

Rapport de monitoring 2022

Date	23 septembre 2022
Période sous revue	Septembre 2021 - août 2022
Table des matières	<p>Condensé</p> <ol style="list-style-type: none">1 Introduction1.1 Contexte1.2 Procédure2 Quantité, fréquence d'utilisation et qualité2.1 Quantité des services administratifs électroniques: au vu de la demande, de la disponibilité généralisée et de l'offre en ligne qui s'observent à l'étranger, il existe en Suisse encore un besoin de développement considérable2.2 Fréquence d'utilisation: l'utilisation de l'offre en ligne croît constamment2.3 Qualité de l'offre: la qualité des services administratifs numériques est satisfaisante, mais les exigences des clients augmentent3 Conditions techniques pour la fourniture de services en ligne de bout en bout3.1 Services de base: dans les services électroniques, l'utilisation de formulaires préremplis et d'identités électroniques reste rare3.2 Transparence: la traçabilité de l'utilisation des données et de la fourniture des prestations augmente. Cependant, la demande de consultation des données reste faible en Suisse, la confiance envers les autorités étant élevée4 Bilan et perspectives

Condensé

Selon la convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse, l'Administration numérique suisse (ANS) a notamment pour tâche de surveiller la progression de la transformation numérique de l'administration sur les plans qualitatif et quantitatif, ainsi que sur celui de la fréquence d'utilisation. Ce monitoring constitue une base pour l'élaboration de la stratégie et du plan de mise en œuvre de l'ANS et pour le développement de l'offre de prestations. Il s'adresse aux organes de l'ANS. Il permet également d'informer le grand public sur l'état de l'administration numérique en Suisse et à l'étranger.

Le présent rapport de monitoring est un rapport intermédiaire. Il résume, pour la période de septembre 2021 à août 2022, les observations actuelles et essentielles issues des études nationales et internationales qui examinent des indicateurs importants pour mesurer les progrès de l'administration numérique. Il formule en outre des mesures d'action pour le développement de l'administration numérique.

Il ressort des enquêtes conduites pour les différentes études (chap. 2) que, en comparaison avec l'étranger, l'offre en ligne de prestations administratives n'est, en Suisse, pas disponible partout et qu'elle peut souvent être développée. L'offre en ligne actuelle des autorités est utilisée et elle est globalement satisfaisante. Cependant, les exigences des utilisateurs augmentent constamment. Ils souhaitent un accès simple et rapide à des services administratifs numériques qui puissent être utilisés sans complications et sans rupture de média. Les études montrent un besoin de développement pour les conditions techniques (chap. 3): les formulaires préremplis et les identités électroniques, qui rendent plus convivial le service en ligne et réduisent le travail des autorités et des utilisateurs, sont actuellement peu utilisés. Le développement est favorable en ce qui concerne la traçabilité de la fourniture des prestations (par ex. durée et progression du traitement de la prestation) et le traitement des données personnelles, mais, ici, la demande d'information des utilisateurs est encore faible.

Pour rester en phase avec la transformation numérique de la société et de l'économie et améliorer le classement de la Suisse au niveau international, les autorités de tous les niveaux étatiques doivent faire un effort commun. On peut formuler les recommandations d'action ci-après (chap. 4):

1) les utilisateurs des services administratifs numériques doivent être mis au centre dans la conception de ces services; 2) les services administratifs électroniques doivent être centralisés et facilement accessibles; 3) les autorités doivent, en assurant l'interopérabilité des systèmes de données, réduire le travail des utilisateurs dans l'accomplissement des démarches en ligne et augmenter la qualité des données, par exemple par le préremplissage automatique des données personnelles; 4) l'introduction d'une identité électronique constitue une étape essentielle pour une numérisation cohérente aux trois échelons étatiques.

Les observations issues du monitoring montrent que les autorités ne pourront pas réussir la numérisation de leurs prestations en faisant cavalier seul. La transformation numérique de l'administration requiert que les autorités collaborent en leur sein et entre elles et que l'économie et la population soient associées de manière continue au processus.

1 Introduction

1.1 Contexte

L'Administration numérique suisse (ANS) coordonne et encourage la transformation numérique des autorités des trois échelons étatiques. Selon la convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse, elle a notamment pour tâche de surveiller la progression de la transformation numérique de l'administration sur les plans qualitatif et quantitatif, ainsi que sur celui de la fréquence d'utilisation. Les organes de l'ANS se fondent sur les résultats de ce monitoring pour réexaminer et développer la stratégie de cyberadministration 2020-2023 et le cycle stratégique quadriennal ainsi que la planification par étapes de la mise en œuvre. Le monitoring vise également à fournir aux spécialistes et au public des informations sur les progrès de l'administration numérique en Suisse.

1.2 Procédure

Le présent rapport de monitoring est un bref rapport intermédiaire. Il résume les informations actuelles et essentielles tirées des activités de monitoring de la période allant de septembre 2021 à août 2022. Ces activités comprennent non seulement la participation à des études pertinentes, mais aussi la coordination et l'analyse des résultats d'études ainsi que la réalisation de l'étude nationale sur la cyberadministration. Dès 2023, le rapport sera publié chaque année au cours du premier trimestre. Les informations proviennent des résultats d'études nationales et internationales qui portent principalement sur l'administration numérique. Le tableau ci-dessous mentionne les études qui examinent des indicateurs importants pour mesurer les progrès de l'administration numérique (en particulier la qualité, la quantité et la fréquence d'utilisation de l'offre en ligne, mais aussi les conditions techniques pour une offre en ligne intégrale).

Tableau 1: Description et analyse des indicateurs

Étude	Objet et indicateurs
Étude nationale sur la cyberadministration ¹	Utilisation et disponibilité des prestations administratives électroniques
Étude eGovernment MONITOR ²	Satisfaction concernant les prestations administratives électroniques et utilisation mobile de celles-ci, obstacles à l'utilisation
Rapport comparatif sur la cyberadministration ³	Examen de la mesure dans laquelle les offres en ligne de l'administration satisfont les critères de la «convivialité», de la «transparence», de la «disponibilité transfrontalière pour la population et pour les entreprises» et des «services de base»

¹ L'étude nationale sur la cyberadministration est publiée tous les trois ans par l'ANS et le SECO. La troisième étude nationale sur la cyberadministration (2022) présente l'offre de prestations administratives en Suisse et l'utilisation qui en est faite. En automne 2021, quelque 5000 personnes ont été interrogées au sein de la population, des entreprises et des administrations suisses pendant huit semaines.

² L'étude eGovernment MONITOR fournit chaque année un tableau complet de la situation en ce qui concerne l'utilisation et l'acceptation des prestations administratives numériques en Allemagne, en Autriche et en Suisse. En Suisse, environ 1000 personnes utilisant Internet à titre privé ont été interrogées. L'enquête a eu lieu au printemps 2022.

³ Le rapport comparatif sur la cyberadministration de la Commission européenne évalue chaque année les services administratifs numériques sur la base de quatre indicateurs (orientation vers les utilisateurs, transparence, mobilité et services de base). Pour l'année 2022, ceux-ci ont été examinés dans 35 pays (les 27 pays membres de l'UE ainsi que l'Islande, la Norvège, le Monténégro, la Serbie, la Suisse, la Turquie, l'Albanie et la Macédoine). En juillet et août 2021 et en octobre 2020, des acheteurs mystères ont consulté 14 000 sites Internet dans neuf domaines de la vie en lien avec des secteurs importants de l'administration. Les modalités de l'enquête ont subi des modifications depuis la dernière enquête datant de l'année précédente. Le nombre des services consultés a été modifié et de nouveaux indicateurs (transparence dans la conception de la prestation) et une nouvelle situation de vie (santé) ont été ajoutés.

2 Quantité, fréquence d'utilisation et qualité

2.1 Quantité des services administratifs électroniques: au vu de la demande, de la disponibilité généralisée et de l'offre en ligne qui s'observent à l'étranger, il existe en Suisse encore un besoin de développement considérable

Diverses études montrent que les **exigences des clients en matière de services administratifs numériques s'accroissent**. Il arrive souvent que les offres en ligne ne soient pas connues, soient trop compliquées ou ne soient pas du tout disponibles. Il existe donc un **besoin de développement** des offres en ligne à tous les échelons de l'administration. Cela concerne en particulier les prestations de bout en bout (sans rupture de média), bien que celles-ci aient déjà été développées par rapport à 2018⁴. La majorité des autorités souhaiteraient développer leurs services en ligne et les rendre plus conviviaux afin d'optimiser les processus de prestation et de répondre aux besoins des clients.

Quelques faits et chiffres à ce sujet:

- **64 % des autorités cantonales et 47 % des autorités fédérales** souhaitent un très important développement de leur offre numérique. Les **communes** identifient un besoin de développement moins prononcé (**seules 13 %** d'entre elles identifient un très important besoin de développement). Cependant, c'est à l'échelon communal que les utilisateurs identifient le besoin de développement le plus important.
- Les **personnes interrogées plutôt jeunes et vivant en ville** souhaitent plus fréquemment un développement des services numériques que les personnes interrogées plutôt âgées et vivant à la campagne. Un développement est plus fréquemment souhaité par les personnes interrogées qui **utilisent** assez souvent **Internet**.
- **L'absence de bases légales et le manque de ressources en personnel** rendent plus difficile la mise en œuvre de services administratifs numériques. Seuls 20 % des cantons ont des bases légales pour certains services et seuls 28 % d'entre eux disposent d'une base légale complète.

2.2 Fréquence d'utilisation: l'utilisation de l'offre en ligne croît constamment

Selon les enquêtes les plus récentes, **l'utilisation** des services administratifs électroniques **croît** constamment⁵. Elle diffère notamment entre la ville et la campagne et en fonction de l'âge.

Quelques faits et chiffres à ce sujet:

- Selon l'étude réalisée en Allemagne, en Autriche et en Suisse⁶, **61 % (+1 %)** de la population suisse a fait usage d'une **prestation administrative en ligne** au cours des douze derniers mois. Ce chiffre **stagne** et se situe entre celui de l'Allemagne (54 % [+2 %]) et de l'Autriche (72 % [-4 %]).

⁴ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

⁵ eGovernment MONITOR 2022 et étude nationale sur la cyberadministration 2022

⁶ eGovernment MONITOR 2022

- La majorité des personnes qui ont effectué une démarche administrative en ligne le font à nouveau. Les utilisateurs hors ligne manifestent également un **grand intérêt pour la voie électronique**⁷.
- Dans l'enquête nationale⁸, le chiffre est un peu plus bas, mais il est tout à fait positif: **52 % (+5 % par rapport à 2018)** des personnes interrogées ayant accès à Internet ont déjà réalisé des **démarches administratives en ligne**. Ce n'était jusqu'à maintenant pas le cas pour 38 % d'entre elles (-8 % en comparaison avec 2018). Un peu moins de 70 % de la population effectue au moins la moitié des démarches administratives par voie électronique. Ce chiffre s'élève même à presque 80 % pour les entreprises.
- La part des personnes interrogées qui ont déjà effectué des démarches administratives en ligne est sensiblement plus élevée en **Suisse alémanique (52 %)** et en **Suisse romande (55 %)** qu'au **Tessin (32 %)** bien que l'offre soit semblable dans toutes les régions du pays.
- **53 % des citoyens** ont déjà fait usage d'un service administratif numérique. **Ce chiffre est de 47 % pour la population rurale**.
- Ce sont les **personnes âgées de 25 à 54 ans (55 %)** qui font le plus souvent usage des services administratifs numériques, suivies par les personnes âgées de 55 à 64 ans (49 %). Presque toutes les études examinées montrent que **l'utilisation mobile est élevée et qu'elle est en augmentation constante**.
- Les **entreprises** font un usage **plus poussé et plus fréquent des services administratifs électroniques que la population**. Quatre entreprises sur cinq effectuent au moins la moitié de leurs démarches administratives en ligne. De plus en plus d'entreprises accomplissent leurs demandes électroniques diverses de permis et d'inscription par le biais d'EasyGov.swiss, une plateforme dont l'offre se développe constamment et la notoriété s'accroît⁹.
- Pour **52 %** de la population, le mode d'accès aux services administratifs en ligne ne joue aucun rôle tant que celui-ci est **rapide et simple**¹⁰.
- **Un tiers des personnes interrogées souhaitent un portail central des autorités** qui propose de façon groupée tous les services numériques des autorités (Confédération, cantons et communes)¹¹.
- Selon le eGovernment MONITOR, **plus de la moitié des personnes interrogées recherchent les services administratifs sur un moteur de recherche**. Cette proportion s'élève même à deux tiers pour les personnes âgées de 16 à 34 ans. C'est avant tout cette tranche d'âge qui passe moins par le site Internet de l'autorité pour accéder à l'offre en ligne¹².

⁷ eGovernment MONITOR 2022

⁸ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

⁹ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹⁰ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹¹ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹² eGovernment MONITOR 2022

Services électroniques les plus utilisés:

- La **déclaration d'impôts en ligne** reste le service électronique des autorités suisses le plus utilisé¹³: 75 % des contribuables remplissent leur déclaration d'impôts en ligne.
- En 2021, 40 % des personnes interrogées ont commandé un **extrait du casier judiciaire** ou un **extrait du registre des poursuites** par voie électronique. Ce chiffre était encore inférieur à 30 % en 2018¹⁴.

Services électroniques les plus souhaités:

- 52 % des personnes interrogées souhaitent une **attestation de domicile électronique**, mais seulement 31 % d'entre elles en ont déjà demandé une par voie électronique, bien que 70 % des autorités compétentes offrent ce service en ligne.
- Le eGovernment MONITOR tire une conclusion semblable: 58 % des personnes interrogées ont déjà demandé une fois une attestation de domicile. 26 % d'entre elles l'ont fait en ligne. 23 % ont déposé leur demande hors ligne et ne connaissent pas la possibilité numérique. Les deux études montrent que de nombreux services électroniques des autorités demeurent **trop peu connus et difficiles à trouver** (cf. aussi 2.3).
- De même, environ la moitié des personnes interrogées souhaitent pouvoir **commander un permis de conduire de remplacement, annoncer des délits mineurs, immatriculer un véhicule ou le retirer de la circulation et commander un certificat de famille par voie électronique**¹⁵.

2.3 Qualité de l'offre: la qualité des services administratifs numériques est satisfaisante, mais les exigences des clients augmentent

L'analyse des sites Internet des autorités suisses montre que les autorités prennent déjà fortement en compte les utilisateurs des services administratifs en ligne (utilisateurs). Selon le rapport comparatif sur la cyberadministration, **83 %** (moyenne UE: 88 %) des portails examinés sont **orientés vers les utilisateurs**. Tel est le cas par exemple de EasyGov.swiss, de eDéménagementCH et des sites Internet des villes de Zurich et de Lausanne. L'Administration fédérale des contributions (www.estv.admin.ch) fournit également une bonne prestation. Sur ce portail, il est possible de suivre l'avancement du processus pour une prestation (déclaration de la TVA, demande de remboursement de la TVA ou réclamation contre une décision en matière de TVA). L'utilisateur reçoit un accusé de réception et une information sur la durée du processus. Il peut aussi déposer et recevoir des documents électroniques sur le site. Les données déjà disponibles étant réutilisées, les services sont mis à disposition de manière proactive, sans que l'utilisateur n'ait rien à faire à cet effet.

Les personnes interrogées au sein de la population et des entreprises sont en **majorité satisfaites** des services numériques (population: 64 %, entreprises: 73 %). Ces chiffres ont diminué de deux points de pourcentage par rapport à 2018. La baisse du niveau de satisfaction est vraisemblablement liée à l'**augmentation générale des attentes des utilisateurs** à l'égard des services administratifs numériques. Les services numériques de l'économie privée sont souvent plus conviviaux et répondent mieux à l'accroissement des besoins des utilisateurs que

¹³ eGovernment MONITOR 2022 et étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹⁴ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹⁵ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

ceux de l'administration. Les autorités devraient **associer les clients** au processus, de la conception à la mise en exploitation des services numériques.

Quelques faits et chiffres à ce sujet:

- En ce qui concerne **l'orientation vers les utilisateurs**, il est prometteur que **plus de 80 % des services administratifs examinés** soient disponibles en ligne (moyenne UE: 87 %) et que **96 %** (moyenne UE: 92 %) soient compatibles avec les **terminaux mobiles**¹⁶.
- Environ **87 %** (moyenne UE: 91 %) des sites Internet examinés offrent une **assistance en ligne** (formulaire en ligne, chat, courriel), des **fonctions d'aide** et des **mécanismes de feedback**¹⁷.
- **Près de la moitié** des personnes interrogées déplorent **la trop grande difficulté à trouver les bonnes offres des autorités**¹⁸. Dans l'enquête réalisée en Allemagne, en Autriche et en Suisse, 46 % des sondés (+8) ont déclaré que la complexité était dissuasive.
- **Quelque 45 % des personnes interrogées n'ont pas confiance dans la protection ou la sécurité des données**¹⁹.
- **44 % (+2)** des personnes interrogées indiquent que **l'offre en ligne de l'autorité n'est pas connue**. Comme l'année dernière, près de la moitié des sondés indiquent qu'ils préfèrent parler directement aux collaborateurs dans leur bureau et que le **contact sur place est plus facilement accessible**²⁰.

3 Conditions techniques pour la fourniture de services en ligne de bout en bout

3.1 Services de base: dans les services électroniques, l'utilisation de formulaires préremplis et d'identités électroniques reste rare

Selon le rapport comparatif sur la cyberadministration, une identité électronique, des documents électroniques²¹, des sources authentiques²² et la boîte aux lettres numérique²³ constituent d'importantes conditions techniques pour la fourniture de services administratifs électroniques.

La Suisse a enregistré une amélioration de 6 % par rapport à la dernière mesure dans le domaine des **services de base** et obtient un résultat de **42 %** (moyenne UE: 68,5 %).

L'utilisation d'une identité électronique ou de formulaires préremplis fait en particulier défaut dans les services électroniques du domaine des carrières et de la famille. Pour les services administratifs électroniques du domaine de la santé, le recours à de tels outils est même supérieur à la moyenne de l'UE, ce qui pourrait être en lien avec la transformation numérique de

¹⁶ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2022

¹⁷ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2022

¹⁸ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

¹⁹ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

²⁰ eGovernment MONITOR 2022

²¹ Documents sous forme numérique que l'utilisateur doit remettre ou télécharger pour effectuer une prestation de cyberadministration ou qu'il reçoit comme preuve ou résultat de la démarche (par ex. certificat, diplôme ou attestation d'enregistrement).

²² Les sources authentiques sont des registres de base utilisés par les gouvernements pour valider ou appeler automatiquement des données concernant la population ou les entreprises.

²³ L'échange électronique d'informations et de documents entre l'État et la population ou les entreprises.

la santé publique pendant la pandémie, ce d'autant plus qu'au début de celle-ci, les données relatives au nombre de cas de COVID-19 étaient encore en partie transmises par fax.

Quelques faits et chiffres à ce sujet:

- Selon le rapport comparatif sur la cyberadministration, un tiers de tous les portails examinés permettent aux habitants de la Suisse de s'identifier au moyen d'identités électroniques (par ex. login vérifié) pour l'utilisation d'un service électronique.
- **Plus d'un quart** des portails examinés utilisent des **sources authentiques** pour la réalisation des démarches en ligne (moyenne UE: 64 %), par exemple pour une demande de carte de stationnement de la ville de Lucerne.
- **Sur la moitié des portails** examinés, les utilisateurs peuvent déposer (télécharger) ou consulter des **documents** lors de l'utilisation de services en ligne.
- La **poste numérique (boîte aux lettres numérique)** est proposée sur **plus de la moitié** des portails des autorités examinés (par ex. cantons de Vaud et de Bâle-Ville, le portail eDéménagement, le portail PME et EasyGov.swiss)²⁴.

3.2 **Transparence:** la traçabilité de l'utilisation des données et de la fourniture des prestations augmente. Cependant, la demande de consultation des données reste faible en Suisse, la confiance envers les autorités étant élevée

En ce qui concerne la **transparence**²⁵, la Suisse progresse sans cesse (env. 40 % des portails examinés), mais elle se situe dans l'ensemble encore environ 20 % au-dessous de la moyenne de l'UE²⁶. La traçabilité des services administratifs en ligne (par ex. durée et progression de l'accomplissement de la démarche ou information sur le traitement des données personnelles) est meilleure pour les événements de la vie d'une entreprise, par exemple la fondation d'une entreprise, que pour les événements de la vie d'une personne tels que le mariage, la naissance, la recherche d'un emploi ou une demande de bourse.

Quelques faits et chiffres à ce sujet:

- **Un quart des services** en ligne examinés assure une **traçabilité** pour les utilisateurs, c'est-à-dire que le déroulement de la prestation est transparent, du remplissage des formulaires à l'obtention de la prestation. Dans le rapport, un poids important est donné à **l'indication des délais pour la fourniture de la prestation**. À l'heure actuelle, les autorités qui informent sur **la durée et la progression du traitement de la prestation** sont peu nombreuses. Il est cependant positif que, pour la plupart des services, les utilisateurs reçoivent un accusé de réception confirmant que la procédure a été achevée avec succès (par ex. pour les déclarations de TVA ou les demandes de tickets de stationnement).
- **45 %** des portails des autorités indiquent aux utilisateurs si leurs **données personnelles** sont consultées et traitées par les administrations publiques et, le cas

²⁴ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2021

²⁵ Transparence sur la fourniture des prestations, la gouvernance, la conception des services numériques et le traitement des données personnelles

²⁶ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2022

échéant, lesquelles (par exemple en cas de déménagement ou pour une déclaration de TVA)²⁷. L'étude nationale sur la cyberadministration montre que, en Suisse, seule **une personne sur dix** fait usage de son droit de **consulter les données**. La forte confiance à l'égard des autorités en ce qui concerne la protection de la personnalité et des données, le manque d'intérêt et l'absence de connaissances apparaissent être les raisons principales de la renonciation à la consultation des données²⁸.

- **Près de la moitié** des administrations permettent à la population de participer aux **affaires publiques**, toutefois uniquement lorsqu'il s'agit de participer **au processus politique (cyberparticipation)**. Les administrations n'offrent encore aucune possibilité aux utilisateurs de **participer activement à la conception des services administratifs**²⁹.

4 Bilan et perspectives

Le bilan d'ensemble de l'état de l'administration numérique en Suisse met en évidence un potentiel d'amélioration. Plus de la moitié des utilisateurs souhaitent un accès simple aux services et pouvoir effectuer leurs démarches sans rupture de média, quels que soient la commune, la ville ou le service cantonal auxquels ils doivent s'adresser. Il ressort du monitoring les **recommandations d'action** ci-après.

1. **Les utilisateurs doivent être mis au centre dans la conception des services administratifs électroniques:** comme il existe de nombreux types d'utilisateurs différents, une conception des services centrée sur l'utilisateur doit répondre aux besoins de toutes les personnes, y compris de celles qui ont certains handicaps ou dont les connaissances en informatique sont faibles, des Suisses et des étrangers ainsi que des utilisateurs de différents appareils (ordinateurs de bureau, smartphones et tablettes).
2. **Les services administratifs électroniques doivent, autant que possible, être centralisés et facilement accessibles («point de contact unique»):** les événements de la vie des particuliers et des entreprises englobent souvent des services de plusieurs autorités (par ex. pour une naturalisation). En Suisse, les services électroniques de bout en bout sont encore en cours d'élaboration. Les offres suivant les meilleures pratiques (par ex. eDéménagementCH ou certificat COVID) montrent que la collaboration entre les autorités accroît le degré de satisfaction.
3. **Garantir l'interopérabilité au sein des trois échelons étatiques et entre eux afin d'encourager l'échange de données:** des systèmes de données interopérables aident les autorités à insérer dans les formulaires de données en ligne les informations déjà connues. En inscrivant d'avance dans les formulaires de façon automatique les données dont elles disposent déjà, les autorités réduisent le travail des utilisateurs (pas de saisies multiples, principe «une fois pour toutes») et leur travail (augmentation de la qualité des données).

²⁷ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2022

²⁸ Étude nationale sur la cyberadministration 2022

²⁹ Rapport comparatif sur la cyberadministration 2022

- 4. Une identité électronique est nécessaire pour l'identification numérique lors de l'accomplissement de démarches en ligne:** l'identité électronique constitue une condition technique fondamentale et une étape importante pour une numérisation cohérente aux trois niveaux étatiques. Il faut donc mettre l'accent sur l'introduction d'une identité électronique. La nouvelle loi fédérale sur les services d'identification électronique (LSIE) constitue un élément important pour un accroissement de la souveraineté dans l'espace numérique.

Le monde politique et l'administration ont montré, en particulier pendant la phase aiguë de la crise liée au COVID-19, qu'elles peuvent offrir en très peu de temps des services électroniques modernes et conviviaux. Avec l'application SwissCovid a été créée une application de traçage des contacts décentralisée et validée en tant que logiciel à code source ouvert. L'application mobile COVID Certificate a constitué un autre succès. Les demandes de crédits transitoires pour les entreprises touchées par la pandémie ont pu en peu de temps être traitées via EasyGov.swiss. Le nombre de déménagements annoncés sur le portail eDéménagementCH a doublé par rapport aux années précédentes. Ces observations montrent bien que la transformation numérique de l'administration requiert que les autorités collaborent en leur sein et entre elles et que l'économie et la population soient associées au processus, ce qui a déjà porté ses fruits dans quelques cantons³⁰.

En tant que nouvelle organisation, l'ANS se concentre sur des thèmes transversaux importants, tels que le développement de plateformes de services, l'utilisation et l'administration des données en commun par tous les échelons étatiques ainsi que le développement d'une identité électronique reconnue par l'État. Les résultats du monitoring de l'état de l'administration numérique en Suisse et la comparaison avec l'étranger mettent en évidence le fait qu'il faut continuer à travailler intensément à l'offre en ligne de la Confédération, des cantons et des communes.

³⁰ Le canton de Saint-Gall et les communes saint-galloises, presque toutes les communes zurichoises ainsi que le canton de Thurgovie et les communes thurgoviennes collaborent avec succès dans le domaine de l'administration numérique. Le canton d'Argovie et les communes argoviennes proposent une offre commune sur un portail central (Smart Service Aargau) pour les habitants, les entreprises, les organisations, les associations, etc., afin de permettre une utilisation des services numériques aussi simple, efficace et accessible que possible.