



# PULLY 2.0

## Postulat pour un guichet virtuel

Madame la Présidente,

Mesdames et Messieurs les Conseillers communaux,

En novembre dernier a eu lieu la première journée du digital. Le Conseil Fédéral a, à cette occasion souligné l'importance de la transformation digitale dans notre pays qui touche l'ensemble des secteurs publics et privés.

Ce dernier a d'ailleurs adopté dès 2007 la première stratégie suisse de *cyberadministration*, avec pour ambition de faciliter les relations entre les services de l'État et les citoyens.

Avec l'arrivée des nouvelles technologies qui bouleversent profondément les modes de consommation de notre société, **il est nécessaire de développer l'offre des prestations numériques de notre commune.**

L'étude nationale sur la cyberadministration démontre d'ailleurs que nous avons là un train de retard (voir la Note de synthèse de l'étude nationale sur la cyberadministration 2017 en annexe). Ce sujet doit faire l'objet d'une attention toute particulière de la collectivité publique.

**C'est pourquoi la création d'un un guichet virtuel unique et la mise en place d'une offre étendue de prestations électroniques devient essentielle pour la Ville de Pully.**

Le guichet virtuel central pour les prestations communales permettra de **faciliter les démarches** pour les personnes indisponibles durant les heures d'ouvertures, de **renforcer les interactions** entre nos citoyens et notre commune, de **faciliter l'accès à l'administration pulliérane.**

C'est un projet « gagnant-gagnant » apportant un **gain de temps et un confort aux citoyens** et aux partenaires de l'administration mais aussi un **gain d'efficience pour l'administration communale qui allégera la charge de ses collaborateurs.**

Cette transformation **ne représente aucun risque de sécurité** comme l'a prouvé le canton de Genève en informatisant l'ensemble de ses démarches administratives et réduit même les risques d'erreur, puisqu'elle évite les ressaisies manuelles.

L'utilisation des nouvelles technologies et la transformation digitale est une opportunité pour la Ville de Pully d'offrir aux pulliérans et pulliéranes des prestations personnalisées en adéquation avec leurs besoins.

Nous demandons à la municipalité de procéder à une analyse approfondie de la mise en place d'un guichet virtuel unique permettant d'effectuer par un seul et même canal les différentes démarches administratives communales et d'élaborer différents scénarios pour la mise en place d'un tel service.

**Robin Carnello - Alliance du Centre (Union Pulliérane Vaud Libre)**

**Dimitri Simos - Les Verts**

**Alexandre Meylan - Parti Libéral-Radical**

## Note de synthèse de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017



Adligenswil | Lucerne, novembre 2017

# Table des matières

<b>Avant-propos</b>	<b>2</b>
<b>1. Introduction</b>	<b>4</b>
<b>2. Résultats de l'enquête</b>	<b>5</b>
2.1 Groupe cible population	5
2.2 Groupe cible entreprises	6
2.3 Groupe cible administration	8
2.4 Comparaison entre la demande et l'offre	11
<b>3. Conclusion</b>	<b>14</b>
<b>Impressum</b>	<b>16</b>

## Avant-propos

Les autorités fédérales, cantonales et communales disposent aujourd'hui d'une offre abondante d'informations et de prestations également accessibles par la voie électronique. Mais le monde continue à évoluer dans le sens d'une dématérialisation sans cesse plus poussée et standardisée des prestations. La Suisse présente un potentiel inexploité de prestations de cyberadministration.

E-government Swiss assume à cet égard le rôle essentiel de plaque-tournante. Cette organisation réunissant la Confédération, les cantons et les communes s'emploie à développer l'offre de prestations électroniques des autorités. Elle contribue ainsi à l'attractivité de la place économique et du cadre de vie suisses. Grâce à la cyberadministration, les transactions avec la population et l'économie sont traitées aisément et plus rapidement. Le flux des transactions électroniques échangées entre les autorités permet en outre à ces dernières de gagner en efficacité.

Le Conseil fédéral a adopté la première stratégie de cyberadministration en 2007, la première convention-cadre de droit public conclue entre la Confédération et les cantons entrant en vigueur au début 2008. En 2016, la Confédération, les cantons et les communes ont relancé leur collaboration en matière de cyberadministration sur des bases nouvelles. Depuis lors, une nouvelle stratégie de cyberadministration et un plan stratégique ont été adoptés à titre d'instruments de mise en œuvre.

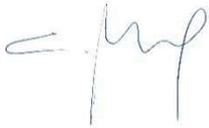
Tant la population que le monde économique expriment le besoin d'une offre de prestations électroniques au niveau des administrations. L'étude nationale sur la cyberadministration démontre que nous avons là un train de retard. Grâce à son réseau à haut débit étendu, à son système politique et réglementaire sûr et à sa grande capacité d'innovation, la Suisse a d'excellentes cartes pour faire progresser les prestations de cyberadministration. Ce potentiel doit être exploité. La numérisation de l'administration et de l'économie est la base de l'innovation, de la simplification des processus et de nouveaux modèles de coopération au-delà des frontières organisationnelles.

Le développement des infrastructures de base et des technologies génériques clés à l'échelon national reste un défi majeur. La Confédération, les cantons et les communes mais aussi les entreprises privées, devraient se concentrer sur leurs ressources et efforts conjoints. La stratégie de cyberadministration jette les bases d'une identité électronique (eID) valable à l'échelon tant national qu'international. L'eID assure l'authentification dans les prestations numériques des autorités et optimise les processus. L'expansion de la cyberadministration nécessite d'autres technologies génériques et des infrastructures de base, telles que des registres de données sécurisés favorisant l'échange et l'interopérabilité des données, ainsi que des cadres juridiques pour assurer la protection et la sécurité des données et des droits de la personnalité.

Les prestations de cyberadministration devront être fournies de manière plus cohérente, plus rapidement et à moindre coût. Le but est d'alléger le fardeau administratif à tous les échelons de l'État et d'accroître l'efficacité des processus. À cette fin, la coopération entre tous les niveaux étatiques, avec la participation du monde économique et d'autres parties prenantes, doit fonctionner de manière cohérente. En outre, les autorités doivent garantir l'utilisation multiple des données enregistrées et des infrastructures, y compris sur EasyGov.swiss, le guichet unique pour les entreprises, lancé en novembre 2017.

La numérisation grandissante offre à E-Government Suisse l'occasion d'accomplir ses activités pour la population suisse et les entreprises implantées dans le pays selon une optique moderne et orientée vers le service. Les autorités suisses ont reconnu le caractère essentiel de la numérisation et souhaitent étendre leur cyberoffre.

Direction opérationnelle de la  
cyberadministration suisse



Cédric Roy  
Chef de la direction

Secrétariat d'État à l'économie SECO



Martin Godel  
Chef du Secteur politique PME

# 1. Introduction

Au début 2016, la Confédération, les cantons et les communes ont relancé leur collaboration en matière de cyberadministration sur des bases nouvelles. Depuis lors, une nouvelle stratégie de cyberadministration ainsi qu'un plan stratégique ont été adoptés à titre d'instruments de mise en œuvre. Dans la foulée de cette refonte, il a été décidé de réaliser une Étude nationale sur la cyberadministration. Dans le cadre de cette étude, la population suisse, les entreprises implantées dans le pays et les administrations ont été interrogées simultanément et pour la première fois sur le thème de la cyberadministration. La population et les entreprises représentent ainsi le point de vue des utilisateurs, tandis que les administrations reflètent celui des prestataires de services de cyberadministration. L'étude doit servir de base à l'évaluation et à l'actualisation de la stratégie.

En 2016/2017, la Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse a lancé, en collaboration avec le Secrétariat d'État à l'économie (SECO), la première Étude nationale sur la cyberadministration. L'étude sera répétée tous les dix-huit mois pour mettre en évidence les évolutions sur une plus longue période. L'étude prend la forme de sondages menés simultanément auprès de trois groupes cibles.

Les sondages ont été conduits suivant une méthodologie mixte; les personnes cibles pouvaient donc choisir de répondre au questionnaire en ligne ou par téléphone. Pendant les quelques huit semaines qu'a duré l'enquête sur le terrain au cours de l'été 2017, 5122 interviews valables ont été réalisées. La répartition des interviews sur les groupes cibles peut être illustrée comme suit:

## Population de base et taux de réponse

Groupe cible	Population de base	Interviews valables	Taux d'exécution
Population			
Population résidente en Suisse <sup>1</sup> maîtrisant l'une des langues nationales et âgée de 18 à 70 ans	5079	2454	48,9%
Entreprises			
Entreprises établies et actives en Suisse des 2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> secteurs selon le REE	4000	1479	38,3%
Administration			
Tous les départements et offices de l'Administration fédérale	78	28	35,9%
Tous les cantons de Suisse	26	20	76,9%
Toutes les communes de Suisse	1600	1141	71,3%

Légende: REE = Registre des entreprises et des établissements de l'Office fédéral de la statistique; 2<sup>e</sup> secteur = industrie et construction; 3<sup>e</sup> secteur = branche des services.

La note de synthèse qui suit est un résumé du Rapport relatif à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017<sup>2</sup>. Il contient un résumé des principaux résultats des enquêtes réalisées sur l'offre et la demande dans le domaine de la cyberadministration en Suisse. Dans la conclusion, nous examinons les actions à entreprendre et la manière dont elles pourraient être réalisées.

<sup>1</sup> Toutes les personnes qui étaient en mesure de répondre au questionnaire en allemand, en français ou en italien.

<sup>2</sup> Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): Étude nationale sur la cyberadministration 2017. La cyberadministration en Suisse selon le point de vue de la population, des entreprises et des administrations. Demo SCOPE AG/INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerne.

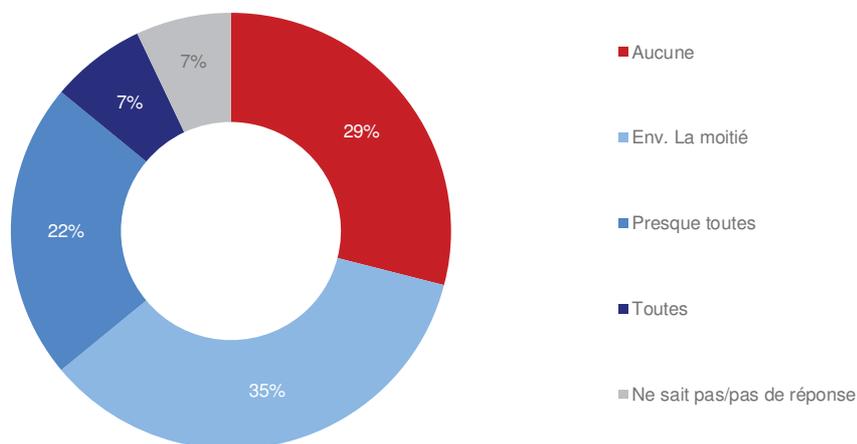
## 2. Résultats de l'enquête

Le chapitre 2 expose les principaux résultats des enquêtes conduites pour les trois groupes cibles dans leur ensemble. Des graphiques illustrent une sélection des résultats les plus significatifs.

### 2.1 Groupe cible population

Pour ce qui est des autorités cantonales et communales, la population entre en contact avec elles principalement en personne ou par téléphone. En ce qui concerne les autorités fédérales, les contacts s'effectuent en ligne. La population fait rarement activement appel aux prestations en ligne<sup>3</sup> des autorités. 50% utilise un à deux services par année, 20% n'utilise aucun service. Lorsque l'on recourt aux services offerts, cela se fait dans près de 30% des cas exclusivement par la voie<sup>4</sup> électronique. Un nombre presque aussi élevé de personnes utilisent en ligne environ la moitié des prestations de cyberadministration.

#### 1. Parmi les prestations des autorités auxquelles vous avez fait appel, combien ont été effectuées/traitées en ligne?



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible population, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui font appel aux prestations des autorités (n = 1965).

Les principaux arguments en faveur d'une utilisation de la voie électronique est le *gain de temps*<sup>5</sup> et la plus grande *flexibilité au niveau des horaires*. Les activités les plus fréquemment conduites en ligne sont le *dépôt de la déclaration d'impôt* et les demandes y afférentes de prolongation de délai. Des *informations relatives à des cartes géographiques* ou à des *données statistiques* ont fait l'objet de recherches, des *factures* ont été reçues par la *voie électronique* et des *paiements* ont été effectués *en ligne*. Les personnes interrogées souhaiteraient pouvoir obtenir plusieurs prestations qui ne sont pas encore accessibles par la voie électronique. Cet intérêt porte en particulier sur le *vote électronique*, *l'annonce* et *la recherche d'objets perdus*, la

<sup>3</sup> Une distinction est opérée entre les prestations utilisées activement et celles utilisées passivement. Une utilisation active est p. ex. le recours au numérique pour signaler un déménagement. Un exemple d'utilisation passive est le ramassage des déchets.

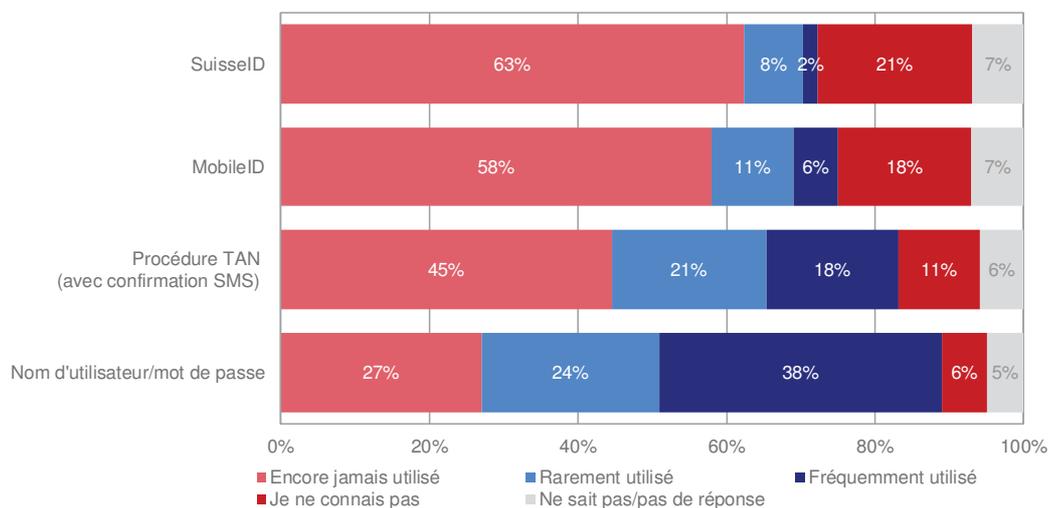
<sup>4</sup> Dans la présente note de synthèse, les termes numérique, en ligne et électronique sont des synonymes.

<sup>5</sup> Des possibilités de réponses proposées dans les questionnaires sont présentées en italique dans la présente note de synthèse.

commande de plaques de contrôle d'un véhicule et la demande de remplacement du permis de conduire.

Les procédures et technologies d'identification et d'authentification par *identifiant/mot de passe* sont les plus répandues. *SuisseID* et *MobileID* sont peu utilisés et inspirent peu confiance. La *procédure TAN* recueille le taux le plus élevé de satisfaction.

## 2. Parmi les procédures et technologies d'identification et d'authentification suivantes, lesquelles utilisez-vous?



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible population, Demo SCOPE AG.

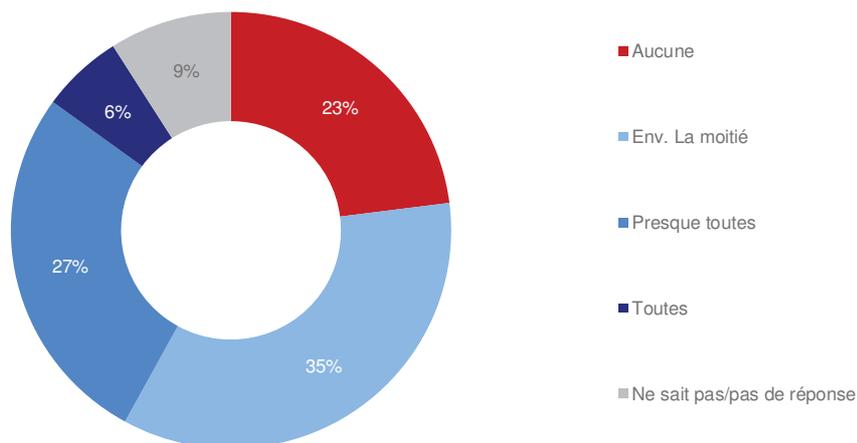
Légende: L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2409).

20% des personnes interrogées constatent qu'il existe des obstacles à l'utilisation des prestations de cyberadministration. Les principaux obstacles sont le *manque de confiance dans la protection et la sécurité des données*, suivie de la *difficulté à trouver les bonnes offres des autorités*.

## 2.2 Groupe cible entreprises

Les entreprises entrent principalement en contact avec les autorités cantonales et communales par e-mail ou par téléphone. Les contacts avec les autorités fédérales se font essentiellement par la voie électronique. Les entreprises font davantage appel aux prestations actives des autorités que la population. Près de la moitié d'entre elles le font en moyenne trois fois par année. Une grande partie des entreprises recourt au numérique pour au moins la moitié des prestations requises.

### 3. Parmi les prestations des autorités auxquelles votre entreprise a recours, lesquelles avez-vous effectuées/traitées en ligne?



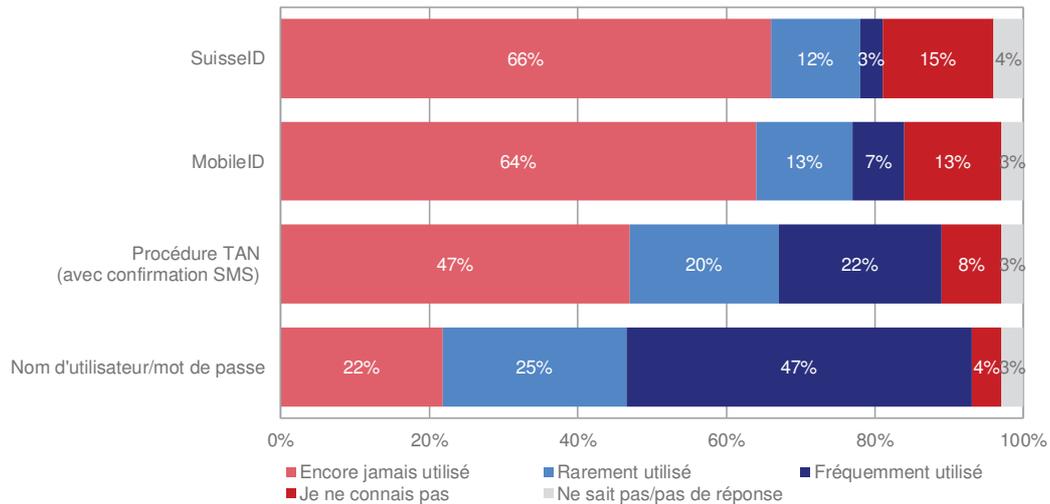
Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible entreprises, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les entreprises qui font appel aux prestations des autorités (n = 1354).

Les principales raisons pour lesquelles les répondants préfèrent la voie électronique sont, comme pour la population, la *flexibilité au niveau des horaires* et le *gain de temps*. Les entreprises interrogées ont le plus souvent eu recours au numérique pour participer aux *enquêtes statistiques des autorités*. Près de la moitié des entreprises ont *rempli et transmis leur déclaration d'impôt en ligne* ou *demandé une prolongation du délai pour transmettre la déclaration* par la voie électronique. Plus d'un tiers des entreprises ont *signalé un changement d'adresse*, se sont *inscrites auprès des assurances sociales* ou ont *effectué leurs décomptes de cotisations sociales par la voie électronique*. Les personnes interrogées qui n'ont pas encore eu recours aux prestations électroniques souhaitent majoritairement avoir l'occasion de le faire pour la quasi-totalité des prestations. Le souhait exprimé le plus fortement à cet égard est celui de pouvoir *communiquer des modifications au registre du commerce* ainsi que de *commander des extraits du registre des poursuites* et *d'engager des procédures de poursuite*.

Les entreprises utilisent les mêmes procédures d'annonce et d'authentification que la population: les procédures les plus fréquemment utilisées sont du type *identifiant/mot de passe*. *SuisseID* et *MobileID* sont peu utilisés, *SuisseID* affichant en outre les plus faibles valeurs de satisfaction. La *procédure TAN* est celle qui recueille le plus haut niveau de satisfaction.

#### 4. Parmi les procédures/services suivants, quels sont ceux utilisés par votre entreprise?



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible entreprises, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les entreprises interrogées (N = 1479).

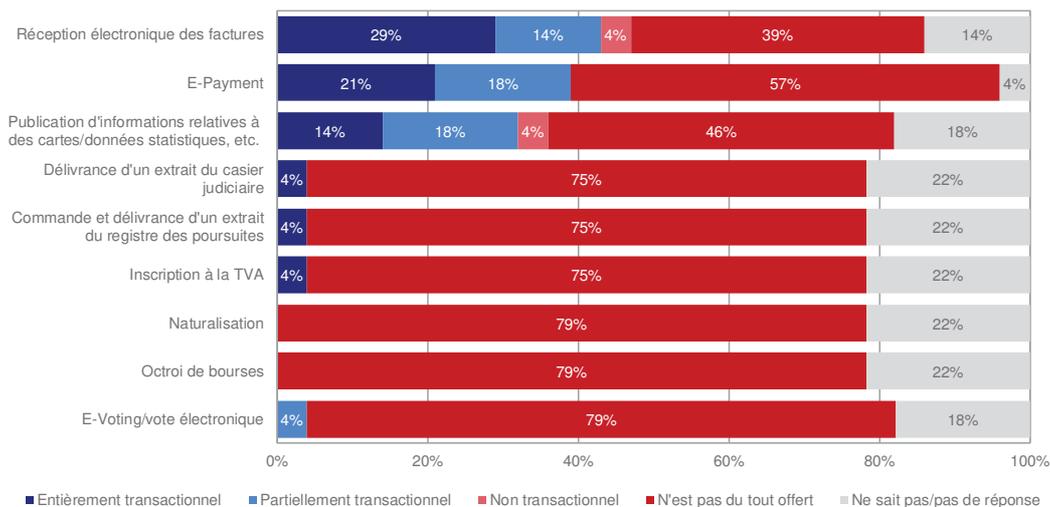
Seuls 8% des entreprises interrogées estiment qu'il existe des obstacles à l'utilisation des prestations de cyberadministration. Le principal obstacle est la difficulté à *trouver les bonnes offres des autorités*.

### 2.3 Groupe cible administration

Presque toutes les autorités offrent la possibilité de les contacter par e-mail, par téléphone ou par courrier. Les autorités cantonales se montrent les plus actives pour les possibilités de contact par le biais des réseaux sociaux ou des portails en ligne.

S'agissant des cyberprestations des autorités, une distinction doit être opérée entre les trois niveaux de l'administration. À l'échelon fédéral, les trois types de prestations totalement ou partiellement transactionnelles les plus fréquemment offertes sont la *réception de factures électroniques, les paiements électroniques et la publication d'informations relatives à des cartes ou à des données statistiques*, etc. Les autres prestations sont proposées par un petit nombre d'administrations. Cela ne signifie pas qu'il existe un manque de prestations de cyberadministration car de nombreuses prestations n'ont pas à être offertes par toutes les autorités (p. ex. le *vote électronique*).

## 5. Quelles prestations de votre administration sont proposées en mode transactionnel, partiellement transactionnel ou non transactionnel ou encore pas offertes du tout?

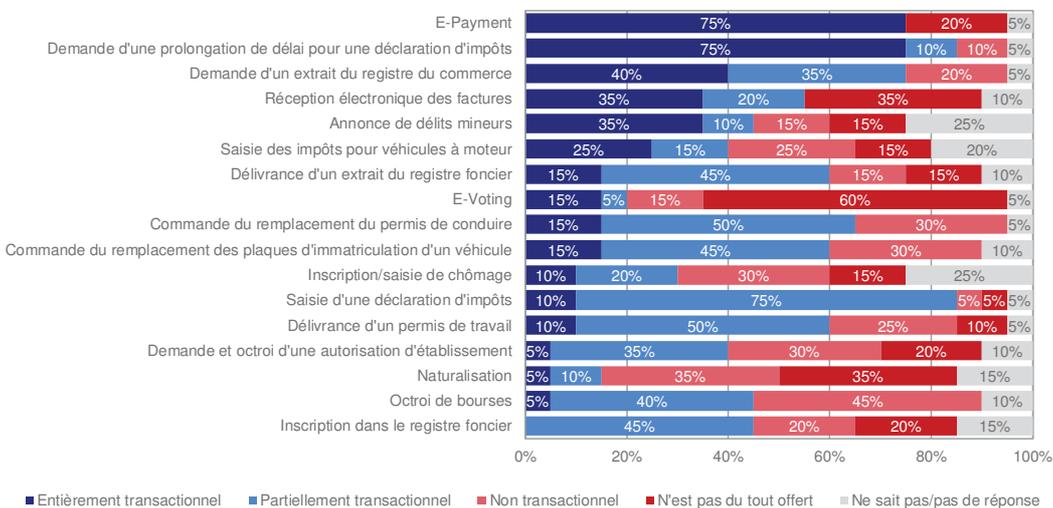


Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible administrations, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les administrations fédérales interrogées (N = 28).

Les prestations totalement transactionnelles le plus souvent offertes par les cantons sont les prestations de *paiement électronique* et les *demandes de prolongation de délai pour la déclaration d'impôt*. Plus de deux tiers des autorités interrogées offrent ces prestations sans rupture de médias. Diverses prestations sont proposées en mode partiellement transactionnel par une grande partie des autorités cantonales, comme la *réception de la déclaration d'impôt*, le *remplacement du permis de conduire* ou la *délivrance d'un permis de travail*.

## 6. Quelles prestations de votre administration sont proposées en mode transactionnel, partiellement transactionnel ou non transactionnel ou encore pas offertes du tout?

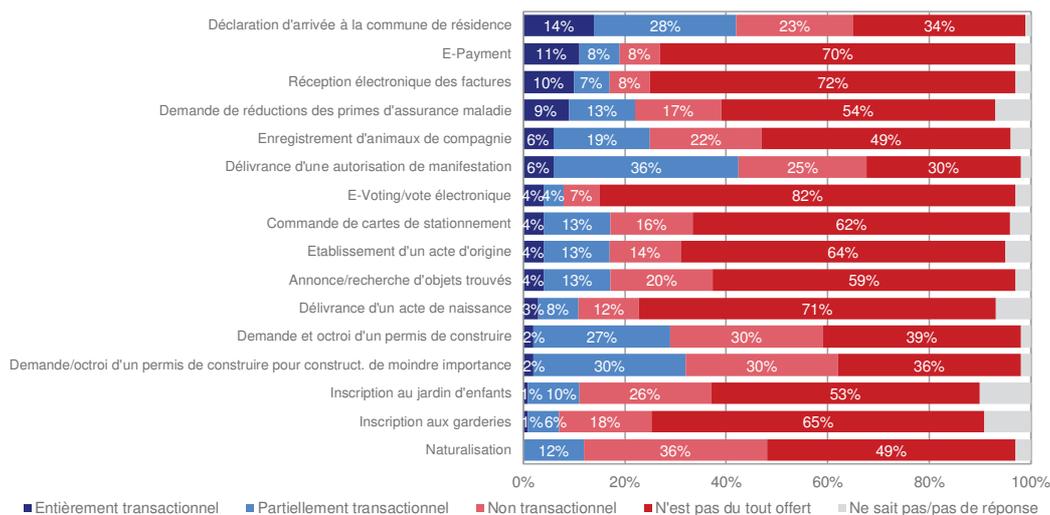


Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible administrations, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les administrations cantonales interrogées (N = 20).

Contrairement aux autorités fédérales et cantonales, les communes n'offrent qu'un faible nombre de prestations en mode totalement transactionnel. La prestation totalement transactionnelle la plus fréquemment proposée (14% des communes interrogées) est la *déclaration d'arrivée dans la commune de résidence*.

## 7. Quelles prestations de votre administration sont proposées en mode transactionnel, partiellement transactionnel ou non transactionnel ou encore pas offertes du tout?



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible administrations, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les autorités communales interrogées (N = 1141).

Les besoins des utilisateurs et la perspective d'une *amélioration de la qualité des services* constituent les principales incitations des autorités cantonales et communales à lancer des offres en ligne. À l'échelon fédéral, l'accent est mis davantage sur une *optimisation des processus*.

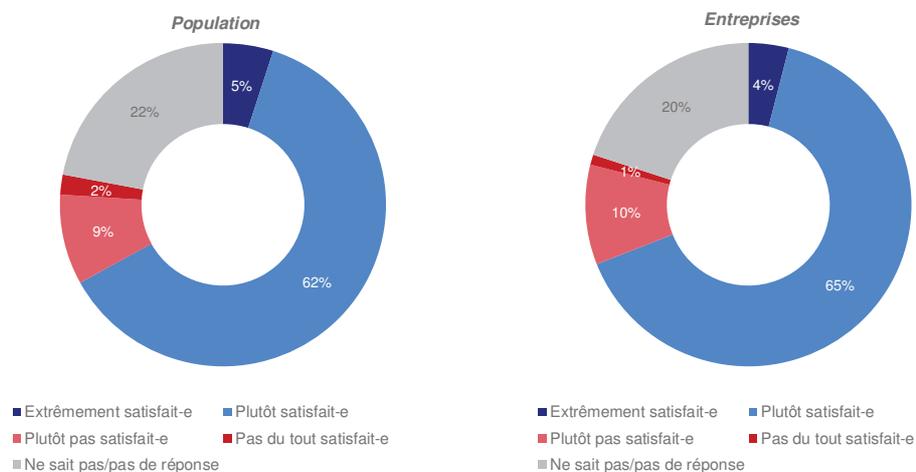
Les autorités fédérales et cantonales sont clairement d'avis que l'offre en ligne doit être élargie. Les communes s'estiment satisfaites du statu quo mais elles souhaiteraient toutefois un élargissement pour une grande majorité d'entre elles.

Selon les autorités interrogées, les principaux obstacles à l'implémentation d'offres de prestations en ligne sont le manque de ressources financières et humaines ainsi que le manque de temps. En effet, les autorités – communales en particulier – n'ont pas assez de ressources humaines à consacrer à la cyberadministration. Pour leur part, les cantons disposent de meilleurs équipements mais cela ne se traduit pas par une plus grande satisfaction des pouvoirs publics cantonaux en ce qui concerne les ressources disponibles.

## 2.4 Comparaison entre la demande et l'offre

Les utilisateurs sont majoritairement satisfaits de la cyberoffre des administrations.

### 8. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous/votre entreprise est-elle satisfait(e) de l'offre en ligne des autorités en Suisse? Êtes-vous...



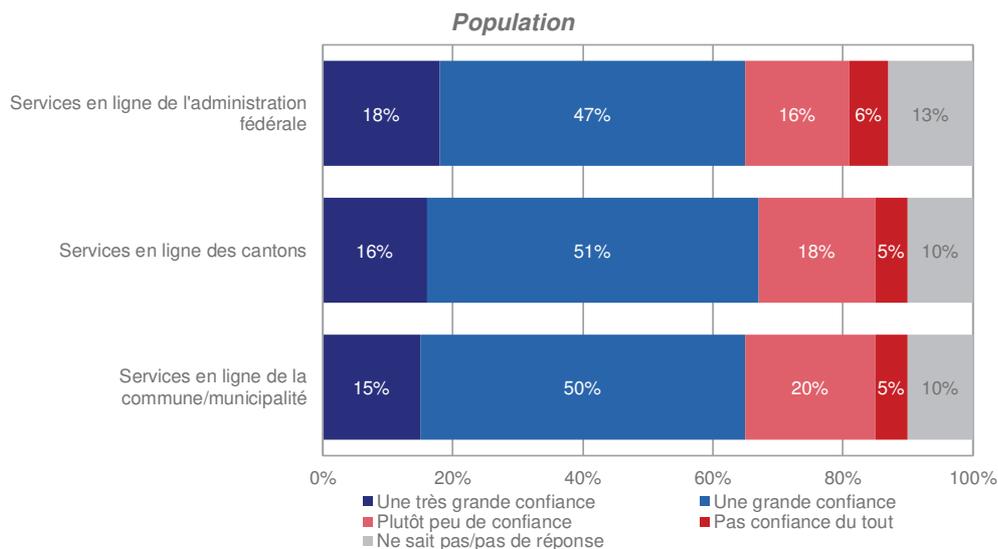
Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupes cibles population et entreprises, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2409) et de toutes les entreprises (N = 1479).

Les utilisateurs estiment majoritairement que les prestations de cyberadministration des autorités fédérales et cantonales sont suffisantes. Pour ce qui est des autorités communales, environ 40% des personnes interrogées pensent qu'il est nécessaire d'étendre l'offre et elles sont presque aussi nombreuses à estimer que la chose n'est pas nécessaire.

Les utilisateurs ont majoritairement confiance dans les prestations en ligne des autorités, y compris en termes de protection de la personnalité et des données. La confiance des entreprises à l'égard des trois niveaux d'administration est légèrement peu plus élevée que celle de la population.

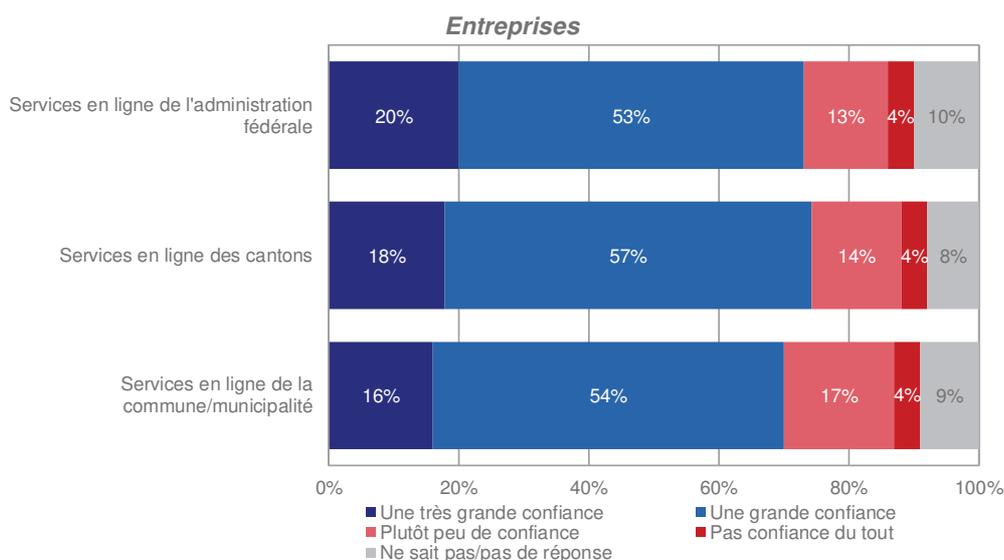
**9. Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les services en ligne des autorités à l'échelon local, cantonal et national en termes de protection de la personnalité et des données?**



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible population, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées utilisant Internet (n = 2409).

**10. A quel point avez-vous confiance dans les services en ligne des autorités sur le plan local, cantonal et national par rapport à la protection de la personnalité et des données?**



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupe cible entreprises, Demo SCOPE AG.

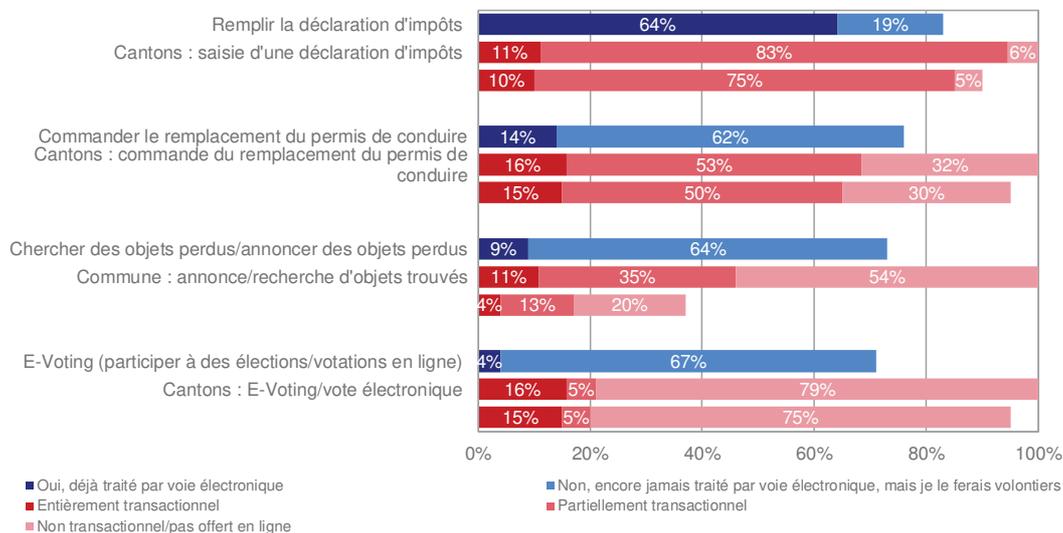
Légende: L'échantillon est constitué de toutes les entreprises (N = 1479).

L'utilisation actuelle des prestations de cyberadministration correspond à l'offre des autorités cantonales et communales<sup>6</sup>. La *saisie de la déclaration d'impôt* doit gagner en cohérence. Les communes ont un retard à rattraper en ce qui concerne le *paiement en ligne* (e-payment) et les *factures électroniques*. S'agissant des prestations en ligne supplémentaires souhaitées, il est

<sup>6</sup> Une comparaison de la demande et de l'offre à l'échelon fédéral (p. ex. la commande d'un extrait du registre des poursuites) ne nous paraît pas utile ici car, premièrement, trop peu d'instances fédérales ont répondu au questionnaire et, deuxièmement, pour de nombreuses offres, seuls quelques organes, voire un seul organe devrait proposer cette prestation. La comparaison a par conséquent été restreinte aux offres des autorités cantonales et communales.

évident que les besoins de la population ne sont actuellement pas satisfaits dans le domaine du *vote électronique* (cantons) et au niveau de la cyberoffre pour signaler ou *rechercher des objets perdus* (communes). Pour près de 70% des autorités cantonales interrogées qui fournissent cette prestation, les utilisateurs peuvent introduire une *demande de remplacement du permis de conduire* en mode totalement ou partiellement transactionnel. Cette offre est apparemment trop peu connue de la population et elle y a rarement recours.

## 11. Offre et demande de la population en matière de cyberoffres

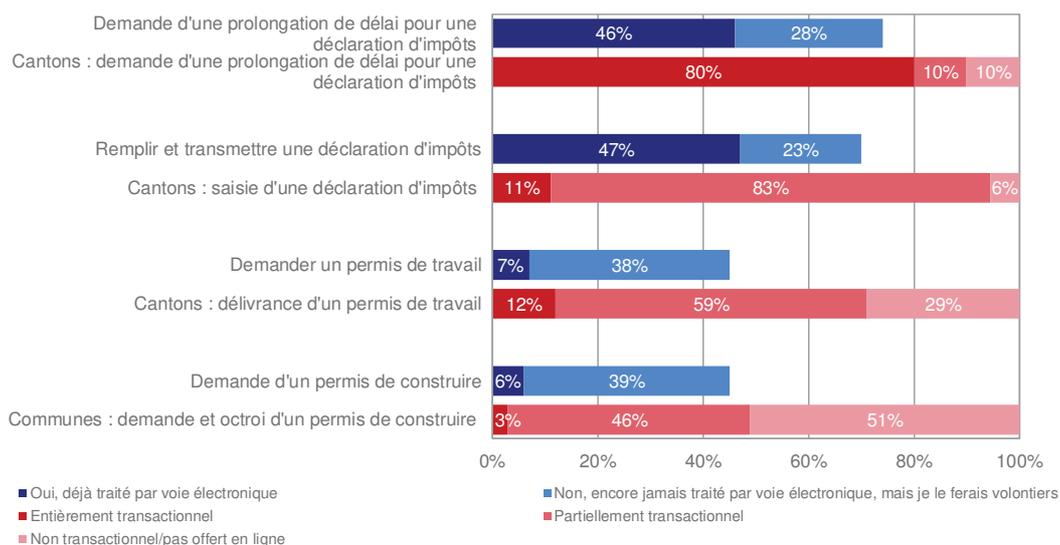


Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupes cible population et administration, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées utilisant Internet (les prestations examinées ont été divisées, n = 768 respectivement n = 741) et toutes les autorités aux échelons cantonaux (N = 20) et communaux (N = 1141).

Il semble que l'offre corresponde à la demande, tant en termes d'utilisation concrète que souhaitée de prestations électroniques par les entreprises. Le potentiel de développement futur réside dans une plus grande cohérence dans la conception des prestations. Cela concerne essentiellement la *saisie de la déclaration d'impôt* ainsi que la possibilité d'introduire une *demande de permis de travail* ou une *demande de permis de construire en ligne*.

## 12. Offre et demande des entreprises en matière de cyberoffres



Source: Enquête relative à l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017, groupes cible entreprises et administration, Demo SCOPE AG.

Légende: L'échantillon est constitué de toutes les entreprises interrogées (N = 1479) et de toutes les autorités à l'échelon cantonal (n = 20) et communal (n = 1141).

Dans les deux groupes d'utilisateurs, plus de 50% des personnes interrogées expriment leur désaccord par rapport à l'application de frais moins élevés pour le recours aux prestations en ligne plutôt que non électroniques. Plus d'une personne interrogée sur trois exprime même un fort rejet. Les autorités ont une attitude plus positive à cet égard. Ce résultat souligne que les utilisateurs sont généralement satisfaits du statut quo et ne sont pas disposés à avoir davantage recours à des prestations électroniques. Par ailleurs, en tant que fournisseurs, les autorités sont plutôt intéressées par un ancrage des offres en ligne et une généralisation de leur utilisation.

## 3. Conclusion

Dans l'ensemble, on observe que l'offre des pouvoirs publics en matière de services en ligne cohérents est encore trop peu développée en Suisse. Les prestations en mode entièrement transactionnel constituent l'exception, particulièrement à l'échelon communal.

Du point de vue des autorités, cela est principalement dû à un manque de ressources humaines et financières ainsi qu'à un manque de temps. Au niveau des autorités, un meilleur ancrage de la thématique de la cyberadministration et la mise à disposition de ressources suffisantes pour sa mise en œuvre constituent dès lors des champs d'action majeurs.

À première vue, la demande d'offres en ligne au niveau de la population mais davantage encore des entreprises semble bien couverte par les prestations existantes. Toutefois, l'évaluation de l'offre en ligne dépend de la manière dont la question correspondante est posée. Lorsque l'on interroge les participants à l'enquête sur le besoin de recourir à la voie numérique pour des services précis, le besoin exprimé apparaît plus grand que si la question porte sur la nécessité générale de développer les prestations en ligne. On relève du coup un désir de prestations supplémentaires en mode totalement transactionnel qui ne sont offertes que dans une mesure limitée par les autorités. Cette observation relativise partiellement les premiers résultats concernant le besoin général de prestations en ligne supplémentaires. Les utilisateurs ne peuvent en effet juger les offres que s'ils les connaissent ou peuvent soupçonner leur existence.

Les prestations en ligne existantes sont souvent trop peu connues des utilisateurs. En outre, les préoccupations en matière de protection des données et de la personnalité freinent le développement de leur utilisation. Ce résultat confirme l'existence d'une demande pour le renforcement des mesures prises par les autorités pour répondre aux préoccupations existantes en matière de protection des données et de la personnalité liée aux cyberprestations. Pour leur part, les entreprises éprouvent des difficultés à trouver les offres appropriées des autorités. Elles aspirent à ce que l'offre (actuelle) soit présentée clairement et annoncée de manière ciblée.

Quant à eux, les utilisateurs expriment un besoin de prestations des autorités qui soient accessibles à tout moment et en tout lieu et disponibles rapidement et aisément et dont la sécurité est garantie en tout temps.

# Impressum

## **Auteurs et auteurs**

Michael Buess, DemoSCOPE

Milena Iselin, Interface

Oliver Bieri, Interface

DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17/18

CH-6043 Adligenswil

Tél. +41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

www.demoscope.ch

INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerne

Tél. +41 (0)41 226 04 26

interface@interface-politikstudien.ch

www.interface-politikstudien.ch

## **Mandant**

Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Berne

Tel. +41 (0)58 464 79 21

Secrétariat d'État à l'économie SECO

Direction de la promotion économique

Secteur politique PME

Holzikofenweg 36

CH-3003 Berne

Tél. +41 (0)58 462 56 56

## **Référence bibliographique**

Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): Note de synthèse de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2017. Demo SCOPE AG/INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerne.

## **Remarques**

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

Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse  
Schwarztorstrasse 59  
CH-3003 Berne  
Tel. +41 (0)58 464 79 21

Secrétariat d'État à l'économie SECO  
Direction de la promotion économique  
Secteur politique PME  
Holzikofenweg 36  
CH-3003 Berne  
Tél. +41 (0)58 462 56 56