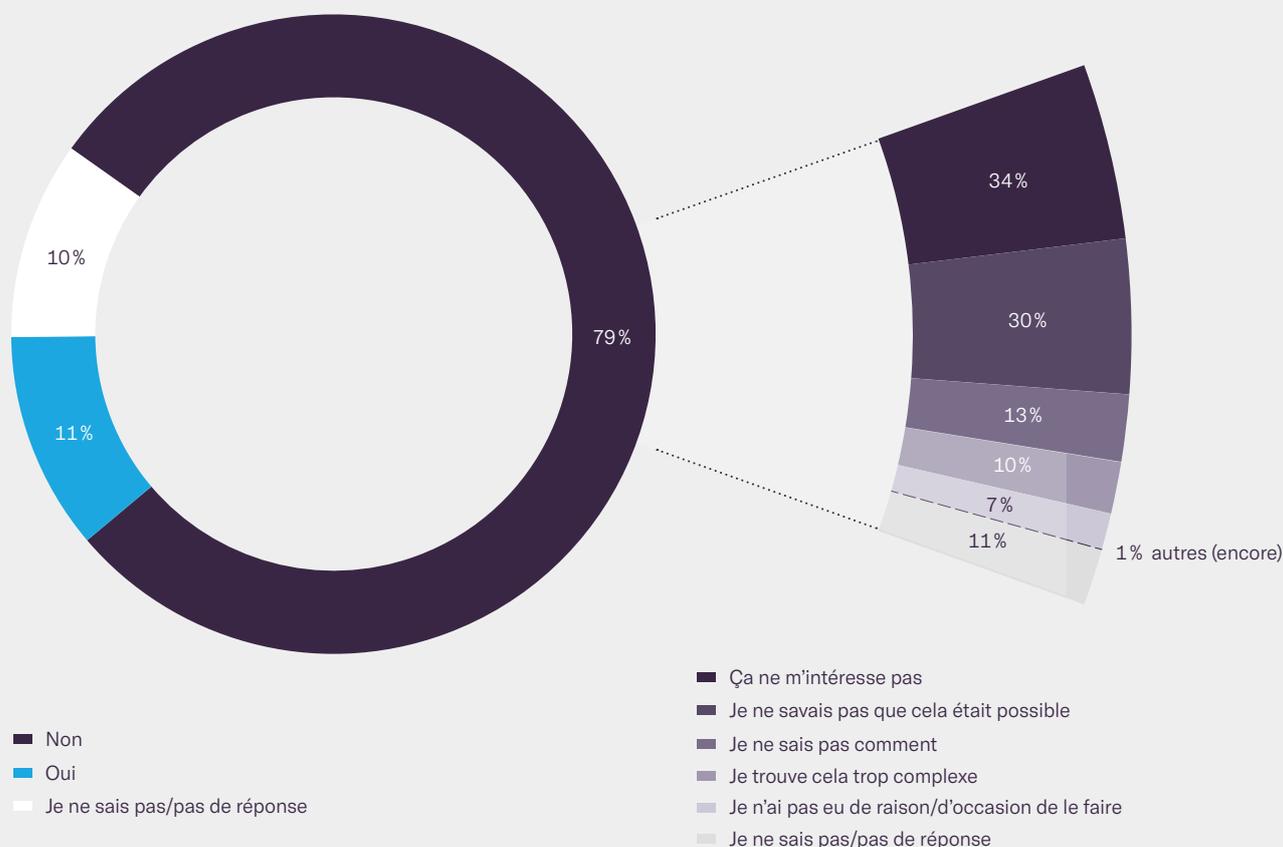
pour lesquelles elles n'ont encore jamais demandé à consulter leurs données. Il ressort également des interviews qualitatives que la notion de consultation des données est souvent mal comprise (elle est par exemple confondue avec la commande d'un extrait du registre des poursuites).

Faible demande de consultation des données par les personnes physiques.

préoccupations concernant la sécurité du traitement des données par les entreprises privées et/ou les autorités, ou des conflits avec des autorités et d'autres institutions/entreprises privées. Chez les autres personnes, le manque d'intérêt (34%) ou le manque de connaissances quant à cette possibilité (30%) sont les raisons

La faible demande se reflète également dans le relevé de l'administration: la moitié des représentants d'autorités n'ont encore jamais reçu de demandes de personnes physiques souhaitant consulter leurs données personnelles conformément à la loi sur la protection des données. Plus d'un tiers ont reçu entre une et neuf demandes par an, et environ 6% ont reçu dix demandes ou plus. Les autorités cantonales et plus encore les autorités fédérales ont reçu nettement plus de demandes de consultation des données que les autorités communales.

6. Avez-vous déjà fait usage de votre droit légal de consultation de vos données auprès d'une administration publique ou d'une entreprise? Si non, pourquoi?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2592).

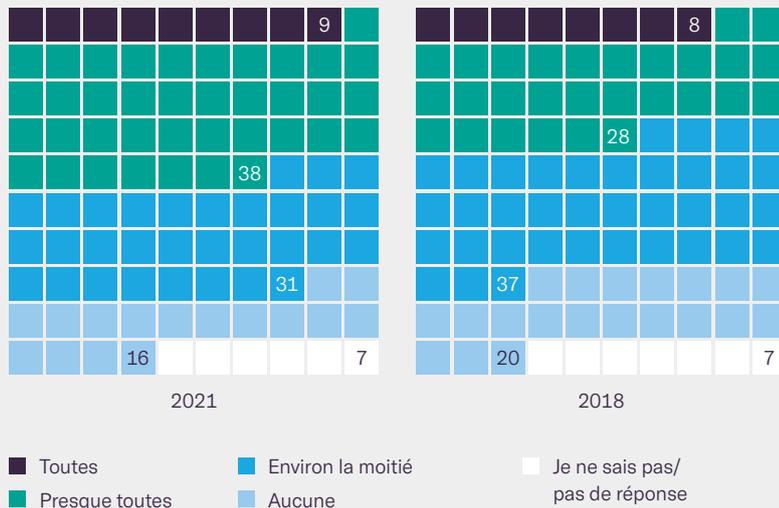
→ Groupe cible entreprises

Les possibilités de contact numériques avec l'administration gagnent en importance pour des raisons de temps

Les entreprises entrent principalement en contact avec les autorités cantonales et communales par e mail ou par téléphone. Les contacts avec les autorités fédérales se font essentiellement par e-mail ou par le biais de portails électroniques. Les entreprises ont plus activement recours aux prestations administratives que la population: près de la moitié d'entre elles a recours à des prestations administratives au moins trois fois par an. Au total, quatre entreprises sur cinq effectuent au moins la moitié de leurs démarches administratives par voie électronique. Près de la moitié effectue même presque toutes les démarches en ligne. Les principales raisons pour lesquelles les répondants préfèrent la voie électronique sont – comme pour la population – la flexibilité temporelle et le gain de temps.

7. Parmi les prestations des autorités auxquelles votre entreprise a recours, combien sont effectuées en ligne?

1% = 1 case / 100% = toutes les cases



Légende L'échantillon est constitué de toutes les entreprises qui, d'après les personnes interrogées, ont recours à des prestations des autorités (2018: n = 1226, 2021: n = 1317).

Les offres en ligne de l'assurance sociale sont de plus en plus populaires

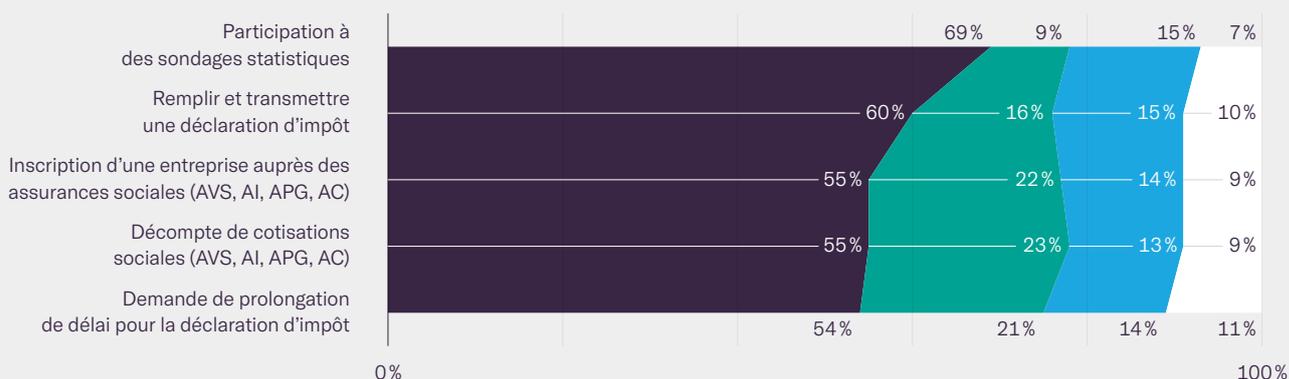
D'après les personnes interrogées, les entreprises ont avant tout pris part à des enquêtes statistiques (figure 8). Près de 70% l'ont déjà fait par voie électronique et 60% ont transmis leur déclaration d'impôt en ligne. Plus d'une entreprise sur deux s'est inscrite en ligne auprès des assurances sociales, a effectué ses décomptes de cotisations sociales par voie électronique, demandé une prolongation de délai pour la déclaration d'impôt ou effectué ses décomptes de TVA en ligne. Au total, le nombre de démarches effectuées en ligne a été nettement plus élevé qu'en 2018. Les prestations d'inscription en ligne d'entreprises auprès des assurances sociales (+13 points de pourcentage) et de décompte de coti-

sations sociales par voie électronique (+18 points de pourcentage) en particulier ont gagné en popularité.

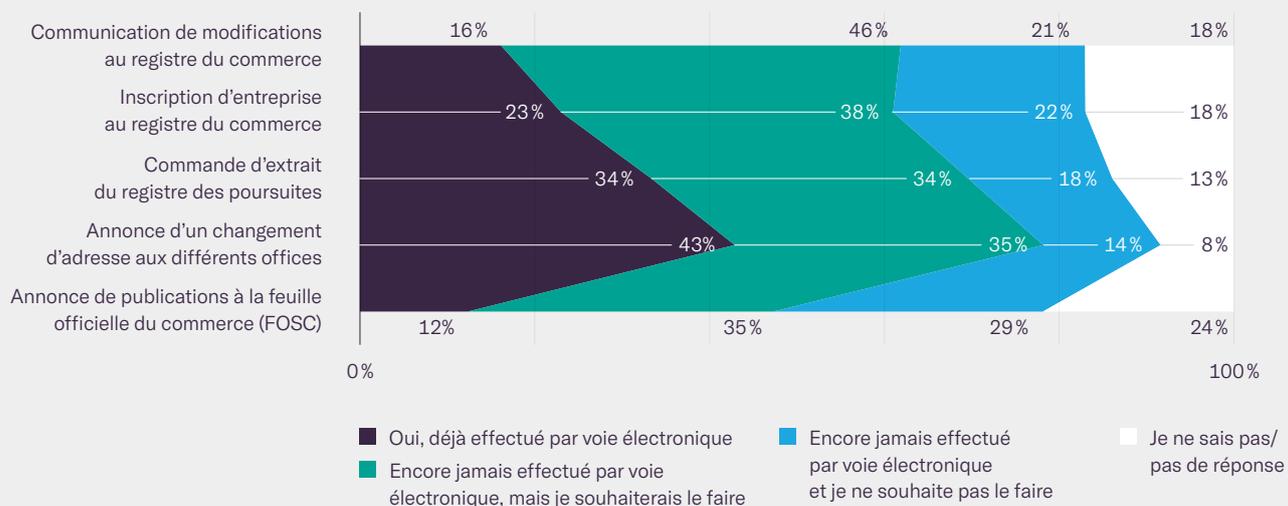
Les entreprises interrogées qui n'ont pas encore eu recours aux prestations électroniques souhaitent avoir l'occasion de le faire pour la quasi-totalité des démarches. Le souhait le plus marqué à cet égard est – comme en 2018 déjà – celui de pouvoir communiquer des modifications au registre du commerce, suivi de celui de commander des extraits du registre des poursuites et d'engager des procédures de poursuite. Il semble toutefois que ces entreprises ne connaissent pas (encore) l'offre d'[EasyGov.swiss](https://www.easygov.swiss) déjà existante.



8. Parmi les prestations suivantes des autorités, auxquelles avez-vous déjà eu recours ou souhaitez-vous avoir recours en ligne?



Parmi les prestations suivantes des autorités, auxquelles avez-vous déjà eu recours en ligne/par voie électronique au nom de votre entreprise?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les entreprises interrogées (n = 1407).

Peu de critiques concernant la convivialité des prestations administratives numériques

À peine 9% des entreprises interrogées ont émis des critiques concernant l'utilisation des prestations administratives numériques ou identifié des facteurs en rendant l'usage difficile, ce qui est beaucoup moins que dans la population (19%). Sont cités comme facteurs posant le plus

problème le fait qu'il est trop compliqué de trouver les bonnes offres des autorités et de s'enregistrer. Globalement, on constate néanmoins une amélioration par rapport aux enquêtes précédentes quant aux critiques les plus fréquentes.

54%
des entreprises ne trouvent pas les offres.

9. **Qu'est-ce qui complique le plus pour vous / pour votre entreprise l'utilisation des prestations de cyberadministration?**



Légende Cette question n'a été posée qu'aux entreprises qui avaient constaté des problèmes lors de l'utilisation des offres en ligne (2018: n = 121, 2021: n = 142).

→ Groupe cible administration

De nombreuses possibilités de contact avec les autorités

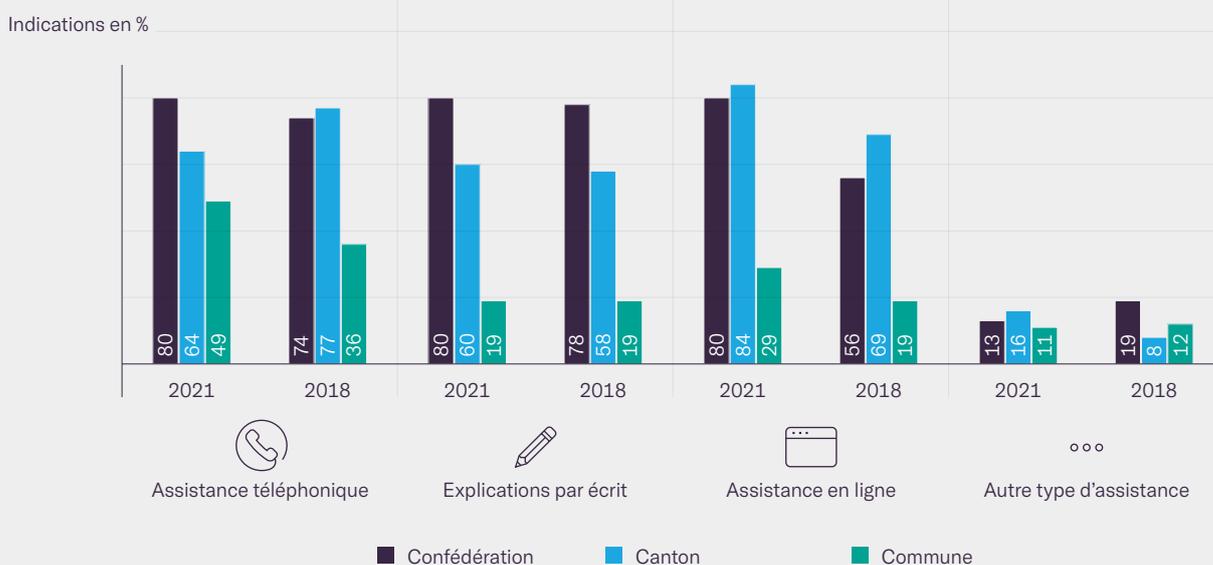
Les autorités offrent la possibilité de les contacter par e-mail, par téléphone et par courrier. Des contacts en personne sont aussi (presque) systématiquement possibles. Les autorités cantonales et fédérales se montrent en outre actives en matière de contact par le biais de médias sociaux (cantons: 76%; Confédération: 67%) ou de portails en ligne (cantons: 76%; Confédération: 53%). L'utilisation d'applications est plus répandue au sein des autorités cantonales (28%) que de la Confédération (13%) et des communes (15%).

L'assistance en ligne croît à tous les niveaux de l'administration

Le classement des services d'assistance des autorités est similaire aux trois niveaux administratifs. Les autorités communales mettent le plus souvent à disposition une assistance téléphonique, en second lieu, une assistance en ligne, et enfin, des explications par écrit. Les cantons mettent le plus souvent à disposition une assis-

tance en ligne, en second lieu, une assistance téléphonique, et enfin des explications par écrit. L'assistance en ligne a nettement augmenté à tous les niveaux de l'administration: en 2018, 19% des communes, 69% des cantons et 56% des autorités fédérales seulement proposaient une assistance en ligne. Aujourd'hui, cette part a augmenté de 10 à 24 points de pourcentage.

10. Quelle assistance/quel soutien offrez-vous aux utilisateurs/utilisatrices de vos processus en ligne/prestations de cyberadministration? (Comparaison entre 2018 et 2021)



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées des autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal (2018: commune n = 1010, canton n = 26, Confédération n = 27; 2021: commune n = 1007, canton n = 25, Confédération n = 15).

Les prestations entièrement transactionnelles sont en augmentation, mais peuvent encore être étendues

Les prestations les plus fréquemment proposées sur un mode entièrement transactionnel sont la gestion/modification des rendez-vous pour le contrôle des véhicules à moteur (84%) et la demande de prolongation de délai pour la déclaration d'impôt (80%). La réception des déclarations d'impôt (56%), le paiement électronique (40%) et la demande d'extrait du registre du commerce (36%) sont proposés sur un mode entièrement transactionnel par un grand nombre de cantons.

Différentes prestations sont disponibles sur un mode au moins partiellement transactionnel auprès d'une grande partie des autorités cantonales, comme l'immatriculation/retrait de circulation d'un véhicule (48%) ou les factures électroniques (56%). Contrairement aux autorités cantonales, les communes n'offrent que peu de prestations entièrement transactionnelles. Les plus fréquentes sont la déclaration d'arrivée dans la commune de résidence (39%), suivie de la commande d'attestation de domicile (24%) et de cartes journalières (CFF) (20%).

Prestations transactionnelles

Une solution **entièrement transactionnelle** des autorités signifie que toutes les étapes ont lieu par voie électronique et sans interruption de médias, de la saisie au résultat en passant par le traitement. Les prestations entièrement transactionnelles sont par exemple les offres de facture et de paiement électroniques ou la publication de données statistiques accessibles en ligne.

Les formulaires qui peuvent être téléchargés en ligne sont des prestations **partiellement transactionnelles**. La déclaration d'impôt est un bon exemple de prestation partiellement transactionnelle proposée dans un certain nombre de cantons. Remplie par voie électronique à l'aide d'un logiciel par exemple, elle est ensuite imprimée puis envoyée par la poste (avec éventuellement d'autres documents sur papier).

Declaration d'impôts en ligne



L'optimisation des processus et les besoins de la population sont les principaux motifs de lancement de services électroniques

Les besoins de la population et la perspective d'une amélioration de la qualité des services constituent les principaux motifs incitant les autorités cantonales et communales à lancer des prestations administratives numériques, un guichet des autorités indépendant des heures d'ouverture par exemple. Dans le cas des autorités fédérales, le désir de répondre aux besoins croissants de la population d'effectuer des démarches en ligne et la volonté d'optimiser les processus

est au premier plan. La volonté d'optimiser les processus a également pris de l'importance pour les communes et les cantons.

Concernant les objectifs prioritaires en lien avec les prestations de cyberadministration, la Confédération et les cantons souhaitent avant tout proposer des services de base nationaux pour la communication par voie électronique avec les autorités. Dans les communes, l'objectif de promotion des connaissances en matière de numérisation de l'administration et d'accroissement de la confiance occupe la première place.

Nécessité de développer les offres en ligne à tous les niveaux de l'administration

Les personnes de l'administration fédérale interrogées sont clairement d'avis que l'offre en ligne doit être élargie. Près de la moitié pense même qu'un développement très important est nécessaire. Les personnes interrogées des autorités cantonales se prononcent encore plus clairement pour un élargissement de l'offre en ligne. Toutes les personnes qui se sont exprimées sur cette question estiment que l'offre doit être développée. Les représentants des autorités communales se montrent plus satisfaits avec le statu quo, mais, là aussi, la majorité des personnes interrogées souhaite un élargissement. Avec le développement de

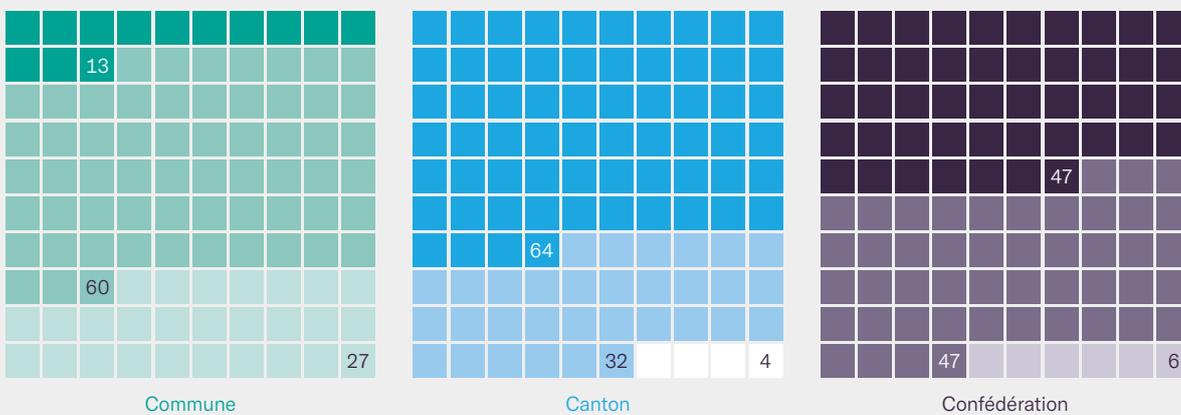


96% des employés cantonaux souhaitent plus de services numériques.

l'offre en ligne, les personnes interrogées appartenant aux autorités espèrent, tout comme la population et les entreprises, un possible gain de temps et de flexibilité. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des formes de travail flexibles se sont révélées nécessaires en raison des quarantaines et des absences de personnel.

11. En ce qui concerne les besoins actuels des habitants de la Suisse / de votre commune / de votre canton: de votre point de vue, l'offre en ligne de l'administration devrait-elle...

1% = 1 case / 100% = toutes les cases



- Être fortement développée
- Être fortement développée
- Être fortement développée
- Être plutôt développée
- Être plutôt développée
- Être plutôt développée
- Rester telle qu'elle est
- Rester telle qu'elle est
- Rester telle qu'elle est
- Je ne sais pas/pas de réponse
- Je ne sais pas/pas de réponse
- Je ne sais pas/pas de réponse

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées appartenant à des autorités (communes: n = 1007, cantons: n = 25, Confédération: n = 15).

L'absence de bases légales et le manque de ressources en personnel entra-vent la mise en œuvre des prestations administratives numériques

Selon les autorités interrogées, les principaux obstacles à l'implémentation d'offres de prestations administratives numériques sont l'absence de bases légales et le manque de ressources en

les représentants des autorités cantonales interrogés sont moins satisfaits des effectifs disponibles pour la cyberadministration (80%) que les représentants des autorités fédérales (47%) et communales (50%). L'infrastructure ICT/TIC, les restrictions budgétaires et le niveau de connaissances des employés sont également cités comme facteurs entravant la mise en œuvre des prestations administratives numériques.

La participation électronique à la politique et à l'administration n'est encore que rarement possible.

12 %

personnel. Ces deux points étaient déjà en première position en 2018. Par ailleurs, on remarque que ces deux motifs sont globalement bien plus souvent perçus comme des obstacles. Plus de la moitié des représentants d'autorités interrogés

La population et les autorités en veulent plus – le manque de ressources et l'absence de bases légales freinent la progression.

trouvent que les pourcentages de postes à disposition sont insuffisants. Près d'un tiers estime que les pourcentages de postes à disposition sont suffisants pour répondre aux besoins en matière de cyberadministration. À cet égard,

Les canaux de participation en ligne encore rares dans les communes et les cantons

Parmi les représentants interrogés des autorités communales et cantonales, 12% ont indiqué permettre une participation à la politique et à l'administration par voie électronique. Ce chiffre est deux fois plus élevé que la part des utilisateurs dans la population. Plus d'un tiers des autorités interrogées ne proposent pas de canal électronique à des fins de participation et n'en voient pas la nécessité. La moitié d'entre elles mettent actuellement en place un canal électronique ou font du moins preuve d'intérêt à cet égard. Les représentants des communes ont en outre indiqué plus souvent que ceux des cantons n'avoir aucun **besoin d'un canal de participation électronique**. La cyberparticipation n'en revêt pas moins une signification croissante: d'après une étude de l'ONU réalisée en 2020 sur la cyberadministration, la Suisse est passée au 18e rang sur 193 pays au total en 2020, soit une progression de 23 places par rapport à 2018. Entre-temps, un certain nombre de cantons et de communes offrent des possibilités de participation en ligne comme les villes de Lucerne (dialogluzern.ch) ou Lausanne (participer.lausanne.ch), le quartier de Wipkingen (quartieridee.ch) ou le canton de Genève (participer.ge.ch). E-Government Suisse soutient en outre des projets de cyberparticipation dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie.



→ Comparaison entre la demande et l'offre

La satisfaction et la confiance dans l'administration restent à un niveau élevé stable

Les utilisateurs sont majoritairement satisfaits de l'offre des autorités en matière de cyberadministration. Les autorités, quant à elles, jugent la satisfaction des utilisateurs positive. Cette évaluation est donc correcte. Les collaborateurs des autorités fédérales sont toutefois nettement plus critiques que ceux des autres niveaux administratifs. Ce sont les autorités communales qui évaluent la satisfaction de la manière la plus positive.

12. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait / votre entreprise est-elle satisfaite de l'offre par Internet / de prestations de cyberadministration en Suisse? Êtes-vous ...

Indications en %



Extrêmement satisfait
 Plutôt satisfait
 Absolument pas satisfait
 Je ne sais pas/pas de réponse

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (2018: n = 2549, 2021: n = 2592) et de toutes les personnes interrogées pour des entreprises (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

La confiance de la population dans les prestations administratives en ligne est également jugée positive par les représentants des autorités. Les plus autocritiques sont ici les représentants des administrations communales et fédérales. Si l'évaluation des personnes interrogées des autorités cantonales est plus positive, elle est toutefois plus critique qu'en 2018 encore. Les réponses de la population et des entreprises interrogées sur la question de la confiance dans les prestations en ligne des autorités en matière de protection de la personnalité et des données confirment les estimations des autorités: environ 70% de la population interrogée a une grande ou une assez grande confiance dans les

les plus importants au niveau communal concernent l'offre générale en ligne, le déménagement en ligne¹, la clarté des sites Internet, des informations générales et la déclaration d'impôt en ligne. Les entreprises sont le plus souvent d'avis que la numérisation des permis de construire et de la déclaration d'impôt devrait être développée par les administrations communales.

La demande actuelle de prestations administratives numériques par la population correspond à l'offre pour ce qui est de l'activité réalisée la plus fréquemment

en ligne, à savoir la déclaration d'impôt.² Cette prestation est proposée au moins en mode partiellement transactionnel par la quasi-totalité des autorités cantonales interrogées. L'examen de différentes prestations comme la **facture électronique** ou le **paiement électronique** montre que si la demande des utilisateurs est forte, tous



Popularité de la déclaration d'impôts en ligne: la déclaration sur papier est appelée à disparaître.

les cantons et les communes sont loin de les proposer en ligne. Il existe donc ici encore un potentiel de développement. Dans le cas de la commande d'attestation de domicile, la demande est à peine plus élevée que l'offre.

¹ Annonce et traitement des déménagements par voie électronique.

² Afin d'évaluer la demande, les catégories de réponse oui, déjà effectué par voie électronique et encore jamais effectué par voie électronique, mais souhaiterais le faire ont été totalisées, ce qui a permis d'obtenir un total de la demande pour chaque prestation concernée.

Pour ce qui est des prestations demande de prolongation de délai pour la déclaration d'impôt et remplir et transmettre la déclaration d'impôt, l'offre des autorités couvre bien la demande actuelle des entreprises, du moins si l'on prend également en compte les cas de traitement partiellement transactionnel de la prestation remplir la déclaration d'impôt. De même, pour ce qui est de la demande de permis de construire, l'offre répond à la demande. En ce qui concerne la demande de permis de travail, la demande de prestations en ligne est supérieure à l'offre, même en tenant compte des prestations partiellement transactionnelles. Concernant les prestations de décompte de cotisations sociales et d'inscription

auprès des assurances sociales, il existe également un potentiel de développement. On notera toutefois que l'offre d'inscription/saisie de chômage ne correspond pas exactement à la demande de décompte de cotisations sociales et d'inscription auprès des assurances sociales.

Les communes estiment qu'un développement très important de leur offre en ligne est nécessaire.

13 %

14. Offre vs demande (population) de services administratifs en ligne

15. Offre vs demande (entreprises) de prestations administratives en ligne

Demande ■ Oui, déjà effectué par voie électronique

■ Encore jamais effectué par voie électronique, mais je souhaiterais le faire

Offre ■ Totalemment transactionnel (Communes)
■ Totalemment transactionnel (Cantons)

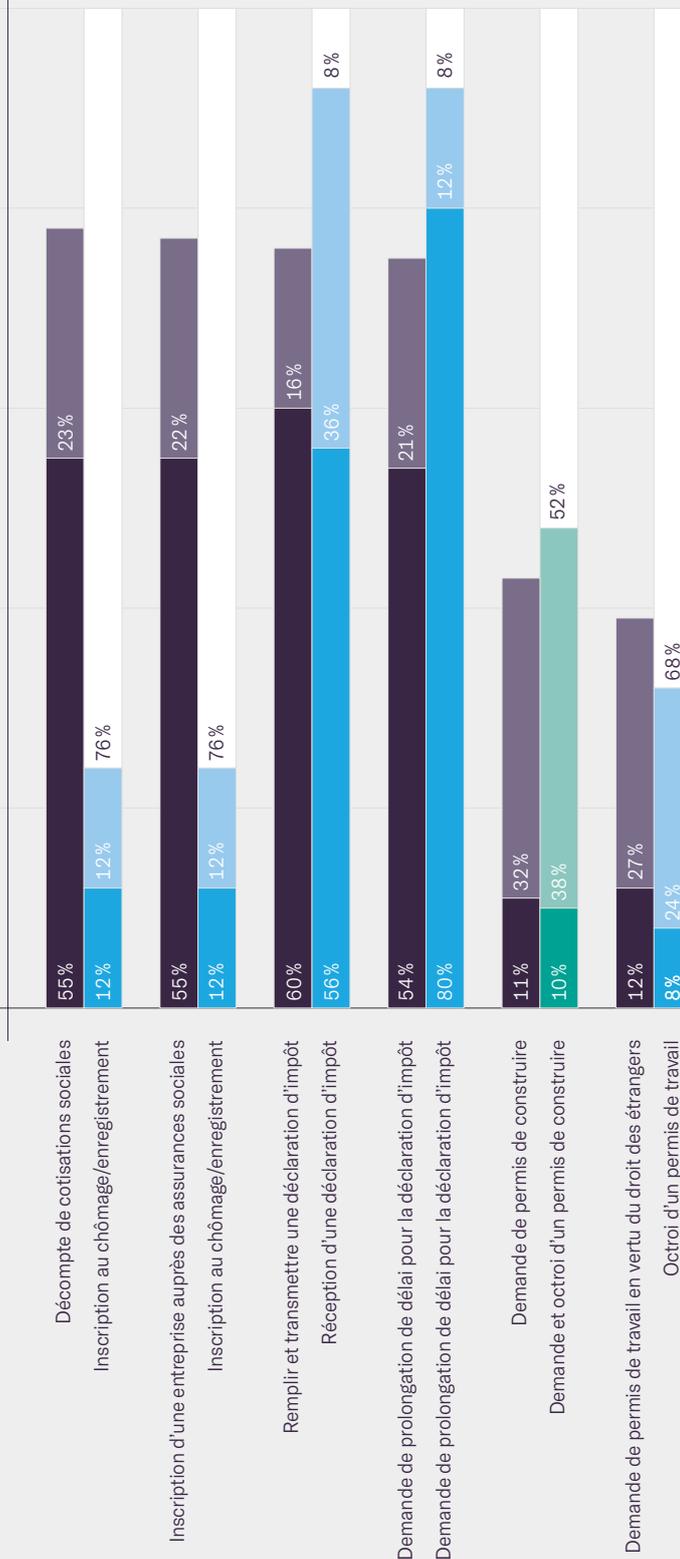
■ Partiellement transactionnel ■ Non transactionnel/non proposé en ligne
■ Partiellement transactionnel



Population



Entreprises



Légende 14 L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2592) et de toutes les administrations cantonales (n = 25) et communales interrogées (n = 1007).

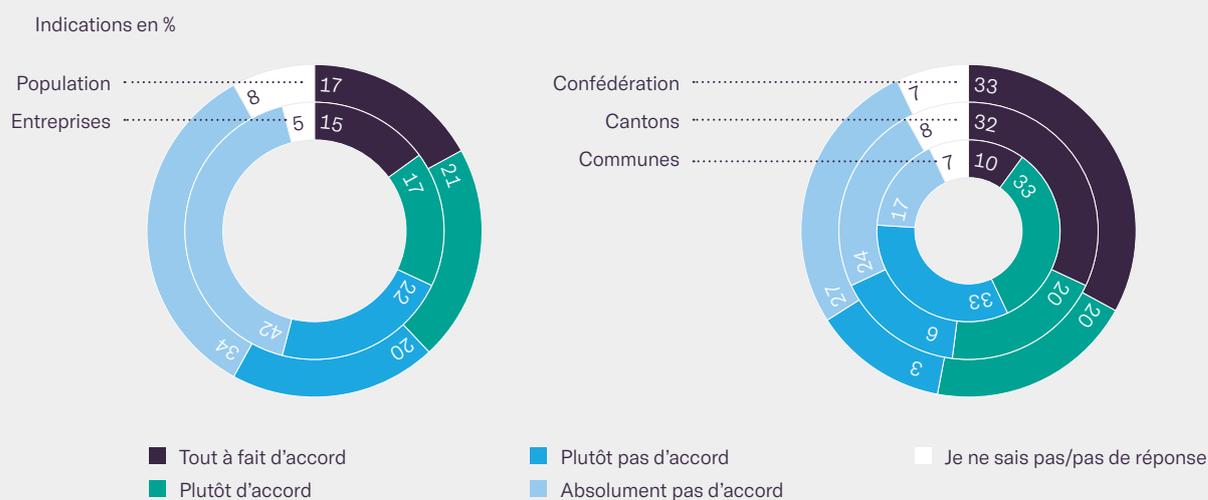
Légende 15 L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées d'entreprises (n = 1407), des administrations cantonales (n = 25) et communales (n = 1007).

Les utilisateurs refusent une réduction des frais pour les prestations numériques

Dans les deux groupes d'utilisateurs, plus de la moitié des personnes interrogées expriment leur désaccord quant à l'application de frais réduits pour le recours aux prestations en ligne plutôt qu'analogiques. Plus d'une personne interrogée sur trois exprime même un fort désaccord. Près d'un tiers serait d'accord avec une baisse des frais. Les autorités ont une attitude plus positive à cet égard mais, parmi les prestataires, beaucoup ne sont pas d'accord avec une **baisse des frais** pour les prestations en ligne. Les communes expriment ici le refus le plus marqué. Le fait que les utilisateurs interrogés n'approuvent pas complètement la diminution des frais indique qu'ils n'ont pas l'intention d'utiliser plus d'offres en ligne ou qu'ils désirent continuer à avoir le choix entre prestations analogiques et prestations numériques. Pour leur part, en tant que prestataires, les autorités veulent plutôt ancrer les prestations administratives numériques et généraliser leur utilisation, surtout au niveau fédéral.



16. Seriez-vous d'accord pour que l'État prélève des frais moins élevés lorsque les particuliers et les entreprises effectuent des démarches auprès des autorités par Internet?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2592) et de toutes les personnes interrogées des entreprises (n = 1407) et des administrations (fédérales: n = 15, cantonales: n = 25 et communales: n = 1007).

Conclusion

La tendance à la numérisation se dessine également dans le domaine de la cyberadministration. En 2021, le recours aux prestations administratives par voie électronique a été bien plus fréquent qu'en 2018 encore.

Les utilisateurs entrent plus souvent en contact avec les autorités par e-mail ou via des portails en ligne. Les contacts par téléphone, courrier et plus encore en personne ont en revanche diminué, et ce, bien que le manque de contact personnel avec les autorités lors de la réalisation de démarches en ligne ait fait l'objet de critiques en 2018. Cette évolution s'explique peut-être, outre

69 %

de la population effectue au moins la moitié des démarches administratives en ligne.

par la numérisation croissante d'une manière générale, par les répercussions de la pandémie de COVID-19. La flexibilité temporelle et le gain de temps qui en découle restent les premiers motifs de recours aux prestations en ligne. Les utilisateurs déplorent toutefois la trop grande difficulté à trouver les bonnes offres des autorités, ce qui constitue pour eux le principal obstacle à l'utilisation des services électroniques. Outre cela, l'usage mobile gagne du terrain, aussi la non-optimisation des sites Internet à cet égard est-elle plus souvent perçue comme un obstacle qu'en 2018.

C'est la raison pour laquelle les utilisateurs désirent – en plus d'une assistance téléphonique – une assistance en ligne (rapide) afin de les aider à effectuer leurs démarches en ligne. En revanche, parmi les personnes interrogées, un nombre moins élevé qu'en 2018 encore souhaite des explications par écrit. Les autorités fédérales et cantonales proposent plus souvent une assistance en ligne que par téléphone. Pour ce qui est

des autorités communales, il existe encore un potentiel de développement si elles entendent garantir une aide immédiate par téléphone ou par voie électronique. Les autorités elles-mêmes souhaitent également améliorer la qualité des prestations et proposer un guichet indépendant des heures d'ouverture. En matière de participation à la politique et à l'administration dans la commune ou le canton de résidence, en revanche, les canaux électroniques sont encore peu utilisés, et ce, bien que la cyberparticipation gagne du terrain et que certains cantons et communes proposent aujourd'hui déjà des possibilités de **participation en ligne**. On peut donc s'attendre à une nouvelle augmentation de l'offre et de l'usage des services électroniques comme possibles moyens de participation en ligne au cours des années à venir.

VOTE

La confiance dans les autorités d'une manière générale et dans leurs services en ligne en particulier reste à un niveau stable élevé, même si ce dernier est légèrement inférieur à ce que supposent les autorités. Par ailleurs, le manque de confiance est nettement moins souvent cité comme obstacle à l'utilisation des prestations ad-

Quatre entreprises sur cinq effectuent des démarches administratives par voie électronique.

ministratives numériques. La confiance élevée est une bonne condition à l'utilisation des prestations en ligne. À cet égard, la Suisse est en bonne voie. La confiance dont font preuve les utilisateurs se reflète également dans l'usage modéré qui est fait du droit à la consultation des données. Seule une personne sur dix a déjà demandé à consulter ses données. Outre la confiance envers les autorités, le manque d'intérêt et le manque de connaissances quant à cette possibilité expliquent no-

tamment pourquoi un utilisateur ne demande jamais à consulter ses données.

Les deux groupes d'utilisateurs sont majoritairement satisfaits de l'offre des autorités en matière de cyberadministration. Lorsqu'on les interroge au sujet des besoins d'élargissement de l'offre en ligne, près de la moitié des personnes estiment que l'offre actuelle des autorités fédérales et cantonales est suffisante. À ce sujet, on peut supposer également que certaines offres sont (encore) inconnues des utilisateurs, raison pour laquelle ils souhaitent leur développement alors que des offres existent déjà. Pour ce qui est des autorités communales, environ 40% des personnes interrogées pensent qu'il est nécessaire d'étendre l'offre, tandis qu'un nombre presque aussi élevé estime que la chose n'est pas nécessaire.

L'offre de prestations disponibles en ligne de A à Z a continué à être développée par les autorités en Suisse depuis 2018. Les autorités communales proposent toutefois toujours moins de prestations entièrement transactionnelles que les autorités cantonales. Il existe donc un potentiel de développement de certaines prestations afin qu'elles soient proposées sur un mode entièrement transactionnel, ce que souhaitent en parti-

La population souhaite plus de services en ligne que ce que ne proposent les autorités.

culier les entreprises interrogées. Afin que ce développement puisse avoir lieu, les autorités estiment qu'il est nécessaire de disposer des bases légales requises ainsi que de ressources et d'un savoir faire suffisants. Au niveau des communes, il faut également promouvoir les connaissances du personnel en matière de numérisation.

La demande actuelle de prestations en ligne de la population et des entreprises n'est que partiellement couverte par l'offre existante. L'examen des différentes prestations montre que la demande est élevée chez les utilisateurs, mais que tous les cantons et communes sont loin de proposer ces prestations en ligne. Toutefois, l'évaluation de l'offre en ligne dépend de la manière dont la question est posée. Lorsque l'on interroge les participants à l'enquête sur le besoin de recourir à la voie électronique pour des services précis, le besoin exprimé apparaît plus important que si la question porte sur la nécessité générale de déve-

lopper les prestations en ligne. Les utilisateurs souhaitent donc bénéficier d'autres prestations entièrement transactionnelles, ce que les autorités ne proposent que de façon limitée jusqu'à présent. Cette observation relativise les résultats indiquant un profond désir général de développement des prestations en ligne. Les utilisateurs ne peuvent en effet juger les offres que s'ils les connaissent ou peuvent s'imaginer qu'elles existent. Pour la population, le besoin de développement le plus important au niveau fédéral concerne le vote électronique; au niveau cantonal, il concerne la déclaration d'impôt en ligne.

Environ **70** %

des personnes interrogées font confiance aux services administratifs en ligne.

Globalement, les entreprises sont plus familières avec l'utilisation des prestations administratives numériques que les utilisateurs privés: aujourd'hui, plus des deux tiers de la population effectuent au moins la moitié des démarches par voie électronique. Dans le cas des entreprises, ce chiffre atteint même 80%. Contrairement aux entreprises, qui souhaiteraient pouvoir effectuer un peu plus souvent leurs démarches par voie électronique, un tiers de la population seulement préférerait à l'avenir ne pas effectuer ces démarches auprès des autorités en ligne. Le fait que les utilisateurs n'approuvent pas complètement une diminution des frais pour les prestations en ligne indique qu'ils n'ont pas l'intention de les utiliser davantage à l'avenir ou qu'ils désirent continuer à avoir le choix entre prestations analogiques et prestations numériques. Néanmoins, le nombre de réponses par oui et par non à la question «Souhaitez-vous réaliser certaines démarches auprès des autorités en ligne à l'avenir?» est à peu près identique. D'une manière générale, la part de personnes qui envisagent des démarches en ligne à l'avenir a cependant augmenté, en particulier chez les plus jeunes. On peut donc partir du principe que les besoins en matière de prestations administratives électroniques vont continuer à croître.



Auteurs

Dr. Michael Buess, Demo SCOPE
Helen Amberg, MA, Interface
Chiara Büchler, BA, Interface

Demo SCOPE AG
Klusenstrasse 17
CH- 6043 Adligenswil

+41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch

demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung
Beratung GmbH
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Lucerne
+41 (0)41 226 04 26
luzern@interface-pol.ch

Rue de Bourg 27
CH-1003 Lausanne
+41 (0)21 310 17 90
lausanne@interface-pol.ch

interface-pol.ch

Éditeur

Administration numérique suisse
Maison des cantons
Speichergasse 6
CH- 3003 Berne

+41 (0)58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

administration-numerique-suisse.ch

Donneur d'ordre

Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse (jusqu'à 31.12.2021)
Schwarztorstrasse 59
CH-3003 Berne

Secrétariat d'État à l'économie
(SECO), Direction de la promotion
économique, Secteur politique PME
Holzikofenweg 36
CH- 3003 Berne

+41 (0)58 462 56 56
communication@kmu.admin.ch

seco.admin.ch

Design

Noord GmbH
Laupenstrasse 2
CH- 3008 Berne

+41 (0)31 954 27 20
agentur@noord.ch

noord.ch

Accessibilité

MyPAR GmbH
Auweg 40
CH-3627 Heimberg

+41 (0)33 534 97 00
support@mypar.ch

mypar.ch

Référence bibliographique

Buess, M.; Amberg, H.; Büchler, C. (2022): Étude nationale sur la cyberadministration 2021. La cyberadministration en Suisse selon le point de vue de la population, des entreprises et des administrations. DemoSCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerne.

Remarque

Ce rapport a été rédigé sur mandat de la Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse et du SECO. Le mandataire est seul responsable de son contenu.

