

«La population exige surtout une administration efficace»

Selon Cédric Roy, chef de la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse, des projets comme l'eDéménagement montrent qu'il est possible d'impliquer les trois échelons institutionnels de la Suisse.



Le Valaisan Cédric Roy est à la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse depuis début 2016.

Photo: mäd

Monsieur Roy, selon une affirmation courante, la Suisse accuserait par rapport à d'autres pays un certain retard en ce qui concerne la digitalisation des services publics, parce qu'avec son système fédéral, elle doit tenir compte de trois échelons étatiques. Etes-vous du même avis? Ou bien la collaboration entre communes, cantons et Confédération a-t-elle même des avantages dans l'E-Government?

Cédric Roy: Il est régulier qu'on veuille comparer la Suisse à des pays européens plus avancés dans le domaine de

la digitalisation. Ce sont souvent l'Estonie ou le Danemark qui sont cités en exemple. L'Estonie est une démocratie récente (1991) et fortement centralisée où le choix entre une administration publique traditionnelle et une administration digitale ne pouvait pas se poser: pour des questions de coûts, offrir des services via des guichets physiques en plus de guichets électroniques était simplement inenvisageable. Le Danemark a, il y a plus de dix ans, quant à lui, rendu obligatoire l'utilisation des services numériques. Dans ce cas également, la décision a été prise par le gouvernement

central. En Suisse, de telles décisions iraient à l'encontre de notre fédéralisme. De ce point de vue, on peut effectivement admettre que notre système constitue un obstacle au développement de la digitalisation des administrations publiques. Malgré tout, des projets comme l'eDéménagement que nous finançons dans le cadre de notre plan stratégique montrent qu'il est possible d'impliquer les trois échelons institutionnels. Dans ce cas précis, le facteur de succès repose fortement sur les épaules des communes.

Selon une étude internationale, le E-Government Monitor 2016, qui compare l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse, la proportion de Suisses qui ont profité des services d'applications informatiques a baissé. La Suisse devance bien l'Allemagne avec un taux d'utilisation de 65% contre 45% outre-Rhin, mais ce pourcentage atteignait encore 69% en 2015. Comment expliquer cette baisse de 4%?

Roy: Ceci est probablement dû au fait que les besoins de la population augmentent. L'utilisation de l'E-Government est encore sensiblement inférieure à sa notoriété. Le potentiel d'optimisation se trouve aussi dans la compréhension du contenu et de la langue des prestations administratives électroniques. D'une manière générale, les barrières d'accès semblent être un grand obstacle à l'utilisation. L'étude nationale sur la cyberadministration étudie les collaborateurs de la Confédération, des cantons, des villes et des communes sur le thème E-Government. Du point de vue de ce groupe cible et au vu des besoins actuels des habitantes et des habitants, les offres en ligne administratives devraient être étendues de 70% dans les villes et les communes, de 90% dans les cantons et de 89% dans l'Administration fédérale. Ce qui rend plus difficile l'extension de services en ligne, ce sont surtout les faibles ressources en personnel, le temps nécessaire élevé et les restrictions budgétaires.

Y a-t-il une taille critique dont les communes ont besoin pour l'E-Government? N'est-ce finalement pas une question des possibilités financières?

Roy: L'E-Government a pour but d'offrir aux citoyennes et citoyens les prestations des administrations publiques par voie électronique. Or, cette démarche nécessite d'abord une réflexion et une

Quels sont de votre point de vue les services les plus urgents que les communes devraient offrir en ligne à leurs citoyens et citoyennes?

Roy: L'étude que nous avons menée cette année montre que les citoyens attendent d'abord des informations pratiques comme les heures d'ouverture des guichets (si si!), les contacts et les

«L'étude que nous avons menée cette année montre que les citoyens attendent d'abord des informations pratiques comme les heures d'ouverture des guichets.»

remise en question du fonctionnement et des processus administratifs de l'administration. Pour ceci, il n'est pas question de taille. Un exemple: je dois chaque année m'acquitter de l'impôt sur les chiens. Je dois donc me rendre au guichet de ma commune pour acheter une médaille laquelle ne doit plus obligatoirement être accrochée au collier de mon chien. Ne serait-ce pas plus simple de m'envoyer une facture ou mieux d'ajouter cet émolument à ma facture annuelle d'impôt? Plus directement lié à l'E-Government, il existe des cantons où il n'est pas possible d'obtenir, en ligne, une attestation de solvabilité, document hautement indispensable pour signer un bail à loyer. Entre parenthèse, on peut se demander s'il ne serait pas plus simple que je puisse donner la permission au tiers concerné d'obtenir directement cette information. Si je mets de côté ces questions de fonctionnement, il est vrai que la dématérialisation a un coût et qu'elle doit être aussi envisagée dans une perspective de rentabilité économique. Les prestataires de service des communes ont aussi bien compris cette problématique et leurs offres de paquets de prestations sont, à ma connaissance, plutôt bien adaptées.

répartitions des responsabilités. La prise de rendez-vous ou le dépôt de la déclaration d'impôt figurent également dans les premières attentes des citoyens. Comme vous le voyez, la population exige moins des prestations en ligne qu'une administration plus efficace.

Quel bilan intermédiaire votre institution tire-t-elle pour la mise en œuvre des points forts?

Roy: Après une première année où les diverses parties prenantes ont pris leurs marques, les projets vont de l'avant. Rares sont les cantons qui n'ont pas encore planifié d'ici 2019 la mise en service du eDéménagement, plusieurs cantons offrent le vote électronique pour leur population résidant à l'étranger et l'identité électronique a passé l'étape de la consultation. La stratégie que nous mettons en œuvre sera examinée une nouvelle fois en octobre et, même si elle est confirmée, nous pensons déjà à la renouveler.

Pour les citoyennes et les citoyens, l'accès en ligne peu compliqué et sans contraintes de temps aux services de leur commune est naturellement compréhensible. Mais les actes administra-

tifs à eux seuls ne représentent encore pas la vie de la commune. C'est pourquoi il serait optimal du point de vue de l'Association des communes suisses que l'E-Government puisse contribuer à un véritable échange entre les autorités et la population. Que pensez-vous de l'idée d'une stratégie nationale permettant la participation des citoyens par le biais d'une appli?

Roy: Dans notre démocratie, l'avis de la population est central et l'utilisation de nouvelles technologies pour recueillir cet avis tombe sous le sens. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait par le biais de notre étude nationale sur la cyberadministration dont les résultats seront publiés en novembre. Cependant, ceci ne constitue qu'une facette d'une future stratégie E-Government possible, laquelle devra être portée par la Confédération, les cantons et les communes. Quant à savoir si c'est par le biais d'une appli ou d'une autre technologie que cet échange ou ce dialogue doit être rendu possible, il faudra, le cas échéant, développer la solution optimale.

Interview: Denise Lachat

Publicité

Nous vous accompagnons dans le nouvel univers du trafic des paiements

Informez-vous sur le déroulement et la portée de l'harmonisation du trafic des paiements en Suisse sur postfinance.ch/harmonisation-tp ou au numéro +41 848 848 848.

PostFinance 