

# «Le fédéralisme inhibe la transformation numérique»

Pour pouvoir proposer des offres modernes, des dispositions contraignantes sont nécessaires, estime Daniel Arber, directeur de la société eOperations Suisse. Certaines questions pourraient aussi être réglées à l'échelle fédérale.



*Vers une Suisse connectée: «eOperations Suisse» fournit des prestations en matière de cyberadministration à la Confédération, aux cantons, aux villes et aux communes.*

*Photo: Shutterstock*

## Daniel Arber, où se situe la Suisse en matière de cyberadministration?

**Daniel Arber:** Elle a progressé. Selon l'étude «eGovernment Monitor 2018», la notoriété des offres en ligne est passée de 30% en 2014 à 55% aujourd'hui. L'évolution est positive. Près de la moitié des sondés n'ont toutefois toujours pas entendu parler des services numériques proposés. Il faut donc mieux les faire connaître. Nous devons mettre en œuvre certains services de base à large échelle. La communication sera alors aussi plus facile.

## Plusieurs études constatent un retard à rattraper. Avenir Suisse évoque «une cyberadministration lacunaire pour un pays développé».

**Arber:** On dit communément que les ennemis de la cyberadministration sont les bonnes prestations de l'administration

et la petite taille de la Suisse. C'est probablement juste. Je remarque que les administrations communales sont souples et proposent par exemple des rendez-vous en dehors des heures de bureau. Dans les pays où les distances sont plus grandes et les prestations plus mauvaises, on investit sans doute davantage dans les canaux numériques. Mais une chose est claire: les attentes de la population et de l'économie croissent. Ce qui est possible en matière numérique dans les entreprises privées doit aussi l'être pour l'Etat. Si le niveau souhaité n'est peut-être pas aussi élevé, on attend malgré tout des offres modernes. Il faut appuyer sur l'accélérateur.

## Les milieux politiques en sont-ils conscients?

**Arber:** Les choses ont avancé depuis cinq ans. Les cantons ont élaboré des

lignes directrices et veulent collaborer de manière plus intense. Le conseiller fédéral Ueli Maurer assure la promotion de cette thématique. Les circonstances sont aujourd'hui plus favorables. Nous n'avons toutefois pas seulement besoin de coordination mais aussi de dispositions contraignantes.

## A quoi pensez-vous concrètement?

**Arber:** On doit fixer les différentes compétences de la Confédération, des cantons et des communes. Je pense à certains registres. On doit par exemple décider si l'on veut introduire un registre central des habitants ou si cela doit rester une utopie. Avant le recensement de 2010, de tels registres n'existaient pas dans tous les cantons. En ce qui concerne la protection des données, on pourrait régler certaines questions à l'échelle nationale et de manière contraignante ju-

ridiquement. Chaque préposé cantonal à la protection des données ne serait ainsi plus obligé de procéder aux mêmes clarifications lors de l'introduction d'une nouvelle offre en ligne.

#### **Le fédéralisme freine-t-il la transformation numérique?**

**Arber:** Oui. Le fédéralisme permet certes aux cantons de faire œuvre de pionnier en développant certaines solutions. Les processus de décision rapides sont un avantage manifeste. La mise en œuvre au niveau national est en revanche plus difficile car elle se heurte à des obstacles techniques, organisationnels et juridiques.

#### **Grâce à eDéménagementCH, vous avez accumulé des expériences dans le domaine. Pourquoi n'avez-vous pas encore pu mettre en place votre plateforme d'annonce à large échelle?**

**Arber:** Elle est totalement ou partiellement en fonction dans douze cantons. Des projets pour l'introduire sont en cours dans divers autres cantons. Dans certains cas, des questions techniques provoquent des retards. Les communes utilisent une quarantaine de logiciels différents au niveau du contrôle de l'habitant. Certains sont largement diffusés, d'autres moins. Tous ne sont pas adaptés aux techniques actuelles. Des travaux appropriés sont nécessaires. A cela s'ajoutent des efforts de clarification en matière de protection des données. Dans certains cantons, les ressources financières et en personnel sont limitées.

#### **La volonté serait pourtant en principe là?**

**Arber:** Oui. C'est ainsi que je perçois les choses.

#### **Comment jugez-vous la convivialité des offres actuelles de cyberadministration?**

**Arber:** Elle se situe dans la moyenne. Deux tiers des usagers la jugent bonne, comme le montre l'étude «eGovernment Monitor». La barre est toutefois placée toujours plus haut. Ce que l'on considère comme une norme standard est influencé par l'offre des firmes privées. Les pouvoirs publics doivent s'en inspirer, ils ne peuvent pas mettre en œuvre des solutions exotiques. Selon une étude actuelle, une majorité de la population effectue au moins une fois par mois une transaction en ligne. L'e-commerce est également devenu quelque chose de normal pour les plus de 70 ans. Le nombre d'utilisateurs des offres étatiques est en revanche bien plus petit.

#### **L'économie privée oblige jusqu'à un certain point les clients à interagir en ligne. Elle les incite en tout cas à le faire. Les administrations sont plus réservées.**

**Arber:** Elles doivent l'être. La cyberadministration ne peut qu'être un canal supplémentaire car personne ne doit être exclu. L'Etat a en effet une responsabilité particulière. Mais les gens qui n'ont pas recours aux solutions numériques peuvent aussi profiter de la numérisation. Les procédures automatisées libèrent des ressources que les administrations peuvent employer pour faire face à des cas plus complexes. Les tâches des collaborateurs deviennent plus larges, les activités de conseil plus importantes.

#### **Le guichet ne va donc pas devenir inutile.**

**Arber:** Absolument pas. Il est le visage d'une commune et crée la confiance. L'aphorisme selon lequel «l'avenir du numérique est analogique» me plaît bien. Il s'agit d'intégrer des éléments analogiques dans le numérique. On a longtemps strictement séparé les offres classiques et en ligne. Mais les deux canaux se complètent. De nombreuses personnes vont sur Internet pour s'informer. Pour des conseils, elles choisissent en revanche le téléphone ou vont au guichet. Qui, si ce n'est les communes, peut proposer ce mélange des genres?

#### **Les autorités ne pourraient-elles pas aussi renforcer les conseils en ligne?**

**Arber:** Si, cela ne serait pas difficile. Un système de chat conviendrait très bien.

#### **Le développement d'offres en ligne implique des coûts. Comment des communes manquant de moyens peuvent-elles relever ce défi?**

**Arber:** Elles doivent collaborer avec d'autres. Il existe des firmes privées qui s'attaquent à ce problème et proposent des applications spécialisées et des portails. Dans certains cantons, dont Saint-Gall, les acquisitions se font en commun. C'est l'avenir.

#### **eOperations Suisse apporte un soutien aux autorités lors d'acquisitions.**

**Arber:** Exactement. Nous lançons des appels d'offres, d'une part pour nos propres solutions logicielles et leur exploitation et, d'autre part, pour des acquisitions communes à plusieurs collectivités. L'avantage est évident. Lors d'acquisitions communes, on peut investir davantage dans les travaux préliminaires et les coûts sont moindres pour les participants. Les fournisseurs ont

aussi intérêt à répondre à un seul appel d'offres pour un volume déterminé plutôt qu'à plusieurs. On entend parfois des craintes selon lesquelles seuls les gros fournisseurs auraient des chances dans ce genre d'appel d'offres. Nous prenons ce thème au sérieux et nous traitons avec soin les questions de concurrence.

#### **Beaucoup de gens sont sceptiques à l'égard des services en ligne. Comment peut-on les convaincre?**

**Arber:** Il est essentiel de disposer de processus conviviaux et cohérents. Il doit être possible d'effectuer une opération de A à Z en ligne. Pour cela, il faut disposer de systèmes intégrés. Au sein de notre organisation, nous travaillons par exemple avec des signatures numériques. Celui qui a vu à quel point c'est pratique ne peut plus s'en passer.

*Eveline Rutz*

### **Pour la Confédération, les cantons et les communes**

Daniel Arber est directeur d'«eOperations Suisse». L'organisation fournit des prestations en matière de cyberadministration à la Confédération, aux cantons, aux villes et aux communes. Son objectif est d'éviter les doublons et les surcoûts inutiles. Elle exploite entre autres la plateforme en ligne eDéménagementCH sur laquelle on peut annoncer un changement de domicile. Daniel Arber a engrangé des expériences professionnelles aussi bien dans l'économie privée qu'auprès des cantons. De 2001 à 2010, il a été responsable de la stratégie et des canaux en ligne chez Swisscom. Il a ensuite travaillé pour la Conférence des gouvernements cantonaux.

