

L'accès numérique aux administrations

La Confédération, les cantons et les communes veulent faire progresser la cyberadministration avec une nouvelle stratégie. À l'avenir, des assistants linguistiques numériques faciliteront les démarches auprès des autorités. *Anna Faoro*

Abrégé La cyberadministration permet à la population et à l'économie d'interagir avec l'État sur Internet et aux administrations de communiquer entre elles par voie électronique. La Confédération, les cantons et les communes collaborent depuis 2008 pour promouvoir la cyberadministration. La nouvelle stratégie doit donner une nouvelle orientation à ces activités conjointes. Sa charte vise le «digital first». La priorité ira à l'avenir aux canaux numériques pour fournir des informations et des services. D'autres principes, qui font également partie de la Déclaration européenne de Tallinn sur l'administration en ligne, sont intégrés à la stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023, dont le Conseil fédéral a approuvé les bases en novembre 2018.

tout le programme: la Confédération, les cantons et les communes donneront désormais la priorité aux canaux numériques pour la fourniture d'informations et de services. Des principes importants, également inclus dans la Déclaration européenne de Tallinn relative à la cyberadministration, doivent être concrétisés à cette occasion: les processus seront automatisés et conçus pour répondre aux besoins de groupes cibles spécifiques, en recourant à des technologies innovantes. Les diverses autorités doivent en outre travailler ensemble et échanger leurs données afin que celles-ci puissent être gérées conjointement.

Une démarche administrative par Internet fondée sur ces principes pourrait à l'avenir se dérouler comme suit: une maman active son application administrative sur son smartphone, où est stockée son identité électronique reconnue par l'État. Elle dit à l'assistant linguistique informatique qu'elle voudrait demander une aide financière pour la crèche. Le programme la dirige vers l'interface appropriée, où elle n'a qu'à entrer quelques informations (à partir de quand et dans quelle institution l'accueil extrafamilial doit commencer, etc.). Selon le canal choisi, elle reçoit alors un accusé de réception via l'application de l'administration ou par courriel, qui lui signale la date à partir de laquelle une décision pourra lui être notifiée. Sa

L'administration actuelle fonctionne selon la logique de l'entité compétente: je dépose ma demande de permis de construire auprès de la Direction des travaux, je m'adresse à l'Office des contributions pour des questions relatives aux décisions fiscales et je me rends au Service des automobiles si je perds mon permis de conduire. C'est en outre aujourd'hui l'utilisateur – particulier ou entreprise – qui dépose une demande et fournit les informations et les justificatifs. Pour cette démarche, l'instrument habituel est le formulaire. Il s'est établi sous la forme papier, puis a été adapté en PDF avec Internet et est aujourd'hui entièrement électronique, à l'image de la transmission en ligne de la déclaration d'impôts. Si le support a changé, les rôles restent les mêmes: les particuliers et les entreprises agissent et fournissent, les administrations contrôlent et réagissent.

institutionnels élaborent présentement la Stratégie suisse de cyberadministration 2020 à 2023, qui doit être soumise à l'approbation du Conseil fédéral, de la Conférence des gouvernements cantonaux, de l'Union des villes suisses et de l'Association des communes suisses d'ici la fin de 2019. Le texte leur sera soumis pour consultation dès cet été.

Le comité de pilotage a déjà présenté les principaux éléments ayant servi de fondement à la stratégie. Il s'agit d'une charte, de sept principes et de quatre champs d'action (voir *illustration*). Le Conseil fédéral a approuvé ces bases en novembre 2018.

Automatisation des démarches administratives

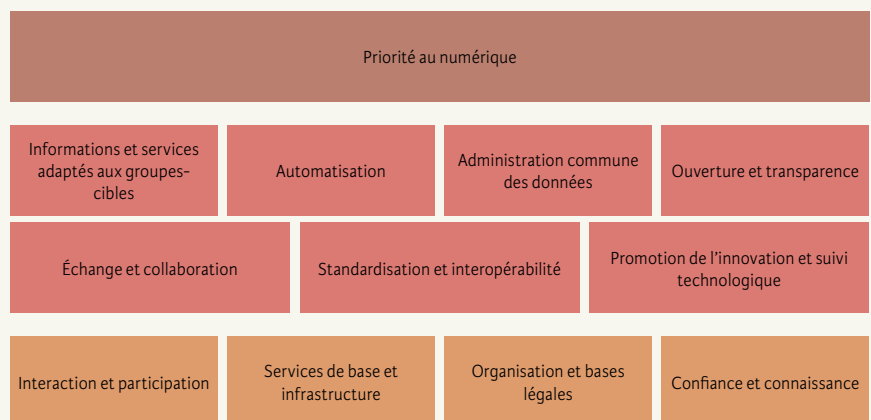
La charte est placée sous la devise «priorité au numérique» («digital first»), qui résume

Une nouvelle stratégie se met en place

À cet égard, la Stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023 nous promet du nouveau. Il s'agit de passer d'une logique de compétence locale et de réactivité basée sur des formulaires à un système offrant un accès direct aux informations et aux services en automatisant autant que possible les processus.

La Confédération, les cantons et les communes ont fondé conjointement en 2008 l'organisation Cyberadministration suisse afin de promouvoir le développement des services électroniques des pouvoirs publics. Le comité de pilotage est composé de représentants politiques des trois niveaux étatiques et présidé par le président de la Confédération Ueli Maurer. Des experts de tous les échelons

Charte, principes directeurs et champs d'action de la Stratégie de cyberadministration 2020–2023



■ Charte ■ Principes ■ Champs d'action

demande déclenche aussitôt un processus dans l'administration communale concernée: les données relatives à l'enfant sont recueillies auprès de l'état civil et le revenu annuel de la famille est demandé au fisc cantonal – tout cela automatiquement. Avec ces éléments en main, l'autorité détermine alors si la requérante a droit à un soutien financier et lui communique sa décision par courriel.

Cet exemple met en valeur certains des principes stratégiques. Les auxiliaires linguistiques numériques montrent que l'intelligence artificielle recourt à des technologies innovantes. De plus, la requérante peut trouver sans problème le service qu'elle recherche, n'a pas à passer par un processus d'enregistrement et ne fournit que les données que l'administration ne connaît pas encore. L'autorité se procure les informations complémentaires auprès des services administratifs concernés. Bien que le processus ne soit pas entièrement automatisé – c'est-à-dire qu'il ne se déroule pas sans requête aucune de la part des administrés –, cet effort est réduit au minimum.

Les cantons et les communes doivent coopérer

Pour matérialiser le scénario esquissé ci-dessus, le comité de pilotage a défini quatre champs d'action, qui désignent les domaines où les mesures doivent être poursuivies ou nouvellement intégrées au programme de mise en œuvre. Il peut s'agir de projets nationaux ou locaux destinés à tester des approches novatrices. Les

mesures relevant du champ «Interaction et participation» concernent avant tout les cantons et les communes, où ont lieu la plupart des contacts avec les autorités. Les cantons et les communes pourraient par exemple collaborer pour optimiser l'utilisation, l'accessibilité et l'offre de contenus, afin de lever les obstacles actuels à l'utilisation des services administratifs électroniques et de réduire les efforts de mise en œuvre des autorités.

En revanche, des efforts à l'échelle de toute la Suisse sont nécessaires dans le champ d'action «Services de base et infrastructure». C'est le seul moyen de maîtriser les défis à venir, tels que l'établissement d'une identité reconnue par l'État ou la gestion commune et interinstitutionnelle des données. Une coordination globale s'impose également dans le domaine «Organisation et bases légales». Des projets visant à préciser la nécessité de légiférer et à améliorer le pilotage dans les secteurs de la numérisation et de la cyberadministration ont été initiés à la fin de l'an dernier. Les notes de discussion qui en sortiront orienteront les futurs travaux de la cyberadministration suisse sur ce terrain. Les mesures dans le domaine «Confiance et connaissance» concernent le changement culturel qu'il s'agit d'encourager dans l'administration, la population et l'économie, car c'est en faisant mieux connaître les atouts de la numérisation que l'on renforcera la confiance mise en elle. Les mesures envisageables ici pourraient inclure des offres de formation continue et d'information à bas seuil.

Faire entrer l'administration dans l'ère numérique

Pour l'heure, le programme de mise en œuvre de la Stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023 est encore en chantier. Le comité de pilotage ne l'adoptera qu'après l'entrée en vigueur de la stratégie le 1^{er} janvier 2020. Un projet sera néanmoins remis à la Confédération, aux cantons et aux communes dès l'été 2019, pour consultation conjointe.

Si les bases sont appliquées de manière cohérente, la stratégie de cyberadministration améliorera les activités administratives à l'ère numérique. Cet objectif ne peut être atteint que si la Confédération, les cantons et les communes œuvrent à cette fin en étroite collaboration. Afin que demain, les citoyennes et citoyens n'aient plus à se démener pour des questions de compétences administratives et des justificatifs, mais puissent effectuer leurs démarches sur Internet avec un minimum d'efforts.



Anna Faoro

Cheffe suppléante de la cyberadministration suisse, Unité de pilotage informatique de la Confédération (Upic), Berne