



egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Rapport annuel 2010



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

Avant-propos

«Pour changer le monde, il ne sert à rien de vouloir déplacer des montagnes, il faut faire rouler des cailloux.»

S'inspirant de ce dicton, la stratégie suisse de cyberadministration est parvenue ces dernières années à mettre plusieurs cailloux en mouvement, et non des moindres. Nous avons surtout réussi à faire passer l'idée qu'il est temps de moderniser l'administration de l'Etat, en touchant aussi bien les décideurs politiques que les responsables administratifs des différents niveaux de l'Etat fédéral. Une coordination centrale a de plus permis d'instaurer une coopération entre les acteurs les plus variés de la conception et de la réalisation de projets de cyberadministration. Le comité de pilotage, le conseil des experts, la direction opérationnelle et les organisations chefs de file constituent désormais une plateforme efficace pour assurer les échanges techniques et la coordination stratégique. Dans bien des domaines, il s'est avéré extrêmement utile que les responsables les plus haut placés des trois niveaux de l'Etat soient directement représentés au sein du comité de pilotage.

Une collaboration active avec les différents organismes de l'administration et des technologies de l'information et de la communication donne à la cyberadministration suisse une solide assise. Le succès passe dans ce domaine par la transparence et un effort constant de communication. Les cantons et, plus particulièrement, les communes se tournent de plus en plus vers des solutions élaborées conjointement. Ils ne se contentent toutefois plus d'une simple standardisation, mais souhaitent plutôt disposer de services centralisés. La plupart des acteurs de la cyberadministration sont en effet unanimes: dans un pays comme la Suisse, il serait peu judicieux de vouloir mettre au point et exploiter des solutions distinctes pour assumer les mêmes tâches. Vu le manque de ressources, les petits cantons et, surtout, la majorité des communes ne sont pas en mesure de franchir isolément les diverses étapes requises pour mettre en place le système visé.

Vu la structure fédéraliste de la Suisse, il arrive trop souvent que plusieurs instances mettent au point, chacune de son côté, une solution de cyberadministration pour répondre aux mêmes besoins. La standardisation de processus, d'interfaces et de formats d'échange de données s'avère dès lors très judicieuse et souhaitable. Bien entendu, elle n'est pas en mesure de résoudre tous les problèmes particuliers. Vouloir faire cavalier seul ne parvient qu'à engendrer des redondances, rallonger la mise en œuvre et gaspiller des ressources.

Formant le premier des trois niveaux de l'Etat fédéral, les communes sont le point de contact initial entre l'administration et les citoyennes et les citoyens. Ne disposant que de ressources limitées, tant sur le plan quantitatif que qualitatif, elles ne sont en conséquence que rarement en mesure de mener sans soutien des projets de cyberadministration complexes.

Ce sont surtout les projets qui exigent une collaboration entre plusieurs autorités qui placent régulièrement les acteurs face au même défi: celui de concevoir des solutions durables et adaptables aux exigences futures.

A l'avenir, nous devons donc veiller à toujours mettre les bons cailloux en mouvement, afin que la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration progresse sur la bonne voie.

*Stephan Röthlisberger, directeur de programme
Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse*

Table des matières

Avant-propos	1
1 Introduction	4
1.1 Stratégie suisse de cyberadministration	4
1.2 Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2011).....	4
1.3 Organisation	4
2 Activités en 2010.....	5
2.1 Comité de pilotage.....	5
2.2 Conseil des experts.....	6
2.3 Direction opérationnelle.....	7
2.4 Communication.....	7
2.4.1 Bulletin d'information (newsletter)	7
2.4.2 Présence sur Internet	8
2.4.3 Manifestations	8
2.4.4 Publications	12
2.4.5 Présence dans les médias.....	13
2.4.6 Articles spécialisés	14
2.5 Activités internationales	14
3 Mise en œuvre.....	17
3.1 Catalogue des projets prioritaires	17
3.1.1 Evolution de la feuille de route	18
3.2 Suivi et études	21
3.2.1 Contrôle de gestion.....	21
3.2.2 Etat d'avancement des projets prioritaires	21
3.2.3 Utilité qualitative	23
3.2.4 Point de vue du public cible	25
3.2.5 Participation des cantons.....	26
3.2.6 Comparaison internationale	28
3.2.7 Digital Economy Rankings EIU/IBM	30
3.2.8 Global Information Technology Report (FEM).....	30
4 Thèmes prioritaires.....	32
4.1 Outils destinés aux communes	32
4.2 Mesures de stabilisation conjoncturelle	35

4.2.1	Contexte	35
4.2.2	Affectation des moyens.....	36
4.2.3	Suivi et contrôle de gestion.....	38
4.2.4	Communication.....	39
4.2.5	Connaissances et expérience acquises	39
5	Perspectives.....	41

1 Introduction

1.1 Stratégie suisse de cyberadministration

Approuvée par le Conseil fédéral le 24 janvier 2007, la stratégie suisse de cyberadministration constitue la base que Confédération, cantons et communes se sont donnée afin de coordonner leur recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle définit des principes, des procédures et des instruments pour réaliser des objectifs communs et permet ainsi aux milieux économiques et à la population de communiquer avec les autorités de façon simple et par voie électronique. Elle appuie par ailleurs les autorités dans leurs efforts destinés à moderniser leurs processus et à échanger des données entre elles par voie électronique.

1.2 Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2011)

La Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse règle l'organisation et la marche à suivre sur lesquelles s'accordent la Confédération et les cantons pour la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration durant les années 2007 à 2011.

La convention-cadre a été approuvée par l'assemblée plénière de la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) en juin 2007.

La ratification par tous les gouvernements cantonaux s'est achevée à la fin de 2007. Le Conseil fédéral a signé la convention le 29 août 2007.

1.3 Organisation

La Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse définit la structure ci-contre pour mettre en œuvre la stratégie suisse de cyberadministration.

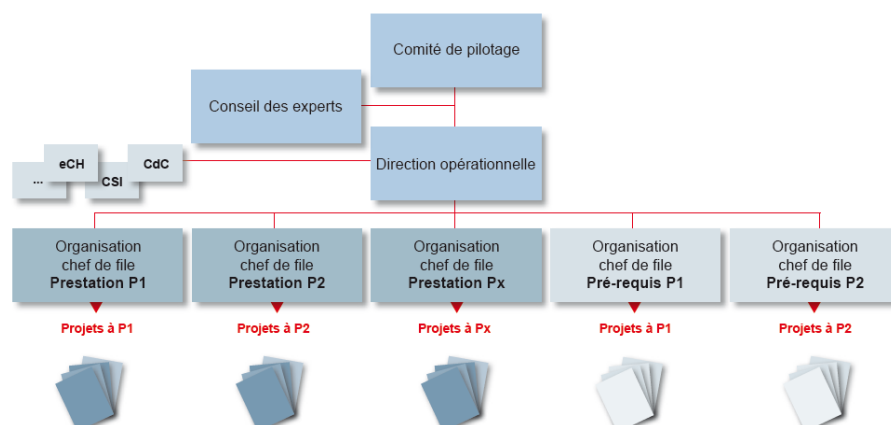


Figure 1: Organisation de la cyberadministration suisse

2 Activités en 2010

Le présent rapport passe en revue les décisions prises en 2010 par le comité de pilotage et le conseil des experts, de même que les mesures correspondantes proposées, suivies et coordonnées par la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse.

2.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage est responsable de la mise en œuvre coordonnée de la stratégie suisse de cyberadministration. Les changements survenus en automne 2010 au sein du Conseil fédéral ont modifié la composition du comité de pilotage de la cyberadministration suisse. Nouvelle cheffe du Département fédéral des finances (DFF), la conseillère fédérale Eveline Widmer-Schlumpf a repris la présidence du comité, assurée jusqu'alors par Hans-Rudolf Merz. Le Conseil fédéral a par ailleurs désigné le conseiller fédéral Johann Schneider-Ammann comme nouveau représentant de la Confédération au sein du comité. Il a ainsi remplacé la présidente de la Confédération Doris Leuthard, qui a renoncé à sa fonction au sein du comité de pilotage en prenant la tête du DETEC. Le comité de pilotage est désormais composé de :

- Hans-Rudolf Merz, conseiller fédéral, Département fédéral des finances (DFF), président du comité de pilotage jusqu'au 4 novembre 2010; depuis cette date, c'est Eveline Widmer-Schlumpf, conseillère fédérale, Département fédéral des finances (DFF), qui préside le comité de pilotage
- Doris Leuthard, présidente de la Confédération, Département fédéral de l'économie (DFE) jusqu'au 4 novembre 2010; depuis cette date, Johann Schneider-Ammann, conseiller fédéral, Département fédéral de l'économie (DFE)
- Corina Casanova, chancelière de la Confédération Chancellerie fédérale (ChF)
- François Marthaler, conseiller d'Etat, canton de Vaud
- Marcel Schwerzmann, conseiller d'Etat, canton de Lucerne
- Rainer Gonzenbach, chancelier d'Etat, canton de Thurgovie
- Peter Bernasconi, ancien président de commune, membre du comité de l'Association des communes suisses et député au Grand Conseil du canton de Berne
- Roland Kuttruff, président de commune, commune de Tobel-Tägerschen (TG)
- Ernst Wohlwend, maire, ville de Winterthur (ZH)

Lors de ses deux séances, tenues le 25 mai et le 4 novembre 2010, le comité de pilotage a été informé sur l'avancement de la mise en œuvre et de la planification (feuille de route). Au terme de discussions approfondies, il a notamment arrêté des décisions concernant les deux sujets suivants: mandat visant à renouveler la convention-cadre et mise à disposition d'outils pratiques pour les communes. Ces décisions ont engendré des travaux à mener par la direction opérationnelle. Celle-ci a par ailleurs informé le comité de pilotage sur les progrès enregistrés dans l'application du programme de cyberadministration dans le cadre de la troisième phase des mesures de stabilisation conjoncturelle, de même que sur les premiers résultats du nouveau modèle de calcul de l'utilité des projets de cyberadministration. Le catalogue des projets prioritaires a été mis à jour et une organisation chef de file (OCF) a été désignée pour suivre le projet prioritaire jusqu'alors dépourvu d'OCF. Le chapitre 3.1 fournit des détails concernant le catalogue des projets prioritaires.

Considérant que la convention-cadre devait être renouvelée en 2011, le comité de pilotage a exprimé, lors de sa session de novembre, son désir de voir s'accélérer la mise en œuvre du projet cyberadministration suisse. A cet effet, il incombe à la Confédération d'affirmer davantage son rôle à la tête du projet, sans délier pour autant les cantons de leurs obligations en matière de réalisation.

2.2 Conseil des experts

Le conseil des experts assiste le comité de pilotage, la direction opérationnelle et les organisations chefs de file.

Après le départ de Markus Giavina, chef du service informatique central du canton de Bâle-Ville, et de Kuno Schedler, professeur à l'Université de Saint-Gall, le comité de pilotage a désigné deux nouvelles personnes pour venir compléter le conseil des experts. Ces deux nouveaux membres sont Silvano Petrini, chef du Centre des systèmes d'information (CSI), qui représente désormais les cantons, et Reinhard Riedl, professeur et responsable du centre de compétence Gestion publique et cyberadministration à la Haute école spécialisée bernoise (HESB), en tant que spécialiste des sciences et de la recherche.

En 2010, le conseil des experts est composé de :

- Peter Fischer, délégué à la stratégie informatique de la Confédération (USIC), président
- Daniel Gruber, vice-directeur de l'Office fédéral de la justice (OFJ)
- Roland Marro, chef du Service de l'informatique et des télécommunications, canton de Fribourg
- Ernst Matti, vice-directeur de l'Office fédéral de la statistique (OFS)
- Christian Mühlethaler, chancelier de la ville de Bülach (ZH)
- Silvano Petrini, chef du Centre des services d'information (CSI), canton du Tessin
- Reinhard Riedl, professeur et responsable du centre de compétence Gestion publique et cyberadministration à la Haute école spécialisée bernoise

- Christian Wanner, directeur général, LeShop.ch
- Christian Weber, portail des PME, Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)

Avant chaque séance du comité de pilotage, le conseil des experts a soumis les points à l'ordre du jour à un examen approfondi et émis des recommandations à l'intention du comité de pilotage.

2.3 Direction opérationnelle

La direction opérationnelle est l'organe d'état-major du comité de pilotage et du conseil des experts. Chargée de coordonner l'application de la stratégie, elle est responsable du contrôle de gestion, de la communication et de la mise en réseau des acteurs participant à la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration. Elle est par ailleurs l'interlocutrice des organisations chefs de file.

Vu la multiplication de ses tâches, notamment pour mener à bien le programme d'encouragement de la cyberadministration dans le cadre de la troisième phase des mesures de stabilisation conjoncturelle, la direction opérationnelle a renforcé ses rangs en employant deux stagiaires en 2010.



Figure 2: Direction opérationnelle cyberadministration suisse

2.4 Communication

2.4.1 Bulletin d'information (newsletter)

La *Newsletter E-Government Suisse* paraissant tous les deux mois, six de ses numéros ont été diffusés en allemand et en français au cours de l'année sous revue. Le bulletin a régulièrement rendu compte des décisions prises par le comité de pilotage et fourni des informations sur le programme d'encouragement dans le cadre de la troisième phase des mesures

de stabilisation conjoncturelle. Fin 2010, la liste des destinataires comptait 900 abonnés, ce qui dénote une forte croissance.

Les bulletins parus peuvent être consultés à l'adresse:
<http://www.egovernment.ch/de/aktuell/newsletter.php>

2.4.2 Présence sur Internet



Site www.egovernment.ch

Début 2010, *anthrazit*, le magazine du monde numérique, a désigné pour la septième fois déjà les 200 meilleurs sites internet de Suisse. A cette occasion, le site du projet cyberadministration suisse s'est distingué dans la catégorie «Politique».

2.4.3 Manifestations

InfoSocietyDays et Forum de la cyberadministration suisse



Figure 3: Stand de la cyberadministration suisse

Le Forum de la cyberadministration suisse s'est tenu les 9 et 10 mars 2010, dans le cadre des InfoSocietyDays. Voici les deux principaux thèmes autour desquels s'est articulé le forum: «Gouvernance des administrations – gestion de projet en tant que facteur de réussite» et «Entreprises et citoyens en ligne de mire – de l'administration au centre de services». L'association eCH, le portail suisse ch.ch, la Conférence suisse de l'informatique

(CSI) et la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse étaient présents sur le même stand sous l'enseigne commune «E-government suisse». Ayant attiré plus de 1000 participants, le congrès InfoSocietyDas est devenu une réunion très courue sur l'application des technologies de l'information et de la communication. Le prochain Forum de la cyberadministration suisse aura lieu les 8 et 9 mars 2011.

Atelier des organisations chefs de file



Figure 4: Jean Studer, conseiller d'Etat du canton de Neuchâtel

Le deuxième atelier des organisations chefs de file (OCF) a été organisé le 11 juin 2010 à Neuchâtel. Les chefs de projet des OCF et les représentants cantonaux ont été chaleureusement accueillis par Jean Studer, conseiller d'Etat et chef du Département de la justice, de la sécurité et des finances du canton de Neuchâtel.

Les 50 participants à l'atelier ont abordé les thèmes suivants:

- Collaborations spécifiques et partenariats public-privé (PPP)
- Convivialité
- Gestion de la reconnaissance

Les animateurs de l'atelier ont fourni les premiers résultats sur ces thèmes et ils sont à la disposition des participants sur le site www.egovernment.ch. L'enquête menée auprès des participants par le biais d'un questionnaire a montré que l'atelier a pour l'essentiel répondu à leurs attentes. Pour remercier les participants et reconnaître le travail qu'ils fournissent dans le cadre des OCF, les organisateurs ont remis à tous les acteurs concernés une carte SuisseID personnelle.

Réunion des organisations chefs de file



Figure 5: Démonstration d'une cyberattaque ciblée lors de la réunion des OCF

La veille du Symposium national de la cyberadministration s'est tenue, le 8 novembre 2010 à Berne, la 3^e Réunion des organisations chefs de file (OCF). Ont pris part à cette rencontre, les OCF responsables de la mise en œuvre des projets de la cyberadministration suisse, les représentantes et les représentants cantonaux et les responsables des groupes spécialisés de l'association eCH. L'accent a été mis sur la sécurité informatique et les participants ont eu l'occasion d'assister en temps réel à une cyberattaque. Au cours de séances spécifiques,

les OCF ont présenté l'avancement de leurs projets prioritaires et ont ainsi suscité d'intenses échanges sur les problèmes informatiques et leurs solutions. La manifestation a été organisée par la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse.

La 4^e Réunion des organisations chefs de file et le 5^e Symposium de la cyberadministration se tiendront les 14 et 15 novembre 2011, également à Berne.

4^e Symposium national de la cyberadministration

Le 9 novembre, Peter Fischer, délégué à la stratégie informatique de la Confédération et président du conseil des expertes de la cyberadministration suisse, a salué quelque 280 participants suisses et étrangers venus assister au 4^e Symposium national de la cyberadministration. Au cours de ce rendez-vous bien établi, des représentants de l'administration, de l'industrie, de la recherche et des milieux politiques ont pu échanger leurs vues sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.



Figure 6: Peter Fischer, délégué à la stratégie informatique de la Confédération



Figure 7: Le conseiller fédéral Johann Schneider-Ammann

C'est le conseiller fédéral Johann Schneider-Ammann, chef du DFE et membre du comité de pilotage de la cyberadministration suisse, qui a officiellement ouvert le symposium. Insistant sur la nécessité d'établir des collaborations interdisciplinaires entre les départements, de même que des échanges par delà les limites des administrations fédérales, cantonales et communales, il a constaté dans son allocution que «si nous voulons façonner l'Etat dans l'intérêt des citoyens et des entreprises, nous devons trouver de nouveaux chemins de communication». Il a ensuite souligné qu'il importait dès lors d'appliquer rapidement et activement la stratégie suisse de cyberadministration.

i-days 2010

Les i-days 2010 se sont déroulés du 18 au 20 novembre au Musée suisse des transports sous la devise «L'informatique fait bouger la Suisse». Cet événement fut l'occasion pour la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse de faire un premier pas pour se faire connaître du grand public. Partenaires officiels de la manifestation, l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC) et l'Office fédéral de la communication (OFCOM) se sont partagé un stand de 30 m². Ce stand a été consacré en priorité aux dangers d'Internet et à la modernisation de l'administration grâce à la cyberadministration.

School day

La journée du vendredi, appelée «school day», avait pour but d'utiliser le monde informatique afin de proposer aux écoliers et écolières une approche ludique et attrayante de l'administration. Ce projet a rencontré un vif succès grâce aux douze ordinateurs portables

mis à disposition par l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) et à l'aide dispensée par des représentants de la Confédération.

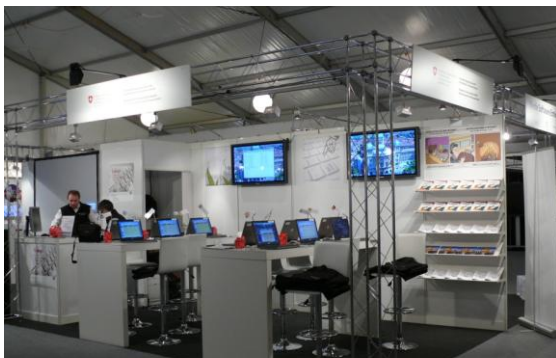


Figure 8: Stand de la Confédération aux i-days 2010 et son équipe

Les classes scolaires ont été réparties en deux groupes. Un groupe avait l'occasion de se familiariser avec les risques de la piraterie grâce à un jeu laser de *STOP A LA PIRATERIE*, une association d'utilité publique fondée par les autorités suisses, les milieux économiques et les groupements de consommateurs, afin de lutter durablement contre la contrefaçon et la piraterie.



Figure 9: Des élèves plongés dans le monde de la cyberadministration

Pendant ce temps, le second groupe apprenait à utiliser en ligne les applications de la cyberadministration suisse. Un jeu-questionnaire, spécialement conçu pour l'occasion, abordait des thèmes comme la gestion des connaissances, la politique et la sécurité informatique. Les jeunes se sont montrés particulièrement intéressés par la gestion des connaissances avec des sujets tels que l'agriculture et le portail Agate ou les géodonnées et le portail www.geo.admin.ch. Dans le domaine de la politique, les élèves ont surtout été captivés par le vote électronique. Au total, quelques 65 classes sont venues aux i-days et chaque par-

tenaire a accueilli entre 7 à 8 classes à son stand.

Un coup d'œil à la statistique des visiteurs prouve d'emblée l'énorme succès de cet événement:

	Erwachsene	Jugendliche (7-16 Jahre)	Kinder (bis 6 Jahre)	Total Besucher	in % pro Tag
Donnerstag, 18.11.	1'942	479	156	2'577	27.17
Freitag, 19.11.	1'106	1'743	160	3'009	31.73
Samstag, 20.11.	2'285	1'210	402	3'897	41.09
Total	5'333	3'432	718	9'483	100.00
in % pro Zielgruppe	56.24	36.19	7.57	100.00	

Figure 10: Statistique des visiteurs aux i-days 2010

Family day

Le samedi a ensuite été dédié aux familles («family day»). Ce jour-là, le Musée des transports était ouvert gratuitement au public. Il s'agissait alors de démontrer à des personnes qui ne travaillent pas tous les jours sur un ordinateur à quelle vitesse cet outil permet d'effectuer des démarches administratives, afin d'éveiller l'intérêt des gens pour l'informatique en général et pour les applications de la cyberadministration en particulier.

Dans le cadre des i-days, l'administration a pu montrer à un large public comment elle fait bouger la Suisse aujourd'hui déjà et à quel point elle entend la faire bouger à l'avenir. La présentation de diverses applications a notamment permis de promouvoir l'image de l'administration, d'accroître l'intérêt de la population et d'intensifier les contacts avec les gens. L'opinion publique ayant été sensibilisée à ces sujets, il importe à présent de rendre les services de la cyberadministration plus visibles et plus accessibles. Dans l'ensemble, ces trois jours organisés au Musée des transports ont constitué une expérience enrichissante pour la cyberadministration suisse.

2.4.4 Publications

Les documents de base tels que la *Stratégie suisse de cyberadministration*, la *Convention-cadre* et le *Catalogue des projets prioritaires* sont publiés sous forme de brochures au moins dans les trois langues officielles (allemand, français et italien) et sont également disponibles sous forme numérique sur le site www.egovernment.ch. Sur ce site, on trouvera également les autres publications et brochures du projet Stratégie suisse de cyberadministration dans leur version la plus récente.

Faits et chiffres sur les progrès de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration 2010/I



Cette publication décrit l'état de la mise en œuvre du programme suisse de cyberadministration (voir les détails dans le chapitre 3.5). Elle fournit des chiffres sur la collaboration des cantons et des communes, l'avis du public cible et des comparaisons internationales. La brochure est mise à jour deux fois par an en allemand et en français, une fois par an en italien et en anglais.

i-days – Entdecke die elektronische Welt der Verwaltung



A l'occasion des *i-days*, placés sous la devise «L'informatique fait bouger la Suisse», la direction opérationnelle a publié une brochure dont le contenu a été spécialement adapté aux besoins du large public, majoritairement jeune, attendu à cette manifestation. Les explications décrivent de manière attrayante la cyberadministration suisse ainsi que la société de l'information. Diffusée uniquement en allemand, cette brochure a rencontré un vif intérêt.

Aide-mémoire pour les OCF et wiki

L'*Aide-mémoire pour les organisations chefs de file* de la cyberadministration suisse vise à faciliter la réalisation des projets prioritaires. Outre l'ensemble des processus et des outils, les intéressés trouveront sur la plateforme www.egovernment.ch/wiki/fr, conçue comme un site wiki et bientôt disponible en français, des réponses aux questions qui peuvent surgir pendant ou après la réalisation de projets prioritaires.

Tous les documents et outils de travail peuvent être téléchargés sur cette plateforme. Publié en allemand et en français, l'aide-mémoire sera régulièrement revu, corrigé et mis à jour.

2.4.5 Présence dans les médias

Grâce à un travail professionnel et ciblé auprès des médias, ceux-ci ont à nouveau diffusé régulièrement des informations sur la cyberadministration suisse en 2010. Le secrétariat général du Département fédéral des finances (DFF) et l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC) ont publié les communiqués de presse suivants:

- Tous les membres du comité de pilotage de la cyberadministration suisse équipés avec la SuisseID – 25.05.2010
- Le manque de moyens reste le principal obstacle au développement de la cyberadministration – 02.09.2010
- Cyberadministration: premiers effets positifs des mesures de stabilisation conjoncturelle – 30.09.2010
- Eveline Widmer-Schlumpf et Johann Schneider-Ammann au sein du comité de pilotage de la cyberadministration suisse – 04.11.2010

Informations destinées aux médias

→ www.egovernment.ch/fr/aktuell/medieninformationen.php

2.4.6 Articles spécialisés

Par ailleurs, divers articles de fond sur la cyberadministration suisse sont parus dans des périodiques spécialisés comme *EGov-Präsenz*, *Commune suisse* et *Netzwoche*. En voici quelques exemples:

- «Ich denke, E-Government findet nicht als Revolution statt. Es ist eine Evolution.»
eGov Präsenz, entretien avec Peter Fischer et Jürg Römer, 02/2010
- Analyse des qualitativen Nutzens von E-Government Vorhaben
eGov Präsenz, Astrid Strahm et Roger Künzli, 02/2010
- Die Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz schreitet zügig voran
eGov Präsenz, Stephan Röthlisberger, 02/2010
- «Bundesrat besetzt Steuerungsausschuss E-Government CH neu», *Netzwoche*, 05.11.2010

2.5 Activités internationales

Ateliers destinés à réorienter l'étude comparative de l'UE sur la cyberadministration – Bruxelles et Madrid, de novembre 2009 à avril 2010

Sur mandat de la Commission européenne, *CAP Gemini* réalise chaque année depuis 2001 une enquête comparative sur l'état de la cyberadministration en Europe. Jusqu'ici, cette enquête a porté sur la disponibilité, le bon fonctionnement et le niveau de développement de vingt prestations. Pour beaucoup des prestations considérées, nombre des Etats ont aujourd'hui atteint la note maximale (100 %) tant en ce qui concerne la disponibilité que le bon fonctionnement. A leurs yeux, l'étude ne présente plus la même utilité que par le passé. De plus, des défauts ont été observés dans la méthodologie des relevés. On a donc décidé de réorienter l'étude. A cet effet, trois ateliers organisés entre novembre 2009 et avril 2010 ont réuni des représentants de tous les pays participants à l'étude (UE 27+).

Séminaire de l'OCDE sur les indicateurs de l'administration électronique, Paris, 26 mars

Tous les deux ans, l'OCDE publie l'annuaire *Panorama des administrations publiques*, qui fournit des données statistiques sur divers aspects de la gestion gouvernementale dans les pays de l'OCDE. Le chapitre «Des administrations publiques ouvertes et réactives» mesure également le degré de maturité de la cyberadministration dans les différents pays.

L'édition 2009 de l'annuaire se fonde sur les données provenant de l'étude de l'UE, de celle des Nations Unies, d'une vaste étude menée par l'OCDE elle-même et sur les données d'Eurostat. Ces données ne sont cependant pas toutes disponibles pour tous les pays de l'OCDE, car certains ne sont pas membres de l'UE, d'autres de l'ONU, etc. Le séminaire visait donc à adopter un ensemble d'indicateurs que l'OCDE pourra ensuite utiliser pour collecter des données. Cette nouvelle méthode devrait d'ores et déjà s'appliquer à la nouvelle édition de l'annuaire *Panorama des administrations publiques* (2011) et à d'autres publications.

Echange d'informations avec une délégation suédoise, Berne, 5 juillet 2010

Cet échange d'informations a eu lieu avec Claes Thagemark, directeur administratif de la délégation de la cyberadministration suédoise, et Dano Kostovski, coordinateur international de cette même délégation. La rencontre a été essentiellement consacrée à la présentation de la cyberadministration suisse, qui fut suivie par une discussion animée sur les défis auxquels les deux pays sont confrontés et les solutions qu'on leur a apportées.

Echange d'informations avec une délégation de Taïwan, Berne, 2 août 2010

Mme Lin, vice-présidente de l'Administration des archives nationales de Taïwan, s'est rendue en visite aux Archives fédérales. A cette occasion, la direction opérationnelle a été invitée à présenter la mise en œuvre de la cyberadministration suisse ainsi que ses projets prioritaires.

Echange d'informations avec des représentants du secrétariat et du comité de pilotage de la cyberadministration allemande, Zurich, 25 octobre 2010

Des collaborateurs de la société Bearingpoint, qui travaillent sur mandat du comité de pilotage (Planungsrat-IT) et du secrétariat de la cyberadministration allemande, ont présenté la nouvelle stratégie de cyberadministration de l'Allemagne. Les participants à la rencontre ont ensuite débattu d'une éventuelle application de cette stratégie en Suisse.

Rencontre des experts de l'UE pour l'administration en ligne, Bruxelles, 30 novembre 2010

Cette rencontre correspond à celle de l'ancien sous-groupe pour l'administration en ligne de la Commission européenne dans le cadre du Plan d'action i2010 pour l'e-gouvernement. Cet organe se nomme désormais groupe d'experts de haut niveau pour l'administration en ligne et la Suisse en est aussi membre. La rencontre du 30 novembre 2010 a été essentiellement consacrée aux sept idées clés de la Stratégie numérique pour l'Europe (projet qui succède à

la Stratégie i2010) et à leur mise en œuvre. Les participants se sont par ailleurs vu présenter diverses études réalisées sur mandat de la Commission européenne et consacrées à l'administration en ligne du futur.

Conférence européenne sur la cyberadministration, Bruxelles, 15 et 16 décembre 2010

Placée sous la devise «Lift-off towards Open Government», la principale conférence européenne sur la cyberadministration s'est tenue en 2010 sous la présidence belge de l'UE. Elle a abordé en priorité le Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne, adoptée par l'UE, qui vise avant tout à améliorer l'efficacité et l'efficience de l'administration. Il s'agit surtout de réduire les dépenses consacrées à l'administration et d'inscrire largement le changement organisationnel à l'ordre du jour de la cyberadministration de l'UE.

- Lift-off towards Open Government: <http://www.opengov2010.be>
- Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment

3 Mise en œuvre

La mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration est certes assurée de manière décentralisée, mais elle est coordonnée et suivie de près par le comité de pilotage et la direction opérationnelle. Pour assumer leurs tâches, ces deux organes peuvent s'appuyer sur le conseil des experts, qui fournit également son appui aux organisations chefs de file. L'organisation de cette coopération est régie par la Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse.

3.1 Catalogue des projets prioritaires

Le catalogue des projets prioritaires est l'un des principaux outils de mise en œuvre, car il recense les projets dont la réalisation doit être menée de manière coordonnée dans le cadre de la stratégie suisse de cyberadministration. Durant l'année sous revue, le comité de pilotage a examiné et mis à jour le catalogue à deux reprises. Voici, en résumé, les modifications qui lui ont été apportées:

Nouvelles organisations chefs de file:

- A2.10 – Autorisations dans le domaine du travail → Association des offices suisses du travail (AOST)
- B2.08 – Facturation et réalisation des paiements par voie électronique → Administration fédérale des finances (AFF)

Changement d'organisation chef de file:

- B1.02 – Bases légales → Office fédéral de la justice (OFJ)

Projets achevés en 2010:

- A1.03 – Traitement des affaires entre les caisses de compensation AVS et leurs membres (entreprises), p. ex. mutations de collaborateurs
- B1.04 – Identificateur personnel unique

Fin 2010, le catalogue recensait ainsi 45 projets prioritaires, dont quatre achevés. Relevons que plus aucun projet n'était alors dépourvu d'organisation chef de file.

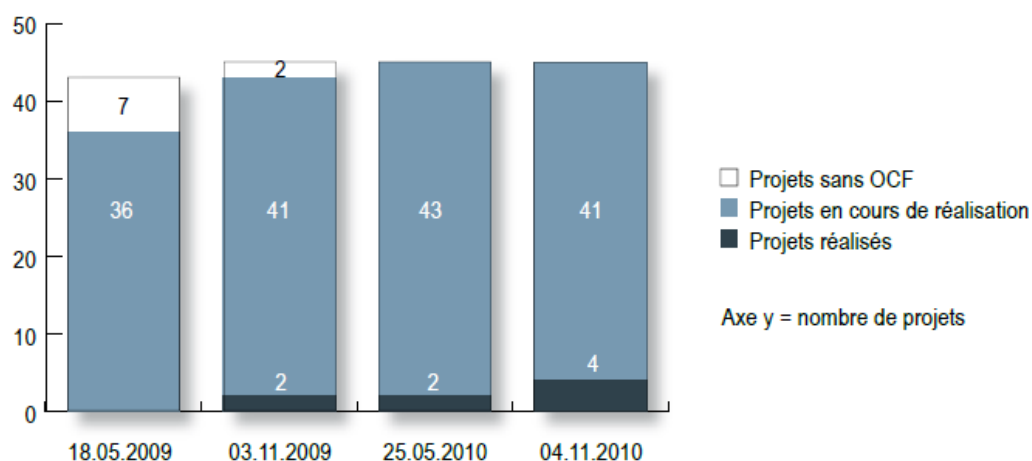


Figure 11: Mise en œuvre de la stratégie au 4 novembre 2010

3.1.1 Evolution de la feuille de route

La feuille de route sert d'instrument de planification stratégique pour mettre en œuvre la stratégie suisse de cyberadministration. Elle présente notamment les principales étapes des projets et de la mise en œuvre de chaque projet pour la période considérée.

Après son actualisation par la direction opérationnelle, la feuille de route a été approuvée le 25 mai et le 4 novembre 2010 par le comité de pilotage.

Feuille de route E-Government Suisse, Prestations

État Novembre 2010

No.	Projet	ffO	2008				2009				2010				2011				2012				2013			
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
A1.01	Annonce de fondation d'entreprise ainsi que de mutation	SECO																								
A1.02	Transfert des données de salaires aux autorités et assurances	Association Swissdec																								
A1.04	Exécution des formalités de douane	Admin.féd.des douanes (AFD)																								
A1.05	Déroulement des soumissions publiques. y compris envoi et évaluation des offres	Association simap.ch																								
A1.06	Demande de permis de construire	DTAP																								
A1.07 a-h	Commande et obtention d'extraits de registres authentifiés	Office fédéral de Justice (OFJ)																								
A1.12	Annonce d'arrivée/de départ dans une commune, de changement d'adresse	ASSH																								
A1.13	Vote électronique	ChF cyberadministration e-geo.ch																								
A1.14	Accès simplifié aux données géographiques et applications carto-graphiques																									
A1.16	Administration du secteur agricole (ASA 2011)	OFAG																								
A1.17	Accès aux données du réseau suisse d'observation de l'environnement	RSO Secrétariat																								
A1.18	Annonce de changements d'état civil	Office fédéral de Justice (OFJ)																								
A1.19	eGris	Organisation de projet eGris																								
A2.01	Portail TVA	AFC																								
A2.02	Processus de déclaration des impôts sur le bénéfice et le capital/déclaration d'impôt des particuliers	Conf. suisse des impôts																								
A2.03	Processus de demande de prolongation de délai pour l'envoi de la déclaration d'impôt	Conf. suisse des impôts																								
A2.04	Prestations des services des automobiles	Ass. suisse service des automobiles																								
A2.05	Demande et paiement de cartes de parking	CSI																								
A2.06	Recherche et annonce d'objets trouvés	CSI																								
A2.08	Accès aux données juridiques	CODJP																								
A2.10	Autorisations dans le domaine du travail	AOST																								

Initialisation / Coordination
Concept

Projet pilote (< 10% services réalisés)
Réalisation Suisse entière (10-80 % services réalisés)

Exploitation dans toute la Suisse (>80% services réalisés)
ffO: Organisation chef de file

Feuille de route E-Government Suisse, Pré-requis

État Novembre 2010

Nr.	Projet	ffO	2008				2009				2010				2011				2012				2013			
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
B1.02	Bases juridiques	Office fédéral de Justice (OFJ)																								
B1.03	Inventaire unique et banque de référence des prestations publiques	CHF cyberadministration																								
B1.05	Identificateur unique d'entreprise	OFS																								
B1.06	Architecture de la cyberadministration suisse	USIC																								
B1.07	Normalisation des données personnelles	eCH- Groupe spéc. Contrôle habitants																								
B1.08	Normalisation des données des entreprises et des salaires	Association swissdec																								
B1.09	Harmonisation des registres	OFS																								
B1.10	Organisation pour l'élaboration d'une infrastructure nationale de données géographiques (INDG)	e-geo.ch																								
B1.11	Norme d'échange nationale pour les dossiers et documents électroniques	eCH Records Management																								
B1.12	Normalisation des données des objets	eCH Données des objets																								
B2.01	Accès aux prestations publiques électroniques (portails)	CHF cyberadministration																								
B2.02	Service d'annuaires et d'attributions des autorités suisses	CHF cyberadministration																								
B2.04	Service de formulaires électroniques	SECO																								
B2.05	Service d'échange de données à travers tous les échelons du fédéralisme	OFS																								
B2.06	Services d'identification et de gestion des droits d'accès des participants à la cyberadministration	eCH- Identity and Accessmngt.																								
B2.07	SuisseID	SECO																								
B2.08	Facturation et réalisation des paiements par voie électronique	AFF																								
B2.09	Services d'archivage électronique de longue durée	Conf. directeurs d'archives																								
B2.10	Services visant à permettre le traitement des documents électroniques	Office fédéral de Justice (OFJ)																								
B2.11	Infrastructure de réseau d'un seul tenant pour tous les échelons de l'administration	CSI																								

Initialisation / Coordination
Concept

Projet pilote (< 10% services réalisés)
Réalisation Suisse entière (10-80 % services réalisés)

Service dans toute la Suisse (>80% services réalisés)
ffO: Organisation chef de file

3.2 Suivi et études

3.2.1 Contrôle de gestion

Comme prévu, la mise en œuvre des projets a été vérifiée selon les quatre dimensions du contrôle de gestion. De plus, l'utilité qualitative des projets de cyberadministration a pour la première fois été évaluée à l'aide du modèle Utilitas. Les données provenant des enquêtes et des études ont été publiées sous forme condensée dans la brochure *Faits et chiffres sur l'état de mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration* en mai et en novembre 2010.



Figure 12: Les quatre dimensions du contrôle de gestion stratégique

3.2.2 Etat d'avancement des projets prioritaires

Fin 2010, quatre projets ont pu être inscrits comme terminés dans le catalogue. L'achèvement de treize autres projets est prévu au cours du premier trimestre 2011.

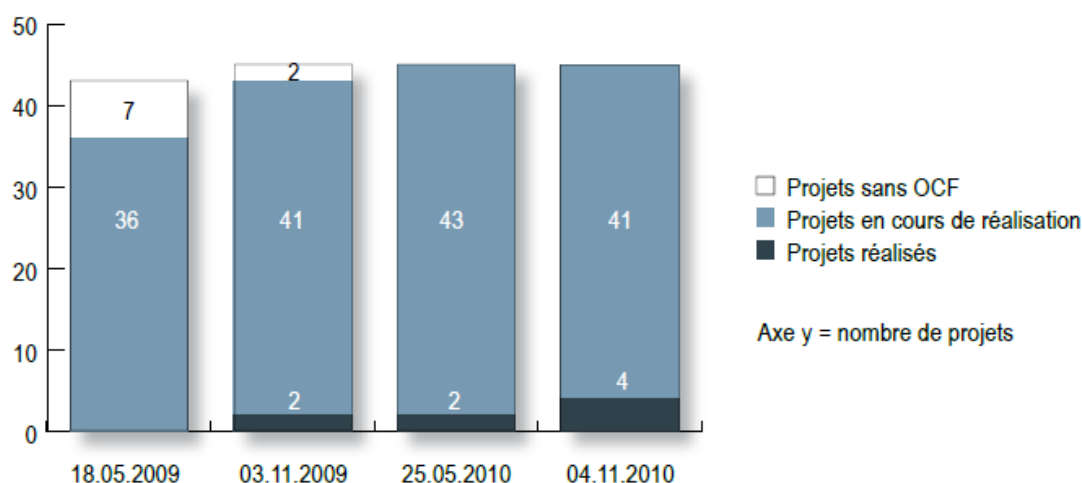


Figure 13: Mise en œuvre des 45 projets prioritaires

Mise en œuvre selon le calendrier prévu

Sur les 41 projets prioritaires en cours à fin 2010, environ 70 % se sont déroulés selon le calendrier établi. Comme par le passé, des retards apparaissent dans le cas de projets qui nécessitent tout d'abord une coordination complexe des processus politiques et fédéraux, ou pour lesquels les ressources font défaut.

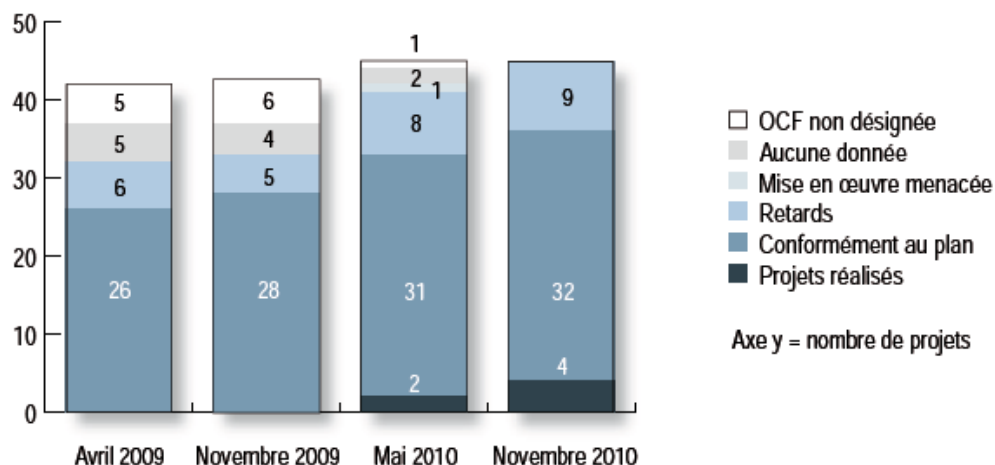


Figure 14: Mise en œuvre des projets prioritaires selon le calendrier prévu

Financement

Fin 2010, le financement de 40 % environ des 41 projets en cours était réglé. Pour la même proportion de projets, on n'avait toutefois trouvé qu'une solution partielle, souvent en raison des difficultés à trouver un financement initial ou de l'absence de réglementation quant à la répartition des coûts entre la Confédération et les cantons.

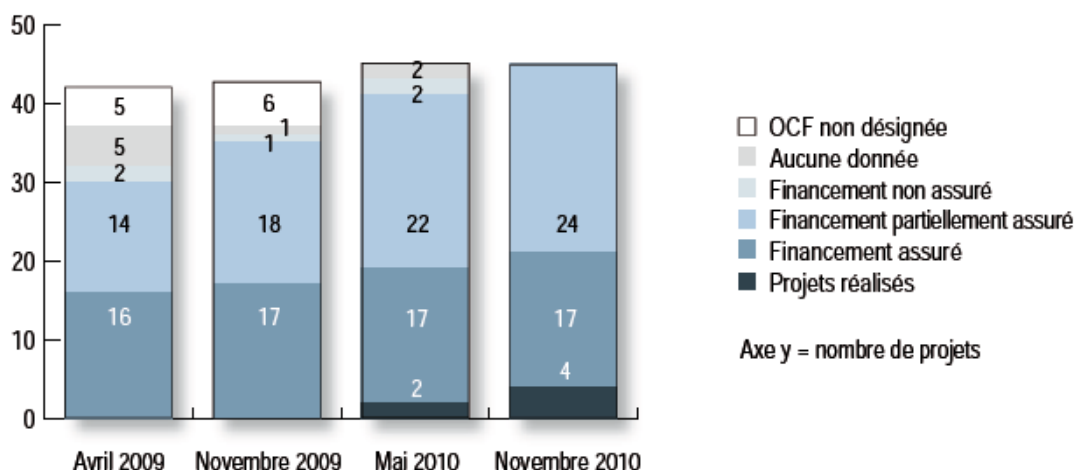
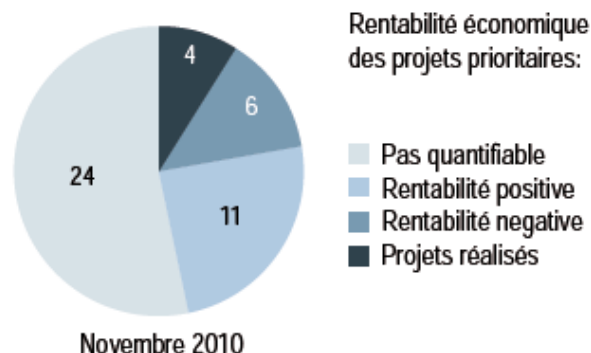


Figure 15: Financement des projets prioritaires

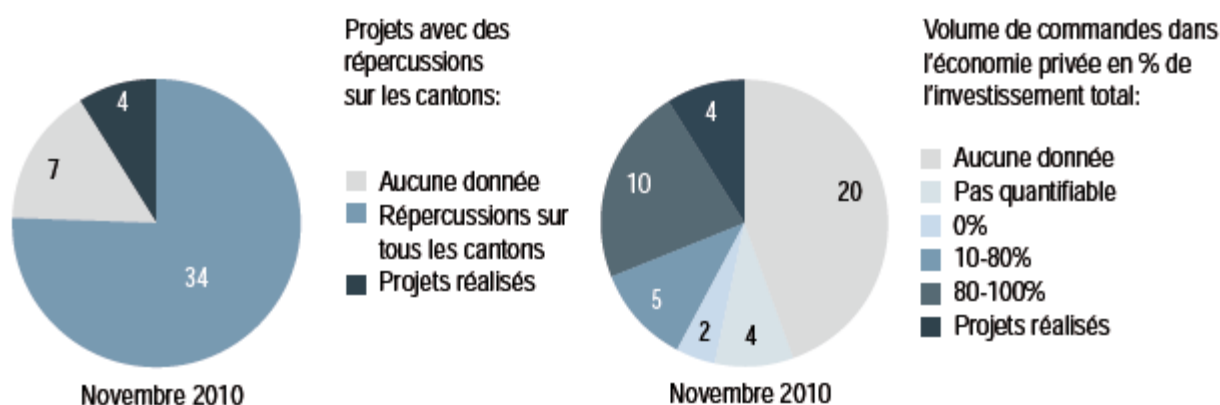
Rentabilité

La rentabilité s'avère positive pour 26 % des 41 projets en cours, elle est négative pour 14 % des projets. Il est difficile de donner une appréciation monétaire de l'utilité des autres projets. Voilà pourquoi une évaluation fondée sur des critères qualitatifs a été réalisée pour la première fois en 2010. Les détails à ce sujet figurent au point 4.3.2.5.



Répercussions sur les cantons et l'économie privée

Environ 70 % des projets prioritaires exercent une influence sur les portefeuilles et les stratégies TIC des cantons. Il s'agit entre autres d'effets financiers, juridiques et organisationnels. Sur l'investissement total, 60 % en moyenne ont été destinés à l'économie privée sous forme de mandats.



3.2.3 Utilité qualitative

En 2010, tous les projets prioritaires ont fait pour la première fois l'objet d'une évaluation qualitative à l'aide du modèle Utilitas.

Le modèle Utilitas

Le modèle Utilitas se fonde sur une liste de questions posées à chaque organisation chef de file d'un projet prioritaire. La pondération des réponses varie selon les questions. Lors de l'évaluation, les réponses permettent ainsi de déterminer l'utilité qualitative et la rentabilité d'un projet et de la reporter dans une matrice.

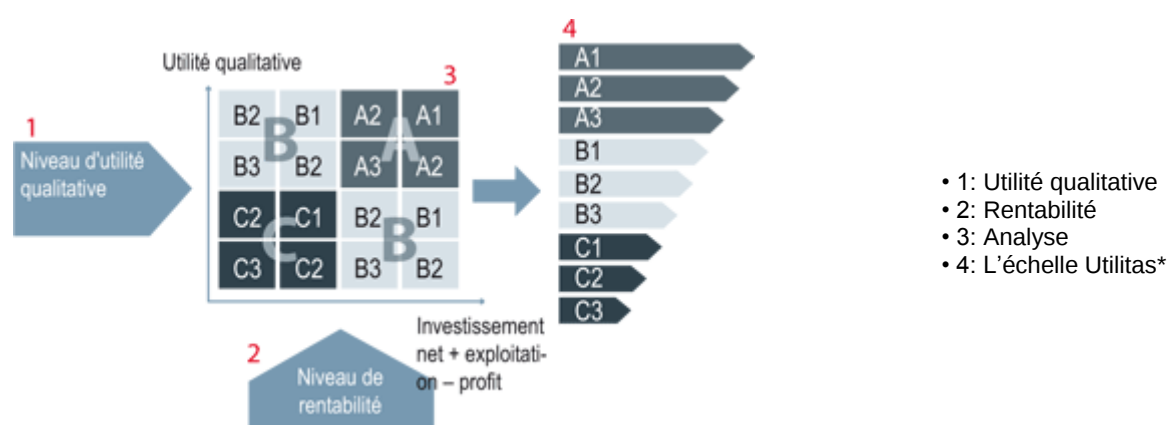


Figure 16: Le modèle Utilitas et le label Utilitas

* Des composants de l'étiquetteEnergie ont été repris pour représenter l'échelle Utilitas. L'étiquetteEnergie est utilisée pour la déclaration de la consommation d'énergie et d'autres caractéristiques d'un produit, telle qu'elle est requise en Europe pour les appareils ménagers et les automobiles.

Déterminer l'utilité de manière différenciée

Afin de différencier l'utilité d'un projet de manière plus fine qu'au moyen du label, les questions ont été réparties dans cinq domaines principaux. Cette démarche permet d'identifier avec plus d'acuité les points forts et les faiblesses de chaque projet:

Domaines principaux	Signification concrète	Questions retenues
Modernisation / image	Contribution visible à la modernisation et à l'amélioration de l'image publique de l'administration	• Disponibilité accrue • Suppression des barrières • Meilleure transparence • Effet sur l'opinion publique
Incidences financières	Economies et profits en relation avec les coûts d'investissement et d'exploitation (si disponibles)	• Profits / économies sur 4 ans – (investissements + coûts d'exploitation sur 4 ans) = solde positif
Optimisation des processus	Amélioration / accélération des processus internes et externes à l'administration et diminution de la charge de travail	• Temps de traitement / efficacité de la transaction; durée du processus • Réduction du nombre de contact avec les autorités • Déroulement entièrement automatisé • Réutilisabilité des données
	Amélioration des résultats et de la qualité des données, meilleure disponibilité et amélioration de la convivialité	• Qualité des données • Réduction des sources d'erreur • Augmentation de la satisfaction de la clientèle • Augmentation de la disponibilité
Prestation de base	Respect des prescriptions légales, pré-requis pour d'autres projets, conditions-cadres juridiques et organisationnelles	• Sécurité juridique • Projets bénéficiaires • Description du projet = condition préalable

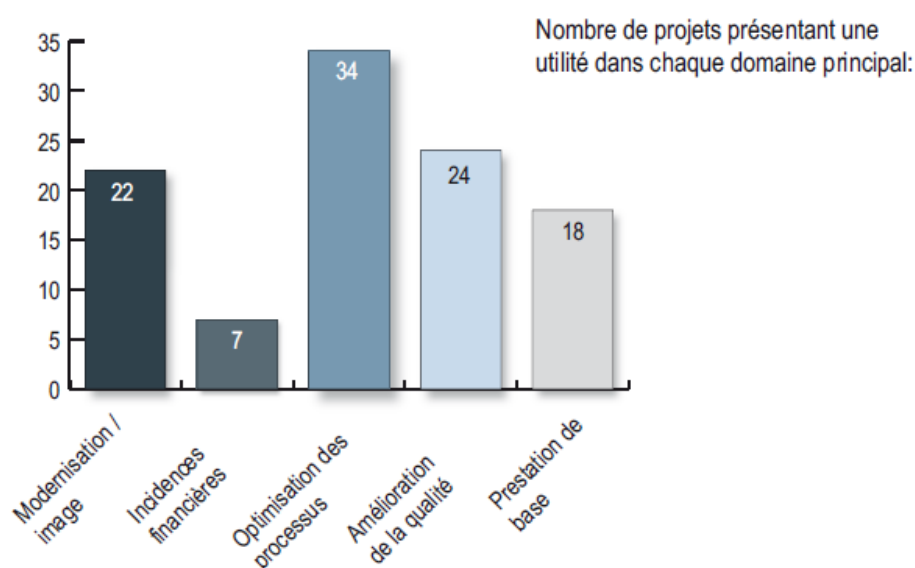
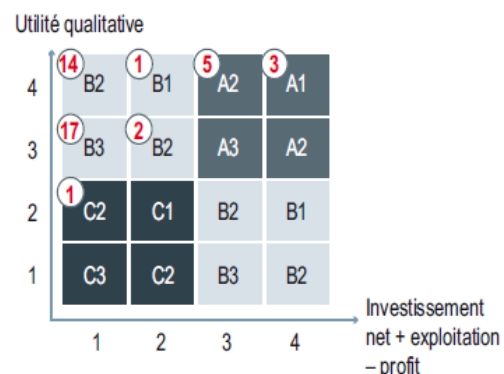
Figure 17: Liste des domaines principaux assortis de la description de l'utilité principale d'un projet

Résultats de l'enquête 2010 sur l'utilité qualitative des projets:

Dans l'ensemble, la vue synoptique a confirmé la supposition initiale, à savoir que la plupart des projets ont une grande utilité qualitative, mais qu'il est impossible d'en apporter la preuve sur le plan monétaire. A l'extrême gauche de l'axe vertical, on trouve ainsi 32 projets dont la rentabilité ne peut pas être chiffrée et qui ne doivent leur positionnement qu'à l'application de critères qualitatifs.

Les projets situés un peu plus à droite sur l'axe horizontal, mais avant son milieu, affichent une rentabilité négative; ceux qui sont à la droite du milieu, une rentabilité positive.

Tous les projets recèlent le plus grand potentiel d'utilité dans le domaine «Optimisation des processus», cette observation s'appliquant surtout aux services mêmes de l'administration. D'autres projets s'avèrent utiles en priorité dans les domaines «Modernisation et amélioration de l'image publique», «Augmentation de la satisfaction de la clientèle» et «Amélioration de la qualité générale des prestations». Relevons cependant que 40 % des projets fournissent des prestations de base, qui relèvent d'un mandat légal par exemple.



3.2.4 Point de vue du public cible

La Chancellerie fédérale et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) ayant décidé de ne pas commander une étude à ce sujet en 2010, nous ne disposons pas de données récentes sur la satisfaction de la population et de l'économie à l'égard de la cyberadministration. Force est donc de se référer aux données recueillies en 2009, selon lesquelles environ 80 % des représentants de l'économie et 86 % des personnes interrogées au sein de la population ont jugé «bonne à très bonne» l'offre de la cyberadministration.

Dans l'Etude sur l'administration et la cyberadministration menée en 2010 par la direction opérationnelle, les administrations reconnaissent toutefois elles-mêmes avoir observé un léger recul dans la satisfaction de la population et de l'économie. De l'avis des autorités, la demande de prestations électroniques augmente au sein de la population et des milieux économiques, alors que l'offre de services n'a pas enregistré d'accroissement significatif. Nombre d'administrations prévoient toutefois de développer l'étendue de leurs prestations électroniques.

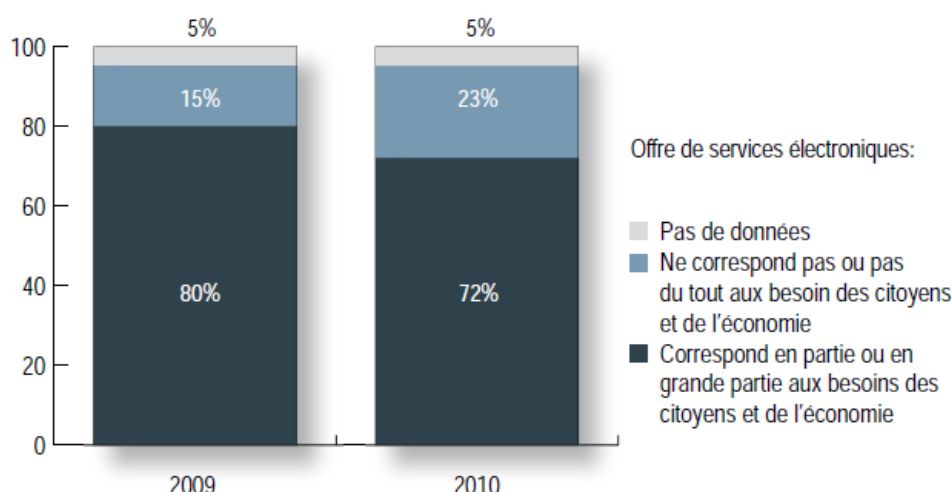


Figure 18: Besoins des groupes cibles du point de vue de l'administration

3.2.5 Participation des cantons

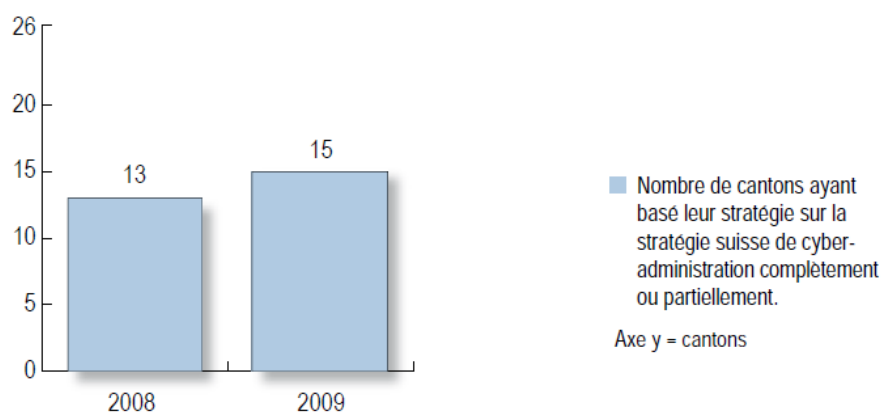
Dans l'ensemble, la situation dans les cantons a suivi une évolution positive. Bien que les résultats de l'Etude sur l'administration et la cyberadministration révèlent une stagnation des activités par rapport à l'année précédente, on constate une nette hausse de la sensibilisation quant aux problèmes de la cyberadministration dans les cantons. Nombre d'entre eux élaborent des stratégies et de nouvelles structures organisationnelles, indispensable pour assurer une bonne coordination entre les cantons, de même qu'entre les divers niveaux de l'Etat fédéral. Un pas important a de plus été franchi vers une meilleure coordination, dans la mesure où la Conférence des chanceliers d'Etat a décidé d'instituer un groupe de travail cyberadministration (GT e-Gov), qui réunira des représentants officiels de chaque canton. Voici les tâches que ce groupe de travail s'est vu confier:

- Assurer les échanges de connaissances et d'expérience parmi les instances qui prennent part aux projets actuels et futurs de la Confédération et des cantons.
- Servir d'interlocuteur aux cantons et les représenter auprès de la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse pour les questions concernant la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration (l'accent étant mis sur les contenus et non pas sur les technologies).
- Conseiller la Conférence suisse des impôts (CSI) en matière de cyberadministration.
- Coordonner les études sur les progrès de la cyberadministration.

- Commander des projets et participer à des projets de la CSI.
- Traiter des sujets d'actualité touchant à la cyberadministration.

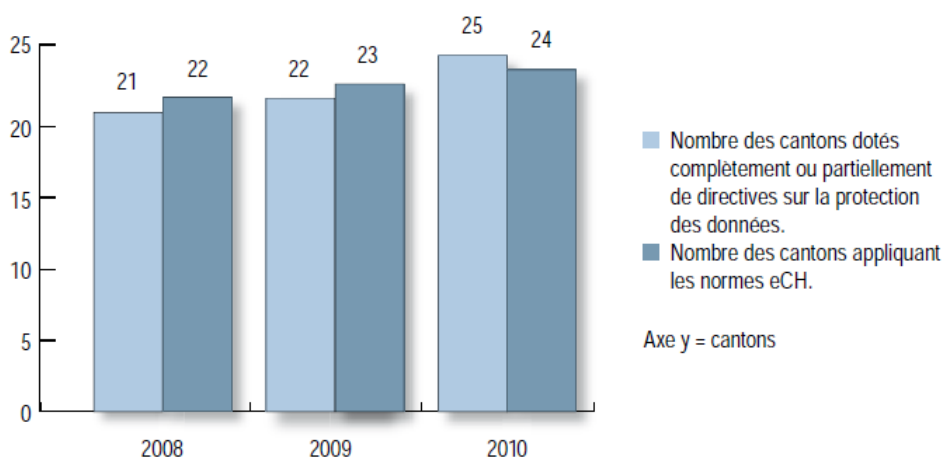
Objectifs communs

L'alignement sur la stratégie suisse de cyberadministration a évolué de manière appréciable en Suisse. On considère les activités relevant du contrôle de gestion dans leur ensemble et on leur accorde une plus grande importance.



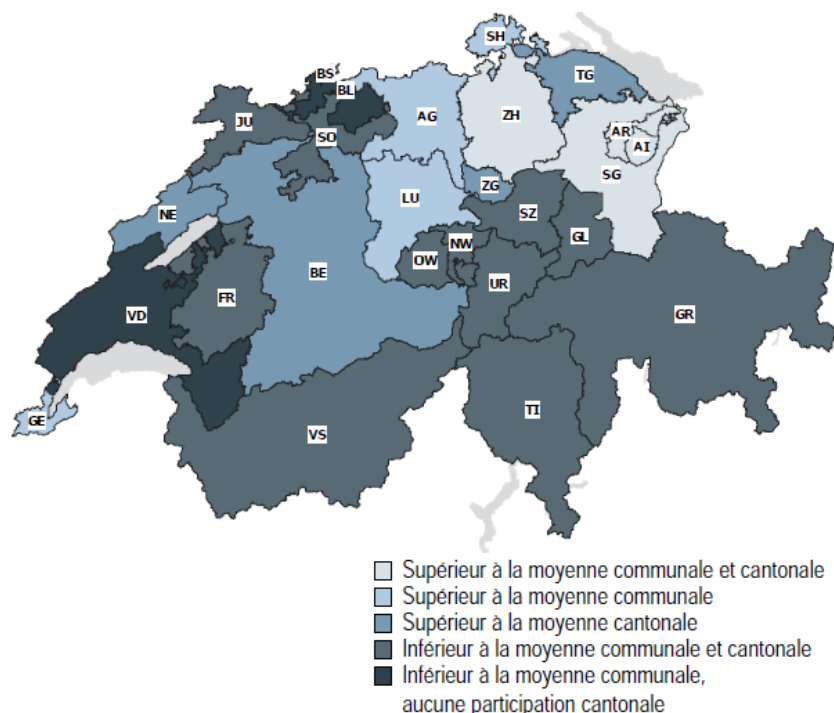
Garantir l'interopérabilité

Le respect des normes eCH et des prescriptions de protection des données a suivi une évolution réjouissante, surtout dans les cantons. Dans ce domaine, les communes restent à la traîne derrière la Confédération et les cantons.



Services de transactions

Si l'offre des communes en matière de cyberadministration tend à stagner, elle se développe sensiblement au niveau des cantons, ceux-ci proposant en général des services bien plus nombreux. C'est notamment le cas de l'offre d'information, qui est disponible dans la quasi-totalité des cantons. Pour ce qui est des services de transactions, ce sont surtout les cantons de Suisse orientale qui figurent parmi les leaders. Mais les autres cantons proposent aussi de nouvelles prestations ou sont en train de les mettre sur pied.



3.2.6 Comparaison internationale

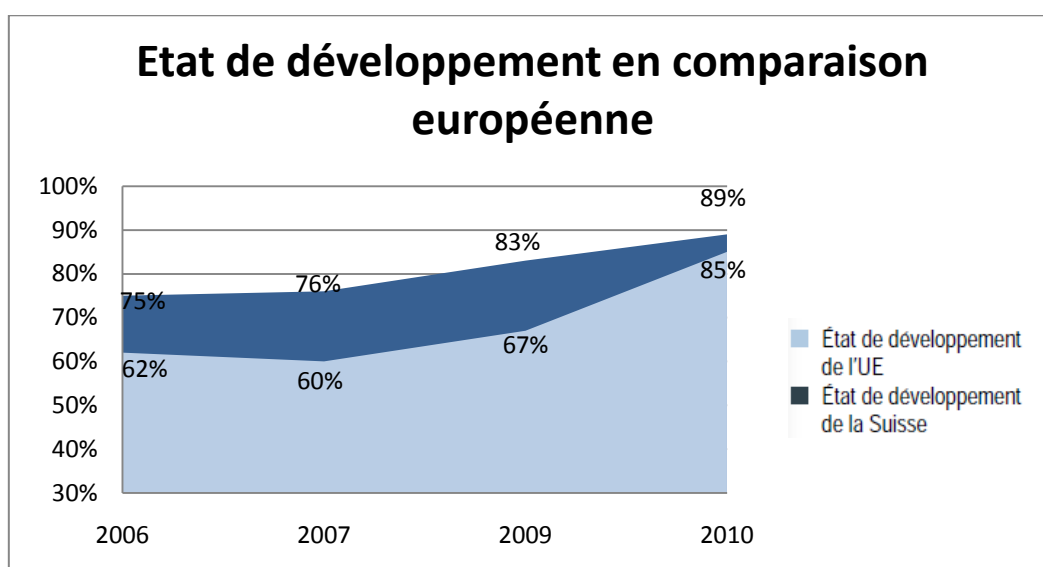
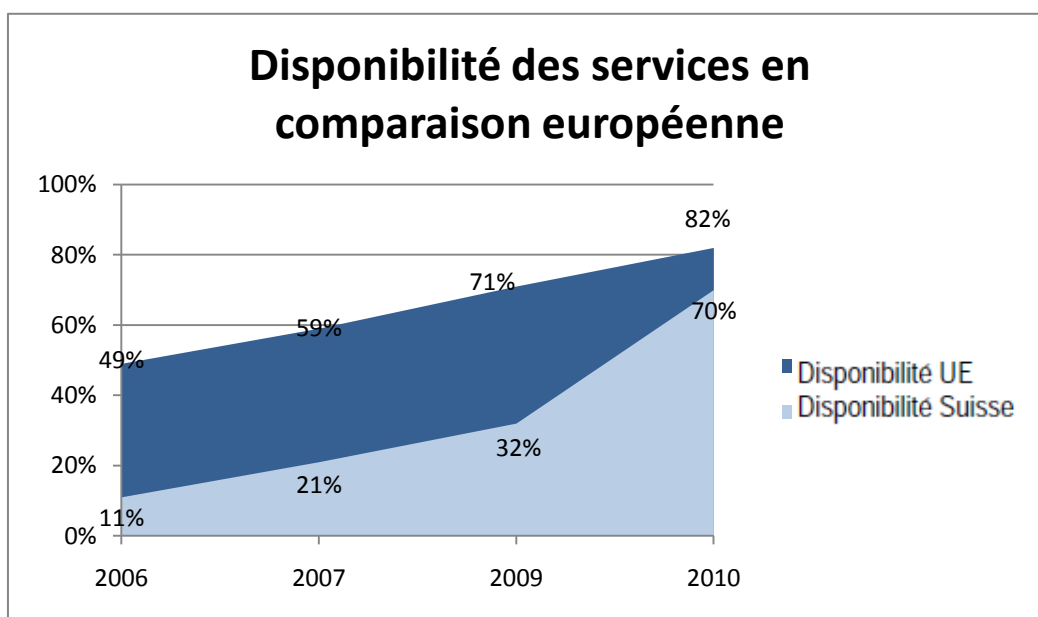
Etude comparative de l'Union européenne sur la cyberadministration

C'est sous le titre «Putting ambition into action» qu'ont été présentés, à l'occasion de la Conférence sur la cyberadministration tenue à Bruxelles en décembre 2010, les résultats de la neuvième étude comparative de l'UE sur la cyberadministration. Ils montrent que la situation s'est nettement améliorée en Suisse depuis l'année précédente.

Depuis 2001, l'étude évalue les services en ligne des administrations de 32 pays européens (les 27 pays membres de l'UE, plus l'Islande, la Norvège, la Suisse, la Croatie et la Turquie). Elle compare d'une part la disponibilité des services en ligne et mesure, d'autre part, le niveau de l'offre et son stade de développement. Elle met aussi la convivialité des portails de l'administration à l'épreuve.

En 2010, la moyenne européenne de la disponibilité des services considérés a augmenté de 11 points pour atteindre 82 %. Quant au stade de développement, il s'est amélioré de 7 points pour se situer à 89 %.

Ces dernières années, la Suisse se classait loin au-dessous de la moyenne au terme de l'étude. Son classement en 2010 s'avère donc d'autant plus réjouissant. La disponibilité de ses services a en effet enregistré une nette progression (38 points) pour passer à 70 %, tandis que leur stade de développement a progressé de 18 points et cote ainsi à 85 %. La cyberadministration suisse n'a certes pas encore tout à fait atteint la moyenne, mais ces chiffres prouvent que de gros progrès ont été faits dans la bonne direction.



3.2.7 Digital Economy Rankings EIU/IBM

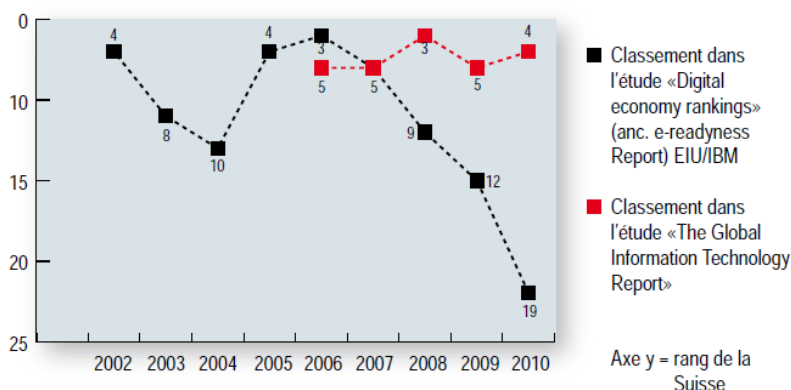
Dans l'étude Digital Economy Ranking, anciennement e-readiness Ranking, la Suisse occupe le 19^e rang sur 70 pays évalués. Cette étude comparative se fonde notamment sur les indicateurs suivants: connectivité, cadre économique, contexte culturel et social, cadre légal, politique et vision gouvernementales, consommations et affaires. En 2010, la Suisse est arrivée en tête pour ce qui est du cadre économique, mais a perdu des points importants par rapport à l'année précédente en matière de connectivité et de politique et vision gouvernementales.

3.2.8 Global Information Technology Report (FEM)

Ce rapport, qui porte sur 134 économies nationales, permet d'apprécier les répercussions des TIC sur la croissance économique et la compétitivité des Etats. Consacré à la mobilité dans un monde interconnecté, le rapport aborde plus particulièrement les relations entre mobilité et TIC. La Suisse occupe une excellente 4^e place dans cette étude.

Le Networked Readiness Index (NRI), inclus dans cette étude, vérifie avec quelle efficacité les pays recourent aux TIC pour promouvoir leur croissance économique et leur compétitivité. L'évaluation porte sur trois niveaux différents: cadre général – économie, réglementation et infrastructures – réservé aux TIC; volonté des trois principaux groupes d'acteurs – individus, entreprises et gouvernements – d'employer utilement les TIC; utilisation effective des technologies les plus récentes dans les domaines de l'information et de la communication.

Le NRI est établi à partir de données accessibles au grand public et des résultats de l'Executive Opinion Survey, un sondage d'opinion exhaustif que le Forum économique mondial réalise avec la collaboration de son réseau d'institutions partenaires (grands instituts de recherche et associations d'entreprises) dans les pays sur lesquels porte le rapport. Ce sondage produit des données uniques sur le contexte institutionnel et économique de ces pays. L'analyse internationale des facteurs qui favorisent l'aptitude à utiliser les TIC fournit des informations utiles pour les décideurs des milieux économiques et revêt une grande valeur, en particulier pour les gouvernements qui entendent accroître leur propension à recourir aux TIC.



Source: Étude «Digital economy rankings 2010», EIU, IBM

Source: Étude «The Global Information Technology Report 2009–2010», WEF

Figure 19 Evolution du classement de la Suisse dans l'étude Digital Economy Rankings, EIU, IBM 2010 et dans le Networked Readiness Index (FEM), de 2008 à 2010

UIT – Measuring the Information Society

Ce rapport contient l'indice le plus récent de l'évolution des TIC, qui englobe 159 pays et compare leur évolution dans le domaine des TIC depuis 2007. Il confirme que, malgré le récent ralentissement conjoncturel, l'utilisation des services fournis par le biais des TIC a continué de croître partout dans le monde. La Suisse occupe le 8^e rang dans ce classement.

Enquête des Nations Unies sur l'administration électronique

La Suisse se classe au 18^e rang sur 192 dans l'enquête sur l'administration électronique publiée en 2010 par les Nations Unies. Menée en période de crise économique et financière, cette enquête sur le recours à la cyberadministration s'est achevée en décembre 2009 et ses résultats ont été rendus publics début 2010. Le rapport présente divers rôles que l'administration en ligne est à même de jouer pour surmonter la crise financière et économique mondiale. La libre circulation des données, grâce à des normes ouvertes, ne peut qu'accroître encore la confiance que la transparence a suscitée au sein de la population. La capacité à gérer la vitesse et la complexité de la cyberadministration facilite l'application de réformes, telle la réforme de la justice. L'administration électronique permet aussi à l'administration de se montrer plus souple (en adaptant ses prestations besoins) et de mieux réagir face à de nouvelles exigences. Depuis l'enquête précédente, réalisée en 2008, les gouvernements ont consenti de gros efforts pour élargir leur offre de services en ligne, en particulier dans les pays à revenu moyen. Les coûts de l'infrastructure nécessaire aux télécommunications et des ressources humaines continuent à entraver le développement de la cyberadministration. Des stratégies efficaces et un cadre légal propice parviennent néanmoins à compenser ces difficultés, même dans les pays les moins développés.

Conclusion concernant les comparaisons internationales

Comparée aux autres pays et selon le type de l'indicateur retenu, la Suisse occupe toujours une place acceptable pour ce qui est du stade de développement de la société de l'information. En Europe, le rang qu'elle occupe dans les diverses études est cependant influencé par son classement dans l'étude comparative de l'UE en 2009.

Si la Suisse n'a jusqu'ici obtenu que des résultats inférieurs à la moyenne dans les comparaisons européennes, c'est parce que des services de transaction ne sont pas disponibles partout pour les prestations évaluées (disponibilité en ligne). Pour des raisons d'ordre légal, il est par ailleurs impossible d'effectuer en ligne la totalité des démarches pour nombre des services évalués. Les personnes concernées doivent par exemple s'annoncer personnellement à l'office régional de placement (ORP) pour toucher les indemnités de chômage et la déclaration d'impôts doit souvent porter la signature manuscrite du contribuable. Voilà pourquoi la cyberadministration n'atteint que rarement le niveau de sophistication le plus élevé.

Dans l'appréciation des infrastructures, il convient de remarquer en particulier la place des pays asiatiques qui ont rattrapé une bonne partie de leur retard. Ces dernières années, ils ont de toute évidence investi à tour de bras dans de nouvelles infrastructures et disposent ainsi des technologies les plus récentes, tandis que les pays non émergents ne modernisent que petit à petit l'infrastructure existante.

4 Thèmes prioritaires

Les thèmes prioritaires ont toujours été traités par la direction opérationnelle sur mandat du comité de pilotage, en étroite collaboration avec des spécialistes reconnus et en accord avec le public cible concerné. L'année 2010 a été marquée par les travaux concernant deux grands thèmes prioritaires: les outils destinés aux communes et les mesures de stabilisation conjoncturelles.

4.1 Outils destinés aux communes

L'étude Administration et e-gouvernement¹ menée par l'institut de recherche gfs.bern a montré que les petites administrations ne mettent que lentement la cyberadministration en place. Voici un extrait de la thèse 3 formulée dans le rapport: «Les petites entités administratives manquent de connaissances et de ressources pour développer la cyberadministration. Le foisonnement et l'hétérogénéité de l'offre posent problème. La Suisse possède une cyberadministration à deux vitesses. Les petites administrations risquent de ne pas pouvoir suivre le rythme du progrès.»

Dans les Objectifs du Conseil fédéral 2010², il est spécifié: «Dès la fin de l'année 2010, des modèles de procédure et des outils pour la mise en application de la cyberadministration au niveau communal sont à la disposition des communes.» La direction opérationnelle de la cyberadministration suisse a dès lors lancé le projet Cyberadministration dans les communes. Sa première étape a consisté en une analyse destinée à cerner avec précision les besoins des communes. A partir de là, on a élaboré des solutions et les procédures pour les élaborer.

Définition des objectifs

L'analyse avait pour objectif d'identifier les besoins des communes, de mettre en évidence les solutions envisageables et de prévoir leur élaboration. Pour que les solutions sur lesquelles débouche l'analyse répondent effectivement aux besoins, elles ont été mises au point en accord avec l'Association des communes suisses, l'Union des villes suisses, les cantons et les milieux scientifiques (HESB). L'étude détaillée et la réalisation devront intervenir en collaboration avec une commune pilote et des fournisseurs de services intéressés. On disposera ainsi d'un cas pratique, auquel on pourra se référer pour diffuser largement la solution retenue.

¹ Une cyberadministration à deux vitesses. Principaux résultats de l'étude Administration et e-gouvernement de 2009, réalisée sur mandat de la Confédération et des cantons, gfs.bern. 20.10.2009. (Le texte intégral de ce rapport n'est disponible qu'en allemand, mais il en existe un résumé en français.)

² Objectifs du Conseil fédéral 2010, volume II, p. 21, Département des finances, objectif 11, Mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration, décision du conseil fédéral du 4.11.2009.

Réalisation de l'analyse

Ayant pour objectif de déterminer des mesures efficaces afin de soutenir la mise en place de prestations de la cyberadministration au niveau communal, l'analyse a été réalisée en cinq étapes:

1. Délimitation du système
2. Collecte d'informations
3. Analyse
4. Conception des mesures
5. Planification de la mise en œuvre

Les informations ont été collectées au cours de huit entretiens, menés avec les représentants et les représentants de quatre communes (Erlenbach [BE], Seravalle [TI], Broc [FR] et Klosters-Serneus [GR]), des services responsables de la cyberadministration de deux cantons (Uri et Valais), de l'Association des communes suisses et de l'Union des villes suisses.

L'analyse a ensuite été réalisée selon une approche intégrée (analyse systémique), une méthode qui vise à élaborer des interventions durables dans un système. A partir des entretiens, on a ainsi identifié les principaux facteurs d'influence qui déterminent le développement de la cyberadministration dans les communes. Dans cet ensemble de facteurs, on a ensuite déterminé où faire intervenir efficacement des mesures afin d'atteindre l'objectif visé.

Mesures retenues

Partant de cette analyse, on a retenu une série de onze mesures:

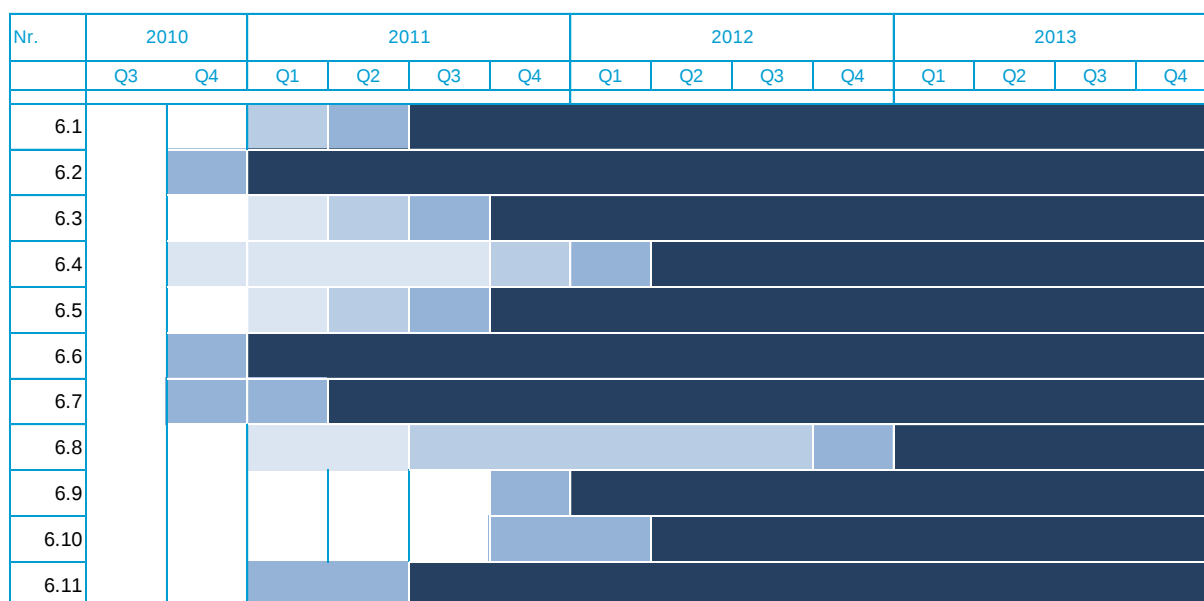
	Titre
1	Manuel «Application des lois cantonales/des conventions-cadres sur la cyberadministration»
2	Modèles de textes et argumentaire
3	Recommandation «Exigences minimales» comprenant le rapport coût/utilité et des modules logiciels appropriés
4	Harmoniser la communication de la Confédération, marque générique pour la cyberadministration suisse
5	Plateforme servant à l'échange d'informations
6	Information sur les exemples appliquant les meilleures pratiques
7	Fiche technique sur le déroulement d'un projet
8	Processus modèles et listes de contrôle
9	Promotion de la gestion de la qualité
10	Cyberadministration dans la formation des secrétaires communaux/communales
11	Outil permettant d'utiliser la cyberadministration dans le cadre de coopérations

Mise en œuvre

Les mesures définies ont été classées par ordre de priorité selon les trois critères suivants: rapport coût/utilité, risques et influence du délai sur l'efficacité.

Les dépenses requises pour la réalisation ont été estimées pour dix des onze mesures (à l'exception de la mesure n° 8 Processus modèles et listes de contrôle). La mise en œuvre de ces dix mesures requiert au total environ deux années-personnes.

Trois des mesures ont pu être mises en œuvre en 2010 déjà. Le calendrier de réalisation des autres mesures figure ci-dessous:



Phasenlegende:

Konzept

Realisierung

Einführung

Betrieb

Organisation

La direction opérationnelle de la cyberadministration suisse assurera la coordination des onze mesures. Avant d'être appliquées, les mesures feront chacune l'objet d'une proposition de projet, qui définira le projet et spécifiera son organisation, y compris le pilotage, la direction, etc. Le financement des divers projets n'a pas encore été prévu et devra être établi dans le cadre des propositions de projet.

4.2 Mesures de stabilisation conjoncturelle

4.2.1 Contexte

L'analyse de la question du financement des projets de cyberadministration sur la base des données du cockpit ainsi que les discussions menées avec les organisations chefs de file montrent que le financement des projets prioritaires constitue de toute évidence un problème. Il apparaît en outre que ce problème se pose davantage pour la phase initiale, de sorte que nombre de projets très prometteurs restent bloqués au stade de leur ébauche. Par ailleurs, le manque de ressources ralentit le développement des projets prioritaires et retarde leur application à l'échelle de la Suisse. Un autre problème réside dans le manque de savoir-faire en matière de gestion de projet et de traitement des questions juridiques. Afin d'offrir un soutien ciblé aux projets, de leur permettre ainsi de franchir l'obstacle du financement initial et d'accélérer ainsi la mise en œuvre de tout le programme de cyberadministration, le comité de pilotage a chargé la direction opérationnelle, lors de sa séance de mai 2009, d'élaborer un système de financement initial des projets de cyberadministration.

Le 17 juin 2009, le Conseil fédéral a décidé de mettre en œuvre une troisième série de mesures de stabilisation conjoncturelle. Le Parlement a ensuite approuvé, le 25 septembre 2009, la loi fédérale sur des mesures de stabilisation conjoncturelle temporaires dans les domaines du marché du travail, des technologies de l'information et de la communication et du pouvoir d'achat. Cette troisième série de mesures devait tirer avantage de la crise pour mettre en place, dans la perspective d'une politique de croissance, des structures aptes à assurer un soutien optimal à l'économie dès les premiers signes de reprise.

Le besoin d'agir se faisant en particulier sentir au niveau de la promotion et de la mise à disposition des fondamentaux nécessaires au bon fonctionnement et à la fiabilité de l'espace économique électronique, un programme a été ficelé qui réunit diverses mesures. Celles-ci se renforcent mutuellement et doivent permettre aux cybertransactions d'affaires et aux relations en ligne avec l'administration de s'imposer rapidement. Elles comprennent en particulier le développement de la signature numérique liée à la SuisseID comme moyen d'authentification sécurisé lors des transactions d'affaires et des rapports avec l'administration (y compris la promotion de sa diffusion). On a par ailleurs opté pour des mesures d'accompagnement visant à promouvoir l'espace économique électronique (projets pilotes, diffusion du numéro d'identification des entreprises [UID], habilitation des acteurs et harmonisation du certificat électronique de fonction, financement initial de projets prioritaires s'inscrivant dans la stratégie suisse de cyberadministration). Un budget global de 25 millions de francs a été alloué à la réalisation de ces mesures qui relèvent de la troisième phase des mesures de stabilisation conjoncturelle. Sur ce total, 17 millions servent d'aide financière pour l'achat de cartes SuisseID et 4 millions sont destinés aux mesures d'accompagnement correspondantes. L'utilisation de ces 21 millions de francs relève de la compétence du SECO. Les 4 millions de francs restants sont destinés à stimuler et à accélérer la réalisation des projets prioritaires de la stratégie suisse de cyberadministration. Le comité de pilotage a adopté en décembre 2009 le programme devant servir à déployer utilement ces ressources.

A l'origine, les ressources devaient être réparties entre deux trains de mesures. Le train de mesures I «projets prioritaires» (3 000 000 CHF) avait pour objectif de promouvoir la fourniture de prestations prioritaires et la réalisation des prérequis prioritaires en mettant l'accent, d'une part, sur l'accélération de la réalisation des projets et, d'autre part, sur la suppression des blocages dus à une pénurie de ressources. Le train de mesures II «pool de ressources» (800 000 CHF) devait quant à lui éviter les situations de pénurie de ressources destinées aux projets prioritaires et promouvoir l'acquisition de savoir-faire dans les domaines de la gestion de projet et du traitement des questions juridiques. Dans le cadre de ces trains de mesures, les organisations chefs de file, de même que les offices fédéraux, les cantons et les communes avaient la possibilité de déposer une demande auprès de la direction opérationnelle de la cyberadministration suisse en vue d'obtenir un soutien pour leur projet de cyberadministration.

La direction opérationnelle a alloué les ressources financières aux projets ayant fait l'objet d'une demande en trois étapes: au 31 janvier 2010, au 30 avril 2010 et au 31 août 2010. Le train de mesures II ayant suscité relativement peu de demandes, le comité de pilotage a décidé, lors de sa séance du 25 mai 2010, de verser le solde de la somme prévue à la deuxième tranche du train de mesures I. Voici donc les moyens mis en définitive à disposition par le biais des trois tranches du train de mesures I «projets prioritaires»:

	Délai pour le dépôt des demandes	Part du montant total initialement prévu	Part du montant total final
Tranche 1	31.1.2010	25 % CHF 750 000	20 % CHF 750 000
Tranche 2	30.4.2010	50 % CHF 1 500 000	60 % CHF 2 300 000
Tranche 3	31.8.2010	25 % CHF 750 000	20 % CHF 750 000
Total		100 % CHF 3 000 000	100 % CHF 3 800 000

4.2.2 Affectation des moyens

Sur la base du plan de mise en œuvre, les principes et les objectifs du programme de cyberadministration ont été définis comme suit:

- Les moyens financiers doivent être utilisés conformément aux objectifs et aux critères arrêtés dans la décision du Conseil fédéral du 17 juin 2009 relative à la troisième phase des mesures de stabilisation conjoncturelle.
- Les mesures doivent être durables, autrement dit déployer leurs effets au-delà de 2010.
- Les moyens à disposition ne doivent être affectés qu'à des mesures conformes à la stratégie suisse de cyberadministration.
- Les moyens engagés doivent produire des résultats concrets et mesurables.
- Les moyens à disposition doivent être utilisés en toute transparence.
- Les mesures appliquées doivent accélérer la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration et, en particulier, la réalisation de ses projets prioritaires.

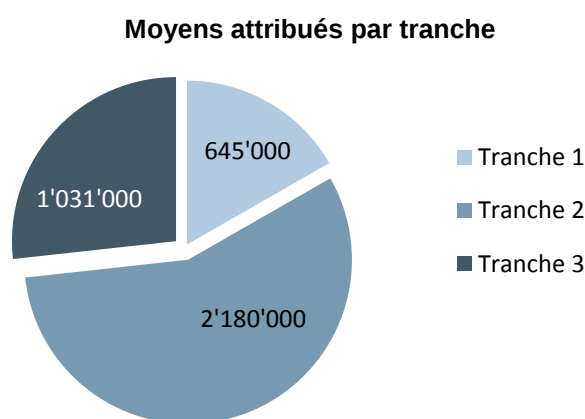
Après échéance de chaque délai de dépôt, les demandes de financement déposées ont été examinées en détail et évaluées sur la base des critères définis. Une fois que la direction opérationnelle s'était prononcée, le requérant avait la possibilité de représenter sa demande après l'avoir opportunément remaniée.

Voici les projets prioritaires pour lesquels des demandes de financement ont été acceptées:

Projet prioritaire	Description
A1.02	Poursuite des travaux dans le domaine des données salariales avec IAM pour les entreprises et la signature numérique des entreprises
A1.02 et B1.08	Campagne publicitaire pour le lancement de la norme suisse en matière de salaire (ELM)
A1.06	Etude du projet «Plateforme électronique pour les permis de construire», y compris analyse de la situation actuelle, évaluation de solutions envisageables pour une procédure uniformisée et élaboration de modèles d'organisation et de financement
A1.12	Ebauche du projet «Annonce d'arrivée dans une commune/de départ d'une commune, de changement d'adresse», y compris évaluation, exemple de plateforme, interfaces avec des tiers
A1.16	Mise sur pied d'un nouveau groupe spécialisé d'eCH, «Données agricoles», y compris définition des premières normes
A1.18	Phase pilote de l'interface Infostar - contrôle des habitants, poursuite des travaux d'élaboration et préparation de la mise en place définitive
A1.19	Préparation du mode de gestion et de l'ensemble de conventions, définition des interfaces et travail de base sur le portail eGRIS
A2.05	Ebauche du projet «Cartes de parking», y compris analyse de la situation actuelle, feuille de route, garantie durable de la mise en œuvre et communication
A2.06	Etude et ébauche du projet «Recherche et annonce d'objets trouvés», y compris analyse de la situation actuelle, définition des objectifs à atteindre et évaluation
A2.10	Ebauche du projet «Autorisations dans le domaine du travail», y compris analyse de la situation actuelle, organisation, financement, communication et feuille de route pour la mise en œuvre
B1.02	Projet de bases légales pour la cyberadministration en Suisse
B1.06 et autres projets prioritaires	Consolidation et promotion des résultats en vue de concevoir une architecture pour l'«administration interconnectée»
B1.11	Set d'outils, comprenant un simulateur et une routine de service, pour la norme d'échange nationale de dossiers et de documents électroniques
B1.12	Création du nouveau groupe spécialisé eCH «objet de données», élaboration des principales normes et des exemples tests
B2.04	Renouvellement de l'infrastructure pour l'exploitation de formulaires électroniques
B2.06	Conception et vérification d'une IAM (Identity and Access Management) basée sur un modèle suisse

B2.06 et autres projets prioritaires	Projet pour intégration opérationnelle de Reference egov et de l'annuaire des autorités dans la plateforme IAM
B2.08	Assumer le rôle d'organisation chef de file et étude du projet «Facturation et réalisation des paiements par voie électronique»
B2.09	Mise au point d'une validation des paquets d'informations destinés aux archives (validation de <i>submission information packages</i>)

Sur un total de 3 856 000 francs attribué à une vingtaine de projets prioritaires, la répartition par tranches d'allocation se présente comme suit:



4.2.3 Suivi et contrôle de gestion

Le plan de mise en œuvre prévoit un suivi et un contrôle de gestion du train de mesures, qui comprennent en particulier les éléments ci-après:

- Contrôle financier des moyens déjà affectés et des moyens encore disponibles.
- Mesure des résultats des trains de mesures: Quels sont les effets des trains de mesures? Leurs objectifs sont-ils atteints?
- Suivi et contrôle de gestion de chaque projet soutenu: Obtient-on les résultats visés? Quels sont les progrès accomplis depuis l'octroi du soutien? Les conditions fixées sont-elles remplies (transfert de savoir-faire, p. ex.)?

Se fondant sur ces exigences, la direction opérationnelle a élaboré un système spécifique de contrôle à l'aide duquel les organisations chefs de file établissent tous les deux mois un rapport sur les progrès de leurs projets. Ces rapports rendent en particulier compte du respect du calendrier de réalisation, de la situation financière, des risques du projet et des mesures prises.³

³ Des rapports intermédiaires ont été établis régulièrement:
<http://www.egovernment.ch/fr/umsetzung/stabilisierung.php>

Sur le total des ressources allouées (3 856 000 CHF), 1 225 000 CHF ont été confiés aux unités concernées de l'administration fédérale et 2 523 000 CHF ont servi à conclure des contrats. Au total, 3 644 000 CHF ont été dépensés en 2010. L'existence d'un reliquat s'explique par le fait que certains projets, bien qu'achevés, n'ont pas épuisé les moyens mis à leur disposition et par des retards qu'il s'avérait impossible de rattraper.

A partir des rapports finaux des OCF sur l'utilisation des ressources, les résultats obtenus ainsi que sur les connaissances et l'expérience acquise, la direction opérationnelle établira un rapport final sur la mise en œuvre du programme de cyberadministration et sur les objectifs atteints.

4.2.4 Communication

La direction opérationnelle s'est attachée à assurer une communication aussi transparente que possible durant la mise en œuvre du programme de cyberadministration dans le cadre de la troisième phase des mesures de stabilisation (Stabi3eGov). Après l'achèvement du train de mesures II «pool de ressources», les mesures de stabilisation se sont limitées au train de mesures I «projets prioritaires», de sorte que le groupe des parties prenantes a été réduit aux organisations chefs de file. Celles-ci ont d'emblée été impliquées dans le processus et ont reçu régulièrement des informations par courriel sur l'avancement du projet et sur ses prochaines étapes. Des ateliers et des entretiens ont par ailleurs été organisés dans le cas de demandes nécessitant des travaux de coordination ou de consolidation.

La direction opérationnelle a également recouru à d'autres canaux de communication pour informer sur l'application des mesures. Une rubrique de la newsletter a ainsi été régulièrement consacrée au programme Stabi3eGov et une page du site www.egovernment.ch, périodiquement mise à jour, présente des informations et des rapports sur l'attribution des ressources et l'avancement des projets. Pour mettre l'accent sur les projets de cyberadministration et accroître leur degré de notoriété, la rencontre des OCF du 8 novembre 2010 a été placée sous le signe de ce programme. Soulignons enfin que les ateliers et les manifestations organisées ont permis d'attirer l'attention d'acteurs de premier plan et du public en général sur la stratégie de cyberadministration.

4.2.5 Connaissances et expérience acquises

Durant l'année sous revue, la direction opérationnelle a été en permanence impliquée dans le programme Stabi3eGov, tout en assurant son suivi. Ses membres ont ainsi participé à des ateliers, à des séances de projet et à d'autres manifestations en lien avec les projets soutenus. Les organes dirigeants de la cyberadministration suisse ont jugé très constructifs l'appui technique et les conseils ainsi fournis. Du point de vue de la direction opérationnelle, la collaboration avec les OCF s'est avérée très satisfaisante. Elle a d'ailleurs été très appréciée par les OCF.

Le seul défi que la mise en œuvre du programme a posé à la direction opérationnelle a résidé dans les négociations contractuelles, qui se sont révélées particulièrement ardues dans quelques cas et ont parfois exigé un travail de longue haleine.

Pour résumer, on peut constater que le programme Stabi3eGov a donné un sérieux coup de pouce aux divers projets. Ce soutien a en effet permis de traiter un grand nombre de sujets importants, qui n'avaient cependant pas pu être abordés jusque-là faute de moyens. Les intervenants ont ainsi non seulement échangé des informations et des données sur des projets spécifiques, mais aussi sur la cyberadministration en général. Des spécialistes œuvrant aux trois niveaux de l'Etat fédéral se sont impliqués dans des groupes de travail et des groupes spécialisés et assurent conjointement la mise en œuvre des projets. Dans le cas de certains projets, cette sensibilisation a même atteint les échelons supérieurs des autorités cantonales et communales.

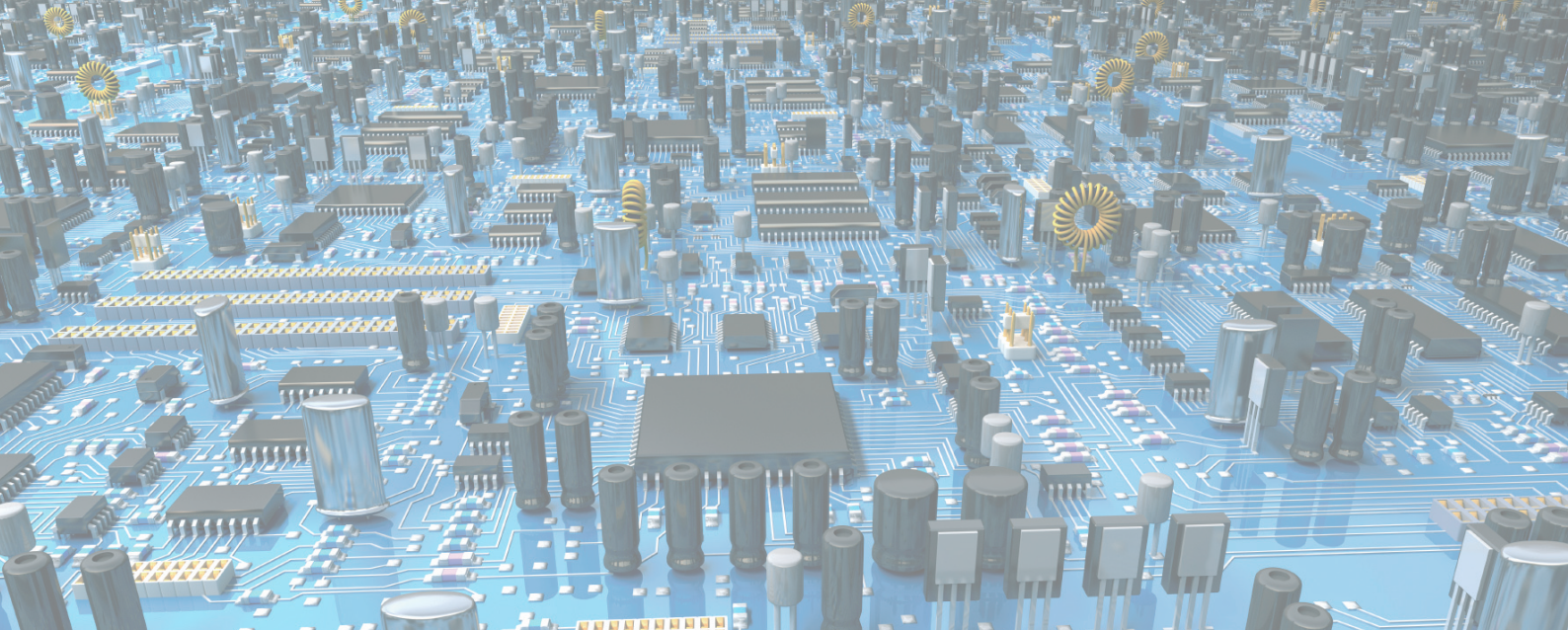
Bien que les projets se distinguent par leur complexité, leur lien avec des aspects politiques ou les parties prenantes concernées, leur mise en œuvre comporte les mêmes difficultés. Comme par le passé, l'un des défis majeurs consiste à garantir le financement à long terme des projets de cyberadministration. Mais les obstacles à surmonter ne manquent pas et voici ceux que l'on rencontre à coup sûr: les OCF ne sont pas toujours pleinement reconnues comme référence ou plaque tournante pour un thème donné; les intérêts divergent parfois beaucoup entre les diverses parties prenantes ou les niveaux de l'Etat fédéral; la recherche de l'interlocuteur idoine peut prendre du temps et s'avérer onéreuse.

5 Perspectives

La nécessité de coordonner la cyberadministration non seulement à l'échelle nationale, mais aussi par delà les divers niveaux de l'Etat fédéral, correspond à une tendance générale. Face à la complexité croissante des activités administratives, il importe de se doter d'exigences et de normes clairement définies. Les cantons et les communes doivent en effet pouvoir s'appuyer sur des directives nationales pour mettre en place leurs infrastructures de cyberadministration. C'est le seul moyen de protéger durablement les investissements consentis. Le manque de ressources se fait surtout sentir parmi les petites communes, qui ne disposent pas des moyens nécessaires pour acquérir les compétences TIC requises afin de mener à bien leurs propres projets de cyberadministration. Elles ont dès lors besoin de directives précises et d'un soutien approprié.

Force est d'ailleurs de se demander si l'on doit se contenter de standardiser des interfaces et des formats d'échange de données, et s'il ne faudrait pas centraliser, c'est-à-dire concevoir et gérer à l'échelle de la Suisse, des services tels que des plateformes d'échanges de données, des référentiels servant à la gestion d'identités et d'accès et d'autres services propres à l'infrastructure de la cyberadministration. Compte tenu des liens qui existent entre la plupart de ces services et de leur interdépendance même, il convient aussi d'envisager de confier l'exploitation, voire la gestion opérationnelle, de tous ces services nationaux de cyberadministration à un organisme qu'il reste encore à définir.

La Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse a été signée par le Conseil fédéral et approuvée par la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) en 2007. La convention arrive à échéance fin 2011. Désireux d'assurer la continuité de la stratégie suisse de cyberadministration et d'un travail de réalisation déjà bien engagé, le comité de pilotage a chargé la direction opérationnelle d'élaborer des solutions pour renouveler la convention-cadre et de les lui soumettre jusqu'au printemps 2011. Ces solutions doivent permettre d'accélérer la mise en œuvre de la cyberadministration et de renforcer notamment le rôle de la Confédération à la tête du projet, sans délier pour autant les cantons de leurs obligations en matière de réalisation.



Impressum

Éditeur, Rédaction et Distribution:

Direction opérationnelle E-Government Suisse

Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC

Friedheimweg 14

CH-3003 Berne

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch/fr

Édition:

Avril 2011

Droits:

Tous droits réservés

© Copyright E-Government suisse

egovernment
schweiz · suisse · svizzera