

# La stratégie suisse en matière de cyberadministration: des bases solides et un début de mise en œuvre coordonné

La cyberadministration a pour objectif d'améliorer l'efficacité et la rentabilité des activités administratives tout en les rapprochant du citoyen, grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Une stratégie nationale a été élaborée pour permettre à la Suisse de combler son retard, confirmé par différentes études comparatives, dans ce domaine. Elle ne réussira que si tous les acteurs du fédéralisme collaborent activement. C'est la raison pour laquelle un comité de pilotage paritaire de haut niveau sera mis en place afin de superviser sa mise en œuvre. Une direction opérationnelle rattachée à l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (Usic) coordonnera les opérations et en assurera la transparence.



Il faut, en premier lieu, proposer sous forme électronique les prestations publiques procurant une utilité maximale. Expérience à l'appui, celles destinées aux entreprises constituent le segment le plus prometteur.

Photo: Keystone

Comme les années précédentes, la Suisse fait piètre figure dans le rapport sur la cyberadministration en Europe, publié par la société de conseil Capgemini pour le compte de la Commission européenne<sup>1</sup>. Cette étude mesure la disponibilité en ligne de 20 services clés pour les entreprises et la population, comme le dépôt de la déclaration d'impôt, l'annonce d'un déménagement ou l'établissement des déclarations en douane.



**Jean-Jacques Didisheim**  
Responsable de la cyberadministration, Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC, Berne



**Regula Stocker**  
Consultante, BHP – Brugger und Partner AG, Zurich

## La complexité administrative, un vrai casse-tête

Où est le problème? Pourquoi la Suisse a-t-elle davantage de peine à introduire la cyberadministration que la Slovaquie, le Portugal ou l'Estonie, alors même que d'autres indicateurs sur la société de l'information (comme la densité d'ordinateurs, la couverture des réseaux à large bande, les dépenses en TIC) révèlent un pays qui bénéficie d'un fort développement technologique<sup>2</sup>?

La mauvaise position de la Suisse est due notamment à sa structure fédéraliste particulière. Notre système administratif est formé d'un nombre considérable d'entités, très petites parfois, mais n'en jouissant pas moins d'un degré élevé d'autonomie. L'exécution des différentes prestations publiques qui, dans d'autres pays, ne dépendent que d'un service central, implique fréquemment les 26 cantons, sinon les 3000 communes – plusieurs échelons administratifs étant souvent mis à contribution. Le traitement électronique de

<sup>1</sup> Voir [www.ch.capgemini.com/m/ch/tl/EU\\_eGovernment\\_Report\\_2007.pdf](http://www.ch.capgemini.com/m/ch/tl/EU_eGovernment_Report_2007.pdf).

<sup>2</sup> Voir [www.infosociety-stat.admin.ch](http://www.infosociety-stat.admin.ch).

ces processus supra-organisationnels est lui aussi complexe et exige un patient travail de coordination et d'harmonisation.

### Viser les clients de l'administration

Les entreprises et la population demandent un traitement souple et efficace de leurs demandes, au-delà des frontières organisationnelles et des échelons du fédéralisme. Par exemple, un créateur d'entreprise aimerait annoncer sa société à un guichet central et être ainsi automatiquement enregistré auprès de toutes les autorités compétentes. En cas de déménagement, les particuliers seraient heureux de s'annoncer une seule fois, sans devoir signaler leur départ et leur arrivée à divers services étatiques. Quant aux entreprises, un système de dépôt électronique des décomptes de TVA adapté à leurs besoins réduirait sensiblement leur fardeau administratif.

La stratégie nationale de cyberadministration entend satisfaire à ces exigences des «clients» de l'administration. La structure fédéraliste décentralisée de l'administration rend indispensable la définition de priorités communes et l'instauration d'un maximum de transparence sur les activités supra-organisationnelles. La stratégie suisse de cyberadministration poursuit les trois objectifs suivants, par ordre d'importance:

- l'économie effectue les transactions administratives avec les autorités par voie électronique;
- les autorités modernisent leurs processus et communiquent entre elles par voie électronique;
- la population peut régler ses affaires importantes – qu'elles soient répétitives ou complexes – avec les autorités par voie électronique.

### Ordre de priorité des prestations et des préalables

Il faut, en premier lieu, proposer sous forme électronique les prestations publiques procurant une utilité maximale aux groupes cibles externes ainsi qu'à l'administration. Expérience à l'appui, les prestations destinées aux entreprises («government to business, G2B») constituent le segment le plus prometteur. Les transactions avec cette clientèle sont, d'abord, plus fréquentes et régulières que les contacts avec la population; ensuite, l'économie ne tarde guère à exploiter les nouvelles offres électroniques qu'on lui propose. Or, un gain réel d'efficacité suppose un traitement entièrement électronique des prestations au sein de l'administration, au-delà des frontières organisationnelles. Le système administratif

tout entier, ainsi que les groupes cibles externes, profiteraient de cette rapidité et de cette flexibilité d'exécution.

L'exécution électronique des prestations publiques définies comme prioritaires exige qu'une série de conditions préalables soient remplies. De tels projets cumulent souvent différents aspects d'ordre juridique, procédural, organisationnel ou technique. C'est, par exemple, le cas de l'introduction d'un identificateur personnel unique. Beaucoup d'administrations et de registres sont amenés à échanger des données personnelles, dans le cadre des prescriptions légales. Or, la plupart du temps, ces échanges s'effectuent encore manuellement, faute d'une identification sûre et sans équivoque des personnes. Un identificateur unique permettrait l'échange automatique des données, et donc un réel gain d'efficacité et des données de meilleure qualité.

Le raisonnement vaut aussi pour les entreprises. Pour ne citer que la Confédération, divers services tiennent à l'heure actuelle leur propre répertoire des entreprises avec, à chaque fois, un système d'identification différent, comme le registre des entreprises et des établissements (REE), celui du commerce ou les numéros de TVA. Le Conseil fédéral a donc chargé l'Office fédéral de la statistique (OFS) de définir pour la fin de 2007 un plan permettant de mettre en place un numéro unique d'identification des entreprises.

### La cyberadministration suisse, un système englobant tous les échelons

La mise en œuvre de la stratégie se fera de façon décentralisée mais coordonnée, sous la surveillance d'un comité de pilotage paritaire de haut niveau. Le comité de pilotage se compose de neuf membres dont trois représentent à chaque fois la Confédération, les cantons et les communes. Le Conseil fédéral a désigné, pour représenter la Confédération, le chef du Département des finances, celui du Département de l'économie, ainsi que la chancelière de la Confédération. La Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) a nommé au comité de pilotage deux conseillers d'État et un chancelier d'État. L'Association des communes, en accord avec l'Union des villes, a désigné trois présidents de communes. Une direction au plus haut niveau politique est ainsi assurée. Une commission d'experts, désignée par le comité de pilotage et formée de neuf membres au maximum issus de l'administration, de l'économie et de la science, fera part de ses recommandations lors de la mise en œuvre. Une direction opérationnelle rattachée à l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (Usic) coordonnera la mise en œuvre

de la stratégie, en tant qu'état-major du comité de pilotage et de la commission d'experts.

La constitution, l'organisation et les tâches de ces comités sont réglées dans la convention-cadre concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse, texte adopté par le Conseil fédéral le 29 septembre 2007 après avoir été approuvé par la CdC à son assemblée plénière du 22 juin. Par leur signature, les partenaires ont clairement signalé leur volonté de collaborer à la mise en œuvre de la cyberadministration en Suisse.

### La cyberadministration, facteur de transparence

Les «organisations chefs de file» jouent un rôle moteur dans la mise en œuvre, en réalisant et coordonnant les projets définis comme prioritaires. À cet effet, elles ont besoin que le système de cyberadministration qui vient d'être établi en Suisse soit transparent. Les acteurs doivent savoir qui travaille à quels projets et dans quelle mesure les travaux des autres auront un impact sur les leurs. Cette transparence est un préalable essentiel. Les chefs de file souhaitant offrir des prestations de cyberadministration doivent, en effet, bien connaître le contexte dans lequel s'inscrira leur projet. Il est donc nécessaire d'harmoniser les processus et de mettre à disposition de manière centralisée ou commune des infrastructures et des services généraux.

La direction opérationnelle de la cyberadministration suisse, en cours de constitution à l'Usic, développe un portefeuille de projets accessible en ligne et répondant aux besoins de transparence et de coordination. Cet instrument doit permettre d'une part d'acquiescer une vue d'ensemble des projets en cours ou prévus et, d'autre part, de clarifier les liens et les interdépendances, ainsi que les aspects financiers et le calendrier.

### Un catalogue de projets prioritaires

L'un des principaux instruments de mise en œuvre de la stratégie est le catalogue des projets prioritaires. Celui-ci éclaire sur tous les travaux à effectuer au niveau suisse de même qu'il indique les prestations et conditions préalables prioritaires. Régulièrement évalué par le comité de pilotage, il est actualisé et publié si nécessaire.

Le catalogue sélectionne les prestations publiques pour lesquelles l'utilité d'un processus électronique est la plus grande, tant pour les groupes cibles externes que pour l'administration elle-même. La fourniture électronique des prestations indiquées ci-dessous de-

vrait alléger massivement les entreprises d'un travail improductif:

- demande de permis de construire;
- annonce des entreprises auprès des autorités concernées;
- transfert des données salariales aux services compétents;
- annonce d'employés aux caisses de compensation;
- exécution des formalités de douane, d'importation et d'exportation;
- déroulement des soumissions publiques, y compris envoi et évaluation des offres;
- commande et réception de confirmations officielles, d'extraits authentifiés de différents registres et certificats d'état civil (registre du commerce, registre foncier, registre des poursuites, registre pénal, registre de l'état civil);
- accès à des services géographiques avec applications cartographiques interactives.

Le catalogue expose, en outre, les conditions préalables dont la mise en place est nécessaire pour que les prestations prioritaires puissent être fournies sous forme électronique.

### Bilan et perspectives

Depuis l'adoption, cette année, d'une stratégie nationale ainsi que de la convention-cadre correspondante entre la Confédération et les cantons, les conditions politiques qui faisaient jusque-là défaut sont réunies pour une mise en œuvre coordonnée et donc accélérée de la cyberadministration en Suisse.

L'enjeu majeur lors de la mise en œuvre sera de définir, pour tous les projets prioritaires, les organisations chefs de file, puis d'assurer le financement des travaux. La direction opérationnelle de la cyberadministration à l'Usic coordonnera la mise en œuvre, dans un souci de transparence et de synthèse, des activités en cours, et accompagnera les organisations chefs de file<sup>3</sup>.

3 D'autres informations sur <http://www.isb.admin.ch/themen/egovernment/index.html?lang=fr>.