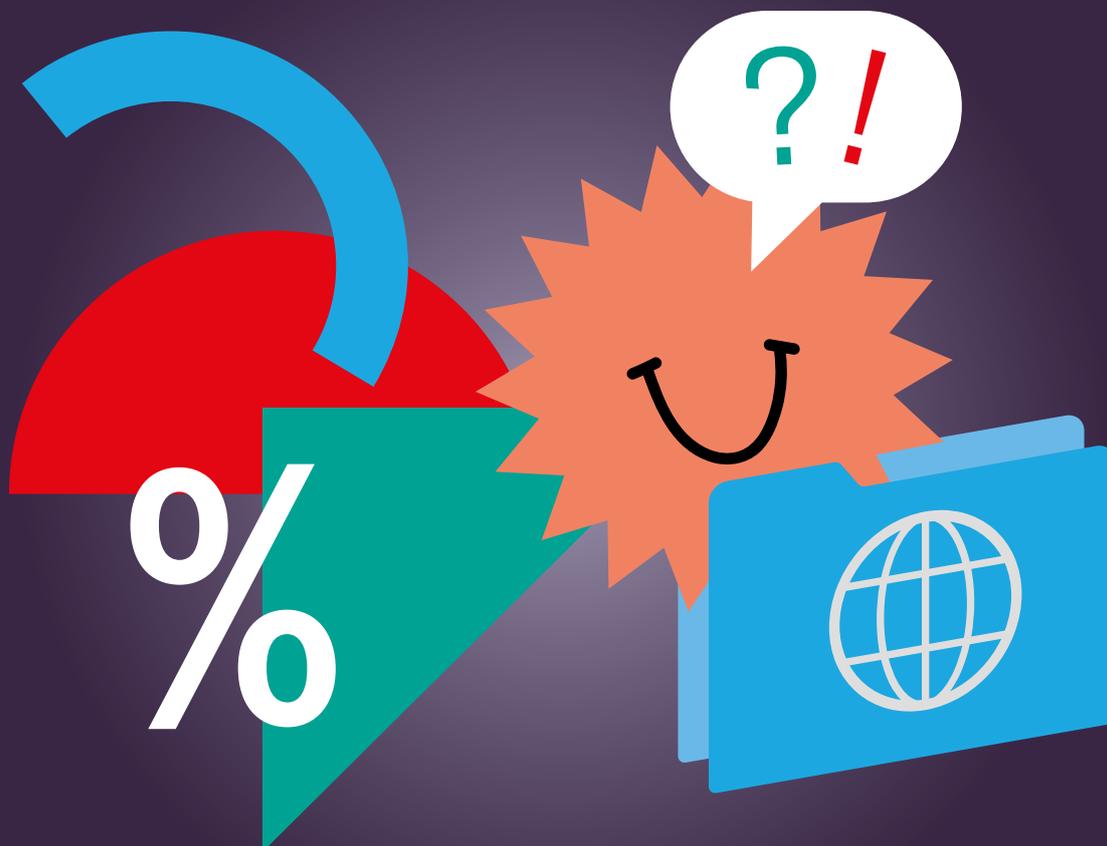


Étude nationale sur la cyber- administration 2025

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



L'Administration numérique suisse (ANS) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont réalisé ensemble l'Étude nationale sur la cyberadministration en 2024. La quatrième édition de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025 présente l'offre de services administratifs en ligne 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. Les questions de l'étude portent sur l'offre, les besoins et le degré de satisfaction vis-à-vis de la cyberadministration en général, sur l'offre et l'utilisation des possibilités de contact des/avec les autorités, sur l'obtention d'informations et la réalisation des transactions, sur les obstacles lors de l'utilisation/dans les offres de la cyberadministration, sur la collaboration et l'assistance dans le domaine de la cyberadministration, sur le degré de notoriété des sites Internet des autorités, sur les priorités et les attentes dans le domaine de la cyberadministration ainsi que sur la confiance envers les autorités et leurs offres en ligne. Pour la première fois en 2024, les participant·e·s à l'étude ont également été interrogés sur leur niveau de connaissances et leur utilisation de l'IA générative.

Avant-propos	4
Les principaux résultats	
→ Population	6
→ Entreprises	8
→ Administration	10
→ Intelligence artificielle	11
Fiche signalétique de l'étude	12
Résultats de l'enquête	
→ Groupe cible population	15
→ Groupe cible entreprises	30
→ Groupe cible administration	42
→ Utilisation de l'intelligence artificielle	54
Conclusion	60
Impressum	63

Avant-propos

Collaboration entre la Confédération, les cantons et les communes pour la fourniture de services intégralement numériques

La transformation numérique de l'administration publique suisse se poursuit et se révèle très prometteuse. La population utilise toujours plus fréquemment les prestations administratives numériques, dont elle mesure chaque jour les avantages, tels que le gain de temps et la flexibilité. C'est ce qui ressort de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025. Les résultats de cette quatrième édition montrent que les services tels que la déclaration d'impôts électronique ou les commandes d'extraits du registre des poursuites et du casier judiciaire font toujours partie des offres les plus utilisées et populaires. La vignette électronique (e-vignette) figure désormais aussi à ce rang.

Malgré les résultats réjouissants de l'étude, des défis subsistent. On notera par exemple que la population souhaite trouver et utiliser plus rapidement et facilement les prestations administratives numériques. Il est donc indispensable de continuer à améliorer l'accès à ces services tout en assurant leur disponibilité et de rendre les offres conviviales, interopérables et sans rupture de média.

L'utilisation de prestations administratives en ligne augmente constamment.

La coopération entre les différents échelons de l'État revêt une importance capitale pour le succès de l'administration numérique. Alors qu'auparavant on créait des solutions isolées, il s'agit aujourd'hui de concevoir un système global, ce qui nécessite une étroite coordination entre la Confédération, les cantons et les communes. L'Administration numérique suisse (ANS) s'engage ainsi dans des projets de plus grande envergure, tels que le développement et l'introduction de l'e-ID reconnue par l'État. Celle-ci simplifiera considérablement l'accès aux services administratifs numériques à tous les échelons de l'État. La stratégie Administration numérique suisse 2024–2027, qui est entrée en vigueur en 2024, permettra de combler d'autres lacunes.

Pour la première fois, l'Étude nationale sur la cyberadministration s'est penchée sur l'intelligence artificielle (IA). Il en ressort que l'utilisation accrue de l'IA est perçue comme une solution prometteuse pour améliorer l'efficacité et optimiser les processus administratifs. Ces résultats sont précieux, car ils montrent sur quoi nous devons concentrer nos efforts et de quelle manière les administrations peuvent promouvoir l'innovation afin de garantir à la population suisse, aux entreprises et aux collaborateurs de nos administrations une expérience utilisateur positive des prestations administratives numériques.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à découvrir l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025.



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



Les entreprises recourent aux prestations de cyberadministration

La présente Étude nationale sur la cyberadministration 2025 montre à quel point l'administration numérique se développe en Suisse et continue de gagner en importance. Le nombre croissant de services en ligne permet notamment aux entreprises de disposer de nouvelles possibilités pour simplifier leurs processus administratifs. Les résultats de l'étude montrent: bien que les prestations administratives numériques soient de plus en plus utilisées, leur accessibilité et convivialité restent des obstacles majeurs. Il est donc indispensable de continuer à simplifier les processus existants et de créer des solutions entièrement électroniques. La protection des données demeure un enjeu central, car son renforcement est décisif pour consolider la confiance de la population dans ces systèmes.

Outre le gain de temps et la possibilité d'effectuer les démarches administratives en dehors des heures d'ouverture des guichets la réduction des coûts est un critère qui prend de l'importance. Il est particulièrement réjouissant de constater que plus des deux tiers des entreprises (70%) ont déjà accordé leur confiance aux services en ligne des autorités. On peut donc en déduire que les expériences positives faites avec les offres numériques conduisent à généraliser leur utilisation. Des améliorations sont toutefois encore attendues. De nombreuses entreprises souhaitent ainsi pouvoir accéder plus facilement aux prestations numériques et disposer d'une structure encore plus claire des informations, qu'elles recherchent généralement via des moteurs de recherche généraux tels que Google. La Confédération a mis en place un guichet en ligne central, EasyGov.swiss, qui connaît déjà un succès considérable. Ainsi, depuis son lancement en 2017, EasyGov.swiss a vu le nombre de ses utilisateurs augmenter de manière continue, tandis que les entreprises se sont dites très satisfaites des offres en ligne proposées par les autorités.

Les prochaines années s'avéreront décisives en ce qui concerne le développement et l'amélioration des prestations administratives numériques. Il est notamment prévu d'élargir l'offre sur EasyGov.swiss et de prendre des mesures ciblées pour accroître la visibilité et la convivialité du portail en ligne. Dans ce contexte, il est essentiel que les entreprises soient informées des offres disponibles et qu'elles puissent reconnaître les avantages concrets des prestations numériques dans leur travail quotidien.

L'étude montre que la poursuite du développement de la cyberadministration est indispensable pour répondre aux exigences futures. Seule une administration numérique conviviale et efficace permettra à la Suisse de garantir sa compétitivité internationale à long terme dans le domaine de la cyberadministration. Nous ne sommes encore qu'au début d'un processus passionnant, celui d'une transformation numérique qui permettra d'améliorer l'expérience administrative pour les entreprises et les citoyens.



Markus Pfister, Chef sect. Cyberadministration pour les PME a.i., SECO

Les principaux résultats

→ Population

La population entre en contact avec les autorités principalement par voie numérique: le plus souvent par e-mail, via un portail, un formulaire de contact, les réseaux sociaux ou des applications. Le contact en personne reste apprécié.



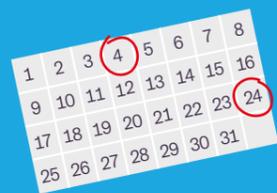
C'est un pourcentage en hausse de 4 points par rapport à 2021.



La flexibilité horaire et le gain de temps offert restent les principales raisons d'utiliser les services électroniques. Réaliser des économies est un facteur qui gagne en importance.

24/7

Bien qu'elles connaissent les sites Internet des autorités, les personnes interrogées les utilisent peu. Les deux tiers des personnes interrogées connaissent les sites Internet des autorités, mais les consultent au maximum deux fois par mois.



Les personnes interrogées passent majoritairement par des moteurs de recherche comme Google lorsqu'elles cherchent des informations.



La démarche administrative la plus souvent effectuée en ligne est la saisie de la déclaration d'impôt (76%). La moitié des personnes interrogées utilisent déjà la vignette autoroutière électronique lancée mi-2023.



Les personnes interrogées aimeraient que davantage de services numériques soient proposés, comme l'annonce de délit mineur (45%), l'annonce d'arrivée auprès de la commune de domicile ou l'immatriculation de véhicule (43%) et la commande de documents divers. Ces services peuvent d'ores et déjà s'effectuer en partie en ligne, mais ne sont apparemment pas encore assez connus.

Les personnes interrogées se disent prêtes à utiliser davantage les services administratifs en ligne, mais quatre améliorations doivent être apportées en priorité:



53% aimeraient être mieux informées des services qui sont disponibles en ligne et de leur utilisation



52% pensent que la convivialité doit être améliorée

45%



souhaitent un accès centralisé aux services administratifs en ligne



40% aimeraient des offres en ligne continues qui n'exigent pas de changer de médias



La population est majoritairement satisfaite de l'offre en ligne des autorités (66%).

La population pense qu'il est nécessaire de développer en particulier les offres en ligne des communes et des cantons.



Pour 53% de la population, un pourcentage en hausse de 6 points par rapport à 2021, la complexité à trouver les offres est l'obstacle majeur à l'utilisation des services administratifs en ligne.

La confiance dans la protection des données a progressé, mais reste un frein à l'utilisation des services administratifs en ligne, surtout pour les personnes interrogées de 55 à 70 ans.



Les principaux résultats

→ Entreprises

Les entreprises ont les mêmes préférences que la population concernant les moyens de contacter les autorités: elles favorisent le contact par e-mail, puis par téléphone et par le biais des portails. Les réseaux sociaux ou des applications ne sont utilisés que rarement à cet effet.



En 2024, les sites Internet des autorités ont été moins consultés pour la recherche d'informations. Plus de 40% des personnes interrogées s'y connectent moins de deux fois par mois.



Les plateformes les plus connues et les plus utilisées sont admin.ch, zefix.ch et SuisseTax (AFC).

La plateforme centrale EasyGov.swiss a gagné en notoriété par rapport à 2021 (8 points).

37% des entreprises interrogées connaissent le guichet en ligne pour les entreprises EasyGov.swiss.



Les services en ligne sont surtout utilisés pour participer à des enquêtes statistiques (71%) et pour saisir la déclaration d'impôt en ligne (64%).

L'intérêt pour les autres services numériques grandit, par exemple pour les modifications au registre du commerce (38%), les changements d'adresse ou les procédures de poursuites.

Les avantages en matière de temps que procure le recours aux services administratifs en ligne sont décisifs aussi bien pour la population que pour les entreprises:



Le gain de temps

24/7

La souplesse des heures d'utilisation



L'optimisation des processus



Les économies de coûts jouent également un rôle plus important.

Environ une entreprise sur dix cite comme obstacles à l'utilisation des services administratifs en ligne la complexité de l'enregistrement, la difficulté à trouver les offres et le manque d'un accès central. La population est davantage critique à ces égards. Ces points ont été plus souvent exprimés qu'en 2021.



Difficulté de trouvabilité

d.martin

Complexité de l'enregistrement



Absence d'un accès centralisé



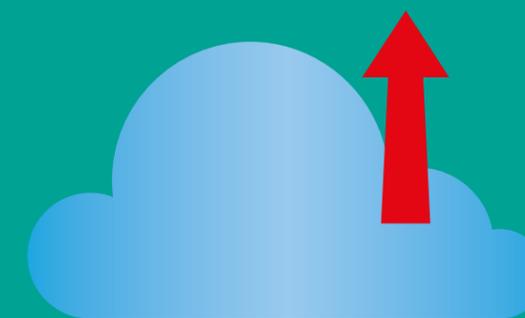
La majorité des entreprises est très satisfaite des offres numériques actuelles (68%).

La tendance est légèrement à la baisse (-3 points).

La confiance dans les services administratifs en ligne reste globalement élevée (70%) et évolue au même niveau que les années précédentes.



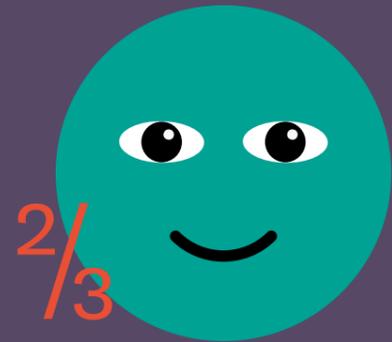
Pour près de 40% des entreprises, l'offre en ligne des communes devrait être améliorée et, pour un tiers d'entre elles, celle des cantons et de la Confédération.



Les principaux résultats

→ Administration

La **satisfaction** vis-à-vis des services administratifs en ligne proposés a **augmenté** au sein de l'administration en 2024 par rapport à 2021. Les chiffres concordent avec les réponses de la population et des entreprises, où **les deux tiers** indiquent être satisfaites de l'offre.



Les possibilités de **contact en ligne** se développent surtout chez les **autorités cantonales**. Elles proposent de plus en plus de formulaires en ligne, de portails et d'applications, sachant que l'e-mail, les formulaires de contact et les portails restent les moyens les plus utilisés.



L'offre de services en ligne s'est encore étoffée, surtout au niveau des cantons.



Ces derniers proposent des services importants, comme la **déclaration d'impôt en ligne** et le **paiement électronique**, quasiment sans rupture de médias.

La Confédération et les cantons s'appuient **d'avantage** sur une mise en œuvre des **services administratifs en ligne** entièrement numérique, centrale et conviviale, alors que les communes sont plus réservées. Les cantons considèrent qu'il est important de pouvoir **trouver facilement les services recherchés**. Ils sont en accord avec les attentes de leurs groupes cibles.



Les autorités fédérales (**61%**) sont très clairement d'avis qu'elles doivent fortement développer leur offre en ligne. Les cantons sont plus mitigés (**42%**). Les communes se montrent les plus satisfaites avec le statu quo, mais ici aussi, la majorité des personnes interrogées souhaite que les offres communales s'étoffent. **12%** seulement souhaitent un fort développement. Pour la population et les entreprises, les besoins de développement se situent majoritairement au niveau des communes.



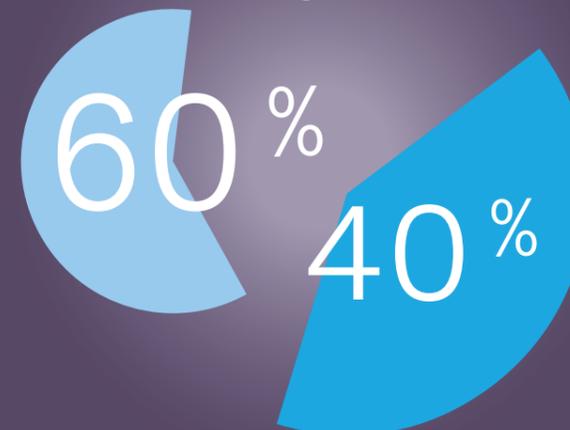
L'objectif central de la Confédération et des cantons concernant l'offre de cyberadministration est l'introduction d'une e-ID reconnue par l'État.



La principale difficulté dans la mise en œuvre de services numériques est le **manque de ressources en personnel**, notamment à l'échelle cantonale et communale, ainsi que le **manque de bases juridiques** au niveau fédéral.

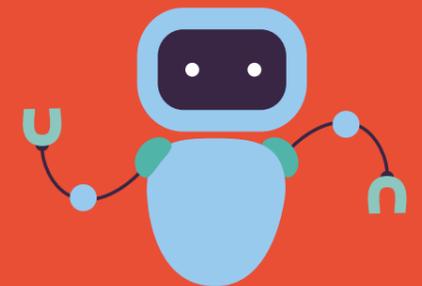


La collaboration en matière de cyberadministration entre les communes et les cantons a progressé depuis 2021. **Plus de 40% des communes** et presque **60% des cantons ont conclu des accords**, en sachant que la part des coopérations régies par la loi a particulièrement augmenté.



→ Intelligence artificielle

Plus de la moitié des sondés chez les autorités et les entreprises estiment que leur niveau de connaissances dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA) est faible. Chez la population, cette part est proche de 50%.

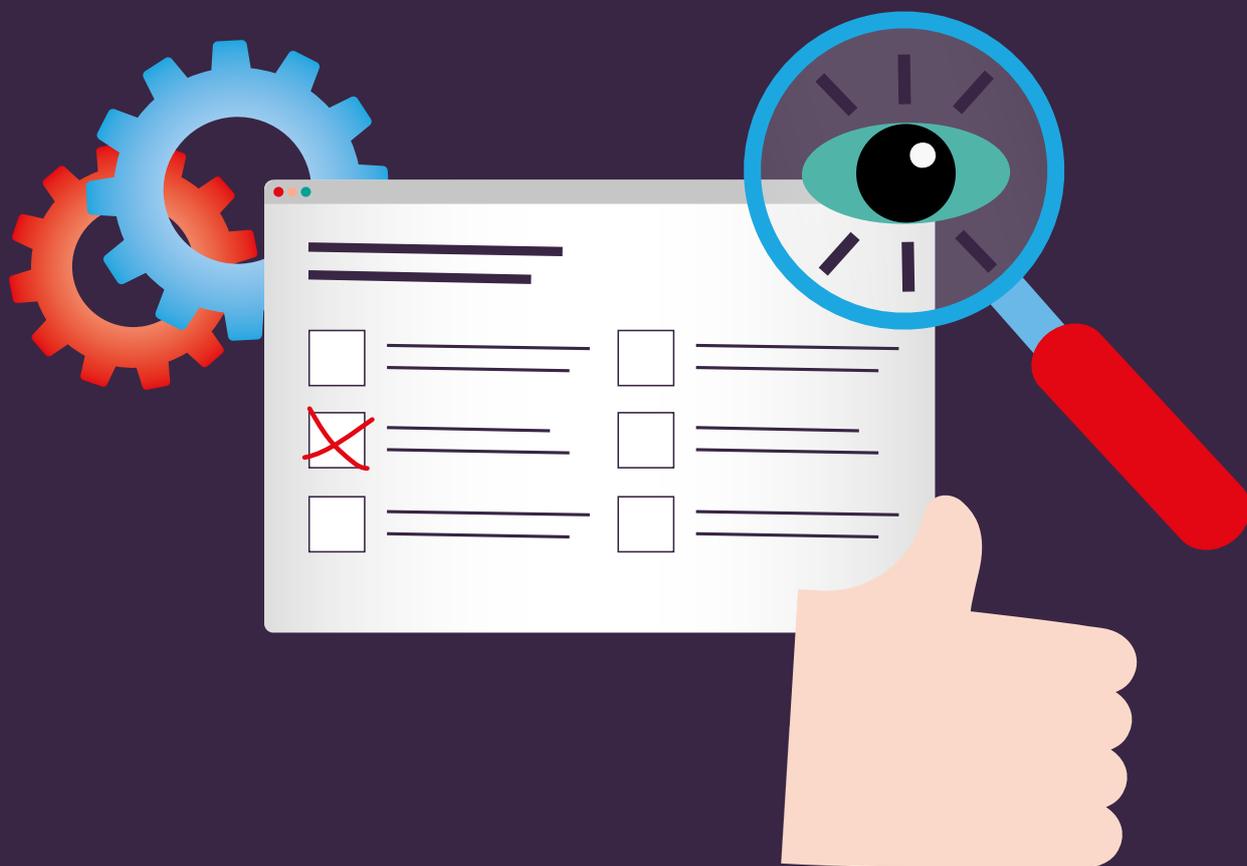


L'utilisation de l'IA est peu répandue: en grande majorité, la population utilise rarement, voire pas du tout l'IA et les entreprises l'utilisent souvent de façon limitée.

L'utilisation de l'IA au niveau des administrations varie fortement. Dans les cantons, l'IA est surtout utilisée dans un cadre restreint. Au niveau fédéral, ce chiffre atteint 65%. L'IA est utilisée par près d'un quart des communes.

Fiche signalétique de l'étude

Depuis 2008, la Confédération, les cantons et les communes collaborent sur le plan institutionnel pour que la cyberadministration devienne une réalité en Suisse. Jusqu'à fin 2021, la coordination s'inscrivait dans le cadre de l'organisation tripartite E-Government Suisse. Afin d'accélérer la transformation numérique de l'administration, le Conseil fédéral et les gouvernements cantonaux ont décidé de fonder une organisation commune appelée **Administration numérique suisse (ANS)** au 1^{er} janvier 2022. L'ANS s'occupe de la coordination des activités de numérisation de la Confédération, des cantons et des communes et a élaboré la stratégie Administration numérique suisse 2024–2027, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024. La stratégie est destinée aux administrations publiques. La Confédération, les cantons, les villes et les communes mettent la stratégie en œuvre ensemble. L'Étude nationale sur la cyberadministration constitue une base importante utile au réexamen et à la mise à jour de la stratégie.



L'Étude nationale sur la cyberadministration est répétée tous les trois ans depuis 2018 afin de mettre les évolutions en évidence sur une plus longue période. La cyberadministration est très marquée par les nouvelles évolutions et par le changement des comportements d'utilisation des technologies et des offres numériques. La comparabilité des résultats dans le temps est donc essentielle pour cette étude. L'enquête a interrogé les principaux groupes cibles concernés par la stratégie (population, entreprises, administration) sur le thème de la cyberadministration et sur la progression de la mise en œuvre dans les secteurs concernés par la stratégie.

Les questions auxquelles l'étude veut répondre et les thèmes qu'elle doit couvrir découlent de la stratégie en place et des points qui intéressent les donneurs d'ordre. Les principaux thèmes et les interrogations générales ci-après ont été identifiés. Ensuite, les questions spécifiques aux groupes cibles ont été intégrées dans les questionnaires:

- La cyberadministration en général: offres, besoins et degré de satisfaction
- Offre et utilisation des possibilités de contact des / avec les autorités
- Obtention d'informations et réalisation des transactions

- Offre et utilisation des services de cyberadministration
- Les offres spécifiques et leur utilisation (modules de base, authentification, standards, signature numérique)
- Obstacles lors de l'utilisation / dans les offres de cyberadministration
- Collaboration et assistance dans le domaine de la cyberadministration
- Degré de notoriété des sites Internet des autorités
- Priorités et attentes dans le domaine de la cyberadministration
- Confiance dans les autorités et les offres en ligne des autorités
- Niveau actuel de connaissances et utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Dans le cadre de cette étude, la population suisse, les entreprises et l'administration ont été interrogées simultanément au sujet de l'utilisation et de la mise en œuvre des services administratifs en ligne. Les personnes cibles avaient pour cela le choix entre répondre aux questions en ligne ou par téléphone. Pendant les quelque dix semaines qu'a duré l'enquête sur le terrain à la fin de l'été et à l'automne 2024, environ 5 344 personnes ont participé au sondage. Après nettoyage des données (p. ex. suppression des entretiens lacunaires), l'échantillon net, tous groupes cibles confondus, était de 5 019 personnes (cf. Tableau ci-dessous).

Groupe cible	Population de base	Entretiens valables	Taux de réponse ²
Population			
Population résidente en Suisse maîtrisant l'une des langues nationales ¹ et âgée de 18 à 70 ans	5 926	2 112	36%
Entreprises			
Entreprises établies et actives en Suisse des 2 ^e et 3 ^e secteurs selon le REE	4 000	1 492	37%
Administration			
Tous les départements et offices de l'Administration fédérale	74	23	31%
Tous les cantons de Suisse	26	24	92%
Toutes les communes de Suisse	2 130	1 368	64%
Total	12 156	5 019	

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.

Par ailleurs, 14 personnes de la population ont été interrogées dans le cadre d'**entretiens plus approfondis** sur l'accès numérique à l'information auprès de l'administration. Il a été demandé

aux personnes cibles de rechercher certaines informations en ligne découlant de trois cas pratiques :

- Scénario 1
Recherche d'informations sur le permis de conduire pour un camping-car de plus de 3,5 tonnes
- Scénario 2
Recherche d'informations sur comment effectuer un service civil plutôt qu'un service militaire
- Scénario 3
Recherche d'informations sur l'embauche de main-d'œuvre étrangère

Les personnes cibles ont été sélectionnées d'après l'enquête quantitative, puis contactées par téléphone et/ou par e-mail. Le tableau ci-dessous présente l'échantillonnage soumis aux entretiens qualitatifs. La répartition équilibrée ciblée entre région linguistique, sexe et âge a été atteinte.

14 entretiens réalisés

Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3	DE	FR	IT	♂	♀	Âge moyen	Âge minimal	Âge maximal
5	4	5	10	3	1	7	7	50	29	71

Source Tableau réalisé par INTERFACE, sur la base des entretiens d'INTERFACE.

Légende Scénario 1 = Permis de conduire camping-car
Scénario 2 = Informations sur service civil
Scénario 3 = Embauche main-d'œuvre étrangère

Les deux codes QR suivants permettent d'accéder au rapport technique détaillé de l'étude ou de la collecte de données en ligne, ainsi qu'à l'ensemble de données anonymisées (dans le cadre d'Open Government Data).

→ Données



→ Rapport technique détaillé (en allemand)



Résultats de l'enquête

→ Groupe cible population

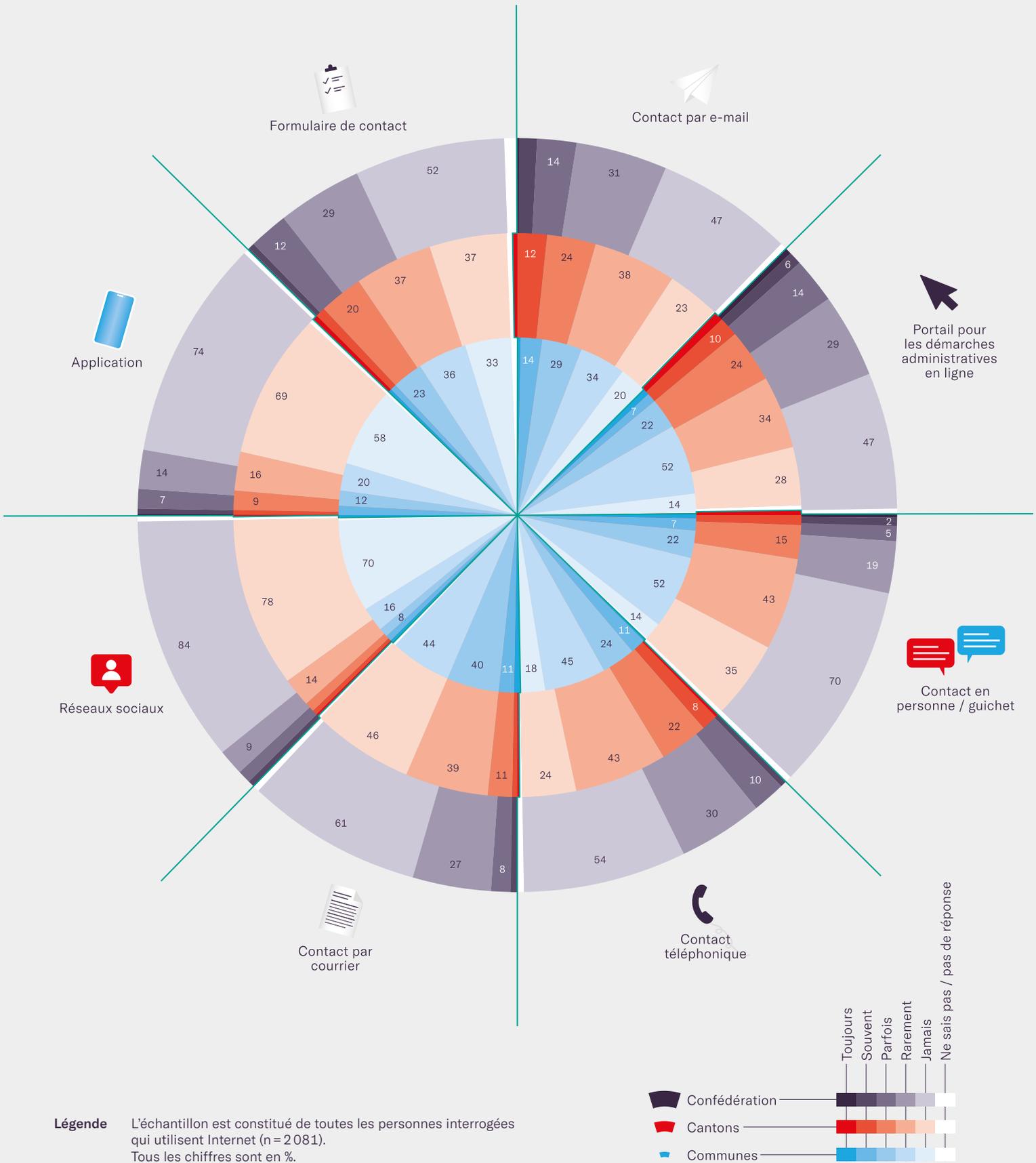
Voici les résultats de l'enquête menée auprès de la population. Lorsque la mise en parallèle s'avère pertinente, les résultats de l'étude actuelle sont comparés à ceux des années précédentes (2018 et 2021). Par ailleurs, les conclusions des entretiens qualitatifs auprès de la population viennent compléter les résultats quantitatifs.

La population utilise de multiples canaux pour contacter les autorités

La population contacte les autorités principalement par e-mail, via les portails de services numériques, par formulaire de contact ou par téléphone (cf. Fig. 1). Le contact en personne, par exemple au guichet, est plutôt apprécié. Souvent, la population recourt également au formulaire de contact, une catégorie que l'étude n'avait encore jamais proposée parmi les moyens de contact possibles. Par rapport à 2021, la prise de contact par e-mail a gagné en popularité, légèrement aux dépens de celle par téléphone ou en personne. En revanche, les entretiens approfondis révèlent que la majorité des personnes interrogées préfèrent appeler les autorités directement par téléphone si elles ne trouvent pas en ligne les informations importantes dont elles ont besoin. On ne constate pas de différences entre les personnes plus jeunes et plus âgées.

Concernant les autres possibilités de contact, les changements sont minimes, voire inexistants. Les personnes interrogées de moins de 24 ans préfèrent le contact par e-mail ou par le biais des portails. Elles se rendent au guichet bien moins souvent que les personnes plus âgées et prennent rarement contact par téléphone. Quelle que soit la tranche d'âge, les réseaux sociaux et les applications sont peu utilisés pour contacter les autorités.

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



Les personnes interrogées sont aussi peu nombreuses en 2024 que les années précédentes à rechercher des informations sur un site Internet officiel. Près de 67 % des personnes interrogées consultent un site Internet des autorités deux fois par mois, voire moins. 12 % d'entre elles n'en consultent jamais. La part des personnes interrogées qui consultent pareil site Internet plus de deux fois par mois atteint tout juste 20%. En revanche, les personnes du Tessin se rendent plus souvent sur un site Internet des autorités que les personnes de Suisse alémanique et de Suisse romande. Concernant les tranches d'âge, il apparaît que les moins de 24 ans en quête d'informations se réfèrent très peu souvent aux sites Internet des communes, des cantons ou de la Confédération.

Il ressort des entretiens approfondis que la majorité des personnes interrogées en quête d'informations passent d'abord par les moteurs de recherche classiques comme Google. Elles ne se sont rendues directement sur les sites Internet des autorités que dans certains cas isolés. Les recherches nécessaires dans les différents cas de figure se sont heurtées à plusieurs difficultés: d'une part, il s'agit de définir des mots clés efficaces. D'autre part, les recherches ne mènent

pas systématiquement aux sites Internet des autorités: elles conduisent vers divers autres sites d'information hébergés en Suisse ou à l'étranger. Trouver des informations appropriées fut donc une tâche assez complexe pour la majorité des personnes interrogées. Une fois sur le site Internet des autorités, les personnes interrogées ont souvent eu du mal à s'orienter, qu'il s'agisse des sites Internet des cantons ou de la Confédération (aucun site Internet de communes n'a été consulté). L'âge ou l'activité professionnelle des personnes interrogées n'a pas non plus donné lieu à des différences significatives: les jeunes avaient autant de difficultés à s'orienter que les personnes plus âgées. Les personnes qui, de par leur profession, travaillent beaucoup sur ordinateur n'ont pas été beaucoup plus rapides que les autres à trouver les informations demandées.

Les personnes interrogées qui consultent des sites Internet des autorités pour la recherche d'informations utilisent de préférence un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou un notebook (66 %) ou un smartphone (64 %). Les tablettes sont largement moins populaires (22 %).

La recherche d'informations passe principalement par Google.

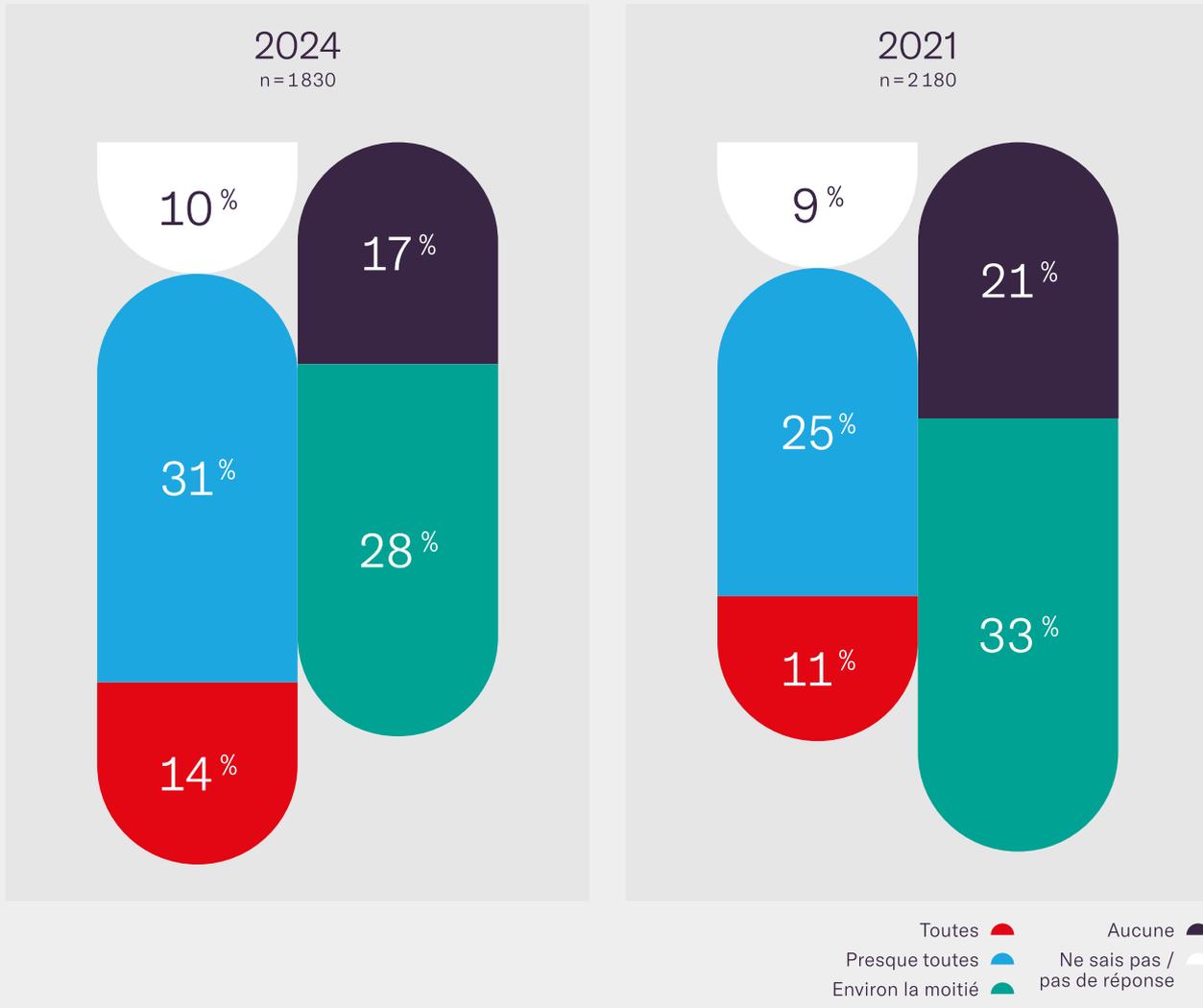
Augmentation des démarches réalisées en ligne

La population utilise de plus en plus les services administratifs en ligne: par rapport aux années 2021 et 2018, la part des personnes qui ont effectué toutes ou quasiment toutes leurs démarches en ligne a encore augmenté. Près de la moitié des personnes interrogées (45 %) effectuent toutes ou quasiment toutes leurs démarches en ligne (+9%).

73 %

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

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



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui ont répondu faire appel à des prestations des autorités.

Le facteur temps reste important dans le choix d'effectuer les démarches en ligne

Les principaux arguments en faveur de l'utilisation de la voie numérique demeurent la flexibilité horaire et géographique, ainsi que le gain de temps qui en découle. Les personnes de moins 54 ans y sont plus sensibles que les personnes plus âgées. En 2024, les économies et la préférence générale pour les démarches en ligne ont

obtenu de meilleures notes que par le passé sur une échelle de 0 à 10 (2024 : 7, 2021 : 6.7). La transparence des déroulements et la convivialité d'utilisation des services en ligne ont obtenu quasiment les mêmes notes que par le passé. Les arguments sociaux et écologiques motivant le recours aux services en ligne n'ont plus autant de poids qu'en 2021 : la réduction de la consommation de papier (2024 : 6.8, 2021 : 7.2) et l'accessibilité pour tous (2024 : 6.4, 2021 : 6.5) ont obtenu de moins bonnes notes en 2024 qu'en 2021.

La flexibilité et le gain de temps restent les raisons principales pour lesquelles la population utilise les services en ligne.

Sur une échelle de 0 à 10, pour quelles raisons choisissez-vous d'utiliser un service en ligne des autorités ?

	2024 (n = 2 106)	2021 (n = 2 592)
1.	Flexibilité horaire (pas d'heures d'ouverture fixes (8.6))	Flexibilité horaire (pas d'heures d'ouverture fixes (8.3))
2.	Gagner du temps (8.3)	Gagner du temps (8.1)
3.	Convivialité (7.9)	Convivialité (7.7)
4.	Une meilleure qualité de service (depuis 2024) (7.3)	Qualité des services (7.7)
5.	Des déroulements transparents (7.4)	Des déroulements transparents (7.4)
6.	Économiser des coûts (7.4)	Économiser des coûts (7.1)

Légende Les chiffres entre parenthèses représentent la note moyenne attribuée à l'importance de ces aspects sur une échelle de 1 à 10 (pas du tout important à extrêmement important).

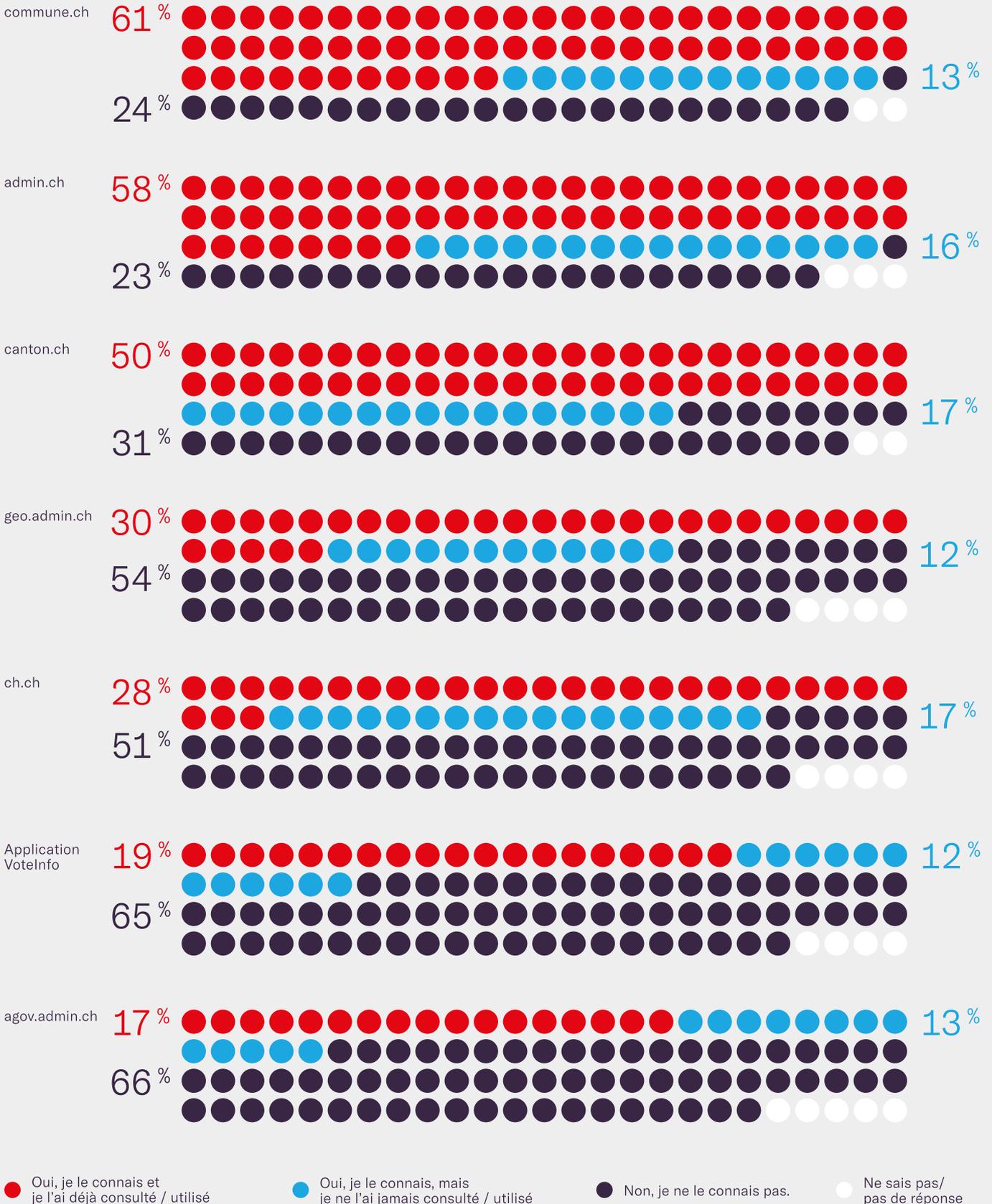
La notoriété des sites Internet et des portails à niveau constant

Les sites Internet des autorités à tous les niveaux fédéraux font partie des **sites Internet les plus connus**. Au moins les deux tiers des personnes interrogées les connaissent. Au moins la moitié des personnes interrogées ont déjà utilisé une fois les sites Internet de la Confédération, des cantons et des communes. Il s'avère que les personnes interrogées de moins de 54 ans connaissent plus souvent que leurs aînés le site Internet de la Confédération admin.ch et l'ont déjà utilisé. Par contre, les personnes interrogées de plus de 54 ans connaissent mieux les sites Internet des communes. Davantage de sondés âgés ont indiqué avoir consulté, voire utilisé déjà une fois le site Internet de leur commune de domicile. Concernant les sites Internet cantonaux, les différences entre tranches d'âge sont minimales.

Deux sites sont plutôt bien connus : le géoportail de la Confédération, une plateforme réunissant des cartes et des géoinformations, géodonnées et géoservices, et le site Internet ch.ch. Les personnes interrogées ne connaissent généralement pas les autres sites ou seule une petite partie d'entre elles utilisent leurs offres respectives. Il est intéressant de noter que près de la moitié des 18 à 24 ans connaît le géoportail et qu'un tiers des sondés l'a déjà utilisé. 43% des sondés de 25 à 54 ans le connaissent. Les sondés plus âgés le connaissent moins.

Par rapport aux années précédentes, la notoriété des quatre sites Internet les plus connus et les plus souvent utilisés a peu évolué. Depuis 2018, ils ne sont pas beaucoup moins ou plus connus. agov.admin.ch, l'identifiant pour les services publics suisses qui facilite l'accès aux services administratifs en ligne (p. ex. pour la déclaration d'impôts en ligne) est connu par 30% des personnes interrogées. Cependant, agov.admin.ch n'est accessible dans certains cantons que depuis début 2024. agov.admin.ch devrait gagner en notoriété avec la saisie de la déclaration d'impôt début 2025.

3. Connaissez-vous ces sites Internet / portails / applications et les avez-vous déjà consultés / utilisés une fois?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2 106).
Le graphique n'est pas exhaustif.

76 %

des personnes sondées remplissent leur déclaration d'impôt en ligne.

Les besoins en matière de services administratifs en ligne restent élevés

Remplir sa déclaration d'impôt reste de loin la démarche la plus fréquemment effectuée en ligne. De même, les autorités reçoivent fréquemment des factures électroniques ou des paiements électroniques (paiements en ligne à une autorité).

Les personnes interrogées souhaiteraient effectuer davantage de démarches en ligne. Cet intérêt est particulièrement marqué pour l'annonce de délits mineurs (p. ex. vol de vélo). On le retrouve également pour l'annonce de départ et d'arrivée auprès de la commune de domicile, l'immatriculation et le retrait de circulation d'un véhicule, la commande de remplacement du permis de conduire et la commande d'un certificat de famille.

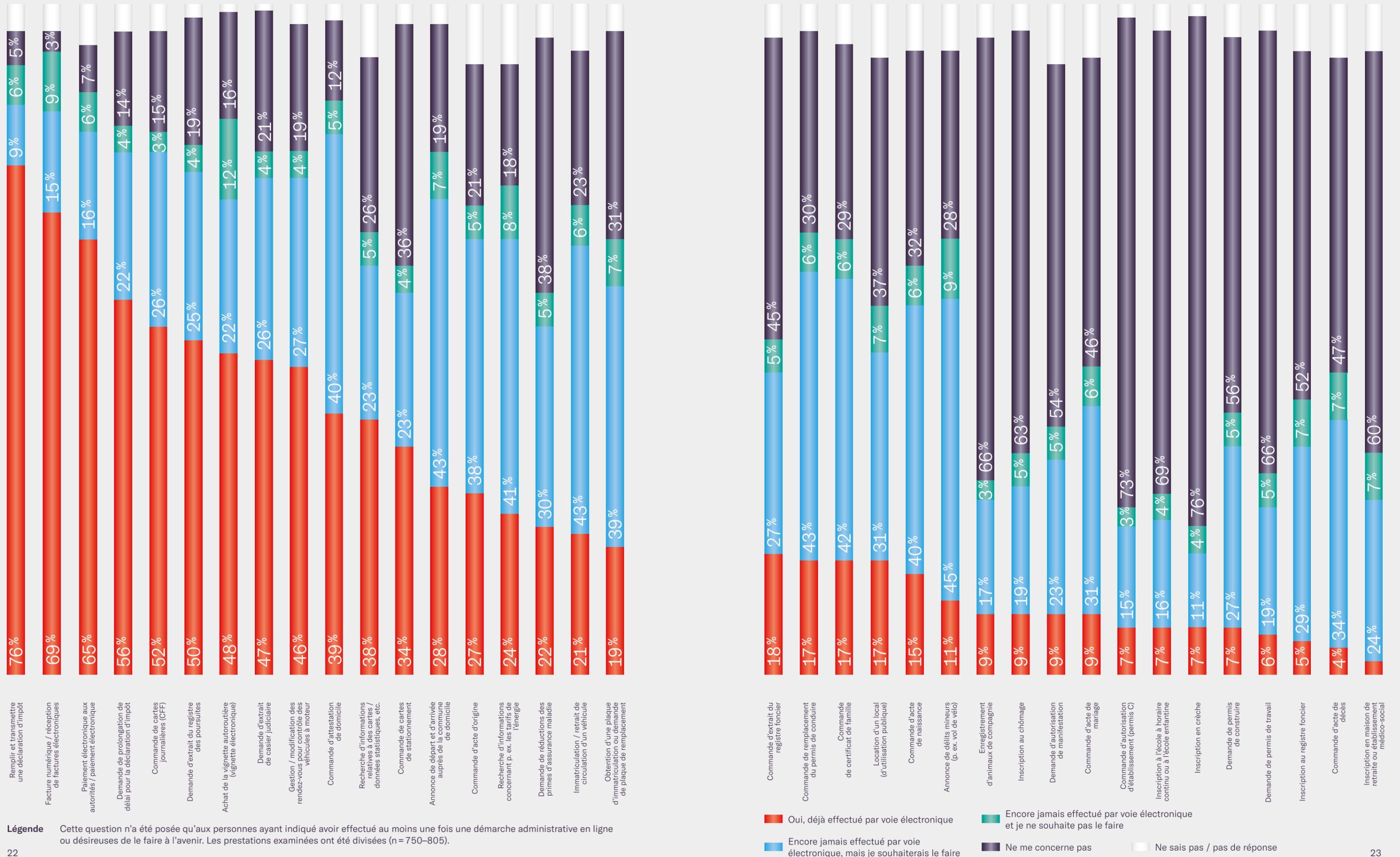
Les personnes interrogées ont plus souvent demandé un extrait du registre des poursuites (2021 : 40%) ou un extrait de casier judiciaire (2021 : 40%) en ligne qu'en 2021. Depuis août 2023, la vignette autoroutière peut s'acheter en ligne, une offre dont près de la moitié des sondés a déjà profité.

50 %

des personnes sondées utilisent la vignette électronique lancée en 2023.

Parmi les événements de la vie que les personnes interrogées ont déclarés imminents, on trouve la déclaration et le paiement des impôts, les élections et les votations, la demande de passeport ou de pièce d'identité. La demande en démarches en ligne dans ces secteurs va probablement perdurer.

4. Parmi les démarches suivantes, lesquelles sont les plus utilisées / les plus souhaitées ?



Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant indiqué avoir effectué au moins une démarche administrative en ligne ou désireuses de le faire à l'avenir. Les prestations examinées ont été divisées (n = 750-805).

Lorsqu'elles ont recours à des services administratifs en ligne, les personnes interrogées sont plus nombreuses que les années précédentes à souhaiter une **assistance par téléphone** (54 %; 2021 : 46 %) ou **en ligne (par chat, e-mail, formulaire de contact)** (51 %; 2021 : 46 %). En revanche, les **explications par écrit** sont moins demandées (31 %; 2021 : 30 %). Les autorités fédérales et les communes proposent souvent une assistance téléphonique et répondent ainsi aux besoins de la population (cf. page 45).

Si l'on veut que les personnes sondées utilisent davantage les prestations des autorités en ligne, il faudra veiller aux deux facteurs suivants, qu'elles jugent déterminants :

- De meilleures informations
53 % des personnes interrogées souhaitent être mieux informées des services effectivement disponibles en ligne et sur leur utilisation.
- Une plus grande convivialité d'utilisation
52 % pensent que la convivialité doit être améliorée. Parmi les mesures jugées pertinentes : l'utilisation d'un langage clair et compréhensible, la mise à disposition de notices pertinentes et le développement de déroulements intuitifs.

Par ailleurs, 45 % des personnes interrogées souhaitent un accès centralisé. D'après la stratégie Administration numérique suisse 2024–2027, l'intégration de plateformes existantes y remédiera (plateformes de service communes). Ceci permettrait aussi de trouver plus facilement les offres, ce que 39 % des sondés estiment nécessaire. Ces deux souhaits concordent avec les résultats des entretiens approfondis. EasyGov.swiss, le guichet en ligne pour les entreprises, est un exemple à suivre pour une telle offre. Cette plateforme permet aux entreprises de déposer en ligne des demandes d'autorisation, d'effectuer des déclarations et de procéder à des inscriptions.

La **mise en œuvre sans rupture de médias** est un autre élément important. 40 % des sondés pensent que les offres en ligne devraient être dématérialisées d'un bout à l'autre, sans que les utilisateurs aient besoin de changer de support.

Les obstacles à l'utilisation des services administratifs en ligne toujours d'actualité

Trouver les **services en ligne que proposent les autorités est trop compliqué**. C'est l'obstacle majeur à l'utilisation des offres que mentionnent les personnes sondées. Elles sont même plus nombreuses (plus de la moitié) à citer cet obstacle que les années précédentes. D'après l'étude, les personnes interrogées de Suisse alémanique sont plus gênées que celles des autres régions : environ 56 % des Suisses alémaniques ont mentionné ce point. En Suisse romande, ils étaient 44 % et au Tessin 33 %. On ne remarque pas de différences entre les tranches d'âge.

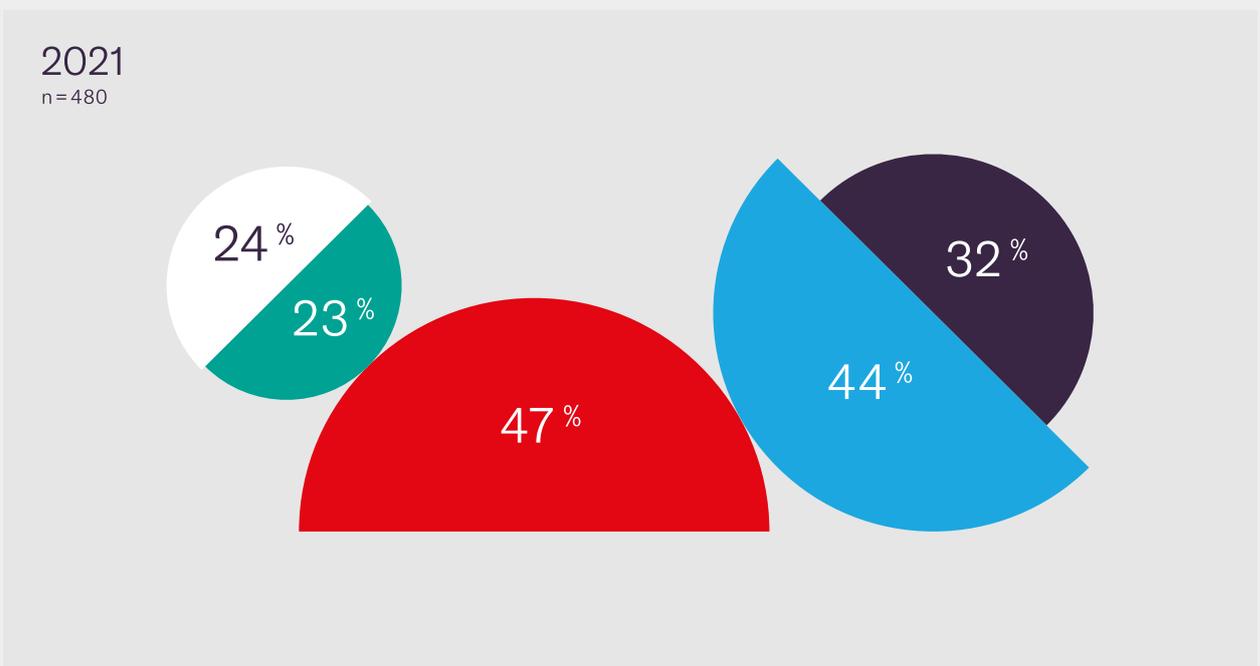
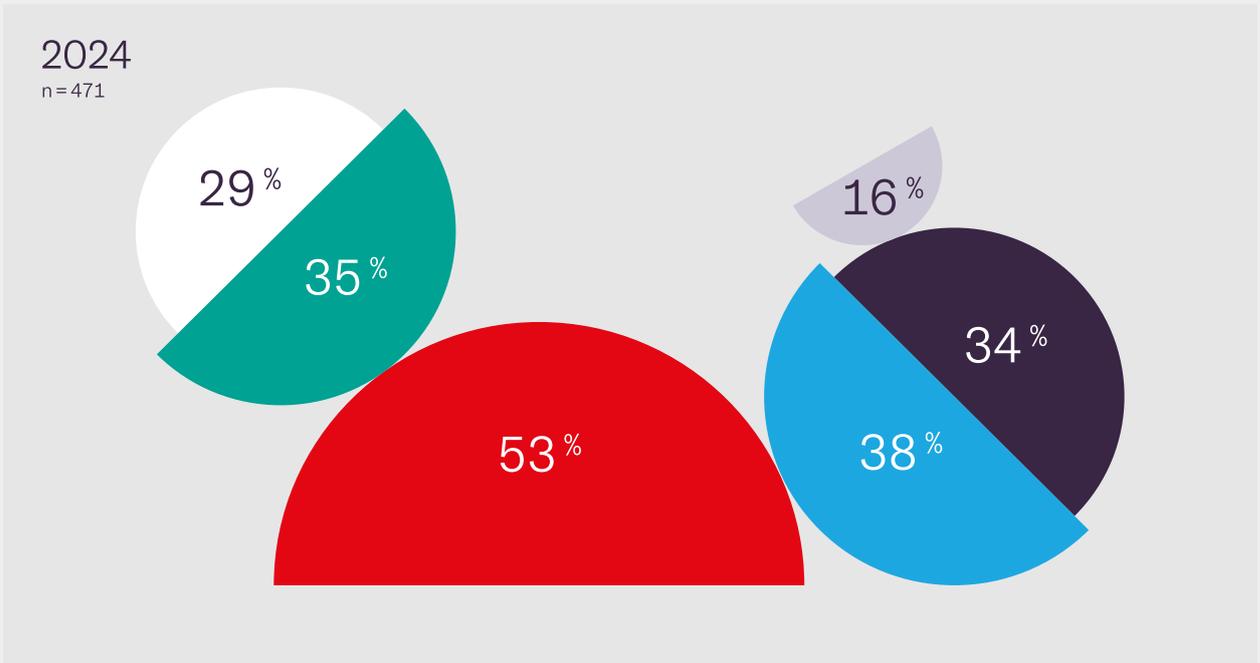
La **confiance dans la protection des données et la sécurité des données** a augmenté. Mais le manque de confiance reste l'un des freins les plus fréquents. Sous cet aspect, les plus de 55 ans sont nettement plus critiques que les plus jeunes : près de la moitié des 55 à 70 ans n'a pas confiance dans la protection des données. 28 % des 17 à 24 ans sont dans ce cas, et 34 % des 25 à 54 ans. Les personnes du Tessin sont plus confiantes dans la protection des données que celles des autres régions.

Les sondés se révèlent plus critiques que les années précédentes à l'égard de la **complexité de l'enregistrement, de l'absence de documentations et d'explications sur les offres et des sites Internet non optimisés pour les appareils mobiles**. Plus les sondés sont âgés, plus ils ont tendance à être critiques vis-à-vis de la complexité de l'enregistrement. L'absence de documentations et d'explications pose surtout problème aux personnes de 65 à 70 ans. On est peu surpris d'apprendre que, pour 40 % des moins de 24 ans, le fait que les sites Internet ne soient pas optimisés pour les smartphones est un obstacle. Un tiers environ des sondés de 25 à 54 ans le déplore également. Les différences vis-à-vis de ces facteurs sont moindres entre régions linguistiques.

Les inquiétudes à l'égard des autorités quant à la protection des données diminuent.

Le **manque d'informations sur la protection des données** constitue lui aussi un frein à l'utilisation des services administratifs en ligne. Plus les sondés sont âgés, plus ils sont critiques face à ce facteur. Si 4 % seulement des moins de 24 ans y voient un obstacle, le pourcentage grimpe à 23 % chez les plus de 55 ans.

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



- Trop compliqué de trouver les bonnes offres des autorités ●
- Aucune confiance dans la protection / sécurité des données ●
- Enregistrement trop fastidieux ●
- Manque de documentations / d'explications sur le fonctionnement des processus ●
- Sites Internet pas optimisés pour les portables ●
- (Manque d') informations sur la protection des données ●

Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes qui ont indiqué qu'il y avait, de leur point de vue, des obstacles ou des problèmes dans l'utilisation des offres de cyberadministration ou des services administratifs en ligne.

Continuer à développer l'offre en ligne des communes et des cantons, même si le degré de satisfaction est élevé

La population pense qu'il est nécessaire de développer en particulier les offres en ligne des communes et des cantons (cf. Fig. 6). 36% des sondés souhaitent un développement de l'offre de leur canton de domicile et 44% de celle de leur commune de domicile. Seuls 27% des personnes interrogées sont de cet avis pour ce qui concerne la Confédération.

La population est majoritairement satisfaite de l'offre en ligne des autorités. Les deux tiers des sondés indiquent même en être plutôt, voire extrêmement satisfaits. 11% des personnes interrogées ne sont plutôt pas, voire pas du tout satisfaites. La satisfaction de la population vis-à-vis de l'offre en ligne reste constante depuis l'enquête de 2018.

La population s'oppose à une réduction des frais en cas d'exécution en ligne des démarches administratives

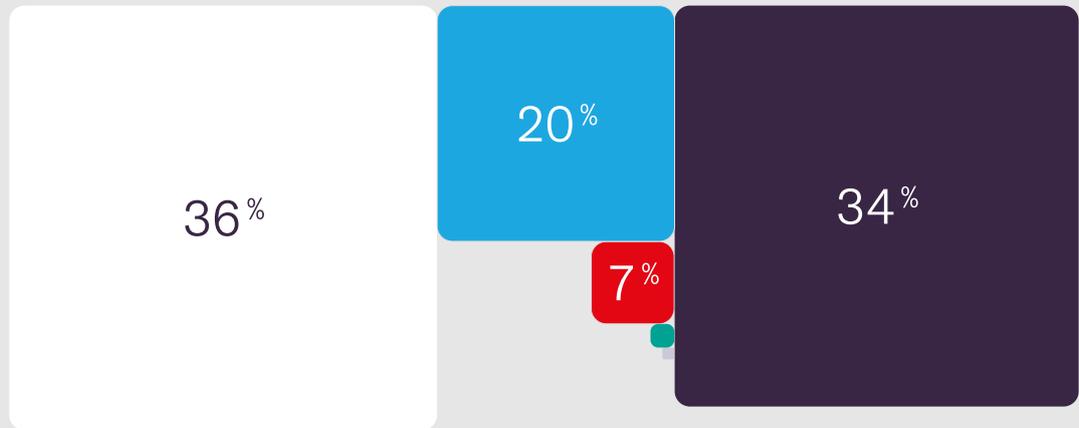
Même si les économies sont un facteur de plus en plus important en faveur de l'utilisation des services administratifs en ligne (cf. page 18), la majorité des sondés est contre la mise en place par l'État d'une réduction qui s'appliquerait aux particuliers et aux entreprises qui effectueraient une démarche administrative par Internet. 55% des sondés indiquent ne pas être d'accord ou plutôt pas d'accord avec ce principe. Le pourcentage reste stable depuis 2018. À peine 40% des sondés sont d'accord ou plutôt d'accord. Les autres participants ne se sont pas prononcés sur le sujet.

Les sondés de Suisse romande ont rejeté ce principe de réduction davantage que les sondés de Suisse alémanique et du Tessin. 61% des sondés de Suisse romande s'opposent totalement au fait que l'État mette en place une réduction. En Suisse alémanique, ce pourcentage est de 33% et, au Tessin, il atteint 10%. Généralement, c'est au Tessin que la population se déclare la plus favorable à une réduction des frais.

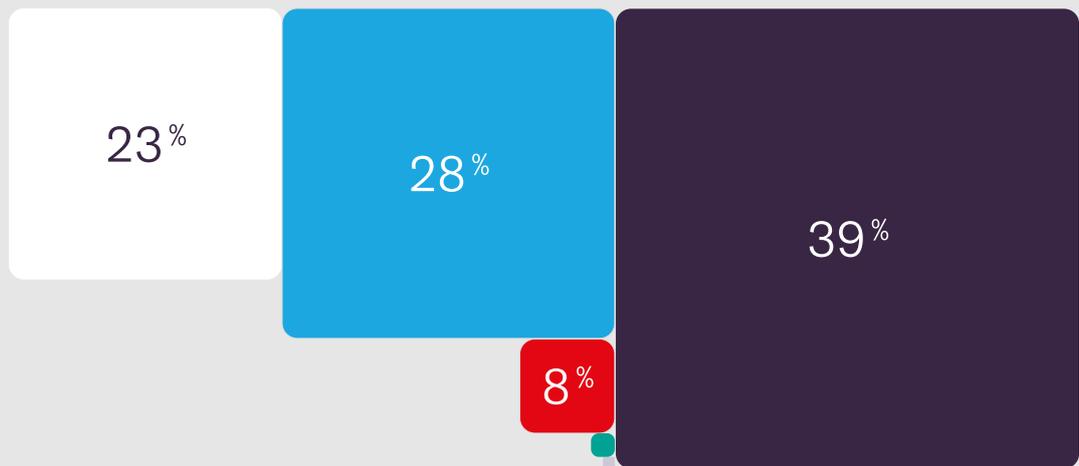


6. De votre point de vue, faudrait-il développer l'offre en ligne des autorités?

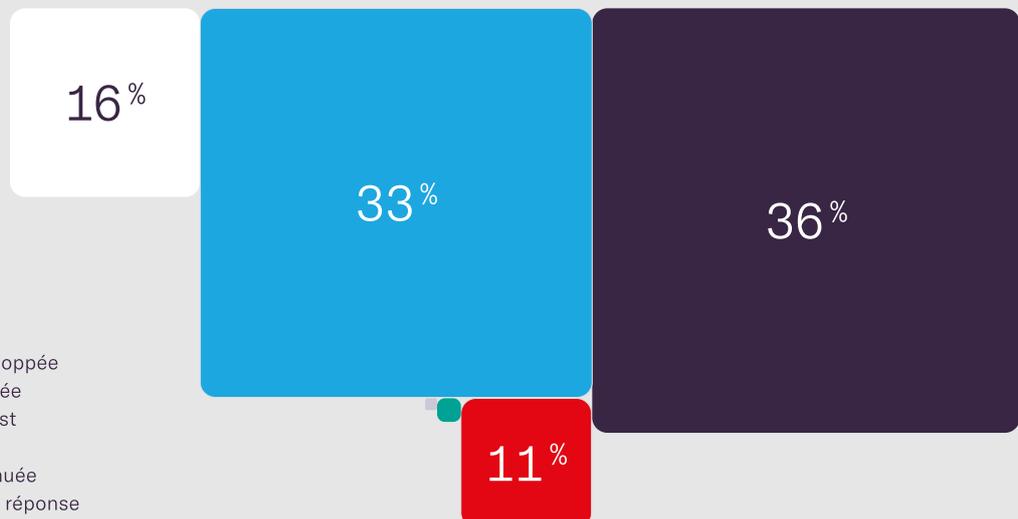
Confédération



Cantons



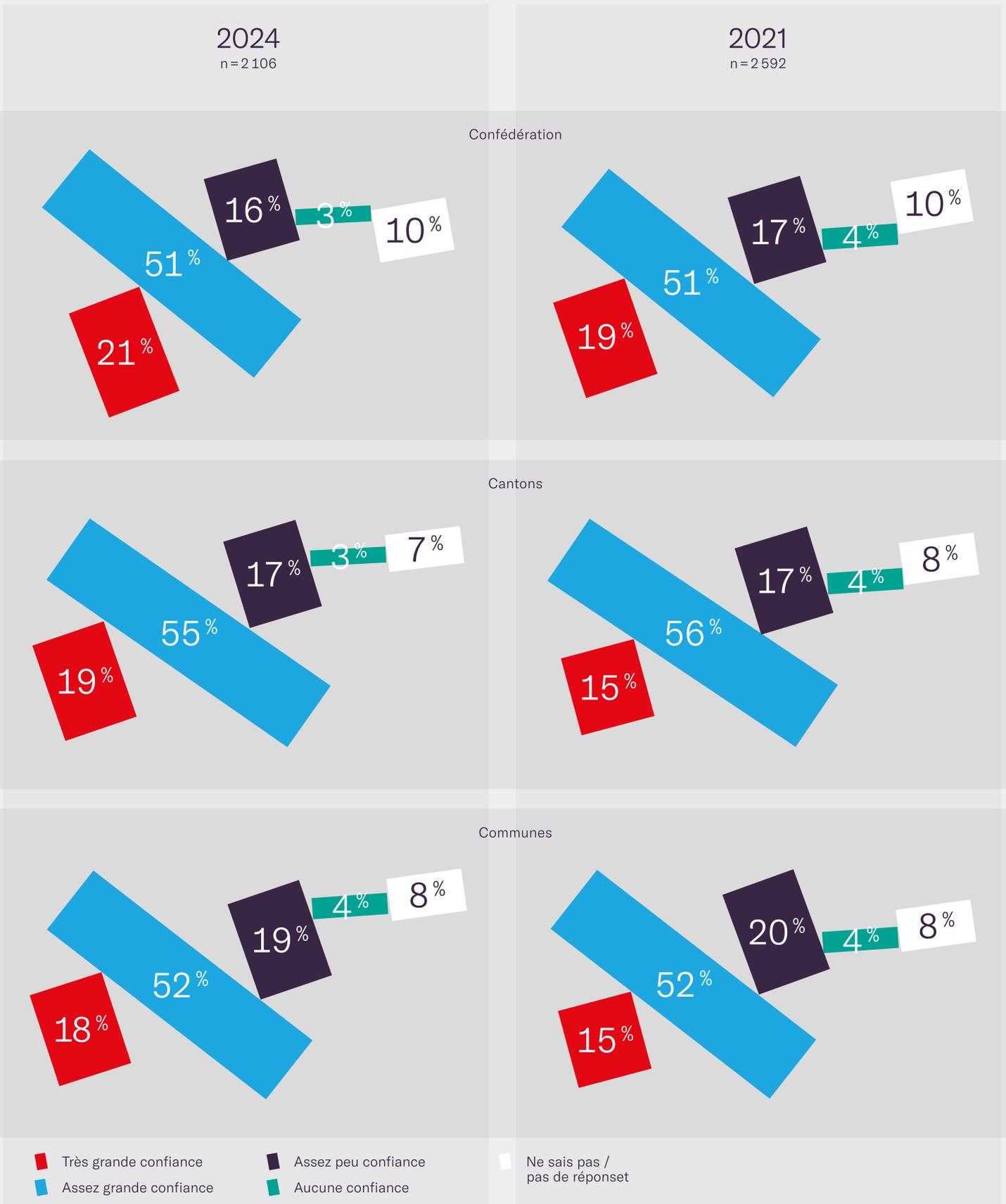
Communes



- Être fortement développée
- Être plutôt développée
- Rester telle qu'elle est
- Plutôt être diminuée
- Être fortement diminuée
- Ne sais pas / pas de réponse

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet.

7. Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les services administratifs en ligne à l'échelon local, cantonal et national en termes de protection de la personnalité et des données?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2 106).

La confiance dans les services administratifs en ligne est élevée et continue de progresser

La confiance que témoigne la population aux services administratifs en ligne à tous les niveaux fédéraux évolue positivement. Tandis que les personnes interrogées font dans l'ensemble surtout confiance aux services des autorités cantonales, la confiance qu'elles témoignent aux offres de la Confédération et des communes progresse. Comme les années passées, elles sont plus méfiantes vis-à-vis des offres des communes et des villes. Les différences sont minimales entre les tranches d'âge et les régions linguistiques.

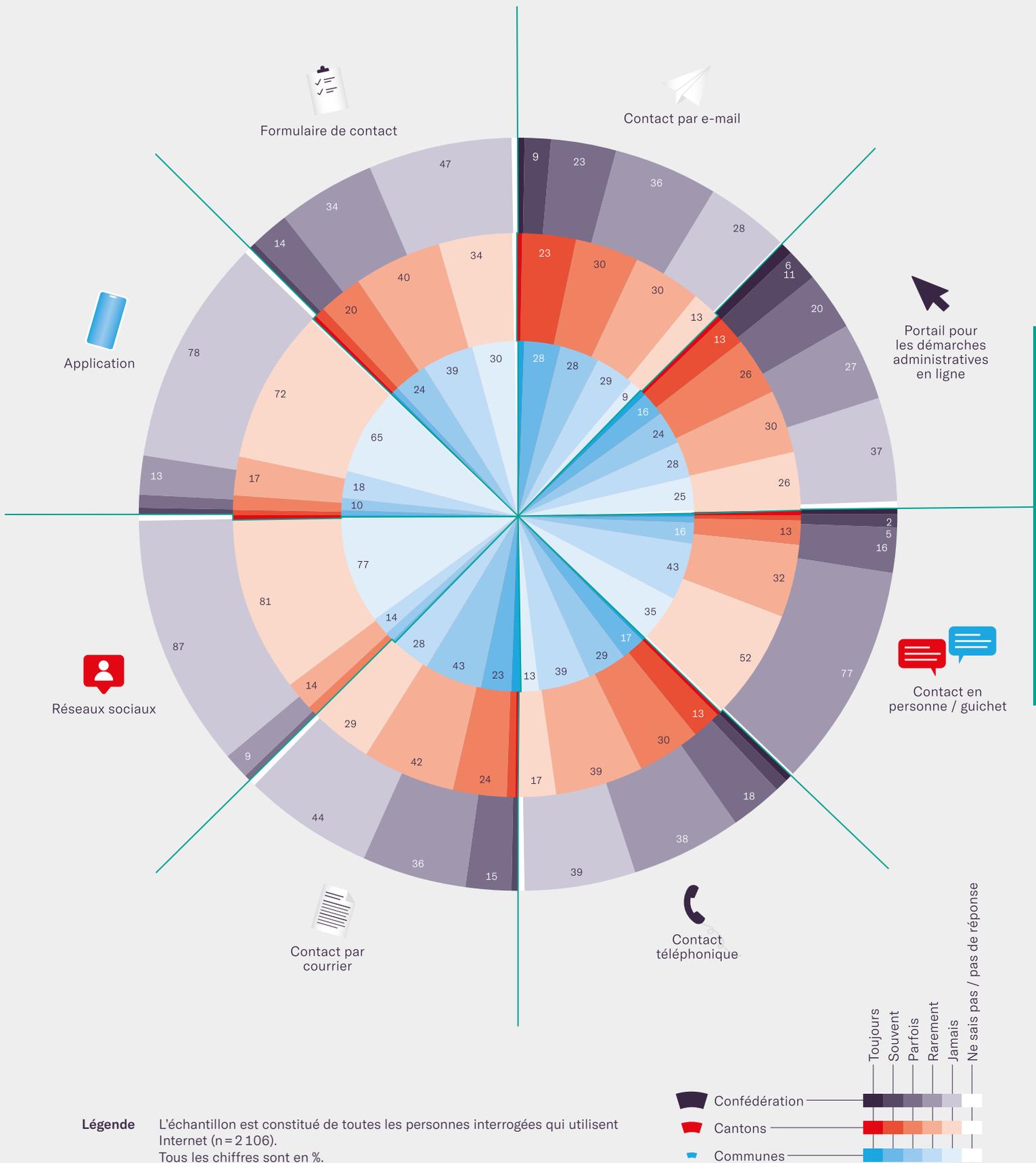
→ Groupe cible entreprises

Voici les résultats de l'enquête menée auprès des entreprises. Lorsque la mise en parallèle s'avère pertinente, les résultats de l'étude actuelle sont comparés à ceux des années précédentes (2018 et 2021).

L'e-mail, le téléphone et les portails comme principaux canaux de contact avec les autorités

Les entreprises contactent les autorités essentiellement par **e-mail**. Elles apprécient aussi le **contact par téléphone** et le contact par les **portails**. Les contacts entre les entreprises et les communes passent majoritairement par ces canaux. Les formulaires de contact sont aussi utilisés relativement souvent, surtout ceux des communes. Il en va de même pour les contacts par courrier. Les possibilités de contact par le biais des applications et des réseaux sociaux trouvent apparemment peu d'écho auprès des entreprises.

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



La réalisation des démarches par voie numérique augmente aussi chez les entreprises

Les entreprises sollicitent les services administratifs en ligne de plus en plus souvent. L'évolution dans le temps en témoigne : en 2018, un peu plus d'un tiers des entreprises effectuaient la totalité ou la quasi-totalité de leurs démarches administratives en ligne. En 2021, elles étaient déjà 47% ; en 2024, elles sont 54%. Par ailleurs, 24% des entreprises interrogées ont effectué près de la moitié de leurs démarches en ligne. La même évolution se dessine au sein de la population – à présent, près de la moitié des sondés (45%) effectuent la totalité ou la quasi-totalité de leurs démarches en ligne.

Les personnes sondées sont plus nombreuses en 2024 que les années précédentes à rechercher moins de deux fois par mois, voire jamais des informations sur un site Internet officiel. Un tout petit peu plus de 40% des participants indiquent y recourir plus rarement que deux fois par mois. En 2021, cette réponse était donnée par 39% des entreprises. 10% des sondés ne consultent jamais les sites Internet des autorités pour se procurer des informations – ici aussi, le pourcentage est en hausse par rapport à 2021. En 2021, cette réponse était donnée par 6% des entreprises. 23% des sondés seulement se rendent trois fois par mois, voire plus souvent sur des sites Internet des autorités. Les années précédentes, ils étaient près d'un tiers à donner cette réponse. Il est intéressant de noter que les sondés de Suisse italophone consultent davantage les sites Internet des autorités que ceux de Suisse romande et alémanique. 46% des sondés de Suisse alémanique et 41% des sondés de Suisse romande indiquent consulter un site Internet des autorités moins d'une à deux fois par mois. Ils ne sont que 22% au Tessin.

78%

des entreprises effectuent leurs démarches administratives en ligne.

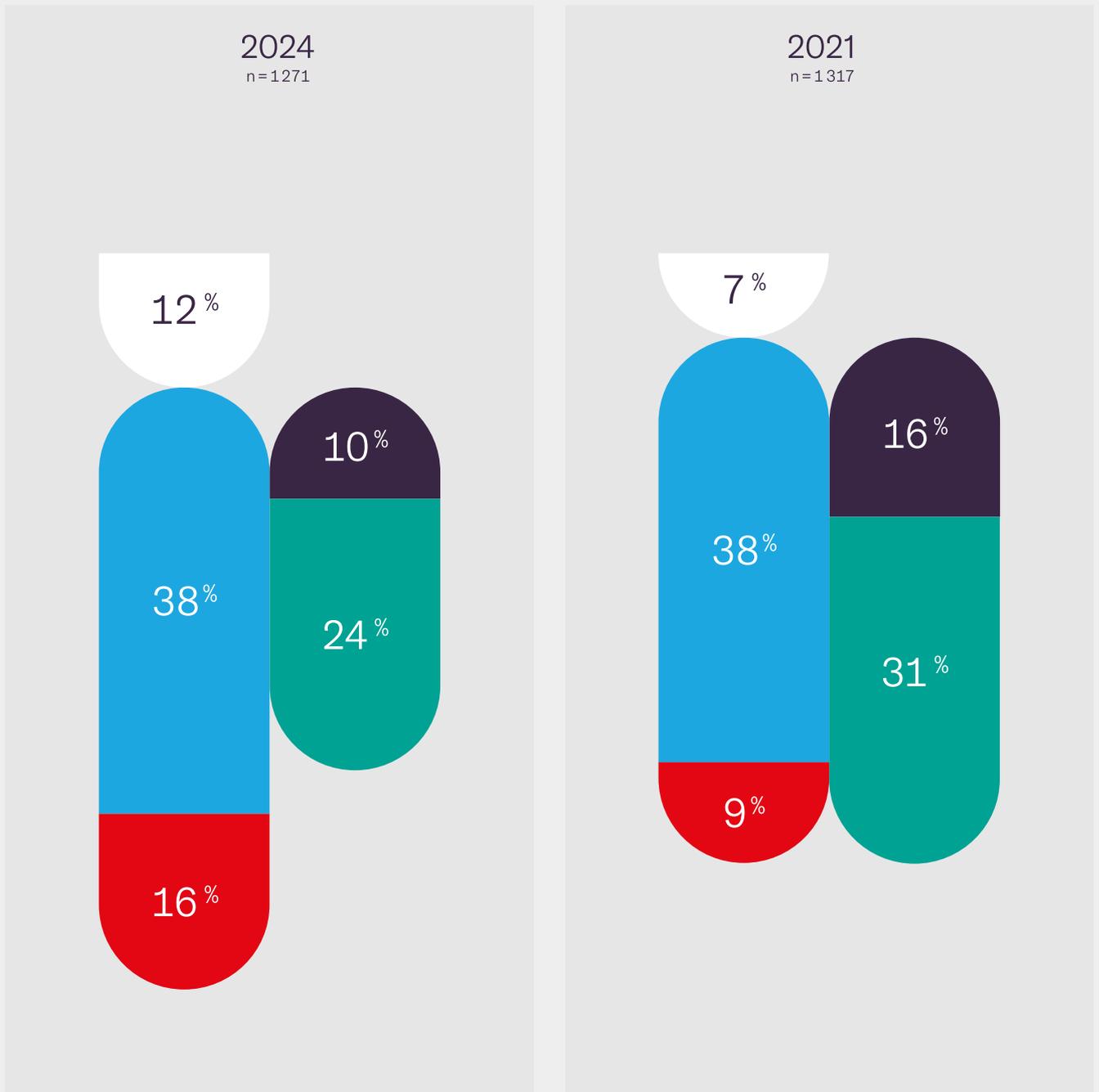
Les offres en ligne établies des autorités appréciées par les entreprises

Quelles sont les offres en ligne les plus connues et les plus utilisées par les entreprises? D'après les personnes interrogées, les entreprises ont avant tout pris part à des enquêtes statistiques. Plus de 70% l'ont déjà fait par voie numérique et 64% ont transmis leur déclaration d'impôt en ligne. Tout juste 60% des entreprises ont effectué leurs décomptes de cotisations sociales ou demandé une prolongation de délai pour la déclaration d'impôt en ligne. Les entreprises ont également eu souvent recours à l'inscription en ligne auprès des assurances sociales ou au décompte en ligne de la TVA. Par rapport à la dernière enquête de 2021, la part des démarches effectuées en ligne est restée constante ou a légèrement augmenté.

À l'avenir, les entreprises souhaitent avant tout pouvoir communiquer en ligne des mutations au registre du commerce et un changement d'adresse aux différents offices ou pour le permis de circulation. Elles aimeraient également pouvoir procéder plus souvent en ligne à l'inscription d'entreprise au registre du commerce, à la demande de plaques d'immatriculation et de permis de circulation ou à l'engagement de procédures de poursuite. Toutes ces démarches auprès des administrations, à l'exception de celles qui concernent le service des automobiles, sont d'ores et déjà réalisables en ligne sur la plateforme EasyGov.swiss. Apparemment, de nombreuses entreprises ne connaissent pas (encore) l'offre d'EasyGov.swiss, même si la notoriété de la plateforme s'est accrue depuis 2021 (cf. page 36).

Qu'est-ce que cela signifie pour l'offre de services administratifs en ligne? Les entreprises ont également été interrogées sur les services qui seront pertinents pour leur activité. Il s'avère que la déclaration et le paiement de l'impôt (46%) ainsi que l'utilisation en général des informations des autorités (44%) vont devenir particulièrement importants dans un proche avenir. Ces services sont déjà proposés en ligne. Les entreprises s'intéressent également aux recrutements (29%), aux transactions financières (24%) et aux poursuites (20%). Les entreprises pourraient utiliser davantage l'engagement de procédures de poursuite, d'ores et déjà proposé en ligne sur EasyGov.swiss depuis 2019.

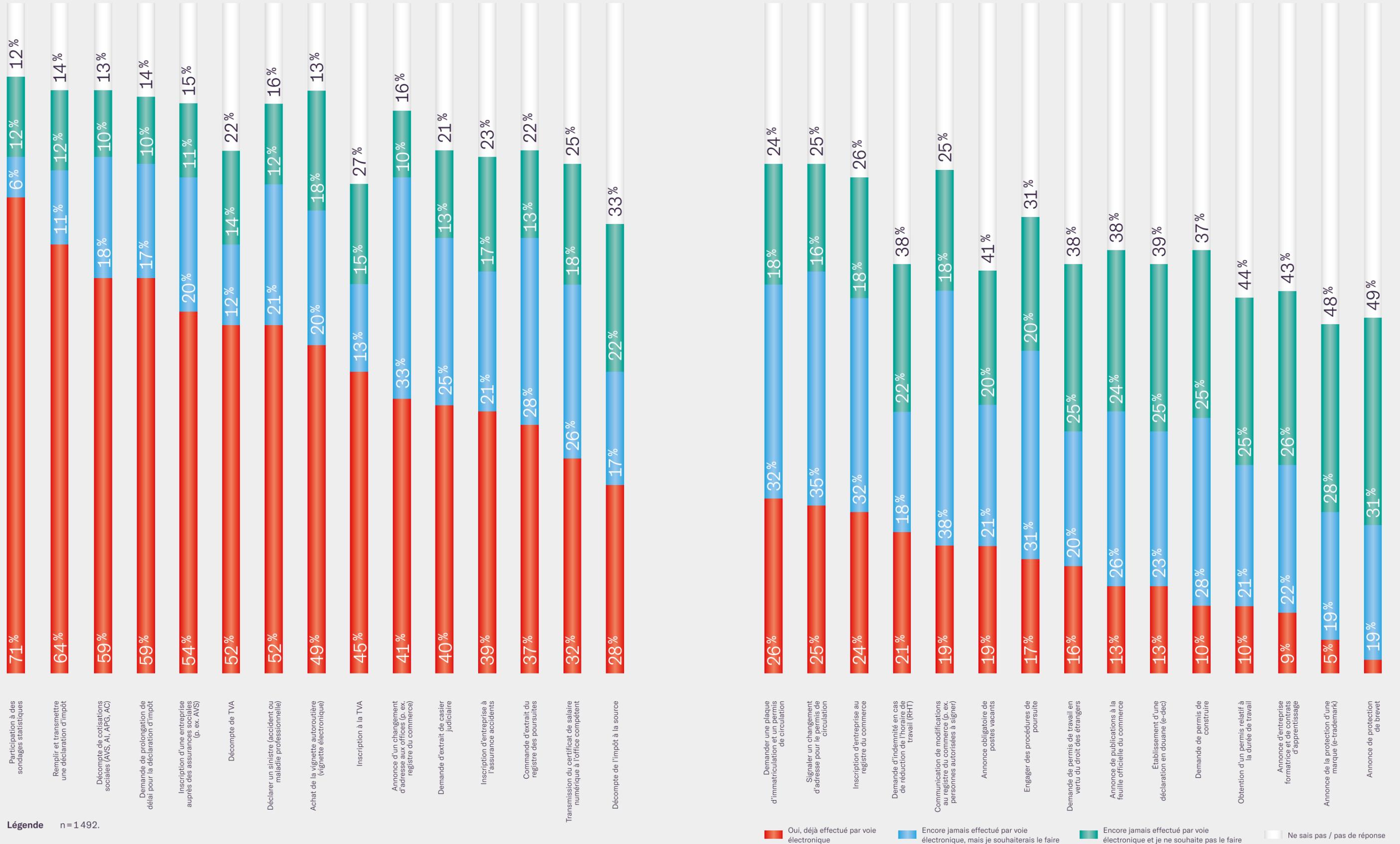
9. Parmi ces prestations / démarches, combien en avez-vous effectuées / traitées en ligne avec les autorités?



- Toutes ●
- Presque toutes ●
- Environ la moitié ●
- Aucune ●
- Ne sais pas / pas de réponse ●

Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes qui ont déclaré avoir eu recours au moins une fois par an à un service d'une administration ou avoir traité une affaire avec une administration.

10. Parmi les prestations suivantes des autorités, auxquelles avez-vous déjà eu recours ou souhaitez-vous avoir recours en ligne au nom de votre entreprise?



Légende n=1 492.

Y compris pour les entreprises, les facteurs temps sont essentiels dans la décision d'utilisation

Pour les entreprises, la décision d'utiliser les services administratifs en ligne est surtout dictée par les facteurs temps. Sur une échelle de 0 à 10, le gain de temps et la flexibilité horaire (pas d'heures d'ouverture fixes) sont les éléments jugés les plus importants. Ces éléments ont même gagné encore plus de poids par rapport aux années précédentes. L'optimisation des processus et la transparence des déroulements sont également des critères jugés plutôt importants par les entreprises. Le facteur des économies de coûts est lui aussi devenu plus important. Les entreprises de Suisse italophone sont plus sensibles

au critère économique auquel elles attribuent une note de 8.2 points sur 10. En Suisse alémanique et en Suisse romande, ce facteur est noté 7.3 points sur 10. La préférence générale des entreprises sondées pour les démarches en ligne gagne en importance depuis 2018. La (meilleure) qualité de service est considérée comme moins importante par rapport à 2018. Mais ici la comparaison avec les années passées est difficile car la catégorie a changé de dénomination, passant de qualité de service à meilleure qualité de service dans l'enquête actuelle.

Sur une échelle de 0 à 10, pour quelles raisons une entreprise choisit-elle d'utiliser un service administratif en ligne ?

	2024 (n=1 492)	2021 (n=1 407)
1.	Gagner du temps (8.4)	Flexibilité horaire (pas d'heures d'ouverture fixes (8.3))
2.	Flexibilité horaire (pas d'heures d'ouverture fixes (8.3))	Gagner du temps (8.1)
3.	Convivialité (8)	Convivialité (7.9)
4.	Optimisation des processus (7.7)	Qualité des services (7.7)
5.	Des déroulements transparents (7.5)	Optimisation des processus (7.5)
6.	Économiser des coûts (7.4)	Des déroulements transparents (7.4)

Légende

Les chiffres entre parenthèses représentent la note moyenne attribuée à l'importance de ces aspects sur une échelle de 1 à 10 (pas du tout important à extrêmement important).

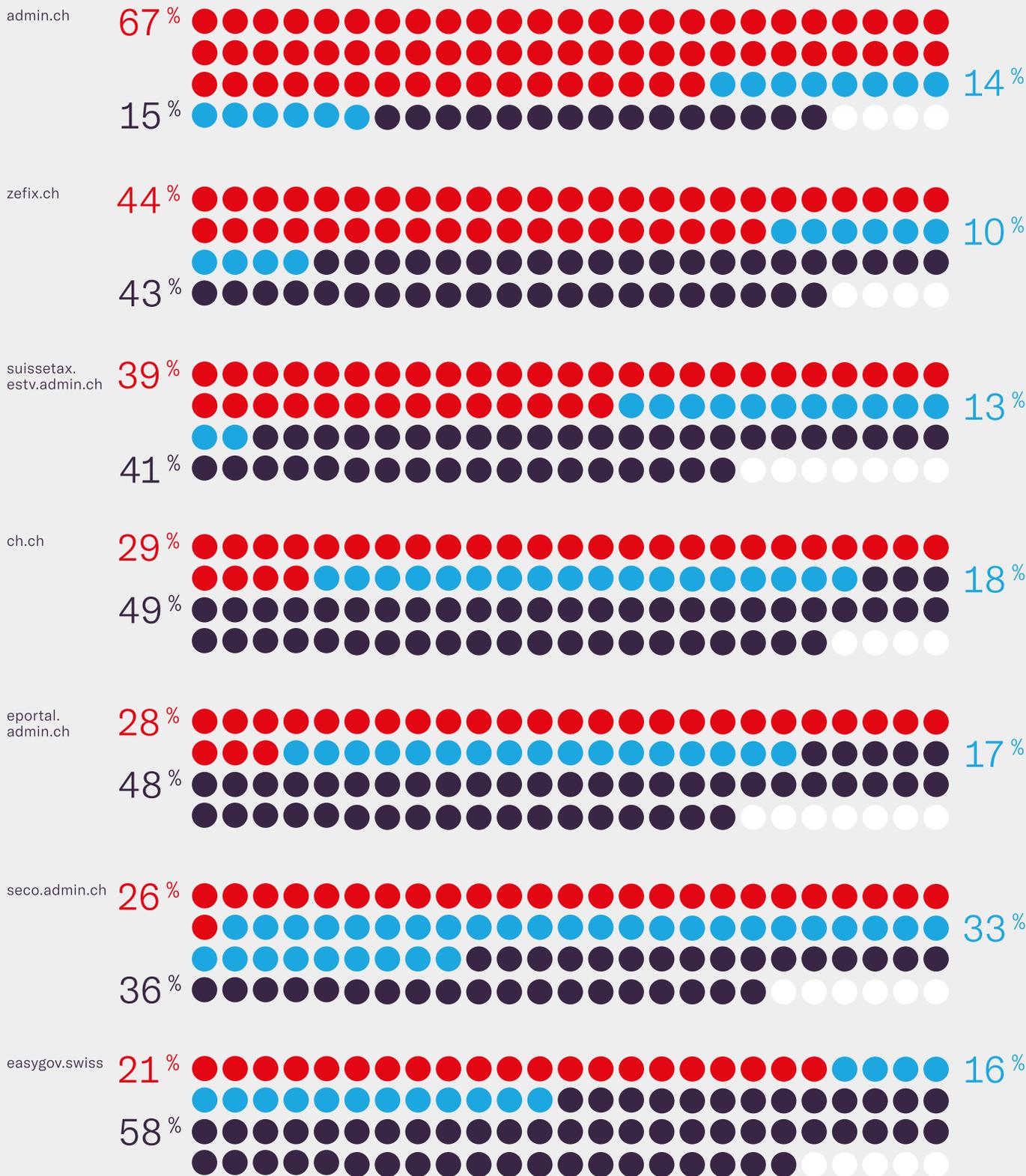
La notoriété des sites Internet et des portails auprès des entreprises

Les entreprises de toute la Suisse connaissent avant tout le site Internet majeur de la Confédération, admin.ch, et deux tiers des sondés l'ont déjà consulté une fois, voire utilisé (cf. Fig. 11). Les entreprises ont aussi déjà utilisé zefix.ch, l'index central des raisons de commerce, et SuisseTax, le portail de l'Administration fédérale des contributions (AFC). Le site Internet du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) est lui aussi très connu.



Près de 40% des entreprises connaissent la plateforme EasyGov.swiss, le guichet en ligne pour les entreprises. Environ la moitié de celles qui connaissent le site l'ont déjà utilisé une fois. Depuis 2021, la notoriété d'EasyGov.swiss a augmenté de près de 8%.

11. Connaissez-vous ces sites Internet / portails / applications et les avez-vous déjà consultés / utilisés une fois?



● Oui, je le connais et je l'ai déjà consulté / utilisé
 ● Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté / utilisé
 ● Non, je ne le connais pas.
 ● Ne sais pas / pas de réponse

Légende n=1492
 Le graphique n'est pas exhaustif.

Les obstacles à l'utilisation des services administratifs en ligne

10% des entreprises ont constaté des obstacles à l'utilisation des services administratifs en ligne (cf. Fig. 12). La population est bien plus critique à cet égard. Les aspects suivants notamment constituent un frein du point de vue des entreprises :

- L'obstacle le plus important pour les entreprises est à présent la **complexité de l'enregistrement**. Ce frein a été nommé bien plus fréquemment en 2024 que par le passé.
- Les entreprises considèrent toujours que trouver **les bonnes offres des autorités est trop compliqué**.
- L'**absence d'un accès central aux offres des autorités** est très critiquée. Ce résultat concorde avec les observations de l'enquête et des entretiens approfondis auprès de la population.

Les autres aspects ont eux aussi été critiqués plus sévèrement que les années passées. Par rapport aux enquêtes précédentes, on constate de façon générale que les entreprises n'ont perçu aucune véritable amélioration des points les plus souvent critiqués par rapport à 2021.

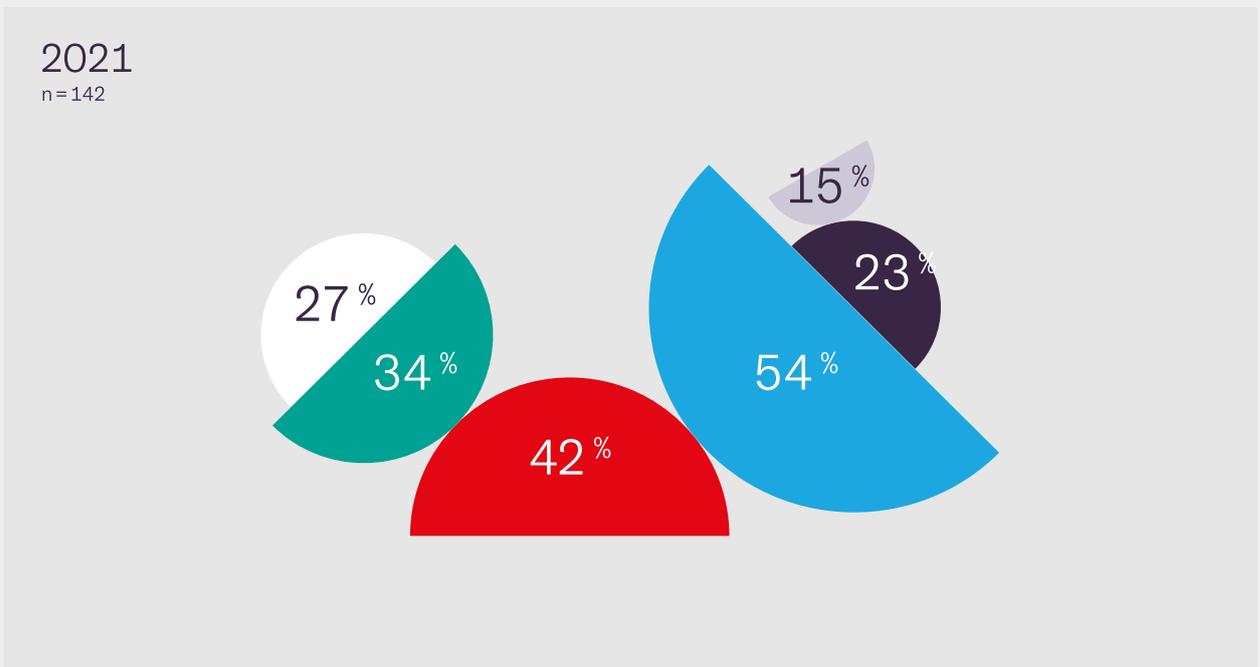
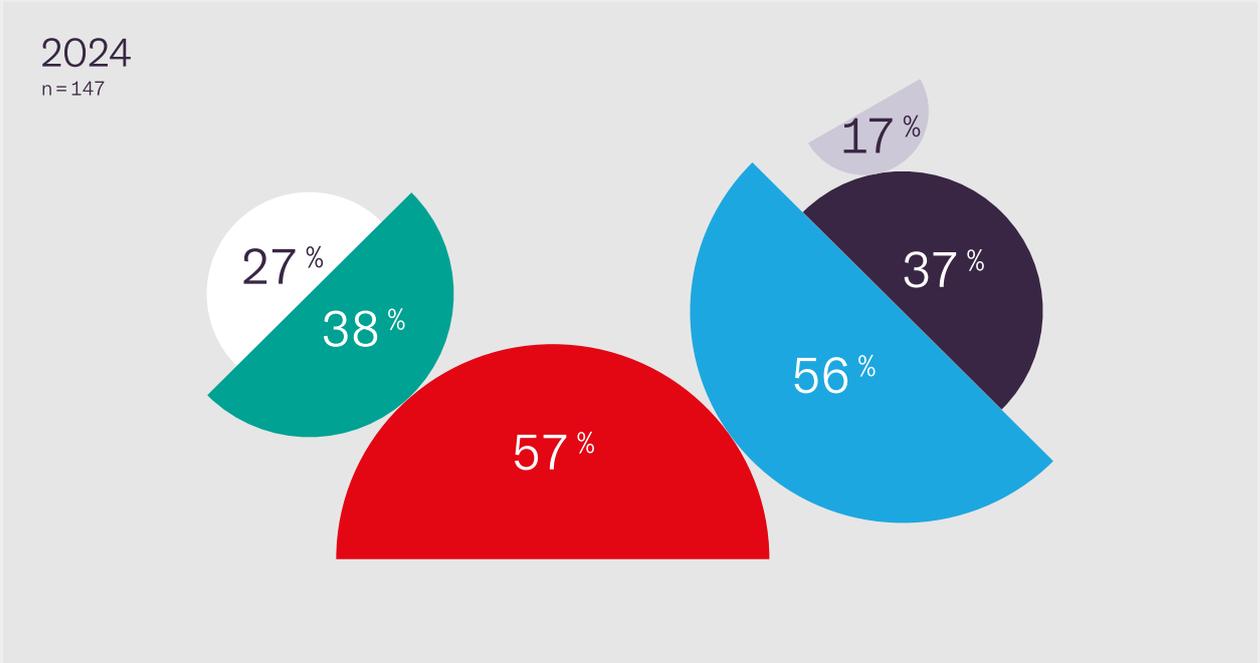
Améliorer la convivialité et la clarté des services disponibles en ligne

Du point de vue d'environ la moitié des sondés, il faut **une grande convivialité** des services administratifs pour que les entreprises les consultent ou les utilisent plus souvent. C'est l'avis de la moitié des entreprises de Suisse alémanique. Elles sont près de 40% à l'exprimer en Suisse romande et au Tessin. 40% des entreprises indiquent également avoir besoin de **meilleures informations** sur les services effectivement offerts en ligne et préféreraient un **accès centralisé à toutes les offres** (comme le fait EasyGov.swiss pour les entreprises) plutôt que de devoir passer par différents sites Internet et portails. Les entreprises de Suisse alémanique et de Suisse romande sont plus nombreuses à le souhaiter (38 et 39%) que les entreprises du Tessin (30%). 36% des entreprises aimeraient **pouvoir trouver plus facilement les services administratifs** qui les intéressent. 28% indiquent attendre une **mise en œuvre sans aucune rupture de médias** pour utiliser plus souvent les services administratifs en ligne.

Malgré un degré élevé de satisfaction, les entreprises ont un avis partagé sur le développement de l'offre en ligne des autorités

Pour près de 40% des entreprises, il faudrait élargir l'offre des communes, pour 35%, celle des cantons et pour 24%, celle de la Confédération. Concernant l'offre en ligne de la Confédération et des cantons, près de 40% des entreprises sont d'avis que l'offre des autorités doit rester telle quelle. 5% des sondés, voire moins, salueraient une réduction de l'offre à tous les niveaux fédéraux.

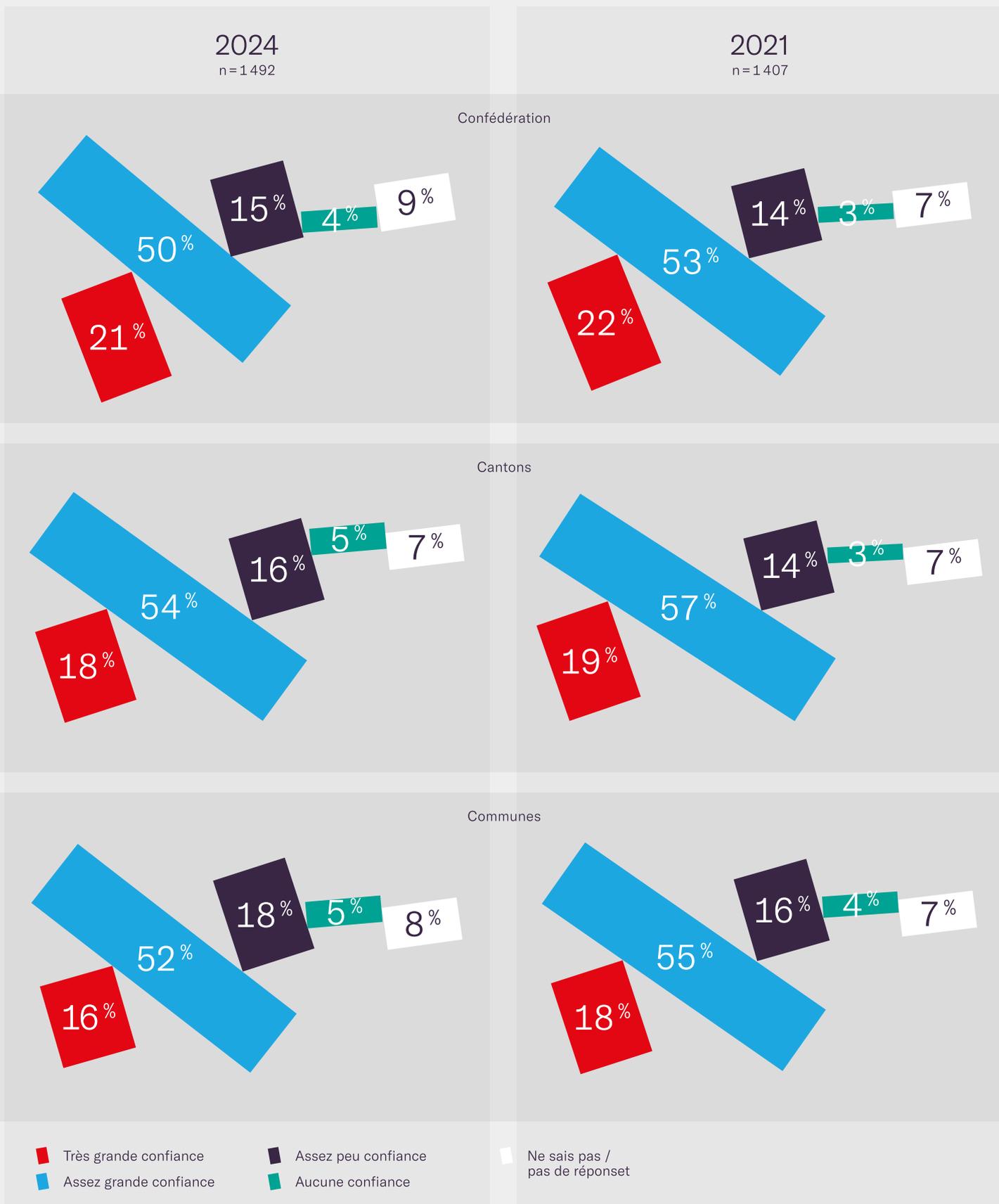
12. Qu'est-ce qui complique le plus pour vous / pour votre entreprise l'utilisation des prestations de cyberadministration ?



- Enregistrement trop fastidieux ●
- Trop compliqué de trouver les bonnes offres des autorités ●
- Manque de documentations / d'explications concernant l'utilisation des offres de cyberadministration / le fonctionnement des processus ●
- Pas d'accès central aux offres des autorités ●
- Aucune confiance dans la protection / sécurité des données ●
- Sites Internet pas optimisés pour les portables ●

Légende Cette question n'a été posée qu'aux personnes qui ont indiqué qu'il y avait, de leur point de vue, des obstacles ou des problèmes dans l'utilisation des offres de cyberadministration ou des services administratifs en ligne.

13. Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les services administratifs en ligne à l'échelon local, cantonal et national en termes de protection de la personnalité et des données ?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées au sein des autorités.

68%

des entreprises sont satisfaites de l'offre en ligne des autorités.

La majorité des entreprises sondées se montre satisfaite de l'offre en ligne des autorités. 68% au total se déclarent plutôt satisfaites (63%), voire même extrêmement satisfaites (5%). D'un autre côté, 12% des entreprises sont plutôt insatisfaites, voire pas du tout satisfaites. Le degré de satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'offre en ligne des autorités est comparable aux résultats des années précédentes. Il a légèrement augmenté entre 2018 et 2021, mais a baissé en 2024. Cela est peut-être dû au fait que les entreprises attendent plus de l'offre en ligne des autorités.

Les entreprises aussi s'opposent à une réduction des frais

Comme la population, les entreprises sont majoritairement contre le fait que l'État applique une réduction des frais aux entreprises et aux particuliers qui effectuent leurs démarches administratives sur Internet. Près de 60% des entreprises sondées n'étaient pas, voire pas du tout d'accord avec une réduction des frais. Par rapport aux années passées, la position des entreprises à cet égard n'a pas changé.

Les entreprises de Suisse romande rejettent clairement toute réduction des frais. 78% des entreprises interrogées ont indiqué ne pas être du tout d'accord avec une telle réduction. En Suisse alémanique (33%) et au Tessin (20%), ce chiffre est bien inférieur. Cette différence entre régions linguistiques apparaît aussi clairement au sein du groupe cible population (cf. page 26).

La confiance dans les services administratifs en ligne recule légèrement

De manière générale, les entreprises font largement, voire plutôt largement confiance aux services administratifs en ligne. Environ 70% des entreprises sondées l'indiquent concernant les services en ligne de la Confédération, des cantons et des communes. Il faut aussi noter que la

La plupart des entreprises font confiance aux services en ligne.

part des entreprises qui ne font guère, voire pas confiance aux autorités locales, cantonales et nationales a légèrement augmenté depuis 2018. Les entreprises de Suisse italophone font généralement un peu plus confiance aux services administratifs en ligne, et à tous les niveaux, que les entreprises de Suisse alémanique et romande.

→ Groupe cible administration

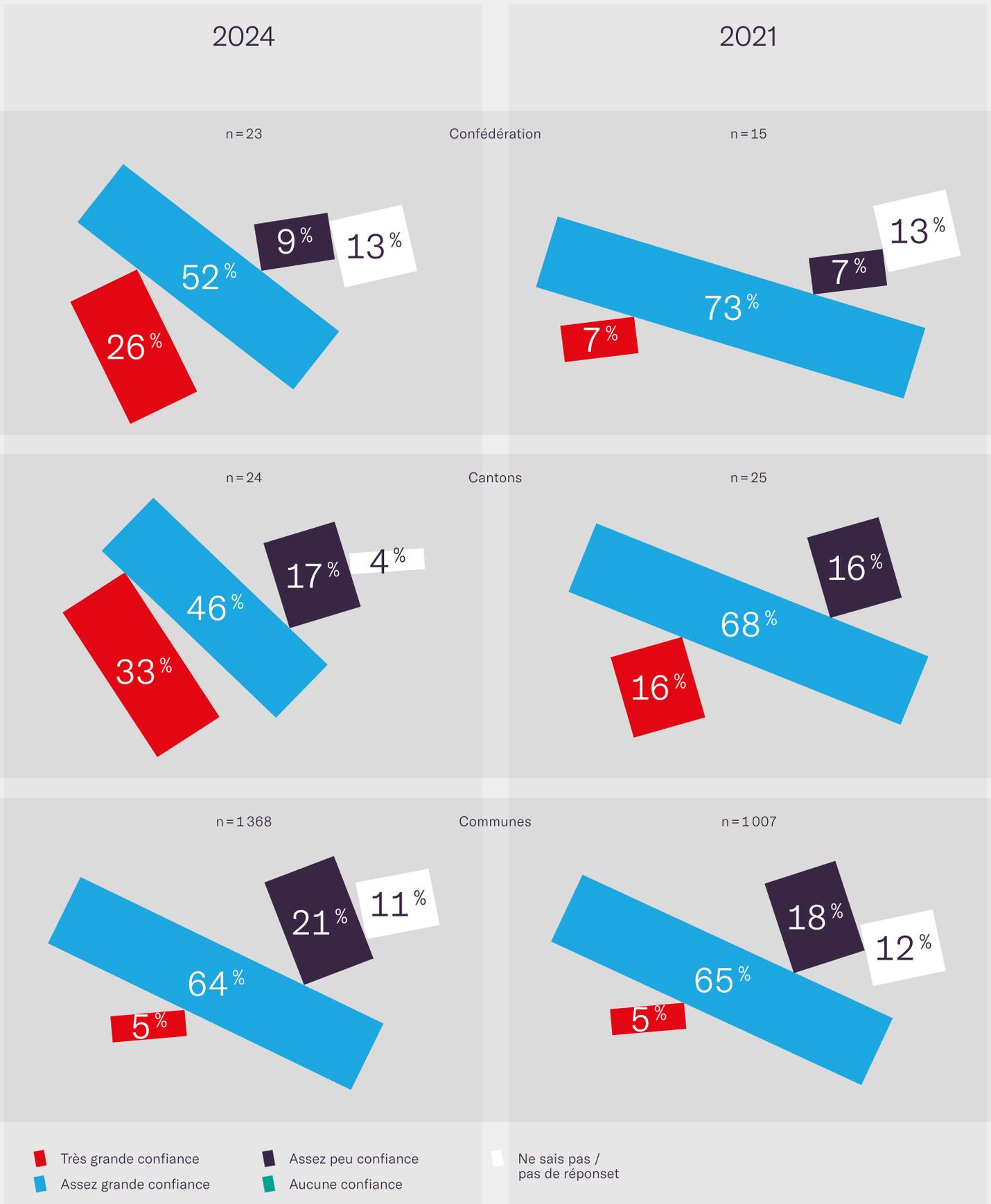
Voici les résultats de l'enquête menée auprès des services fédéraux, des cantons et des communes. Lorsque la mise en parallèle s'avère pertinente, les résultats de l'étude actuelle sont comparés à ceux des années précédentes (2018 et 2021) et aux réponses de la population et des entreprises.

Le degré de satisfaction et la confiance restent élevés

Aux trois niveaux administratifs, la satisfaction de la population vis-à-vis des services administratifs en ligne est jugée plus positive en 2024, après un recul en 2021. Les collaborateurs des autorités fédérales se montrent toujours plus critiques que ceux des cantons et des communes. Ce sont les autorités cantonales qui évaluent la satisfaction de la manière la plus positive. Ici, presque 75 % des sondés sont d'avis que la population et les entreprises sont satisfaites de l'offre de cyberadministration disponible en Suisse. Dans les communes, ils sont 70 %. L'évaluation faite par les autorités est en accord avec celle des utilisateurs. Près des deux tiers des sondés parmi la population et les entreprises sont satisfaits de l'offre de cyberadministration des autorités.

La confiance de la population dans les prestations administratives en ligne est également jugée positive par les représentants des autorités. Les plus autocritiques en la matière sont les représentants des communes. L'évaluation faite par les sondés au sein des autorités cantonales et des autorités fédérales est certes globalement plus positive, mais la part des voix critiques a augmenté par rapport à 2021 (cf. Fig. 13). 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 (cf. page 29 et 41) : près de 70 % de la population interrogée et des entreprises interrogées font très largement, voire plutôt largement confiance aux autorités.

14. À votre avis, à quel point la population fait-elle confiance à vos services administratifs en ligne? La population a-t-elle ...?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées au sein des autorités.

Développement des possibilités de contact en ligne auprès des autorités cantonales

Toutes les autorités peuvent être contactées par **téléphone**, **par e-mail** ou **par courrier**. Quasiment toutes les autorités communales et cantonales ont également un guichet, tandis qu'un tiers des autorités fédérales dispose d'un guichet. En 2021, le pourcentage était encore de 80%. Une majorité d'autorités cantonales propose des **formulaires de contact**, **des portails pour les démarches administratives en ligne et des réseaux sociaux** – mais la population utilise principalement les e-mails, les formulaires de contact et les portails. Les autorités cantonales proposent davantage les trois possibilités de contact qu'en 2021. Les applications sont plus répandues au sein des autorités fédérales (26%) qu'au sein des autorités cantonales (21%) et communales (15%).

L'offre de services en ligne s'est encore étoffée

Quasiment tous les services mentionnés sont proposés par plus de la moitié des autorités cantonales du moins en partie sous forme numérique. Ce pourcentage a encore augmenté par rapport à 2021. Les services les plus souvent proposés par les cantons sans rupture de médias sont la **demande de prolongation de délai pour la déclaration d'impôt** (83%), la **réception de la déclaration d'impôt** (67%) et la **gestion / modification des rendez-vous pour le contrôle des véhicules à moteur** (67%). De nombreux cantons proposent également le **paiement électronique** (50%), la **demande d'extrait du registre du commerce** (38%), la **réception de factures électroniques** (33%) et la **commande de remplacement du permis de conduire** (33%) sans rupture de médias.

La déclaration d'impôt électronique est proposée par tous les cantons.

Une grande partie des autorités cantonales propose d'autres services qui s'effectuent majoritairement en ligne, mais avec une rupture de médias ponctuelle, comme l'**obtention d'une plaque d'immatriculation** ou la **demande d'une plaque d'immatriculation de remplacement** (63%), la **commande d'un extrait du registre foncier** (51%) ou l'**immatriculation et le retrait de circulation d'un véhicule** (46%).

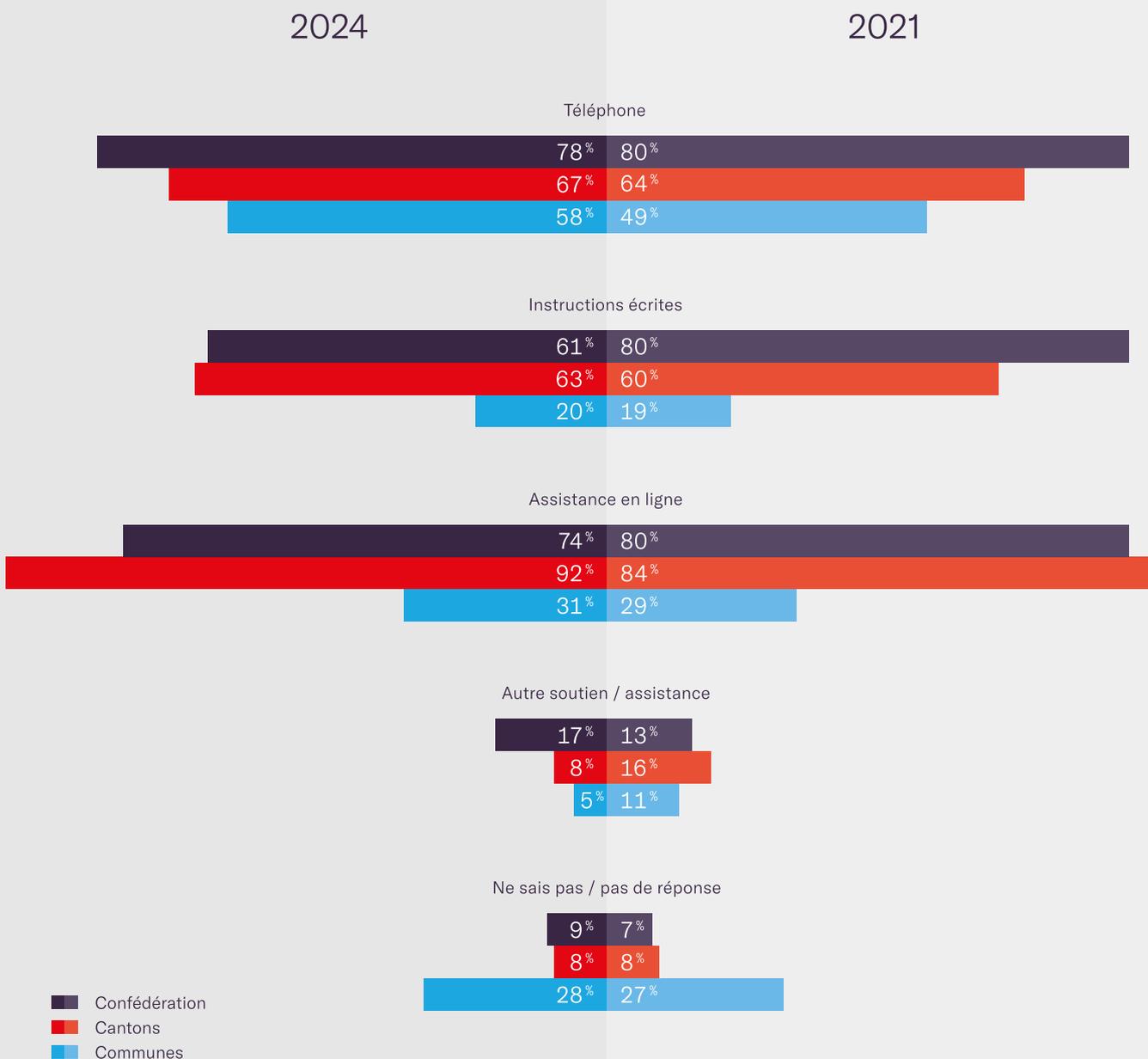
Contrairement aux autorités cantonales, les communes offrent moins de services en ligne. Les plus fréquents sont la **déclaration d'arrivée dans la commune de résidence** (39%), suivie de la **réception de factures électroniques** (23%), de la **commande d'attestation de domicile** (19%) et du **paiement électronique** (18%). Les offres numériques des communes ne semblent pas avoir augmenté depuis 2021 par rapport aux cantons. On a constaté les différences suivantes entre groupes de communes à propos de ces quatre offres :

- Les communes de Suisse alémanique et les communes urbaines et de taille intermédiaire de toutes les régions linguistiques proposent plus souvent la **déclaration d'arrivée dans la commune de résidence** sans rupture de médias.
- Les communes de plus grande taille permettent plus souvent que les communes de plus petite taille de **commander une attestation de domicile** sans rupture de médias.
- Les communes du Tessin proposent plus souvent la **réception de factures électroniques et le paiement électronique** sans rupture de médias.

Quand on compare l'offre et la demande de services administratifs en ligne, on obtient une image similaire à celle de 2021 : la saisie de la déclaration d'impôt reste la démarche la plus fréquemment effectuée en ligne. Quasiment tous les cantons proposent la déclaration d'impôt en ligne. Concernant la commande d'une attestation de domicile, la facture électronique ou le paiement électronique, il apparaît que les utilisateurs sont très demandeurs, mais que les communes notamment ne proposent pas encore ces services en ligne.

L'offre des autorités répond entièrement à la demande des entreprises en services en ligne comme la prolongation de délai ou la saisie / transmission de la déclaration d'impôt. Il en va de même pour la demande de permis de construire, en sachant que les entreprises sont nettement moins demandeuses de cette offre. En ce qui concerne la demande de permis de travail, le décompte des cotisations sociales et l'inscription auprès des assurances sociales, la demande de services en ligne est supérieure à l'offre.

15. Quelle assistance mettez-vous à la disposition des utilisateurs des offres de cyberadministration / services administratifs en ligne ?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées des autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal
 2024 communes n = 1 368, cantons n = 24, Confédération n = 23
 2021 communes n = 1 007, cantons n = 25, Confédération n = 15

Les autorités mettent en place une assistance téléphonique et en ligne et proposent des services sans aucune rupture de médias pour encourager l'utilisation de leurs services en ligne

C'est au niveau cantonal que les services d'aide à l'utilisation des services administratifs en ligne sont les plus répandus (cf. Fig. 15). La majorité des autorités cantonales proposent une assistance en ligne. Celle-ci a été développée depuis 2021 (+ 8 points). En deuxième place, on trouve l'assistance téléphonique et, en troisième, des explications

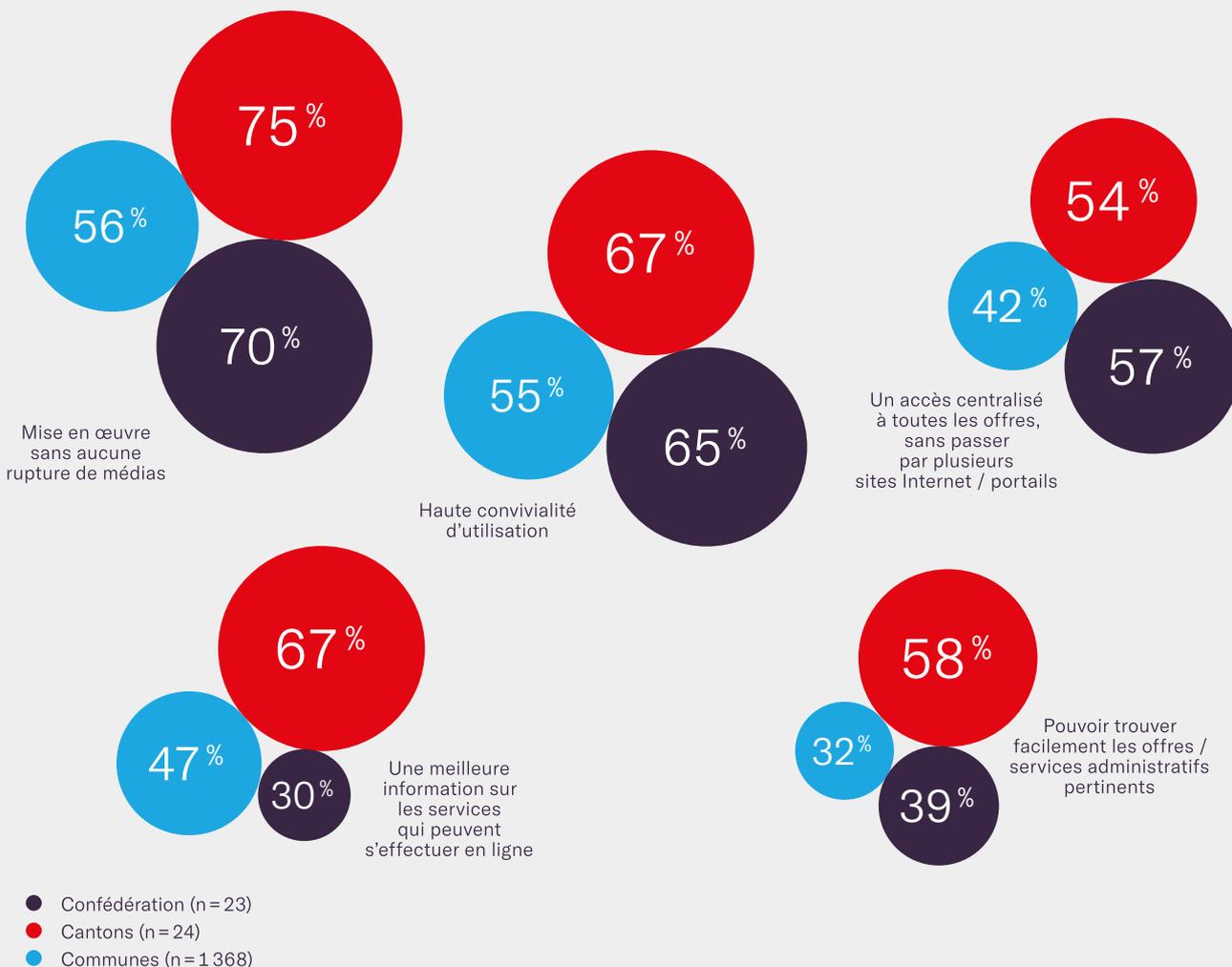
par écrit. Les autorités fédérales et les communes proposent très souvent une assistance téléphonique, ce qui répond aux besoins de la population et des entreprises (cf. page 21). En revanche, les autorités fédérales ont tendance à proposer moins souvent une assistance en ligne et des explications par écrit.

Contrairement à la population et aux entreprises pour qui les principaux critères qui les amènent à utiliser les services administratifs en ligne sont la convivialité d'utilisation et l'information, les autorités attendent notamment des processus sans rupture de médias (cf. Fig. 16). La Confédération (70%) et les cantons (75%) mettent particulièrement en avant cet aspect. En deu-

xième et en troisième positions, les autorités citent la convivialité d'utilisation et une meilleure information sur les services disponibles en ligne. Ce dernier point est bien plus important pour les cantons (67%) que pour la Confédération (47%) et les communes (30%). Pouvoir trouver facilement les services pertinents est aussi plus important pour les cantons (58%) que pour la Confédération (39%) et les communes (32%). Globalement, les cantons et la Confédération semblent vouloir privilégier une mise en œuvre des services en ligne totalement dématérialisée, conviviale et centralisée, alors que les communes sont plutôt réservées.

Les autorités souhaitent d'avantage de processus sans rupture de médias.

16. À votre avis, sur quels points devriez-vous miser (davantage) en tant qu'autorité afin que la population et les entreprises effectuent leurs démarches (davantage / plus souvent) en ligne ?



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées des autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal. Le graphique n'est pas exhaustif.

Moins d'avis favorables à une réduction des frais

Les autorités sont plus favorables que la population et les entreprises à l'introduction d'une réduction des frais sur les démarches administratives effectuées en ligne. Mais beaucoup de prestataires la désapprouvent également : moins de la moitié des communes et des autorités fédérales et tout juste 50% des cantons sont d'accord avec le principe. Au niveau fédéral, le pourcentage d'avis favorables à une réduction des frais a encore baissé par rapport aux enquêtes précédentes : en 2018, 63% saluaient la proposition ; en 2021, ils n'étaient plus que 53% et, en 2024, 35%. Dans les communes et les cantons, le pourcentage d'avis favorable à une réduction des frais n'a guère évolué : 39% et 46%.

Un développement de l'offre en ligne clairement nécessaire au niveau fédéral

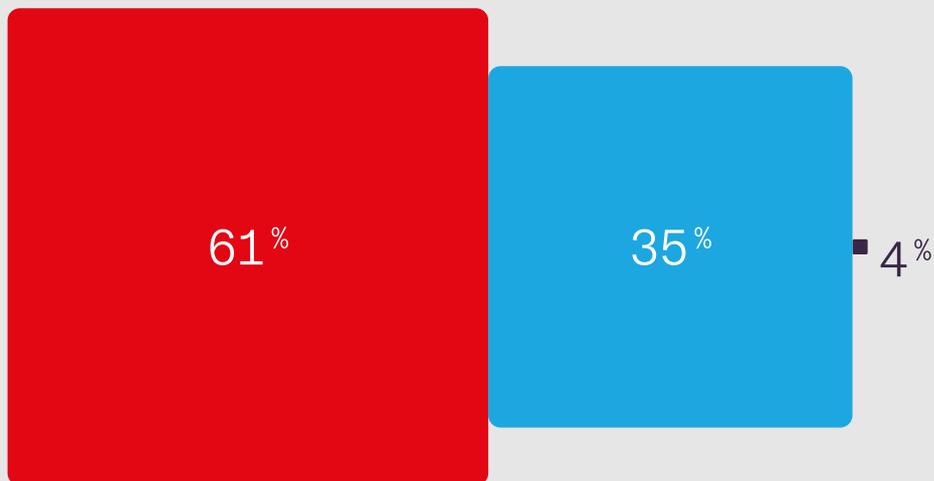
Les personnes interrogées de l'administration fédérale sont clairement d'avis que l'offre en ligne doit être élargie (cf. Fig. 17). 61% pensent même que les besoins en développement sont très importants. Les personnes interrogées des autorités cantonales se prononcent moins clairement pour un élargissement de l'offre en ligne. 42% des personnes interrogées qui se sont exprimées sur cette question estiment que l'offre doit être fortement développée. Les représentants des autorités communales se montrent plus satisfaits avec le statu quo, mais, là aussi, la majorité des

Bien que les services numériques devraient avant tout être développés au niveau des communes, ce sont elles qui en voient le moins la nécessité.

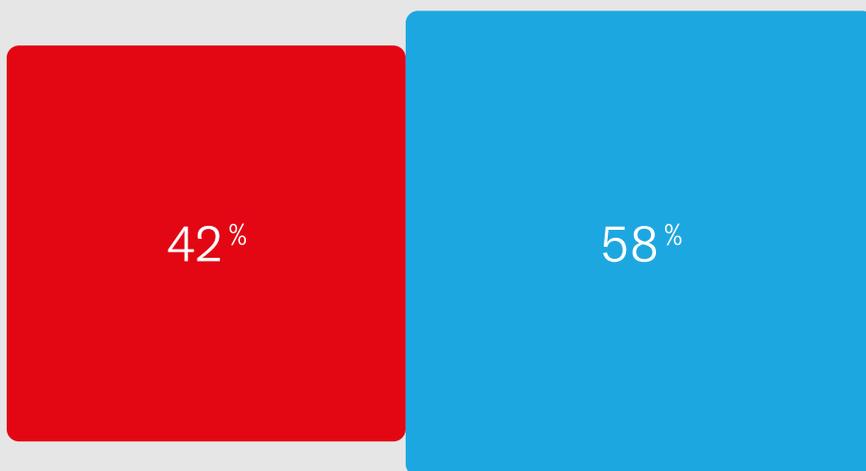
personnes interrogées (72%) souhaitent un élargissement. Par rapport à 2021, on est davantage d'avis, surtout du côté de l'administration fédérale, qu'il faut développer l'offre fortement, tandis que les personnes interrogées des autorités cantonales se montrent plus satisfaites que lors de la dernière enquête. L'avis des communes est inchangé.

17. Par rapport aux besoins actuels de la population suisse :
de votre point de vue, l'offre en ligne des autorités devrait-elle...

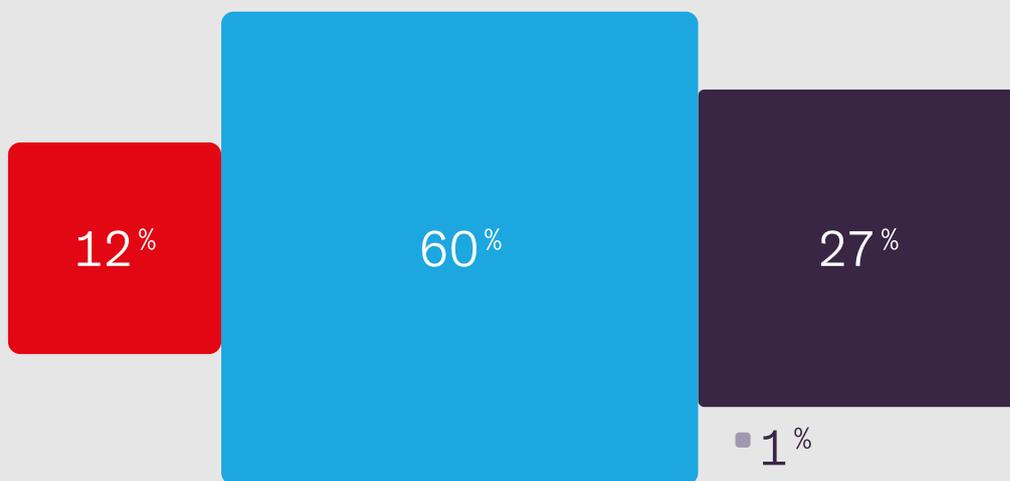
Confédération
n=23



Cantons
n=24



Communes
n=1368



- Être fortement développée
- Être plutôt développée
- Rester telle qu'elle est
- Plutôt être diminuée
- Être fortement diminuée
- Ne sais pas / pas de réponse

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées des autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal.

L'amélioration de la qualité des services et les besoins de la population au cœur de la transformation numérique

Aux trois niveaux administratifs, le lancement de services administratifs en ligne est dicté par les six mêmes raisons (cf. Fig. 17). Cependant, l'ordre des priorités est différent: si les autorités fédérales et les communes ont pour principale motivation l'amélioration de la qualité de service, les autorités cantonales classent cet élément en deuxième position. Chez les autorités cantonales, la principale motivation relève des besoins croissants de la population en services en ligne qu'il faut satisfaire. La propre optimisation des processus est également une priorité des trois niveaux administratifs. L'ordre des priorités a peu évolué par rapport aux précédentes enquêtes.

Concernant les objectifs prioritaires en lien avec les offres de la cyberadministration, la Confédération et les cantons souhaitent avant tout mettre en place l'e-ID reconnue par l'État. Pour les communes, cet objectif se classe en deuxième position. Dans les communes, l'objectif de développer conjointement des services administratifs en ligne à l'échelle de la Suisse est la priorité n°1. Les trois niveaux administratifs considèrent l'accessibilité des services des autorités aux personnes handicapées comme étant très importante.

La Confédération et les cantons donnent la priorité à l'introduction de l'e-ID.

À quel point les raisons suivantes sont-elles importantes pour le lancement de (nouvelles) démarches ou prestations de cyberadministration?

	Confédération (n = 23)	Cantons (n = 24)	Communes (n = 1 368)
1.	Améliorer la qualité de service (8.6)	Satisfaire aux besoins croissants de la population en services en ligne (9.0)	Améliorer la qualité de service (7.9)
2.	Satisfaire aux besoins croissants de la population en services en ligne (8.3)	Améliorer la qualité de service (8.9)	Optimiser des processus (7.8)
3.	Optimiser des processus (8.2)	Optimiser des processus (8.7)	Faciliter la collaboration entre les autorités (7.7)
4.	Gagner du temps (8.2)	Mettre en place des guichets administratifs indépendants des heures d'ouverture (8.6)	Satisfaire aux besoins croissants de la population en services en ligne (7.6)
5.	Faciliter la collaboration entre les autorités (8.0)	Faciliter la collaboration entre les autorités (8.5)	Mettre en place des guichets administratifs indépendants des heures d'ouverture (7.5)
6.	Mettre en place des guichets administratifs indépendants des heures d'ouverture (7.9)	Gagner du temps (8.5)	Gagner du temps (7.4)

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées au sein des autorités. Les chiffres entre parenthèses représentent la note moyenne attribuée à l'importance de ces objectifs sur une échelle de 1 à 10 (pas du tout important à extrêmement important).

Le manque de ressources en personnel comme principal obstacle à la mise en œuvre des services administratifs en ligne

Différents facteurs peuvent venir compliquer la mise en place des services administratifs en ligne (cf. Tableau ci-dessous). Comme les années précédentes, la Confédération est d'abord confrontée à l'absence de bases légales; les cantons et les communes doivent principalement faire face

manque des pourcentages de poste. Concernant les communes, l'insatisfaction est relativement faible: 33% des communes indiquent disposer du nombre correct de ressources. Au niveau fédéral et cantonal, ce chiffre s'élève à 20%.

Le manque de personnel et de bases légales est un frein pour les autorités.

au manque de ressources en personnel. Ceci concorde avec l'estimation des pourcentages de ressources en personnel disponibles pour les questions de cyberadministration: les représentants des autorités cantonales interrogés sont les moins satisfaits des effectifs disponibles (79% ne sont pas satisfaits). Les représentants des autorités fédérales (57%) et communales (50%) interrogés trouvent un peu moins souvent qu'il leur

Les restrictions budgétaires sont un autre facteur qui entrave la mise en œuvre des services administratifs en ligne et qui concerne les trois niveaux administratifs. L'infrastructure ICT/TIC qui se classe quatrième chez les autorités fédérales est moins souvent citée comme obstacle que lors de la dernière enquête: 35% contre 53% en 2021. Pour les cantons et les communes, ce facteur est jugé moins pertinent que le niveau de connaissances des employés.

Qu'est-ce qui, pour vous, complique le plus la mise en œuvre des offres de cyberadministration / services administratifs en ligne?

	Confédération (n = 23)	Cantons (n = 24)	Communes (n = 1 368)
1.	Bases légales (65%)	Ressources en personnel (83%)	Ressources en personnel (56%)
2.	Ressources en personnel (61%)	Bases légales (71%)	Temps requis (49%)
3.	Restrictions budgétaires (61%)	Niveau de connaissances des employés (58%)	Restrictions budgétaires (40%)
4.	Infrastructure ICT/TIC (dans l'entreprise) (35%)	Restrictions budgétaires (58%)	Bases légales (34%)
5.	Temps requis (35%)	Processus internes trop rigides (54%)	Niveau de connaissances des employés (33%)
6.	(Absence / erreurs de) stratégie (30%)	Attitude des instances politiques (46%)	Infrastructure ICT/TIC (dans l'entreprise) (31%)
7.	Niveau de connaissances des employés (26%)	Infrastructure ICT/TIC (dans l'entreprise) (33%)	(Absence / erreurs de) stratégie (20%)

Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées des autorités. Le chiffre entre parenthèses représente la proportion de personnes interrogées qui ont cité ce facteur comme obstacle (plusieurs réponses possibles).

La collaboration réglementée par la loi entre communes et cantons progresse

En 2024, plus de 40% des communes et près de 60% des cantons avaient conclu un accord de collaboration en matière de cyberadministration. Ce pourcentage est en nette augmentation par rapport à 2021, tant chez les communes (+ 7 points) que chez les cantons (+ 15 points). L'augmentation s'explique notamment par une hausse de la collaboration réglementée par la loi: au niveau communal, la collaboration repose sur des bases légales dans 10% des cas (2021: 5%). Parmi les responsables cantonaux, un tiers a indiqué qu'il existait un accord légal de collaboration (2021: 24%). Les autres chiffres sont similaires à ceux de 2021: dans 17% des cantons respectivement 16% des communes, il existe une stratégie commune mise en œuvre par le canton et les communes, ou une organisation commune. Dans 7% des communes sondées, une réglementation de la collaboration est prévue. 13% ne disposent pas d'accord de collaboration correspondant. Au niveau cantonal, il existe dans 13% des cas une stratégie commune ou une organisation commune. Un tiers prévoit une collaboration commune. Alors qu'en 2021 encore 20% des autorités cantonales sondées indiquaient qu'il n'existait pas d'accord de collaboration, ce chiffre est descendu à 8% en 2024.

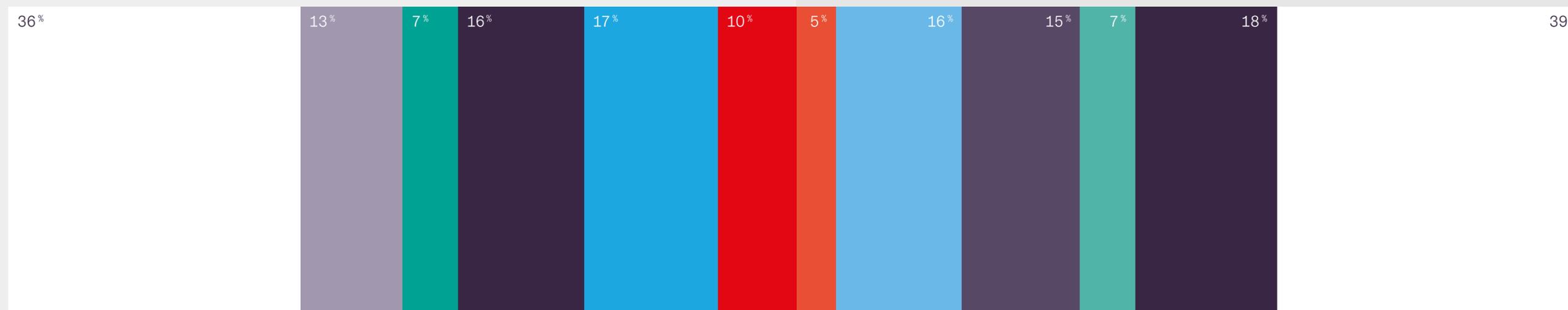
Du côté des communes, près d'un tiers des sondés ignore s'il existe un accord avec le canton. La notion de collaboration à ce niveau paraît donc faible dans de nombreuses communes.

18. Existe-t-il dans votre canton un accord entre le canton et les communes sur la collaboration en matière de cyberadministration?

Communes

2024
n=1368

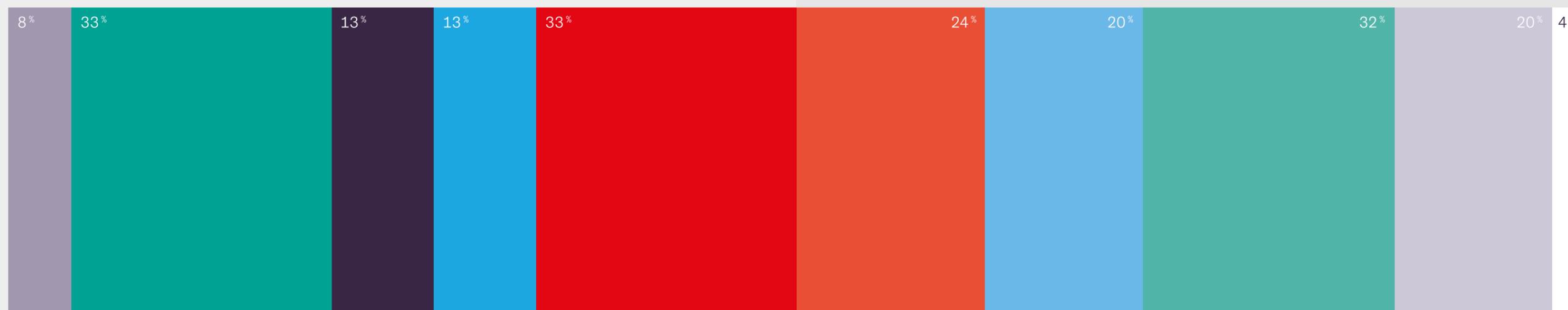
2021
n=1007



Cantons

2024
n=24

2021
n=25



- Oui, sur une base légale
- Oui, il existe une stratégie commune mise en œuvre par le canton et les communes.
- Oui, il existe une organisation commune.
- Non, la collaboration n'est pas réglementée, mais est prévue.
- Non, la collaboration n'est pas réglementée.
- Ne sais pas / pas de réponse

→ Utilisation de l'intelligence artificielle

En 2024, les groupes cibles ont été interrogés sur le thème de l'intelligence artificielle (IA). Voici quelques-uns des résultats de l'enquête. Un rapport spécifique et détaillé sera consacré au thème de l'IA³.

Faible niveau de connaissances sur l'intelligence artificielle

Les trois groupes cibles interrogés jugent que leur propre niveau de connaissances est faible pour tout ce qui touche aux aptitudes et aux possibilités d'utilisation de l'intelligence artificielle générative (IA) comme ChatGPT, Lensa, Midjourney, Gemini⁴. Plus de la moitié des sondés travaillant dans l'administration et dans les entreprises indiquent disposer de faibles connaissances ou aptitudes (voire ne disposent d'aucune connaissance ou aptitude) dans l'utilisation de l'IA. Au sein de la population, cette part est un peu inférieure, à 47%. Près d'un quart de la population indique que ses connaissances de l'utilisation de l'IA sont bonnes à grandes. Dans l'administration, c'est le cas de 17% des sondés et dans les entreprises, de 16%.

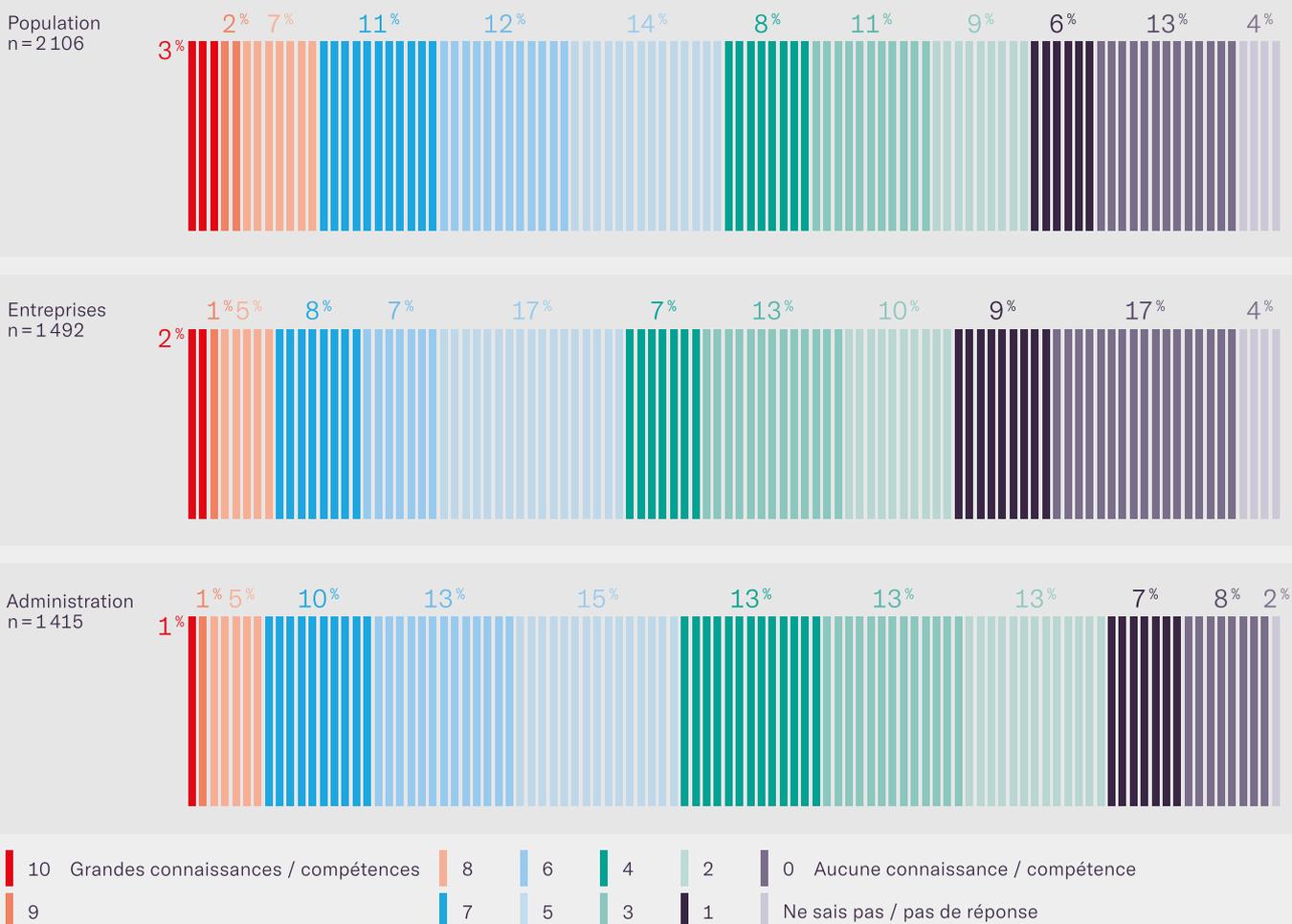
La moitié de la population utilise peu ou pas l'IA.

Des différences nettes apparaissent au sein de l'administration: si les personnes sondées au sein des administrations cantonales indiquent à plus de 63% disposer de bonnes à grandes connaissances ou aptitudes dans l'utilisation de l'IA, ce chiffre tombe à 38% au sein de la Confédération et à 16% au sein des communes. Il faut noter que le nombre de personnes interrogées à l'échelle cantonale et fédérale était faible et que l'évaluation dépend donc fortement de qui a été sondé.

³ Le secrétariat de l'Administration numérique suisse statt L'Administration numérique suisse consacrera un rapport spécifique et approfondi au sujet.

⁴ Une définition de l'intelligence artificielle générative (IA générative) a été fournie aux personnes sondées. La voici: l'intelligence artificielle générative touche à un domaine de l'intelligence artificielle qui se concentre sur la production de contenus. Les modèles de langage ou LLM (Large Language Models, comme l'agent conversationnel de ChatGPT) sont très connus. La principale différence entre l'IA générative et les modèles plus anciens se situe au niveau de leur secteur d'utilisation. Bien qu'un LLM vise toujours à prédire le mot suivant d'une phrase, cette aptitude permet de l'utiliser pour le déroulé de conversations, la reformulation de textes, l'interrogation de bases de données et même l'aboutissement à des conclusions paraissant logiques. Malgré les aptitudes cognitives, il est important de différencier l'IA générative de l'intelligence artificielle générale (IAG). L'IAG sera considérée comme atteinte lorsqu'un modèle dépassera les aptitudes cognitives de l'être humain de façon générale.

19. Comment évaluez-vous personnellement votre propre niveau de connaissances vis-à-vis de vos aptitudes et possibilités d'utilisation de l'IA générative? (de 1 à 10)



Légende L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n=2106) et de toutes les personnes interrogées des entreprises (n=1415) et de l'administration (n=1492).

L'utilisation de l'IA peu diffusée

L'utilisation de l'IA et sa diffusion au sein de l'administration concordent majoritairement avec l'évaluation du niveau de connaissances. Au sein de la population, 47% des personnes interrogées n'ont encore jamais utilisé l'IA à titre privé. 14% l'utilisent régulièrement et près de 40% l'utilisent rarement ou occasionnellement. Les deux tiers des entreprises interrogées n'utilisent pas encore du tout l'IA. Environ 25% utilisent des applications d'IA dans une faible mesure et 3% dans une plus large mesure.

L'utilisation de l'IA au niveau des administrations varie fortement. Dans les cantons, l'IA est majoritairement (83%) peu utilisée, voire utilisée dans une faible mesure. Au niveau fédéral, ce chiffre atteint 65%. L'IA est utilisée par près d'un quart des communes.⁵ Aux trois niveaux administratifs,

l'IA n'est pas encore utilisée dans une large mesure. Très peu d'entreprises (9%) et d'administrations (5%) ont des stratégies d'utilisation de l'IA.

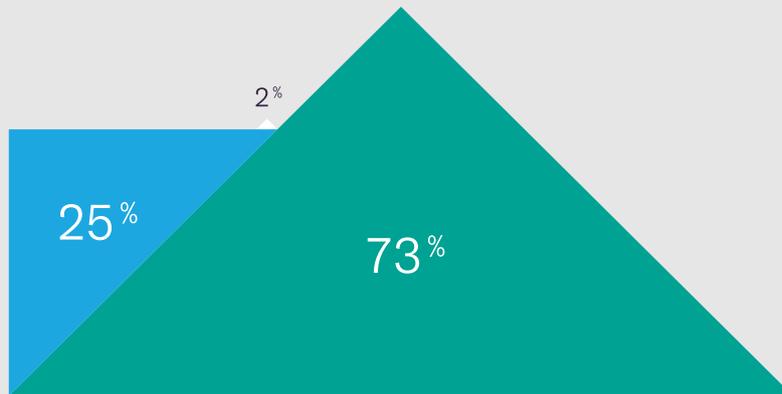
Les autorités nomment comme principal obstacle à l'utilisation de l'IA le manque de ressources en personnel. 65% des autorités fédérales interrogées, 75% des autorités cantonales interrogées et 38% des communes interrogées le perçoivent comme le principal obstacle. Très peu citent les processus d'achat longs ou complexes ou le manque de puissance de calcul de leurs infrastructures.

⁵ Il est important de préciser que l'enquête a été adressée directement aux responsables de la cyberadministration dans les cantons, mais qu'aucun responsable direct n'a pu être identifié dans les offices fédéraux et les communes. D'autres représentants ont donc répondu à l'enquête.

20. Votre administration / votre entreprise utilise-t-elle déjà des technologies ou des applications d'IA générative? À titre privé, utilisez-vous délibérément des technologies ou des applications d'IA générative?

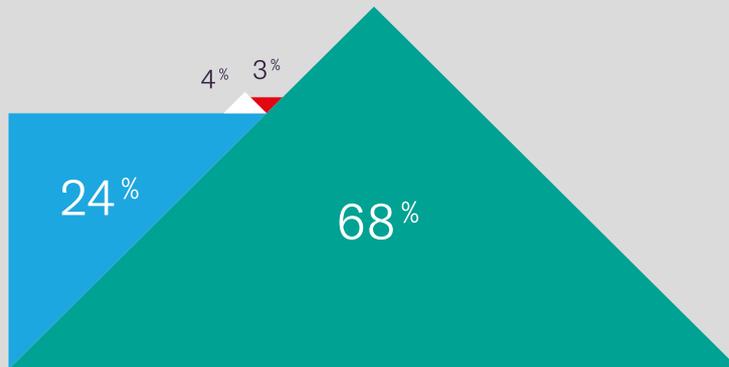
Administration

n = 1 415



Entreprises

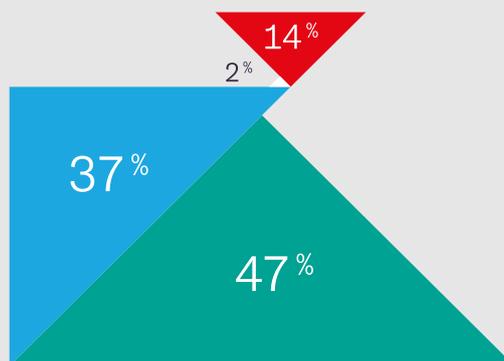
n = 1 492



Oui, déjà dans une large mesure ▲ Non, pas encore à ce jour ▲
 Oui, mais peu / dans une faible mesure ▲ Ne sais pas / pas de réponse ▲

Population

n = 2 106



Oui, régulièrement ▲
 Oui, occasionnellement / rarement ▲
 Non, pas encore / pas du tout ▲
 Ne sais pas / pas de réponse ▲

Légende La base correspond à toutes les personnes interrogées qui utilisent internet (n = 2 106)

Dans les entreprises et dans l'administration, l'IA est sollicitée majoritairement pour les processus internes. Cependant, il apparaît que l'administration utilise l'IA davantage à des fins internes exclusivement et les entreprises quasi aussi souvent à des fins internes et externes (p. ex. dans leurs contacts avec ou pour des offres à la clientèle). L'administration et les entreprises ont recours à l'IA surtout pour gagner du temps. L'amélioration de la qualité du service, l'automatisation de processus et les économies figurent parmi les autres raisons invoquées, ce dernier point étant plus important dans les entreprises que dans l'administration. Par ailleurs, les entreprises utilisent plus souvent l'IA pour diversifier leurs services, répondre aux besoins croissants de la clientèle en applications d'IA et améliorer leur image, tandis que l'administration la sollicite plutôt pour simplifier la collaboration avec les autorités.

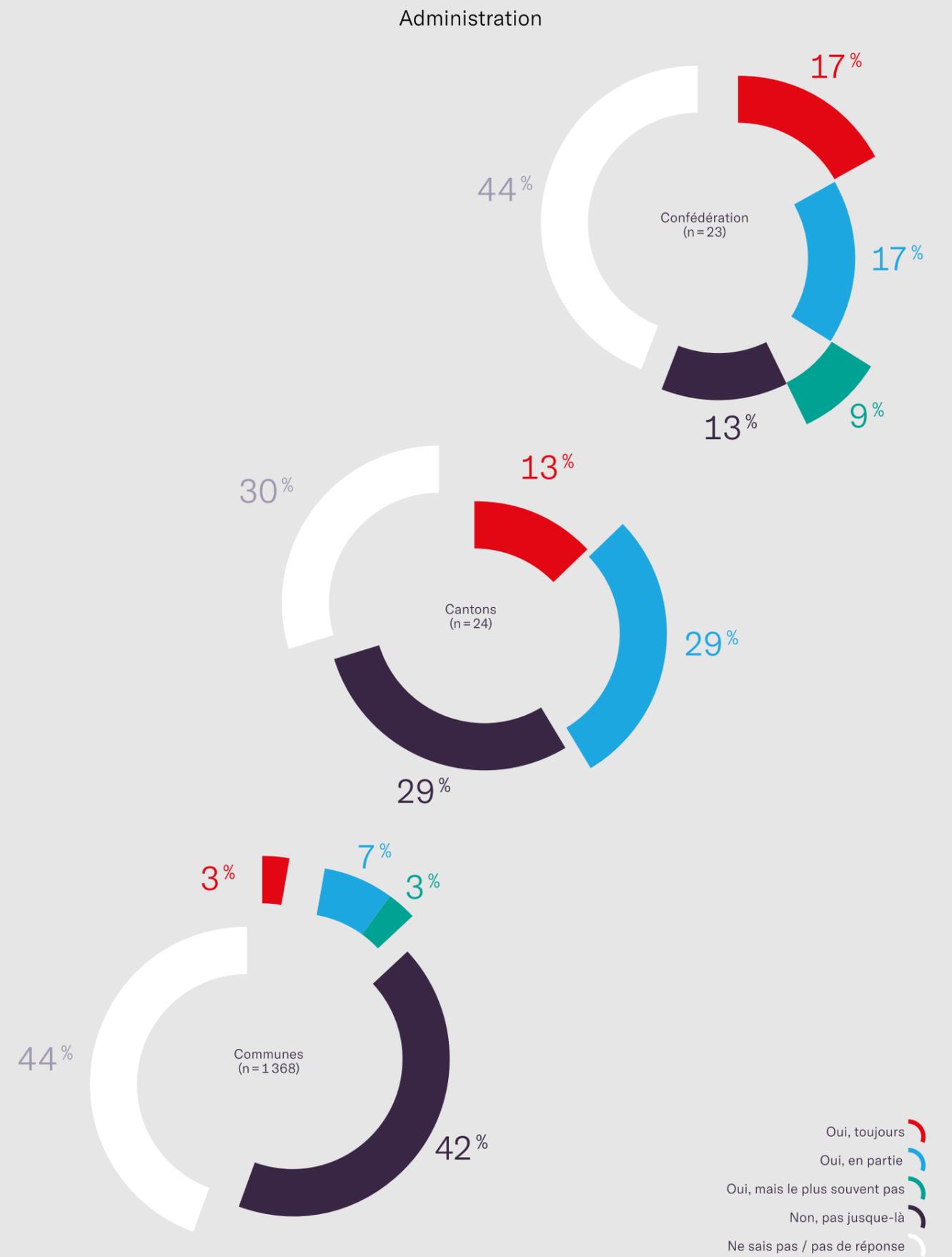
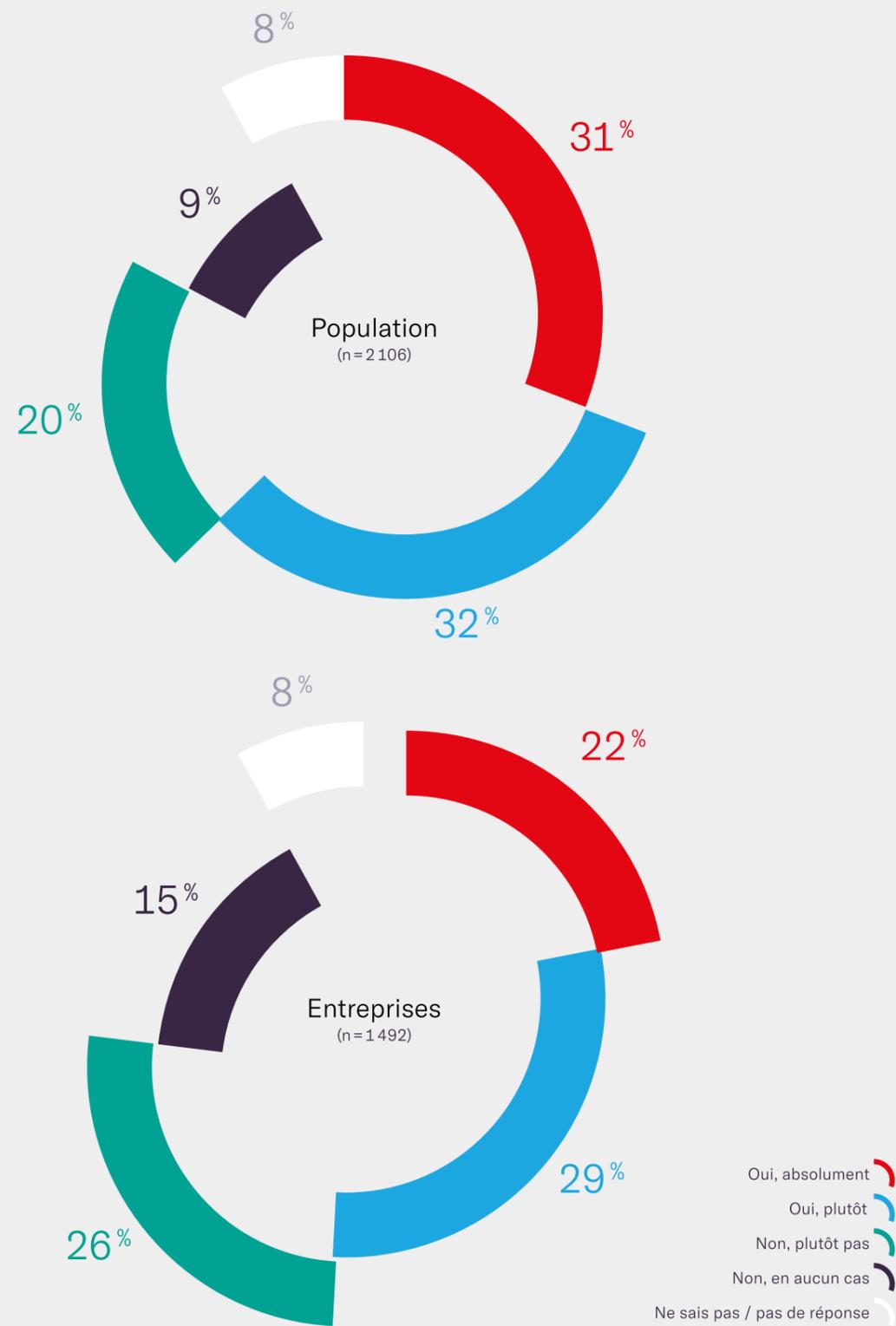
Les autorités et les entreprises utilisent l'IA surtout dans le cadre de leurs processus internes, essentiellement pour gagner du temps.

La population a des avis partagés sur l'utilisation de l'IA au sein de l'administration publique. 40 % des sondés pensent que l'IA ne devrait être employée que là où elle apporte une vraie plus-value

à la population. 23 % trouvent que l'IA ne devrait être utilisée qu'à titre exceptionnel ou lorsqu'elle est indispensable et 17 % répondent que l'administration devrait renoncer entièrement à l'utilisation de l'IA. 9 % sont d'avis que l'IA devrait servir dans l'administration partout où elle est utile. 12 % ne s'expriment pas sur le sujet.

Près des deux tiers de la population et environ la moitié des entreprises souhaitent être consultés et informés activement quand les autorités compétentes développent et utilisent des systèmes d'IA (cf. Fig. 21). De même, les deux tiers de la population et des entreprises aimeraient participer à la prise de décision sur où et comment les autorités peuvent utiliser des applications d'IA. 3 % seulement des personnes interrogées dans l'administration ont indiqué avoir fait face à des résistances venant de la population ou des entreprises lorsque les autorités ont voulu utiliser un système d'IA. Il faut tout de même noter que plus de la moitié des personnes interrogées dans l'administration n'a pas répondu à cette question. La part des autorités qui associent la population ou les entreprises activement aux processus de développement et d'implémentation des applications d'IA est faible: la population ou les entreprises peuvent participer le plus souvent à l'échelon cantonal (42 %), puis à l'échelon fédéral (34 %) et enfin à l'échelon communal (10 %). Ici aussi, la part des sondés de l'administration qui n'ont pas répondu à cette question est comprise entre 30 % et 44 % (cf. Fig. 20).

21. En tant que groupe cible concerné, souhaitez-vous être associé et informé activement par les autorités lorsque les autorités développent et utilisent des systèmes d'IA? En tant qu'administration, associez-vous activement les groupes cibles concernés au processus de développement et de mise en place des applications d'IA?



Conclusion

Il ressort de la présente étude que la cyberadministration continue de gagner en importance au sein de la population, des entreprises et des autorités en Suisse. L'offre de services administratifs n'avait jamais été autant fournie et utilisée en ligne qu'en 2024. La population et les entreprises continuent d'utiliser comme **principaux canaux pour la prise de contact** l'e-mail, les portails et l'appel téléphonique classique. La population surtout utilise aussi les formulaires de contact et continue d'apprécier le contact en personne au guichet. D'autres études confirment que le contact en personne avec les autorités reste apprécié.⁶ Les jeunes notamment préfèrent les canaux numériques, comme les e-mails et les portails; les aînés se rendent plus souvent au guichet. Généralement, les réseaux sociaux et les applications jouent un rôle moindre pour la population et les entreprises, même si les autorités, notamment au niveau fédéral, les proposent plus souvent. Les administrations continuent d'offrir toutes ces possibilités de contact, mais l'offre d'accueil par du personnel au guichet a baissé.

70%

des sondés ne consultent que rarement les sites Internet des administrations.

Les sites Internet de la Confédération, des cantons et des communes sont connus. Mais l'**utilisation des sites Internet des autorités** reste faible, comme les années précédentes. Près de 70% des sondés ne les consultent que rarement.

La population et les entreprises privilégient de plus en plus les canaux numériques pour prendre contact avec les autorités

C'est peut-être dû au fait que les sondés ne se rendent que partiellement compte qu'ils se trouvent sur un site web des autorités et que ceci est peu important pour eux. Les entretiens approfondis ont livré le même constat. Les entreprises connaissent et utilisent surtout le site Internet admin.ch de la Confédération. Certaines offres, comme EasyGov.swiss, un site conçu comme un guichet unique (One-stop-government), gagnent en notoriété. Dans la population, on constate des différences selon l'âge. Les personnes de moins de 54 ans connaissent plus souvent les sites Internet de la Confédération et celles de plus de 54 ans les sites Internet de leur commune de domicile. Les sites Internet des cantons sont pareillement connus par toutes les personnes sondées.

La population et les entreprises ne recourent pas en premier lieu aux sites Internet administratifs pour **chercher des informations**. Au cours des entretiens approfondis, il est apparu clairement que la population passait avant tout par les moteurs de recherche classiques comme Google pour rechercher des informations. Il est important que les personnes en quête d'informations utilisent les bons mots clés et puissent évaluer correctement les sites Internet qui s'affichent, et s'y retrouver. Globalement, les utilisateurs veulent trouver les informations pertinentes et accéder aux services en ligne facilement et rapidement. Qu'est-ce que cela signifie pour les offres des autorités? Il faudra certainement adapter davantage les sites Internet des autorités à ces stratégies de recherche pour faire progresser les chiffres d'utilisation. Par ailleurs, il faudrait également mettre à disposition de meilleures informations, notamment sur les services proposés et sur leur fonctionnement. À ces fins, les autorités doivent communiquer activement.

⁶ Jahn, Sandy; Avigur-Wigand, Rinat; Kromar, Helmut; Dassler, Lukas; Jäger, Ina; Paul, Linda; Pleger, Sarah (2024): eGovernment Monitor 2024. Initiative D21 e.V., Technische Universität München und Kantar GmbH: Berlin, Garching bei München und München.

Les besoins en offres en ligne des administrations sont évidents. Environ la moitié des sondés au sein de la population et des entreprises effectuent la totalité ou la quasitotalité de leurs démarches administratives en ligne (forte progression dans les deux groupes cibles par rapport aux années précédentes). Pour les deux groupes cibles, les principaux facteurs de décision sont la flexibilité d'utilisation tant au niveau horaire que géographique et le gain de temps.

Quand on confronte l'offre et la demande en services administratifs en ligne, on constate que, comme en 2021, la population et les entreprises souhaitent parfois plus de services en ligne que ce qui est effectivement proposé par les autorités. Concernant la commande d'une attestation de domicile, la facture électronique ou le paiement électronique, il apparaît que les utilisateurs sont très demandeurs, mais que les communes notamment ne proposent pas encore ces services en ligne. Par contre, tous les cantons

La population aimerait davantage de services en ligne que ce que les autorités proposent.

proposent en ligne la démarche la plus souvent effectuée en ligne par la population et les entreprises: la saisie de la déclaration d'impôt.

Qu'attendent la population et les entreprises de la part des autorités? En 2024 aussi, la population souhaite toujours pouvoir déclarer en ligne des délits mineurs comme un vol de vélo. La page Suisse ePolice, qui est le poste de police numérique des polices suisses pour l'annonce de délits mineurs, le permet déjà. Mais l'offre semble (encore) insuffisamment connue. Par ailleurs, on peut supposer que le contact en personne avec les administrations (de la police) reste privilégié pour les affaires importantes. Cette supposition s'applique aussi à d'autres services administratifs. Autres exemples d'offres attendues: la population souhaite pouvoir annoncer son départ et son arrivée auprès de la commune de domicile ou faire immatriculer ou retirer de la circulation un véhicule. Les entreprises aimeraient pouvoir communiquer en ligne des mutations au registre du commerce et signaler des changements d'adresse auprès de différents offices ou pour le permis de circulation.

Même si les compétences numériques des groupes cibles s'améliorent et si l'offre de la part

La population et les entreprises cibles souhaitent une convivialité élevée ainsi qu'un accès centralisé aux services administratifs.

des autorités est vaste, de nombreuses personnes sondées voient encore des obstacles à l'utilisation des offres en ligne de l'administration. Premièrement, l'enregistrement est complexe. Deuxièmement, les groupes cibles estiment qu'il est difficile de trouver les bonnes offres et troisièmement, elles aimeraient un accès central aux offres des autorités. La population l'a particulièrement souligné dans les entretiens approfondis. Quatrièmement, et c'est surtout vrai pour la population, la faible confiance dans la protection des données et/ou la sécurité des données reste un obstacle, malgré des améliorations. Cinquièmement, les jeunes sondés sont freinés par les sites Internet qui ne sont pas optimisés pour les smartphones.

Quelles améliorations concrètes pourraient être apportées afin de surmonter ces obstacles?

Comme on peut le comprendre, les deux groupes cibles veulent une grande convivialité d'utilisation et une optimisation des informations sur les services en ligne disponibles. Ils attendent également des processus sans rupture de médias et, idéalement, des accès centraux aux services administratifs rendus possibles par l'intégration des plateformes existantes (one-stop-government) pour les services administratifs en ligne. Il en existe déjà une, appelé EasyGov.swiss pour les entreprises. Mais il s'avère que la majorité des entreprises n'identifient pas encore EasyGov.swiss comme une plateforme centrale de mise en relation, même si sa notoriété a fortement augmenté depuis 2021. La collaboration entre les différents niveaux fédéraux joue un rôle central pour la réussite de l'administration en ligne. La stratégie Administration numérique suisse 2024–2027 donne une direction claire et des étapes concrètes afin de promouvoir la collaboration et établir des processus sans rupture de médias. Des projets comme l'identifiant AGOV qui facilite l'accès aux services administratifs en ligne montrent déjà à quel point cette collaboration peut être efficace. L'identifiant AGOV est une première étape en direction du one-stop-government où les citoyennes et les citoyens n'ont plus besoin que d'un seul identifiant pour accéder à différents services en ligne. L'introduction de l'e-ID reconvenue par l'État doit apporter des avantages, comme

la continuité des services ou la simplification de l'accès aux services.

Les trois groupes cibles rejettent en majorité l'application de **frais** réduits aux services effectués en ligne. Pour la majorité des sondés, cette réduction n'apporterait pas d'amélioration significative. On se demande toutefois si les groupes cibles seraient plus réceptifs à cette proposition si la question était posée différemment, à savoir seriez-vous plus enclin à utiliser les services en ligne si vous bénéficiiez d'une réduction des frais? En effet, les économies sont de plus en plus un facteur de motivation à l'utilisation des services administratifs en ligne.

Les autorités ont pris note des souhaits d'amélioration des groupes cibles dans le but de mieux y répondre. La convivialité d'utilisation notamment, qui inclut au moins en partie des processus sans rupture de médias, doit être améliorée. Les cantons ont le mieux identifié les besoins de la population et des entreprises: pour eux, améliorer les informations et pouvoir les trouver plus facilement seront des tâches essentielles.

Chez les groupes cibles, la **satisfaction** vis-à-vis de l'offre actuelle des autorités est élevée et reste stable dans le temps malgré les obstacles mentionnés et les potentiels d'amélioration. Les autorités l'évaluent de même. Mais des différences importantes apparaissent entre les niveaux fédéraux: la population et les entreprises voient tout de même un potentiel de développement. Au niveau des communes, un certain rattrapage s'avère nécessaire. Contrairement aux autorités cantonales, les communes offrent moins de services en ligne. Les offres numériques des communes ne semblent pas avoir augmenté depuis 2021, à la différence de celles des cantons. De façon générale, les autorités fédérales voient davantage de potentiel de développement de leur offre qu'en 2021. Les représentants cantonaux sont plutôt plus satisfaits et les communes aussi satisfaites qu'en 2021. La position des communes a de quoi surprendre: les communes ne peuvent pas encore répondre à la demande de la population en services en ligne en 2024, mais c'est elles aussi qui se sentent les moins concernées par la nécessité de développer fortement leurs services. Ceci pourrait s'expliquer entre autres par les ressources humaines et techniques limitées. Mais aussi par le fait que le contact en personne au guichet reste apprécié dans les communes et

que les déplacements pour se rendre à l'administration communale sont plus courts.

La **confiance** dans les services en ligne continue de progresser, un bon point de départ essentiel à l'utilisation des services administratifs en ligne. La confiance dans les offres cantonales est particulièrement élevée. Les personnes sondées sont plus méfiantes vis-à-vis des offres des communes et des villes. L'attitude critique envers la protection des données et la sécurité des données confirme ce résultat. Les communes se sont montrées autocritiques en indiquant qu'elles jugeaient plus faible la confiance témoignée vis-à-vis de leurs autorités. Toutes les autorités ont reconnu que la part des voix critiques avait légèrement augmenté depuis 2021. Les raisons de cette tendance doivent rester indéterminées. Le résultat doit être pris en considération, surtout dans un contexte de nouvelles mesures d'amélioration ou de développement.

Dernier point, l'IA est encore peu diffusée au sein de l'administration en 2024 et son utilisation est très variable. Les cantons surtout misent sur l'IA, même si c'est dans une faible mesure. De façon générale, on ne sait pas clairement ce qu'entendent les groupes cibles par IA générative et l'utilisation de celle-ci. Il est donc difficile de se prononcer davantage sur l'utilisation de l'IA dans le domaine de la cyberadministration. Le sujet devra être étudié de façon plus ciblée au fil du temps.

L'étude montre que la cyberadministration continue de gagner du terrain en Suisse, mais qu'elle est confrontée à certaines difficultés. Même si les services administratifs en ligne sont davantage utilisés, leur accessibilité et leur convivialité d'utilisation constituent un obstacle central. La complexité de l'enregistrement et la structure peu claire des offres compliquent l'utilisation. Pour l'avenir, il semble important de simplifier les processus administratifs en ligne, de créer des processus sans rupture de médias et de renforcer la protection des données afin que le public fasse davantage confiance aux systèmes. Si l'on veut que la Suisse et son administration en ligne restent compétitives à l'échelle internationale et se classent parmi les meilleures dans le secteur de la cyberadministration, il faut qu'elles continuent de se perfectionner et adoptent une approche résolument orientée vers les utilisatrices et les utilisateurs.

Impressum

Auteur-e-s

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE
Helen Amberg, MA, INTERFACE
Chiara Büchler, MA, INTERFACE

DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17
CH-6043 Adligenswil
Tel +41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch
demoscope.ch

INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Lucerne
Tel +41 (0)41 226 04 26

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

Éditeur / donneurs d'ordre

Secrétariat de l'Administration numérique suisse (ANS)
Maison des cantons
Speichergasse 6
CH-3003 Berne
+41 (0)58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch
administration-numerique-suisse.ch

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

wapico AG
Lorrainestrasse 15a
CH-3013 Berne

Rue des Pilettes 1
CH-1700 Fribourg

+41 (0)31 330 28 30
info@wapico.ch
wapico.ch

Remarque

Ce rapport a été rédigé sur mandat du secrétariat de l'Administration numérique suisse et du SECO.
Les donneurs d'ordre sont seuls responsables de son contenu.

