



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

# Rapport annuel 2021

# Contenu

<b>1</b>	<b>L'année 2021 en un coup d'œil</b>	4			
<b>2</b>	<b>Bases et organisation</b>	5			
<b>2.1</b>	<b>Stratégie suisse de cyber-administration 2020-2023</b>	5		Processus participatifs grâce à la plateforme «meinThurgau» (ville d'Arbon)	18
<b>2.2</b>	<b>Convention-cadre de droit public</b>	5		Application Regio-Frauenfeld (région de Frauenfeld)	18
<b>2.3</b>	<b>Plan de mise en œuvre</b>	5		Lausanne participe (ville de Lausanne)	18
<b>2.4</b>	<b>Organisation</b>	5	<b>3.5</b>	<b>Coordination opérationnelle dans l'application du plan de mise en œuvre</b>	19
	Comité de pilotage	6	<b>4</b>	<b>Monitoring</b>	20
	Comité de planification	7	<b>4.1</b>	<b>Le monitoring en chiffres</b>	20
	Direction opérationnelle	7	<b>4.2</b>	<b>Progrès de la cyber-administration en Suisse</b>	22
	Nouvelle organisation et nouveaux organes à partir de 2022	8	4.2.1	Services et participation en ligne	22
<b>3</b>	<b>Plan de mise en œuvre</b>	9		Offre et utilisation	
<b>3.1</b>	<b>Plan de mise en œuvre 2021</b>	9		Utilisation des services électroniques proposés par les autorités	
<b>3.2</b>	<b>État de la mise en œuvre</b>	9		Expérience utilisateur et satisfaction	
	Interaction et participation	9	4.2.2	Infrastructures de télécommunication et capital humain: deux conditions préalables à une offre de cyberadministration diversifiée	23
	Services de base et infrastructure	11		Infrastructures de télécommunication	
	Organisation et bases légales	12		Capital humain	
	Confiance et connaissance	15	4.2.3	Services de base	23
<b>3.3</b>	<b>Innovations 2021</b>	15	4.2.4	Transparence des services en ligne	24
	Projet CH+ Games for Democracy (Haute école des arts de Zurich)	16	<b>5</b>	<b>Communication</b>	25
	iciGov (ville de Bienne)	16	<b>5.1</b>	<b>Mise en réseau et échange de connaissances</b>	25
	RPA@Stadt.sg.ch (ville de Saint-Gall)	16	<b>5.2</b>	<b>Lettre d'information</b>	27
	Littératie numérique (canton de Zurich)	16	<b>5.3</b>	<b>Publications</b>	27
<b>3.4</b>	<b>Projets de participation en ligne 2021</b>	16	<b>5.4</b>	<b>Relations avec les médias</b>	27
	Collaboration active (canton de Zoug)	17	<b>5.5</b>	<b>Création de l'ANS</b>	27
	Assemblées primaires en ligne (canton du Valais)	17			
	Speakers' Corner (canton du Tessin)	17			
	Réseau Decidim suisse (ville de Zurich)	17			

# Éditorial

## Nouveau projet commun de la Confédération et des cantons

Chère lectrice, cher lecteur,

En 2008, la Confédération, les cantons et les communes ont institutionnalisé leur collaboration en vue de numériser les prestations des pouvoirs publics. Les activités menées dans le cadre de la stratégie suisse de cyberadministration ont ainsi permis de réaliser des progrès considérables dans l'ensemble du pays et de franchir des étapes essentielles. La stratégie de cyberadministration adoptée pour les années 2020 à 2023 vise à faire du canal électronique la solution de premier choix pour les relations avec les autorités suisses.

Élaboré en 2021, le plan de mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration définit 21 objectifs à atteindre sur la voie vers une administration numérique moderne. Des portails comme EasyGov et OpenData sont désormais connus et, dans beaucoup de cantons, il est possible d'annoncer son déménagement par voie électronique. Un nouveau système de validation des signatures a été mis en service afin de renforcer la confiance dans les signatures électroniques. De même, un grand nombre de projets innovants ont été menés aux niveaux cantonal et communal: plusieurs communes possèdent, par exemple, des plateformes numériques qui facilitent la participation citoyenne ou des agents conversationnels qui contribuent au service à la clientèle. Enfin, en concluant la convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse (ANS), la Confédération et les cantons ont redéfini les règles de collaboration en matière de transformation numérique.

Dans certains domaines, la Suisse a néanmoins beaucoup de retard. Il importe de redoubler d'efforts pour le combler et de renforcer le pilotage stratégique ainsi que la coordination des activités de numérisation menées aux niveaux fédéral, cantonal et communal. En s'engageant

résolument en faveur de l'ANS, les collectivités ont intensifié leur collaboration, si essentielle, en vue de créer et de piloter la cyberadministration. Durant l'année écoulée, la nouvelle organisation a pu voir le jour à partir des structures existantes et d'une nouvelle base légale, pour devenir un projet commun de la Confédération et des cantons: la Cyberadministration suisse et la Conférence suisse de l'informatique (CSI) ont été intégrées dans l'ANS le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Un seul organisme coordonne désormais toutes les activités ayant trait à la cyberadministration, à l'administration numérique et à l'informatique.

Vous avez donc devant vous le dernier rapport annuel de la Cyberadministration suisse. Outre un résumé des activités de la direction opérationnelle, le présent rapport fournit un aperçu des objectifs de mise en œuvre et montre où se situe la Suisse en comparaison internationale en matière de cyberadministration.

Je vous souhaite une agréable lecture.



**Peppino Giarritta, chargé de mission de la Confédération et des cantons auprès de l'Administration numérique suisse**



# 1. L'année 2021 en un coup d'œil

## Nouvelle base légale

À la fin de décembre 2021, le Conseil fédéral et l'assemblée plénière de la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) ont approuvé la [convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse](#). Cette convention est entrée en vigueur le 1er janvier 2022.



## Utilisation des services en ligne

Durant l'année sous revue, environ 60 % de la population suisse a utilisé un service en ligne des pouvoirs publics. (Source: étude eGovernment Monitor, 2021)

## Satisfaction

En comparaison avec l'année précédente, la satisfaction de la population à l'égard des services en ligne des pouvoirs publics a légèrement diminué: 66 % (- 8 %) des Suisses se disent satisfaits de l'offre de cyberservices. (Source: étude eGovernment Monitor, 2021)

## 400 déménagements par jour annoncés par voie électronique

Depuis la mise en service de eDéménagementCH, les annonces de déménagement ont suivi une évolution réjouissante, le portail enregistrant environ 400 annonces par jour.

## Décision de principe en faveur d'une e-ID

Lors de sa séance du 17 décembre 2021, le Conseil fédéral a jeté les bases d'une future preuve d'identité numérique reconnue par



l'État (e-ID). L'e-ID permettra aux utilisateurs d'avoir la plus large maîtrise possible de leurs données.

## Coup d'accélérateur donné par la pandémie à l'utilisation des cyberservices

Une partie des Suisses interrogés (18 %, soit + 6 %) ont déclaré qu'ils avaient effectué davantage de démarches administratives en ligne pendant la crise du coronavirus. Certaines personnes (7 %, soit + 4 %) ont utilisé un service électronique pour la première fois. (Source: étude eGovernment Monitor, 2021)

## Utilisation future

La crise du coronavirus a influencé favorablement l'opinion des utilisateurs à l'égard des services en ligne. Au total, 70 % des personnes interrogées indiquent vouloir recourir plus souvent aux cyberservices après la pandémie. (Source: étude eGovernment Monitor, 2021)

## Nécessité d'agir dans le domaine des services de base

Dans le domaine des services de base (qui correspond à l'indicateur «Facteurs clés»), la plupart des pays européens ont une large avance sur la Suisse (34 % pour la Suisse contre 65,2 % pour l'Union européenne [UE]).

(Source: rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration, 2021)

## Des sites web conviviaux

Environ 80 % des informations et des services analysés sont disponibles sur les sites Internet des autorités (87,2 % dans l'UE). Près de 9 des 10 sites web étudiés proposent par ailleurs une assistance en ligne, des fonctions d'aide et des mécanismes de feed-back, et sont compatibles avec les appareils mobiles.

(Source: rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration, 2021)

## Nouvelles possibilités de participation en ligne

Un nombre croissant de cantons et de communes proposent à leurs citoyens la possibilité de participer par voie électronique aux affaires politiques et administratives. Dans le domaine de la participation électronique, la Suisse a dépassé 23 pays pour se placer au 18e rang sur un total de 193.

(Source: enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2021)

## Création d'un réseau de compétences en intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) compte parmi les technologies numériques les plus prometteuses. Elle recèle aussi un grand potentiel pour l'administration publique. En 2021, la Confédération a lancé les travaux liés à la mise en place d'un réseau de compétences en IA et en d'autres nouvelles technologies.

## Concours eGovernment 2021

Le projet «Certificat COVID» de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a reçu le prix de la meilleure contribution à la gestion immédiate de la crise.

## 2. Bases et organisation

### 2.1 Stratégie suisse de cyber-administration 2020–2023

Le Conseil fédéral a approuvé la première stratégie suisse de cyberadministration le 24 janvier 2007. Remaniée en 2015 et en 2019, cette stratégie a été adoptée par le Conseil fédéral, la CdC, l'Union des villes suisses (UVS) et l'Association des communes suisses (ACS). La stratégie actuelle, qui couvre les années 2020 à 2023, donne la priorité au numérique. Pour assurer la transition vers la cyber-administration, la Confédération, les cantons et les communes proposeront à l'avenir un canal électronique doté d'avantages tels que celui-ci deviendra nécessairement le premier choix de la population et des entreprises.

### 2.2 Convention-cadre de droit public

La convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse régissait jusqu'à la fin de 2021 l'organisation et les activités de

la Confédération, des cantons et des communes dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyber-administration. Elle est remplacée par la convention-cadre de droit public concernant l'ANS. Chaque année, la Confédération et les cantons ont versé un montant total de 5 millions de francs pour que la stratégie suisse de cyber-administration soit appliquée.

### 2.3 Plan de mise en œuvre

Le plan de mise en œuvre est l'instrument qui permet de traduire la stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023 dans la réalité. En 2021, il définissait 21 objectifs de mise en œuvre, qui ont été poursuivis au moyen de diverses mesures et de projets. Le chapitre 3 décrit les contenus du plan de mise en œuvre.

### 2.4 Organisation



Figure 1: Organisation de la Cyberadministration suisse (jusqu'au 31 décembre 2021)

### Comité de pilotage

Le comité de pilotage était l'organe chargé du pilotage stratégique de l'organisation Cyberadministration suisse. Il se composait de trois représentants de chaque niveau de l'État et était présidé par le chef du Département fédéral des finances (DFF).

Durant l'année sous revue, le comité de pilotage s'est réuni le 15 mars, le 21 juin et le 27 octobre.

En 2021, le comité de pilotage se composait des personnes suivantes:



**Ueli Maurer, conseiller fédéral, Département fédéral des finances (présidence)**



**Walter Thurnherr, chancelier de la Confédération, Chancellerie fédérale**



**Marie-Gabrielle Ineichen-Fleisch, secrétaire d'État, Secrétariat d'État à l'économie**



**Maya Büchi-Kaiser, conseillère d'État, canton d'Obwald**



**Jean-Pierre Siggen, conseiller d'État, canton de Fribourg**



**Daniel Spadin, chancelier, canton des Grisons**



**Michael Künzle, maire de Winterthur**



**Boris Tschirky, maire de Gaiserwald**



**Peter Bernasconi, représentant de l'Association des Communes Suisses**

### Comité de planification

Le comité de planification assurait la gestion opérationnelle de l'organisation Cyberadministration suisse. Il planifiait et coordonnait la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration et était responsable du plan de mise en œuvre. Cet organe se composait de trois spécialistes de la cyberadministration à chaque niveau de l'État. Peppino Giarritta, responsable du service Cyberadministration du canton de Zurich, assume depuis le 1<sup>er</sup> mars 2021 la fonction de chargé de mission de la Confédération et des cantons auprès de l'ANS. Il a ainsi cédé sa place au comité de planification à Hansjörg Hänggi, responsable du service Cyberadministration du canton de Bâle-Ville.

En 2021, le comité de planification se composait des personnes suivantes:

- Bertrand Loison, vice-directeur de l'Office fédéral de la statistique (OFS), président;
- Daniel Gruber, sous-directeur de l'Office fédéral de la justice;
- Dieter Tschan, coordinateur fédéral de la cyberadministration, secteur Transformation numérique et gouvernance de l'informatique (TNI) de la Chancellerie fédérale (ChF);
- David De Groote, responsable de la cyberadministration, canton du Jura;
- Silvano Petrini, directeur du Centro sistemi informativi, canton du Tessin;
- Hansjörg Hänggi, responsable de la cyberadministration, canton de Bâle-Ville;
- Peter Scholl, responsable de l'administration communale, Moosseedorf;
- Ivo Toman, responsable de la cyberadministration, canton et communes de Saint-Gall;
- Daniel Truttmann, responsable de la stratégie numérique (chief digital officer), ville de Zoug.

Le Conseil fédéral, la CdC, l'UVS et l'ACS ont nommé en outre des suppléants permanents pour leurs représentants.

À la fin de 2021, il s'agissait des personnes suivantes:

- Sabine Brenner, responsable de la Direction opérationnelle Suisse numérique, Office fédéral de la communication;
- Stefan Schneider, conseiller spécialisé en cyberadministration, ChF;
- Philippe Hatt, délégué aux questions informatiques du canton du Valais;
- Dominic Blumenthal, responsable monitoring politique et Réseau quartiers vivants, UVS;
- Alexandra Collm, responsable de la division principale Clientèle, ville de Zurich.

Durant l'année sous revue, le comité de planification s'est réuni cinq fois: le 5 février, le 25 février, le 28 mai, le 28 septembre et le 12 octobre.

### Direction opérationnelle

La direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse était l'état-major du comité de pilotage et du comité de planification. Elle soutenait les responsables de prestations et coordonnait les projets découlant du plan de mise en œuvre. Elle assurait en outre la communication et le suivi de l'organisation Cyberadministration suisse. Sur le plan administratif, la direction opérationnelle était rattachée au Secrétariat général du DFF (SG-DFF).

En 2021, la direction opérationnelle se composait des personnes suivantes:

- Cédric Roy, chef de la direction opérationnelle (jusqu'en avril 2021);
- Irem Kaynarca, cheffe de projet Monitoring;
- Marcel Kessler, chef de projet Plan de mise en œuvre;
- Vanessa Eugster, responsable de la communication;
- Corinne Wirth, spécialiste de la communication (jusqu'en octobre 2021).

À partir d'avril 2021, la direction opérationnelle a été conduite par Peppino Giarritta, chargé de mission de la Confédération et des cantons auprès de l'ANS.

### Nouvelle organisation et nouveaux organes à partir de 2022

Afin de piloter la transformation numérique du système fédéral, la Confédération et les cantons ont créé l'ANS le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Cette plateforme politique coordonne et encourage la transformation numérique entre, et à l'intérieur même, des trois échelons de l'État. Elle a repris les tâches opérationnelles de Cyberadministration suisse et de la Conférence suisse sur l'informatique (CSI).

La Confédération et les cantons sont coresponsables de l'ANS, à égalité de droits et de devoirs. Les décisions sont prises par consensus. L'UVS et l'ACS sont partenaires de l'ANS. Par ailleurs, des communes et la Principauté de Liechtenstein peuvent participer à l'ANS sur la base d'un contrat individuel.

Un nouvel organe de direction politique remplace le comité de pilotage de la Cyberadministration suisse, tandis qu'un organe de direction opérationnelle poursuit les travaux du comité de planification de l'ancienne organisation. Les collaborateurs de la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse travaillent désormais au sein du secrétariat de l'ANS.

Vous trouverez de plus amples informations sur la nouvelle organisation sur le site Internet de l'ANS.



## 3. Plan de mise en œuvre

### 3.1 Plan de mise en œuvre 2021

La stratégie suisse de cyberadministration pour les années 2020 à 2023 définit quatre champs d'action principaux, à savoir «interaction et participation», «services de base et infrastructure», «organisation et bases légales» et «confiance et connaissance». Ces champs d'action requièrent la coordination de la Confédération, des cantons et des communes afin de maîtriser la transformation numérique.

Ils sont assortis des quatre objectifs stratégiques suivants:

- développer des offres numériques en matière d'interaction et de participation à l'échelle nationale;
- mettre en place des services de base nationaux pour la cyberadministration;
- réglementer de manière contraignante la collaboration entre les trois niveaux institutionnels en matière de transformation numérique;
- développer les connaissances sur la numérisation de l'administration et renforcer la confiance.

### 3.2 État de la mise en œuvre

Le plan de mise en œuvre de la stratégie s'étend sur quatre ans. Il est orienté vers la réalisation des objectifs stratégiques et détermine les organisations responsables des prestations. La Cyberadministration suisse a soutenu et financé une ou plusieurs mesures par objectif de mise en œuvre. Le plan de mise en œuvre est soumis à une planification continue et à un contrôle de gestion.

#### Interaction et participation

Afin d'atteindre l'objectif stratégique «développer des offres numériques en matière d'interaction et de participation à l'échelle nationale», la Cyberadministration suisse soutient et finance notamment la poursuite de projets en cours, à savoir le développement du portail **Easy-**

**Gov.swiss**, l'extension d'**eDéménagementCH**, la réorientation du **vote électronique**, la mise en place de la **validation des signatures** à tous les niveaux de l'État et l'optimisation de l'accès aux prestations électroniques des pouvoirs publics grâce au portail **«ch.ch»**.

L'architecture du portail **EasyGov.swiss** a été soumise à un examen, qui a été finalisé en 2021. L'objectif consiste à élaborer l'architecture des portails de prestations des autorités fédérales, cantonales et communales. Les résultats de cet examen et la feuille de route seront intégrés dans l'agenda «Infrastructures nationales et services de base de l'Administration numérique suisse».

À la fin de 2021, la plateforme **eDéménagementCH** pouvait être utilisée en partie ou dans son intégralité dans 20 cantons, ce qui correspond à un taux de couverture de 47 % des communes ou 63 % des habitants et à une moyenne de près de 12 000 annonces de déménagement par mois. L'introduction de la déclaration électronique des déménagements progresse donc dans toute la Suisse. Il a été possible de mettre en place des structures opérationnelles solides et d'atteindre l'objectif qui consistait à achever le projet eDéménagementCH et à rendre ce service pleinement opérationnel à la fin de 2021. Le maintien du soutien aux cantons pour l'introduction d'eDéménagementCH est garanti. De plus, dans le domaine du traitement des données, il a été possible d'assortir la convention de prestations relative à eDéménagementCH d'une nouvelle annexe sur la protection des données. Un contrat réglant la sous-traitance du traitement des données a été mis au point.



La révision des bases légales régissant le **vote électronique** a été mise en consultation en 2021. La plupart des participants à la procédure ont approuvé la restructuration de la phase d'essai du projet, de même que son orientation et ses objectifs. Le Conseil fédéral a pris connaissance des résultats de la consultation en décembre 2021 et décidé qu'il fallait approfondir à terme certains thèmes clés, comme la sécurité du vote électronique et la confiance de la population dans ce moyen d'expression démocratique. Il a demandé à la ChF d'achever l'élaboration des deux ordonnances idoines au milieu de 2022. En parallèle, la ChF et les cantons collaborent à l'application d'autres mesures destinées à réorienter les travaux et préparent la reprise des essais. En juillet 2021, la ChF a ainsi lancé un examen indépendant du système de La Poste Suisse et de son fonctionnement.

Après la révision totale de la loi sur la signature électronique et l'adoption de nouvelles exigences en matière de normes techniques, le système existant de **validation des signatures** a dû être revu de fond en comble. Très intuitif, le nouveau système disponible à l'adresse [validator.ch](https://validator.ch) a été mis en service le 10 décembre 2021. Lorsqu'on lui soumet un document portant une signature électronique, il en vérifie l'authenticité (la signature électronique est-elle valable?) et l'intégrité (le contenu du document a-t-il été modifié après sa signature?). Le validateur discret devient peu à peu une application courante sur les postes de travail et il est à la disposition de toutes les unités de l'administration fédérale et de leurs fournisseurs. S'ils le souhaitent, les cantons peuvent également utiliser ce service de base et conclure une convention avec la société eOperations Suisse SA, leur principale interlocutrice.

Ces deux dernières années, le **portail «ch.ch»** a été optimisé pour les utilisateurs et développé comme service de contenus. La section Communication de la ChF a soumis tous les contenus à une analyse de qualité afin d'en améliorer la convivialité. Une fois les résultats de l'analyse connus, tous les textes ont été reformulés et optimisés

pour les moteurs de recherche. Durant l'analyse, le portail s'est doté d'une nouvelle présentation, qui a été testée auprès des internautes. Le portail «ch.ch» complètement rénové a été mis en service le 1<sup>er</sup> novembre 2021.

#### Services de base et infrastructure

Les projets **Mettre en place une gestion transversale des données administratives de référence, Créer un service national des adresses, Assurer le libre accès aux données anonymisées et non confidentielles de la Confédération, des cantons et des communes (open government data, OGD), Mettre en œuvre l'e-ID et Encourager la normalisation** ont fourni une importante contribution à la réalisation de l'objectif stratégique «mettre en place des services de base nationaux pour la cyberadministration».

Pour ce qui est de la gestion des données de référence, la plateforme d'interopérabilité I14Y ([i14y.admin.ch](https://i14y.admin.ch)) de l'OFS a été mise en ligne le 30 juin 2021. Catalogue public des données administratives, elle comprend actuellement les nomenclatures et les jeux de données disponibles à tous les niveaux de l'administration. Ce catalogue permet aux personnes et aux entreprises de ne fournir qu'une seule fois certaines données aux autorités et réduit ainsi leur charge de travail (condition requise pour l'application du principe once only).

Le futur **service national des adresses** permettra à l'administration publique et aux services qui en ont besoin pour remplir leur mandat légal de consulter les adresses de domicile actuelles et passées des personnes résidant en Suisse. Il vise ainsi à simplifier les processus administratifs et à accroître l'efficacité des autorités. La nouvelle loi sur le service national des adresses pose les bases d'un tel service, dont la mise en place incombe à l'OFS. Selon le projet de loi, il sera possible d'utiliser les adresses déjà enregistrées dans les registres décentralisés des habitants pour alimenter le service national. L'OFS a clarifié les points soulevés lors de la consultation de 2020, déterminé la possi-

bilité de mettre sur pied le service national des adresses en recourant aux données existantes et procédé à une nouvelle évaluation des coûts. Le Conseil fédéral devrait adopter le message correspondant en 2022.

En collaboration avec l'Université de Berne, le secrétariat **Open Government Data (OGD)** a organisé en octobre 2021 une première formation pilote sur la gestion des données, en particulier des données ouvertes. Le Centre de compétences en science des données, rattaché à l'OFS, a lancé le projet pilote StatBot.Swiss avec l'appui de la Conférence suisse des offices régionaux de statistique. Ce projet vise à utiliser l'IA afin de créer un «robot statistique» qui simplifiera l'accès aux données ouvertes et le rendra plus intuitif.

En 2021, l'une des pierres angulaires de la numérisation a été au cœur du débat politique: la **loi sur l'e-ID** a été refusée par le peuple le 7 mars 2021. Après ce refus, six motions au contenu identique ont été déposées au Parlement. Voici leur teneur:

*Le Conseil fédéral est chargé de mettre en place un système géré par l'État qui permette de prouver son identité en ligne, de la même manière que la carte d'identité ou le passeport permettent de le faire dans le monde réel. Il convient de respecter certains principes: prendre en compte la protection de la vie privée dès la conception du produit (privacy by design), ne collecter que les données nécessaires et enregistrer celles-ci de manière décentralisée (par exemple auprès de l'utilisateur en ce qui concerne les données d'identification). La solution pourra s'appuyer sur des produits et services développés par le secteur privé. En revanche, l'octroi des e-ID et le fonctionnement du système devra être assumé par des services publics spécialisés.*

Le 26 mai 2021, le Conseil fédéral a demandé au Département fédéral de justice et police (DFJP) de mettre au point une solution d'identification électronique reconnue

par l'État, en collaboration avec le DFF et la ChF. Avec l'appui des cantons et de spécialistes scientifiques, le DFJP a élaboré un document de travail concernant le projet d'e-ID, qu'il a soumis à une consultation publique du 2 septembre à la mi-octobre 2021. Le projet a recueilli au total 60 avis, provenant de particuliers, d'administrations cantonales et de représentants des milieux scientifiques, d'organisations économiques et d'entreprises. La consultation s'est achevée le 14 octobre 2021 par une conférence. Lors de sa séance du 17 décembre 2021, le Conseil fédéral a pris une décision de principe sur l'e-ID et jeté les bases d'un moyen d'identification électronique reconnu par l'État.

L'association **eCH** (qui encourage l'adoption de **normes dans le domaine de la cyberadministration**) a lancé une analyse des besoins potentiels en matière de normalisation de l'IA et mené un projet visant à assurer une gestion numérique des engrais et des produits phytosanitaires. L'association a décidé de se pencher sur la normalisation de l'échange d'informations sur les émolements. En 2021, le Comité d'experts d'eCH a par ailleurs adopté quatre nouvelles normes et neuf normes révisées.

### Organisation et bases légales

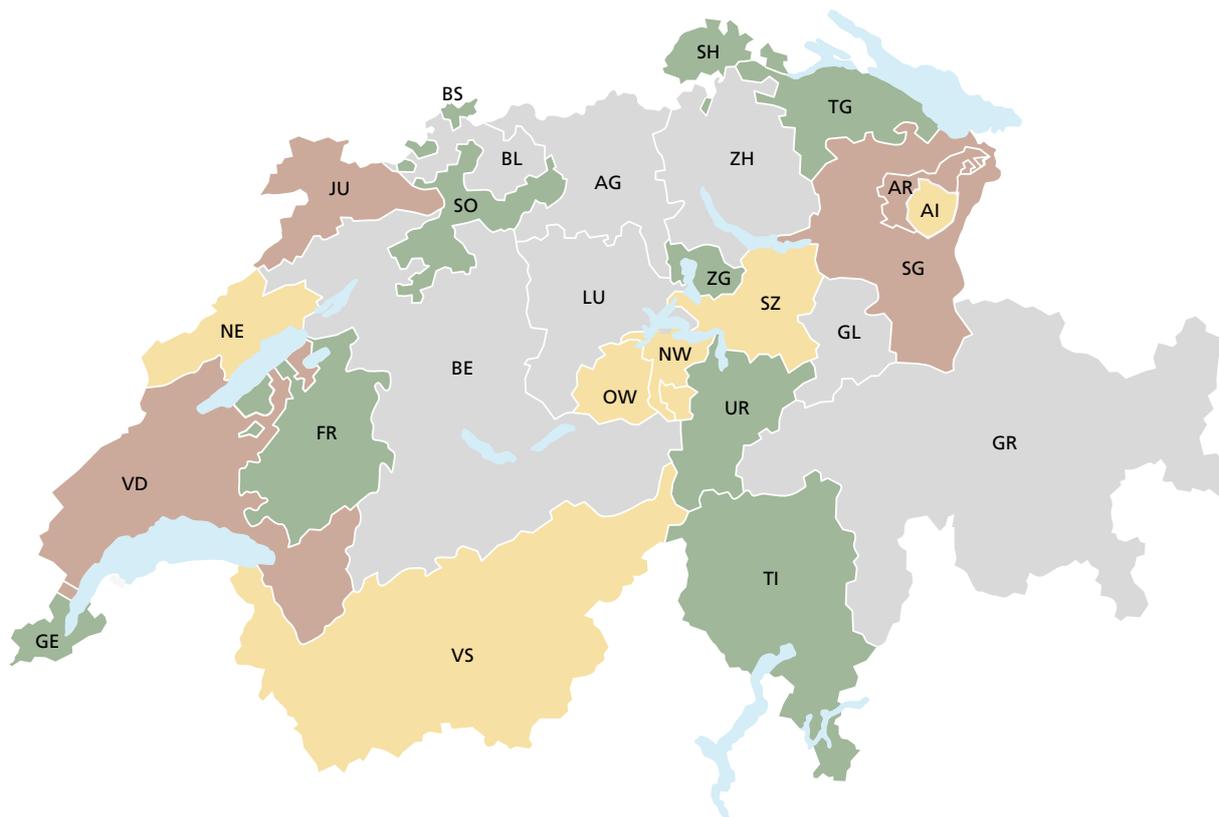
Des étapes importantes ont été décidées en 2021 dans le champ d'action «organisation et bases légales» et l'objectif «réglementer de manière contraignante la collaboration entre les trois niveaux institutionnels en matière de transformation numérique» en vue de la mise en service de l'ANS. Le Conseil fédéral et les gouvernements cantonaux ont approuvé la convention-cadre de droit public concernant l'**Administration numérique suisse**. Cette convention régit la collaboration entre la Confédération et les cantons dans le domaine de la transformation numérique de leurs administrations. Les autorités responsables ont en outre soutenu des **projets** d'informatique et de cyberadministration de collectivités publiques et aidé des **collectivités publiques** à examiner et à clarifier des **questions juridiques**.

En collaboration avec un prestataire externe, le secteur TNI de la ChF a élaboré jusqu'à la fin de 2021 un projet d'**architecture de la cyberadministration** et le document d'information sur le DataHub4Gov. Les contenus de ces travaux ont été définis en concertation avec le comité d'architecture de la Cyberadministration suisse, le Conseil de l'architecture de la Confédération et le groupe spécialisé SEAC de l'association eCH, ainsi qu'avec d'autres acteurs du domaine. Le terme «DataHub4Gov» désigne un écosystème, constitué d'organisations, d'organismes et de systèmes techniques, qui permet aux participants d'échanger des données et des prestations basées sur des données de manière contrôlée et dans le respect des principes fédéraux. Le secteur TNI de la ChF a par ailleurs identifié deux projets pilotes (Extrait du compte AVS et Annuaire fédéral) qu'il serait possible d'intégrer dans différents portails au titre de services en ligne.

La CSI a assuré la coordination professionnelle et technique de ses groupes de travail pour aligner autant que possible les cyberactivités des collectivités publiques sur la stratégie nationale de cyberadministration et sur le plan de mise en œuvre qui s'y rapporte. Voici les éléments qui ont été traités:

- **KOMBV-KTV:** la landsgemeinde KOMBV-KTV s'est tenue les 27 et 28 mai 2021. Destinée aux responsables de réseaux de l'administration et de la police et aux personnes intéressées par le réseau KOMBV-KTV, la manifestation a mis l'accent sur les projets, les nouvelles solutions et les nouveaux services. Elle a permis d'élaborer et de finaliser de nouveaux documents de base dans le domaine de l'internet des objets.
- **Gouvernance du nuage:** le groupe de travail «gouvernance du nuage» s'est constitué et attelé activement à la réalisation des objectifs de bonnes pratiques, de bases contractuelles, de mise en réseau et de protection des données.
- **E-ID:** le groupe de travail «gestion des identités et e-ID» a coordonné ses activités avec celles des principaux acteurs de la Confédération, des cantons et des communes. Dans la perspective d'une e-ID reconnue par l'État, il a réalisé un sondage sur les exigences auxquelles cette identité devrait répondre.
- **Plateformes d'échange de données:** le projet visant à identifier d'autres projets relevant de la gestion de données du domaine public a pu être achevé. Le rapport final a été approuvé en novembre. Les principales actions recommandées dans le rapport ont été reprises dans le programme de travail informatique 2022 établi à l'intention de l'ANS.





**Figure 3: État des bases légales requises pour réglementer le traitement électronique des affaires administratives (juillet 2021, source: monitoring de la Cyberadministration suisse)**

- Introduction complète
- Introduction partielle ou conditionnelle
- Pas des bases légales correspondantes
- Introduction partielle ou pas encore de bases juridiques correspondantes, mais travaux législatifs en cours

Pour connaître l'état actuel du droit de la cyberadministration en Suisse et les projets législatifs en cours, on a analysé l'avancement des diverses législations régissant l'introduction de l'échange électronique de documents au sein des administrations publiques suisses. La nouvelle mesure de surveillance de la législation en matière de cyberadministration a livré de premiers résultats en juillet 2021. À ce moment-là, 9 cantons, comptant au total 2,2 millions d'habitants, s'étaient dotés des bases légales requises pour réglementer le traitement électronique des affaires administratives. En ce qui concerne les procédures administratives, environ 2,9 millions de personnes de 11 cantons pouvaient échanger des documents par voie électronique avec l'autorité judiciaire cantonale compétente.

La Confédération, les cantons, les villes et les communes renforcent leur coopération au développement et au pilotage de l'administration numérique. Ils ont ainsi achevé d'importants préparatifs visant à mettre en place leur nouvelle organisation commune, à savoir l'ANS. La Confédération et les cantons, qui sont coresponsables de l'ANS à égalité de droits et de devoirs, ont approuvé la convention-cadre de droit public concernant cette organisation lors de la séance du Conseil fédéral du 24 septembre 2021 et lors de l'assemblée plénière de la CdC du 23 septembre. La CdC a ensuite ratifié le texte lors de son assemblée plénière du 17 décembre 2021. La convention-cadre réglemente la collaboration entre la Confédération et les cantons dans le domaine de la transformation numérique de leurs administrations et constitue la base légale de la nouvelle organisation.

Le 27 octobre 2021, le Conseil fédéral a par ailleurs désigné les représentants de la Confédération au sein de l'organe de direction politique de l'ANS. La représentation de la Confédération est assurée par trois membres de la délégation «Transformation numérique et informatique» du Conseil fédéral, à savoir le conseiller fédéral Ueli Maurer, chef du DFF, le conseiller fédéral Guy Parmelin, chef du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche, et le conseiller fédéral Alain Berset, chef du Département fédéral de l'intérieur. La représentation cantonale au sein de l'organe de direction politique a été désignée à la fin de décembre 2021 et se compose des personnes suivantes: Maya Büchi-Kaiser, conseillère d'État du canton d'Obwald, Markus Dieth, conseiller d'État du canton d'Argovie, David Eray, président du Gouvernement jurassien, Nuria Gorrite, présidente du Conseil d'État vaudois, Marc Mächler, président du Gouvernement saint-gallois, et Katrin Arioli, chancelière d'État du canton de Zurich.

Dans sa transition vers l'ANS, la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse a déménagé le 1er octobre de la Schwarztorstrasse à la Maison des cantons à Berne et, partant, dans le futur siège du secrétariat de l'ANS. Siège de la CdC, des conférences des directeurs cantonaux et d'autres institutions intercantionales, la Maison des cantons représente la collaboration et le dialogue entre les cantons et la Confédération. C'est notamment pour cette raison qu'elle a été désignée comme le lieu idéal pour accueillir l'ANS, qui concrétise justement la collaboration entre Confédération et cantons.

#### Confiance et connaissance

Pour atteindre l'objectif stratégique «développer les connaissances sur la numérisation de l'administration et renforcer la confiance», la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse a lancé et dirigé trois projets en 2021 et pu en achever la phase initiale.

Une fois sa vision et sa portée définies, l'étude de faisabilité sur l'**élaboration d'un modèle de traçabilité pour**

**l'utilisation des données personnelles** a pu être menée à terme en 2021. Cette étude visait en priorité à déterminer comment communiquer avec davantage de transparence sur l'administration numérique afin d'accroître la confiance des personnes physiques dans cet instrument.

Dans le cadre de l'objectif **«renforcer la confiance de la population et de l'économie dans les prestations électroniques des autorités»**, il a été possible d'élaborer diverses bases en 2021 et d'assurer ponctuellement des activités auprès des médias. Des mesures d'appui ont également été mises en œuvre afin de renforcer la confiance dans les prestations électroniques proposées par les pouvoirs publics. Les activités ont notamment contribué à la création du site Internet de l'ANS.

Afin de transmettre les connaissances sur la numérisation et la cyberadministration aux cadres et aux collaborateurs des administrations publiques et de renforcer ainsi la confiance dans l'administration numérique, l'objectif **«faire connaître le potentiel d'utilité des processus numériques dans l'administration publique»** a tout d'abord fait l'objet d'une étude. Celle-ci a servi à analyser les besoins et la littérature existante. À cet effet, des entretiens semi-structurés ont été menés avec des spécialistes de la cyberadministration et avec des cadres de l'administration. Dans un deuxième temps, les résultats de cette étude serviront de base à l'évaluation d'autres mesures.

### 3.3 Innovations 2021

La Cyberadministration suisse favorise l'innovation non seulement dans ses objectifs stratégiques, mais aussi dans le plan de mise en œuvre. C'est ainsi que l'organisation soutient chaque année la réalisation de projets qui recourent à de nouvelles technologies ou qui encouragent les coopérations régionales. Ces projets bénéficient d'un soutien aux trois niveaux de l'État fédéral. Le comité de planification a inclus quatre projets dans les innovations 2021.

### Projet CH+ Games for Democracy (Haute école des arts de Zurich)

Le Projet CH+ recourt à des moyens ludiques pour rendre l'autodidactie civique plus attrayante. Les deux applications «CH+App» et «DOPE Elections» ont été conçues en collaboration avec des électeurs et des électrices et comparées en automne 2021 à Fribourg. Lors de cette phase du projet, 51 personnes ont participé à la conception des nouvelles fonctions des applications et à l'évaluation de leurs nouvelles versions. Plus de 500 bénévoles ont testé les applications. Les principaux résultats des tests ont été consignés dans un rapport de recherche. Le projet a reçu le prix de la meilleure présentation à l'occasion du symposium Gamification and Serious Game à Lausanne.

### iciGov (ville de Bienne)

Le projet iciGov vise à relier simplement et efficacement les guichets physiques de l'administration de la ville aux informations disponibles en ligne. L'élément central de la plateforme a été conçu et testé. Il comprend des sites Internet statiques et la mise à disposition d'informations via des codes QR. Le projet a mis l'accent sur l'intégration des contenus déjà disponibles en ligne, en particulier la reprise des foires aux questions.

### RPA@Stadt.sg.ch (ville de Saint-Gall)

La ville de Saint-Gall souhaite éviter les tâches administratives routinières à son personnel. Pour y parvenir, elle mise sur l'automatisation robotisée des processus. De mai à juin 2021, des spécialistes du développement ont suivi une formation pour apprendre à utiliser la plateforme d'automatisation. Cette formation a permis de franchir les premières étapes vers la création d'un centre de compétence en matière d'automatisation. Le 1er décembre 2021, le premier robot a commencé son activité dans le domaine des services sociaux. Chaque jour, il effectue de manière autonome les contrôles prescrits par la loi dans le cadre de l'identification des détenteurs de véhicules. D'autres robots sont en préparation pour les secteurs suivants: processus financiers, processus concernant le personnel et intégration de données dans le domaine des données publiques ouvertes.

### Littératie numérique (canton de Zurich)

Avec l'arrivée de la numérisation et de la transformation qui y est associée, les employés de l'administration cantonale doivent non seulement remettre en question leurs méthodes de travail, mais également acquérir des compétences numériques. Celles-ci comprennent entre autres une utilisation critique et sûre des médias ainsi que la capacité de se forger une opinion dans le monde numérique (littératie numérique). Un outil de réflexion sur l'opinion numérique et la compétence médiatique a été mis au point à cet effet. Au niveau technique, le prototype a été développé et optimisé sur la base des expériences et des feedback de simulations réalisées jusqu'alors. Outre la simulation consacrée au vote sur l'e-ID, des simulations ont été réalisées sur le droit de vote à 16 ans et sur la politique des données. L'outil devait être déployé dans la pratique au début de 2022.

Les responsables du projet ont sans cesse préparé de nouveaux contenus destinés à différents groupes cibles. Ils ont par exemple mis en place une plateforme qui contient une collection de liens et de contributions sur la manière d'aborder des phénomènes numériques tels que la désinformation. Toutes les personnes qui le souhaitent peuvent utiliser gratuitement la plateforme pour préparer ou évaluer un sujet. Le site du projet ([digital-literacy.live](https://digital-literacy.live)) présente les objectifs et l'utilisation de la simulation ainsi que des informations sur les contenus.

## 3.4 Projets de participation en ligne 2021

Dans le cadre du plan de mise en œuvre, la Cyberadministration suisse apporte également son appui à des projets de participation en ligne. Ces projets visent à promouvoir de nouveaux canaux électroniques permettant la participation à la vie politique et administrative des cantons et des communes. Le comité de planification a (co)financé 7 projets en 2020.

### Collaboration active (canton de Zoug)

Des processus électroniques de consultation permettent aux acteurs concernés d'exprimer leur avis et de participer ainsi à la vie politique. Une analyse des processus existants a établi que des fonctions collaboratives facilitent énormément la préparation et la consolidation d'avis politiques, aussi bien au sein de l'administration qu'au sein de groupes d'intérêts. Un projet d'encouragement a permis en mars 2021 de soumettre les potentiels à une analyse détaillée et de consolider les solutions proposées, puis de les valider durant l'été 2021 avec différentes administrations, également à l'extérieur du canton de Zoug. Le projet a donné naissance à des solutions concrètes et largement plébiscitées, qui sont déjà appliquées ou qui seront intégrées courant 2022 dans le processus de la plateforme de participation utilisée à l'échelle de la Suisse. Les premières expériences tirées du processus optimisé font déjà état d'une grande plus-value et d'une meilleure collaboration au sein de l'administration (entre les offices et les départements), mais aussi avec des groupes d'intérêts externes.

### Assemblées primaires en ligne (Communes valaisannes)

En janvier et en février 2021, les communes de Bitsch, Salquenen et Täsch ont tenu des assemblées primaires hybrides. Les assemblées ont eu lieu en présence, mais les personnes qui le souhaitaient avaient pour la première fois la possibilité de suivre les débats en ligne et en direct. La collaboration avec trois prestataires différents a permis d'identifier la solution offrant le meilleur rapport coût/bénéfice pour les trois communes.

Lors de chaque assemblée, les personnes participant en ligne ont reçu un questionnaire d'évaluation. Leurs réponses ont révélé que la participation virtuelle répond à un besoin de la population. Il apparaît surtout que lorsque l'assemblée aborde des thèmes présentant un intérêt pour les citoyens vivant hors de la commune (tels les propriétaires d'une résidence secondaire ou les personnes parties étudier), les informations devraient également être acces-

sibles aux personnes qui ne se trouvent pas sur place. Sur la base des expériences engrangées, un manuel a été élaboré, qui permet aux communes d'organiser elles-mêmes des assemblées hybrides. Dans l'ensemble, l'essai pilote a suscité un écho positif, et quelques communes pilotes ont tenu d'autres assemblées sous forme hybride.

### Speakers' Corner (canton du Tessin)

Le projet Speaker's Corner a donné naissance à une plateforme en ligne, sur laquelle les étudiants des universités de Lugano et du Tessin peuvent interagir avec la ville de Lugano en présentant leurs travaux de recherche et leurs idées. Lieu de rencontre virtuel, la plateforme propose en particulier un programme de soutien gratuit aux étudiants. Ce programme aide les bénéficiaires à présenter leurs travaux de recherche aussi bien en ligne (dans des vidéos publiées sur la plateforme) qu'en présence (lors d'une manifestation ouverte au public).

[www.speakerscorner.swiss](http://www.speakerscorner.swiss)

### Réseau Decidim suisse (ville de Zurich)

Les principales étapes vers la création du réseau Decidim suisse ont pu être franchies durant le premier semestre 2021. Deux rencontres en ligne ont réuni des représentants des villes de Lausanne, de Lucerne et de Zurich ainsi que du canton de Genève. Elles ont permis d'atteindre deux objectifs: d'une part, favoriser les échanges pratiques concernant l'utilisation et le déploiement du logiciel Decidim; d'autre part, débattre de questions liées à la gouvernance et au but d'un réseau Decidim suisse. Organisée le 29 septembre 2021, l'assemblée des membres du réseau Decidim suisse a permis de tirer au clair les principales questions d'ordre structurel. De plus, une première version de la plateforme d'échange a été mise en ligne.

### Processus participatifs grâce à la plateforme [meinthurgau.ch](https://meinthurgau.ch) (ville d'Arbon)

La ville d'Arbon a ouvert une plateforme participative sur le site [meinthurgau.ch](https://meinthurgau.ch), notamment pour promouvoir la transparence et la participation des citoyens (indépendamment de l'âge, de la nationalité et de l'état civil) aux processus de développement de la commune. Sur le plan technique, le projet vise à offrir un maximum de (futurs) prestations en ligne sur une plateforme unique et sûre, et à réduire ainsi les obstacles qui entravent l'accès à ces prestations. Après une première phase, qui a consisté à évaluer la plateforme, à mener un projet pilote et à garantir le financement, les applications ont été commandées au printemps 2021 et pu être déployées dans la procédure concernant le plan directeur des rives du lac ([arbon.ch/seeufer](https://arbon.ch/seeufer)). En parallèle, la responsabilité de la plateforme multiservices «meinThurgau» ([meinthurgau.ch](https://meinthurgau.ch)) a été transférée à un nouvel organisme, à savoir la société meinThurgau AG. Ce transfert a légèrement retardé la réalisation du projet. La plus grande partie du développement a pu être achevée à la fin de janvier 2022. Elle comprend des modules qui permettent d'ajouter des commentaires sur une carte, de rechercher des idées, d'effectuer des sondages et d'évaluer des variantes. Conçus comme une boîte à outils, ces modules pourront être utilisés individuellement ou ensemble au cours des prochaines étapes du projet.

### Application Regio-Frauenfeld (région de Frauenfeld)

Au printemps 2021, un prototype de l'application Regio-Frauenfeld a été mis au point avec les communes pilotes de Gerdern, Hüttwilen et Stettfurt. L'application présente les points d'intérêt de la région tels que manifestations, activités, lieux particuliers, randonnées ou itinéraires à vélo, ainsi que des informations importantes sur les besoins quotidiens dans les communes. Grâce à l'application, les citoyens peuvent de plus annoncer directement des dégâts à leur commune, donner leur avis sur un sujet, utiliser la «place du village» pour échanger leurs impressions sur un événement, publier et commenter des

messages sur le mur d'affichage, débattre de différentes questions et échanger via un agent conversationnel.

Le prototype est disponible depuis août 2021 dans les boutiques d'applications habituelles. L'application a été testée par les habitantes et les habitants des trois communes pilotes, puis adaptée en conséquence. En 2022, elle sera déployée dans au moins neuf communes de la région de Frauenfeld. [regiofrauenfeld.ch/app](https://regiofrauenfeld.ch/app)

### Lausanne participe (ville de Lausanne)

Lancée en avril 2021, la plateforme «Lausanne participe» comporte une boîte à idées communale qui incite la population à suggérer de nouvelles idées pour leur ville ainsi que pour le projet des Jardins de poche, qui permet de demander des autorisations de végétaliser des espaces résiduels. De nouvelles démarches participatives ont été ajoutées par la suite.

Au sein de l'administration, des formations ont été organisées et un guide de bonnes pratiques a été élaboré, accompagné de tutoriels vidéo, le but étant d'accroître les compétences en matière de participation en ligne ainsi que dans l'utilisation et le développement de Decidim.

Au niveau national, la ville de Lausanne a rejoint l'association Decidim Suisse aux côtés du canton de Genève, des villes de Zurich et de Lucerne.

[participer.lausanne.ch](https://participer.lausanne.ch)



### 3.5 Coordination opérationnelle dans l'application du plan de mise en œuvre

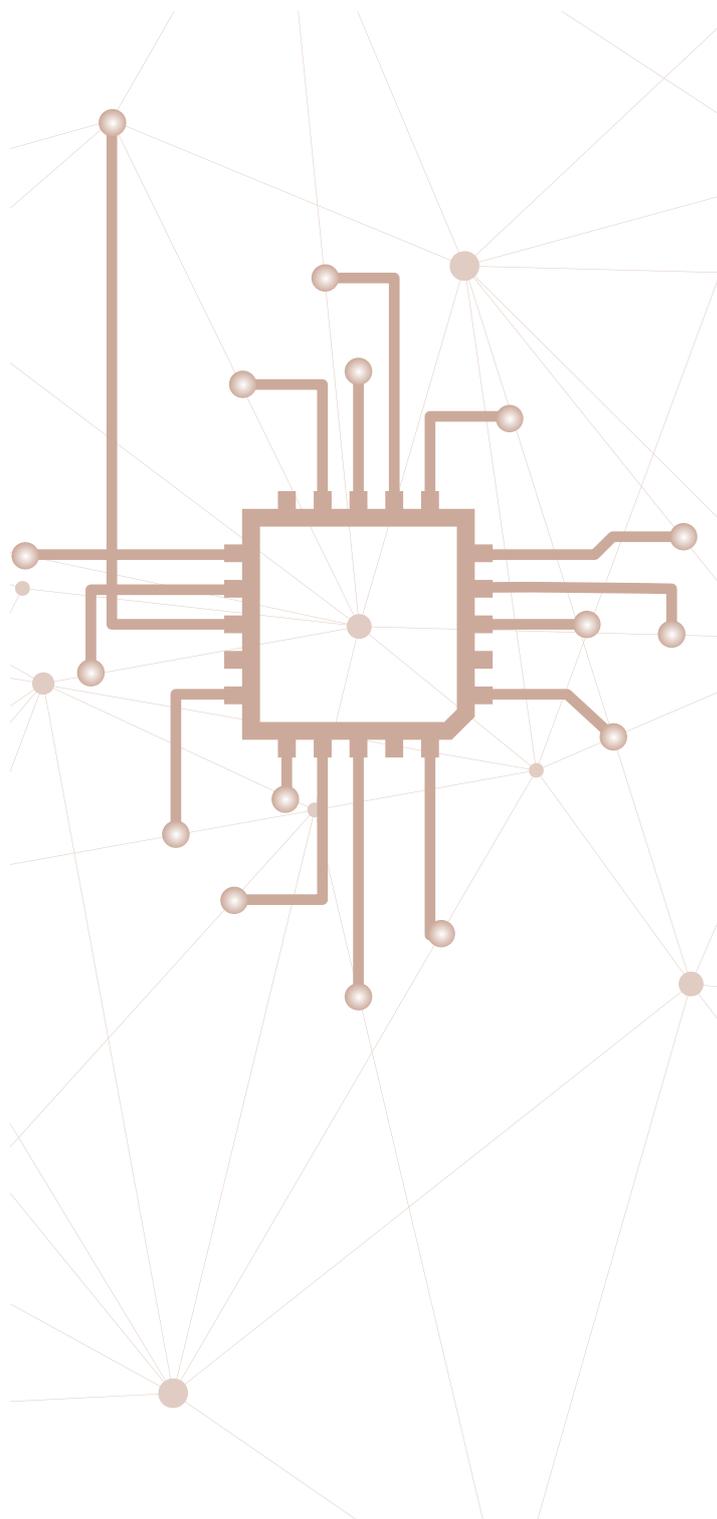
Le comité de planification était responsable du pilotage opérationnel du plan de mise en œuvre. Le rapport de contrôle interne, qui servait de base de décision à ce comité, a été adopté sans modification.

L'adoption annuelle du plan de mise en œuvre relevait du comité de pilotage. Celui-ci a approuvé le plan pour 2022 et les 16 objectifs qui en découlent lors de sa séance du 27 novembre 2021. Le comité a prévu de transférer deux objectifs, «Mettre en œuvre l'e-ID» et «Créer un service national des adresses», dans l'agenda «Infrastructures nationales et services de base de l'Administration numérique suisse». Quant aux objectifs «Étendre eDéménagementCH à toute la Suisse», «Mettre en place la validation des signatures dans toute la Suisse» et «Mettre en place l'organisation Administration numérique suisse», ils ont été atteints avant la fin de 2021 et ont pu passer en phase opérationnelle en janvier 2022.

Afin de garantir l'application coordonnée du plan de mise en œuvre, la direction opérationnelle organise régulièrement des séances d'échanges entre les mandants et les chefs de projets découlant des objectifs de mise en œuvre.

Durant l'année sous revue, les mandants se sont réunis à deux reprises dans le cadre du comité de coordination, et les chefs de projets ont participé à quatre séances du groupe de coordination. Ces rencontres ont surtout été consacrées à l'information mutuelle et à la coordination des activités au sein des différents projets.

L'appel aux projets de participation en ligne et d'innovation a été lancé à l'automne 2021. Un jury a décidé de l'attribution des fonds au début de 2022.



## 4. Monitoring

Conformément à la convention-cadre de droit public de 2020 concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse, la direction opérationnelle recourt au monitoring pour fournir une vue d'ensemble des progrès réalisés en Suisse en matière de cyberadministration. Ce faisant, elle évalue la situation de la Suisse en tenant compte du contexte mondial. Les résultats du monitoring alimentent le [rapport de monitoring](#) annuel et d'autres documents (p. ex. les «Faits et chiffres», le site web et divers rapports). La direction opérationnelle se fonde sur ces éléments pour conseiller ses différents organes en vue d'assurer une administration numérique répondant aux besoins et de mettre à jour la stratégie suisse de cyberadministration.

Le monitoring présenté dans le présent rapport annuel résume les principales informations accumulées de septembre 2020 à août 2021. Il se fonde sur [des études nationales et internationales](#), sur des enquêtes et des échanges avec des membres du réseau de la cyberadministration (p. ex. villes et cantons) ainsi que sur les expériences tirées de l'application du plan de mise en œuvre de la cyberadministration suisse.

### 4.1 Le monitoring en chiffres

En 2021, la Cyberadministration suisse et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont réalisé la troisième édition de l'étude nationale sur la cyberadministration, menant à cette occasion une enquête sur l'utilisation et l'application des prestations électroniques des autorités auprès de la population suisse, des entreprises locales et des administrations. L'enquête a duré de septembre à octobre 2021. Les résultats de l'étude ont paru en mai 2022 dans une publication conjointe de l'ANS et du SECO.

Étude	Objet	Zones concernées	Coût pour la Cyberadministration suisse
Étude nationale sur la cyberadministration 2022	Enquête représentative sur l'utilisation et la mise à disposition des prestations électroniques des autorités suisses	Suisse	180'000 francs

En 2021, la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse a soutenu ou réalisé d'autres études dans le cadre de son mandat.

Étude	Objet	Zones concernées	Coût pour la Cyber-administration suisse
Omnibus 2021 (OMN2021): enquête sur l'utilisation d'Internet	Accès des ménages suisses à Internet et utilisation d'Internet par les individus en Suisse. L'étude se base sur un questionnaire type européen.	Comparaison entre la Suisse et d'autres pays	Aucun
E-Government-Monitor (Kantar et Initiative D21)	Services électroniques des autorités et leur utilisation (mobile), les obstacles à leur utilisation, etc.	Allemagne, Autriche et Suisse; population	5'000 €
eGovernment Benchmark (Commission européenne)	Mesure dans laquelle les offres en ligne de l'administration répondent aux critères de convivialité, de transparence, de mobilité transfrontalière pour la population et les entreprises et des services de base.	27 États membres de l'UE ainsi que la Suisse, l'Islande, la Norvège, la Serbie, le Monténégro, la Turquie, le Royaume-Uni, l'Albanie et la Macédoine du Nord	32'013 € (2020) 49'104 € (2021)
Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne	Mise à disposition d'informations et de prestations sur les sites Internet et les portails des autorités. L'enquête mesure l'indice de la participation en ligne et l'indice de développement de l'administration en ligne (= indice des services en ligne, indice des infrastructures de télécommunication et indice du capital humain).	193 États	Aucun
Indice mondial de l'innovation 2021	Ressources consacrées à l'innovation (capital humain, recherche, infrastructure, maturité du marché et des entreprises) et résultats (connaissances, technologies et créativité).	132 États	Aucun

## 4.2 Progrès de la cyberadministration en Suisse

Dans le classement établi par les Nations Unies pour 2020, la Suisse occupe la 16<sup>e</sup> place sur 193 États dans le domaine du développement de la cyberadministration<sup>1</sup>, faisant ainsi partie des pays avancés en matière d'administration numérique. Le Danemark, la République de Corée (Corée du Sud) et l'Estonie sont les trois premiers en la matière<sup>2</sup>. La Suisse est toutefois en retard par rapport à ses voisins européens. Avec une performance globale de 54 % (contre 68 % pour l'UE)<sup>3</sup>, elle se classe au 29<sup>e</sup> rang sur 36. Il y a deux ans, elle obtenait 47 % (62 % pour l'UE). Malte, l'Estonie et l'Autriche occupent les trois premières places du classement européen<sup>4</sup>.

### 4.2.1 Services et participation en ligne

#### Offre et utilisation

Sur l'ensemble des éléments examinés, à savoir les services proposés par les pouvoirs publics et les informations sur ces services, 80 % (87,2 % pour l'UE) sont disponibles en ligne. La moitié des services en ligne sont également accessibles à partir de l'étranger. En revanche, il n'existe guère de services électroniques pour la recherche d'un emploi ou l'obtention d'informations sur la retraite à partir de l'étranger. L'écart reste grand entre la Suisse et les pays en tête du peloton comme Malte, l'Estonie et le Danemark<sup>5</sup>. Selon une étude des Nations Unies, la Suisse a encore du potentiel pour développer son offre de cyberadministration. Dans l'indice des services en ligne, elle se classe 36<sup>e</sup> sur 193 pays. Le Danemark et Singapour arrivent en tête<sup>6</sup>.

La population de notre pays utilise davantage la possibilité de participer à la vie politique et d'entreprendre des démarches administratives par voie électronique. Depuis le relevé de 2018, la Suisse a progressé de 23 rangs dans ce domaine<sup>7</sup>. L'Estonie, la République de Corée et les États-Unis se partagent le premier rang.

Le monitorage de la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse confirme cette évolution: les cantons et les communes sont toujours plus nombreux à proposer des moyens de participation en ligne. C'est le cas notamment des villes de Lucerne ([dialogluzern.ch](http://dialogluzern.ch)), de Lausanne ([participer.lausanne.ch](http://participer.lausanne.ch)), et de Zurich ([quartieridee.ch](http://quartieridee.ch)), ainsi que du canton de Genève ([participer.ge.ch](http://participer.ge.ch)).

#### Utilisation des services électroniques proposés par les autorités

Durant l'année sous revue, 60 % de la population suisse a utilisé un service électronique des autorités. Cette valeur n'a guère évolué et se situe entre celles de l'Allemagne et de l'Autriche. Les personnes ayant déjà eu recours à des services en ligne sont plus favorables à ce type d'offre que celles qui n'ont jamais utilisé cette possibilité (73 % contre 59 %)<sup>8</sup>. Les services en ligne les plus demandés sont toujours les suivants:

- recherche du service compétent et d'heures d'ouverture,
- établissement de la déclaration d'impôt,
- dialogue avec les autorités et prise de rendez-vous.

<sup>1</sup> L'indice consiste en trois sous-composantes: l'indice des services en ligne («Online Service Index», OSI), l'indice des infrastructures de télécommunication («Telecommunication Infrastructure Index», TII) et l'indice du capital humain («Human Capital Index», HCI).

<sup>2</sup> Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2020

<sup>3</sup> Cette valeur se compose des principaux indicateurs suivants: «Convivialité», «Transparence», «Mobilité transfrontalière pour la population et les entreprises» ainsi que «Services de base».

<sup>4</sup> Rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration (eGovernment Benchmark), 2021

<sup>5</sup> Rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration (eGovernment Benchmark), 2021

<sup>6</sup> Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2020

<sup>7</sup> Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2020

<sup>8</sup> Étude eGovernment Monitor, 2021

La pandémie de COVID-19 semble avoir eu une influence favorable sur l'avis de la population à l'égard des cyberservices proposés par les autorités. Dans le cadre de l'étude eGovernment Monitor, 18 % des personnes interrogées en Suisse ont déclaré avoir effectué davantage de démarches administratives en ligne pendant la crise. Elles étaient 7 % à avoir utilisé un service électronique pour la première fois durant la pandémie, et 17 % ont évité les services en ligne ou, dans la mesure du possible, renoncé aux démarches administratives. La pandémie a influencé favorablement l'opinion de la population à l'égard des services électroniques: 70 % des personnes interrogées souhaitent utiliser davantage ces services même après la pandémie.

#### Expérience utilisateur et satisfaction

En Suisse, 66 % (- 8 %) de la population est satisfaite des cyberservices proposés par les autorités. Le pourcentage se situe également à 66 % (- 13 %) en Autriche, mais seulement à 47 % (- 15 %) en Allemagne. Une majorité d'utilisateurs qualifient les services en ligne de conviviaux, simples (navigation) et fiables (stabilité des liaisons). Par rapport à l'année précédente, la satisfaction a nettement diminué dans les trois pays. Cette baisse s'explique sans doute par les attentes accrues des internautes. La population estime par exemple qu'il est plus facile d'utiliser les prestations en ligne de l'économie privée (e-banking, achats en ligne, etc.) que celles des autorités.

Néanmoins, 42 % de la population suisse n'utilise pas les cyberservices des pouvoirs publics parce qu'elle ne les connaît pas. Pour la moitié des participants à l'enquête, le contact personnel avec les autorités reste important et plus simple que sur Internet. Plus d'un tiers des utilisateurs sont sensibles à la protection et à la sécurité des données dans le domaine de la fiscalité, des signatures électroniques et dans l'ensemble des échanges de données et d'informations avec les autorités.

#### 4.2.2 Infrastructures de télécommunication et capital humain: deux conditions préalables à une offre de cyberadministration diversifiée

Pour ce qui est de l'indice de développement de la cyberadministration, la Suisse occupe le 16e rang sur 193 pays (elle était 15e en 2018) et compte ainsi parmi les pays avancés dans ce domaine. Elle doit ce bon classement surtout à ses résultats hors du commun dans les domaines liés au niveau de formation, aux infrastructures de télécommunication ainsi qu'à la recherche et à l'innovation.

##### Infrastructures de télécommunication

La Suisse possède le réseau de téléphonie mobile le plus étendu au monde ainsi que la densité la plus élevée de raccordements à large bande. Ces infrastructures sont essentielles pour la diffusion et l'utilisation des prestations de cyberadministration<sup>9</sup>. Réalisée en 2021 par l'OFS, l'enquête Omnibus sur l'utilisation d'Internet par les ménages suisses révèle que 96 % des personnes âgées de 15 à 88 ans utilisent Internet chaque jour<sup>10</sup>.

##### Capital humain

La Suisse jouit d'un niveau de formation très élevé. En ce qui concerne l'indice du capital humain (taux d'alphabétisation, nombre d'années d'école et taux de scolarisation), elle se situe de loin au sommet du classement international. Elle se distingue par la qualité élevée de ses universités et le nombre des publications scientifiques et des brevets déposés<sup>11</sup>.

#### 4.2.3 Services de base

Dans le développement des services de base, la Suisse a certes progressé de 6 points de pourcentage depuis le dernier relevé. Elle se situe néanmoins nettement au-dessous de la moyenne européenne (34 % en Suisse contre 65,2 % dans l'UE). Notre pays ne dispose toujours pas

<sup>9</sup> Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2020

<sup>10</sup> Omnibus 2021: enquête de l'OFS sur l'utilisation d'Internet

<sup>11</sup> Enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne, 2020

d'une e-ID reconnue par l'État, qui permettrait aux personnes de s'identifier électroniquement en vue d'effectuer des démarches en ligne. En 2021, 4 cantons s'étaient dotés de leur propre e ID et 6 autres prévoyaient d'en introduire une. Dans les cantons où une telle identité existe, celle-ci permet de recourir à des cyberservices. Les cantons souhaitent que la future e ID fédérale soit simple et facile à utiliser<sup>12</sup>.

Seuls 12 % des services électroniques analysés (+ 4 %) mettent à disposition des formulaires préremplis à l'aide de données provenant de sources telles que le registre de base (sources authentiques<sup>13</sup>). Dans l'UE, la moyenne se situe à 61,5 %. L'utilisation de formulaires contenant d'emblée les données que les autorités peuvent tirer de certaines sources pourrait réduire le travail qui incombe aux utilisateurs (pas besoin de saisir les mêmes données à plusieurs reprises) et de l'administration (hausse de la qualité de données). Point positif, la moitié des cyberservices étudiés recourent à des documents électroniques<sup>14</sup>. Dans plus de la moitié des services étudiés, l'échange d'informations et de documents entre l'État et la population ou les entreprises se fait par voie électronique ou «courrier électronique» (via Internet et non sur papier). Cette valeur a progressé de 20 %<sup>15</sup>.

#### 4.2.4 Transparence des services en ligne

En matière de transparence, la Suisse suit une progression constante et se rapproche de la moyenne des pays européens. Dans le domaine des services et des informations concernant les entreprises, telle la création d'entreprises,

les autorités suisses sont plus transparentes, en particulier lorsqu'il s'agit de données sur les personnes et les prestations de services, que dans le domaine des services concernant les citoyens (famille, carrière, études et transport). Le système eDéménagementCH, qui permet d'annoncer un déménagement par voie électronique, constitue ici une exception, car il permet de connaître l'usage qui est fait des données personnelles.

Dans 75 % des cas, les utilisateurs peuvent participer à la création ou à la conception d'une prestation. Pour ce qui est de la traçabilité de la prestation de services, telle l'information concernant le délai d'attente (entre le remplissage du formulaire et la fourniture de la prestation), la Suisse atteint 22 % et se situe nettement au-dessous de la moyenne de l'UE (62 %). À noter néanmoins que la plupart des services notifient aux utilisateurs qu'ils ont accompli les démarches avec succès. Les portails destinés aux entreprises (p. ex. EasyGov.swiss) envoient également des informations sur l'avancement de la procédure. La Suisse est parvenue à accroître (+ 10 % env.) son indice de transparence pour ce qui est de l'utilisation des données personnelles par les autorités: environ 42 % des cyberservices étudiés permettent aux utilisateurs de gérer eux-mêmes leurs données personnelles.



<sup>12</sup> Résultats de l'enquête sur les identités et les portails électroniques auprès des membres du groupe spécialisé intercantonal eGouvernement (août 2021). Au total, 15 cantons ont participé à l'enquête.

<sup>13</sup> Les sources authentiques sont des registres de base que les autorités utilisent pour valider ou consulter automatiquement des données concernant la population ou les entreprises.

<sup>14</sup> Document électronique que la personne concernée doit téléverser ou télécharger pour achever une démarche administrative en ligne ou qu'elle reçoit à titre de preuve ou de résultat de cette démarche (certificat, diplôme, confirmation d'enregistrement, etc.)

<sup>15</sup> Rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration (eGovernment Benchmark), 2021

## 5 Communication

### 5.1 Mise en réseau et échange de connaissances

En 2021, la direction opérationnelle a pris part à différentes manifestations publiques et spécialisées, et rencontré divers partenaires afin de renforcer le réseau, la collaboration et les échanges de connaissances au sein de l'administration, aux trois échelons de l'État ainsi qu'avec le secteur privé, le monde scientifique et la société civile. Elle a organisé elle-même certaines manifestations et participé à d'autres.

Groupe intercantonal E-Government de la Conférence suisse des chanceliers d'État, 27 janvier, 12 et 28 avril, 25 août et 24 novembre

Groupe numérisation/cyberadministration de l'UVS, 15 juin et 29 novembre

Symposium eGouvernement, manifestation en ligne consacrée à l'architecture de la cyberadministration dans un système fédéral, 22 mars

Assemblée générale de l'association eCH organisée en ligne, exposé de P. Giarritta, 28 avril

La cyberadministration en Hongrie et dans la région DACH, manifestation en ligne, exposé de P. Giarritta, 1<sup>er</sup> juin

Petit-déjeuner des membres du eGov Innovation Center 2021, exposé de P. Giarritta, 2 juin

Visite officielle du président du Parlement estonien, 15 juin (échanges avec P. Giarritta et des représentants du secteur TNI de la ChF)

Conférence sur les marchés publics informatiques, Haute école spécialisée bernoise, exposé de P. Giarritta, 26 août

Exposé pratique de P. Giarritta devant les étudiants de l'Université des sciences appliquées de Zurich, 9 septembre

Conférence suisse des contrôles des finances, exposé de P. Giarritta, 20 septembre

Conférence de la ChF sur la transformation numérique, exposé de P. Giarritta, 21 septembre

eCH, événement en soirée, exposé de P. Giarritta, 22 septembre

Remise des prix du 20<sup>e</sup> concours de la cyberadministration, 29 septembre

En 2021, la direction opérationnelle a, une fois de plus, participé aux travaux du jury du concours de numérisation organisé en Allemagne, en Autriche et en Suisse. La remise des prix a eu lieu à Berlin le 29 septembre et a été diffusée en ligne. Le projet «Certificat COVID» de l'OFIT et de l'OFSP a reçu le prix de la meilleure contribution à la gestion immédiate de la crise.

eGovernment-Symposium Romand, manifestation en ligne, 1er octobre

Cérémonie interne marquant la dissolution de la Cyberadministration suisse, 27 octobre



Colloque E-accessibilité, manifestation en ligne du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées, 4 novembre

Webinaire sur les géodonnées et leur utilité au quotidien, organisé conjointement par swisstopo et la ville de Winterthur dans le cadre des Journées suisses du digital, 9 novembre

13<sup>e</sup> assemblée plénière de l'association Städte- und Gemeindeinformatik, exposé de P. Giarritta, 10 novembre

Journées suisses du digital, interview de P. Giarritta dans le cadre des Journées bernoises du digital et participation à la table ronde sur l'e-citoyenneté dans le cadre des Journées suisses du digital, 10 novembre

Conférence d'automne de la Société suisse des sciences administratives, «Den Staat digital neu denken», séance de l'après-midi avec P. Giarritta, 11 novembre

Rencontre de politique locale de l'Université de Lausanne, exposé de C. Roy, 11 novembre 2021

Manifestation du groupe de pilotage du programme SmartAargau, exposé de P. Giarritta, 25 novembre



**Manifestation de clôture du 27 octobre 2021**

## 5.2 Lettre d'information

Durant l'année sous revue, la lettre d'information sur la cyberadministration suisse est parue sept fois, en français et en allemand. Quelque 2700 personnes y étaient abonnées à la fin de 2021.

## 5.3 Publications

### Rapport annuel 2020

Le comité de pilotage a approuvé le rapport annuel 2020 de la direction opérationnelle lors de sa séance du 30 avril 2021. Le rapport a ensuite été publié en allemand, en français et en italien sur le site Internet.

### Faits et chiffres 2021

La publication «Faits et chiffres» rend compte de l'évolution et des progrès de la cyberadministration en Suisse. En 2021, la direction opérationnelle a diffusé cette publication uniquement sous forme électronique sur le site Internet. Réunissant des résultats d'études nationales et internationales, la publication est disponible en quatre langues (allemand, français, italien et anglais).

## 5.4 Relations avec les médias

### Conférence de presse, 10 mars 2021

Lors d'une conférence de presse consacrée au projet d'ANS, le conseiller fédéral Ueli Maurer, le conseiller d'État Anton Lauber et le chargé de mission de la Confédération et des cantons auprès de l'ANS, Peppino Giarritta, ont présenté des informations sur ce projet et sur le lancement de la consultation. À cette occasion, le SG-DFF et la CdC ont publié un communiqué conjoint intitulé «Administration numérique suisse: pour la transformation numérique au sein de l'État fédéral».

Les communiqués suivants ont aussi été consacrés à l'ANS:

- 11 juin 2021, «Des moyens financiers supplémentaires pour la mise en place de l'Administration numérique suisse»
- 25 octobre 2021, «Deuxième réunion du comité consultatif sur le thème «Numérique et fédéralisme»»
- 3 décembre 2021, «Administration numérique suisse: nomination des représentants de la Confédération»

### Podcast de la SRF sur le numérique, 23 juillet 2021

Entretien avec P. Giarritta sur les activités et les tâches du chargé de mission, le potentiel de la transformation numérique de l'administration et les défis qu'elle représente

### Netzwoche, numéro de novembre

Long entretien avec P. Giarritta

## 5.5 Création de l'ANS

En 2021, la Cyberadministration suisse a largement contribué à la création de l'ANS. Elle s'est notamment chargée de doter la nouvelle organisation d'une identité graphique et d'une image institutionnelle ainsi que de créer des illustrations et un site Internet [administration-numerique-suisse.ch](https://administration-numerique-suisse.ch).

## Impressum

Afin de piloter la transformation numérique du système fédéral, la Confédération et les cantons ont créé l'ANS le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Cette plateforme politique coordonne et encourage la transformation numérique entre, et à l'intérieur même, des trois échelons de l'État. L'ANS succède à la Cyberadministration suisse et a repris les tâches opérationnelles de la CSI.

Le rapport annuel a été approuvé en mai 2022 par le secrétaire général du DFF, Rolf Götschmann, et Thomas Minger, secrétaire général suppléant de la CdC.

### Édition

Administration numérique suisse

### Renseignements

Secrétariat de l'Administration numérique suisse  
Maison des cantons  
Speichergasse 6  
CH-3003 Berne  
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch  
[administration-numerique-suisse.ch](https://www.administration-numerique-suisse.ch)

### Rédaction du rapport annuel

Secrétariat de l'Administration numérique suisse

### Graphisme

[lesgraphistes.ch](https://www.lesgraphistes.ch)

### Parution

Mai 2022, le rapport peut-être téléchargé au format PDF

© Copyright Administration numérique suisse