



**CYBERADMINISTRATION**

## La Suisse veut sortir de la préhistoire en ligne

Commander son acte de naissance ou suivre la mise à l'enquête de sa villa. C'est ce que les administrations helvétiques devraient bientôt pouvoir proposer. A condition de mettre les bouchées doubles.

**PAR JEAN-RAPHAËL FONTANNAZ**



«Le cœur, c'est la gestion des processus qui servent de passerelles entre le citoyen et son administration»

**J**uin 2015. La famille Martin vient de déposer la mise à l'enquête publique de la villa de ses rêves. Tous les plans sont consultables électroniquement. Leur futur voisin Müller avait fait opposition. Mais une discussion en tête à tête a permis de lever ses inquiétudes. Pierre Martin suit la progression de son dossier dans les méandres des services administratifs. Un courriel, venu sur l'adresse fournie à tous les habitants de la commune, lui a confirmé que la procédure devrait être achevée dans quinze jours. Cécile Bolomey est pour sa part soulagée. La demande de bourse déposée pour son aîné a été acceptée et n'entraînera pas de réduction de son aide au logement. Mieux, le courriel confirmant l'aval de l'administration lui est parvenu dans le délai prescrit de quinze jours. Pour cette mère qui élève seule trois enfants, l'information est précieuse. Car chaque franc compte pour équilibrer un budget tendu. Ces exemples pourraient constituer un quotidien proche pour les citoyens helvétiques. A condition que le pays se réveille. Car la stratégie de cyberadministration n'a été adoptée que le 24 janvier 2007 par le Conseil fédéral. Et la direction opérationnelle E-Government suisse n'a complété le manuel pratique destiné aux cadres des administrations publiques qu'en mars dernier.

Pourtant, des lueurs d'espoir pointent. A Schaffhouse, le cas des Martin est (presque) devenu réalité: les démarches pour l'obtention d'un permis de construire peuvent s'effectuer en ligne. «Les formulaires «intelligents» prennent en charge les calculs et signalent les erreurs de saisie ou les informations manquantes, explique Andrea Malele, chef du projet au SECO. On évite

ainsi les allers et retours qui ralentissent la procédure. L'utilisateur s'affranchit aussi des contraintes de lieu et d'horaire.» Bémol: «Il n'est pas encore possible de suivre la progression de son dossier. Et les formulaires papier demeurent encore nécessaires, car il est pour l'heure illusoire de penser que tous les intervenants aient une signature numérique», ajoute la fonctionnaire.

L'actuel sous-développement de la cyberadministration helvétique a des conséquences insoupçonnées. Notamment pour les plus défavorisés. Pour preuve cette impressionnante liste de doléances: les citoyens sont obligés de fournir les mêmes pièces justificatives pour chaque nouvelle demande d'aide. Cette démarche se transforme en parcours du combattant. Elle défavorise certains ayants droit. Le fonctionnement administratif s'en trouve alourdi. Il peut en résulter des inégalités de traitement sur le plan financier. Qui dresse ces constats décourageants? Le Conseil d'Etat vaudois! Pourquoi? Parce que le canton ne dispose pas d'une solution intégrée permettant de gérer de façon cohérente les subsides à l'assurance maladie, les avances sur pension alimentaire, les bourses d'études ou les aides au logement. «Paradoxe suprême, c'est le socialiste Pierre-Yves Maillard, qu'on ne saurait soupçonner de promouvoir l'Etat fouineur, qui porte ce projet de loi impliquant la création d'une base de données centralisée», souligne un proche du dossier.

**MANQUE VÉRITABLE**

«Je ne connais pas ce cas spécifique, mais il illustre parfaitement les véritables lacunes administratives dans la gestion des processus. Tant les particuliers que les fonctionnaires



res perdent un temps fou à compléter les dossiers. Le souci typiquement helvétique de discrétion nous rend très frileux dans ce domaine. En plus, nous avons une loi très restrictive sur la protection des données – ce qui n'est pas forcément un mal – mais cela complique singulièrement les choses», analyse Laurent Bagnoud, professeur à l'Institut d'informatique de gestion à la HES-SO en charge du projet eCH BPM Starter Kit (lire l'encadré). Et des solutions concrètes commencent à poindre leur nez. «Comme toujours en Suisse, cela n'avance pas très vite. Mais, grâce notamment à l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC), cela évolue intelligemment», note Jean-Loup Chappellet, directeur de l'IDHEAP, à Lausanne. «Le cœur de tout, c'est la gestion des processus qui servent de passerelles entre le citoyen et son administration. Il ne s'agit donc pas simplement de remplir un formulaire en ligne, mais de déclencher une tâche et d'obtenir sa réalisation dans des délais prescrits», précise Rémy Tzaud, responsable du développement chez TI-Informatique, à Sierre. Sa société vient de développer un de ces logiciels de business process management (BPM), Xpert.ivy, qui a décroché l'an passé le premier prix de l'innovation au salon CeBIT de Hanovre. Sur ce marché, les

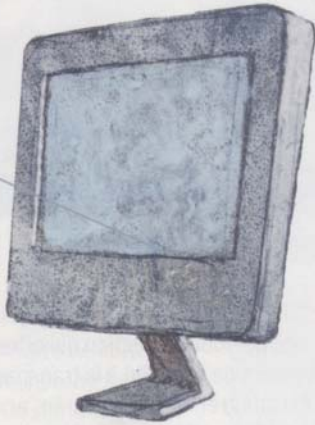
ILLUSTRATION: AMBROISE HERITIER

**COMMENT LA CONFÉDÉRATION ESSAIE DE RÉAGIR**

Définir des standards pour éviter les solutions en silo.

**L'état des lieux** Fédéralisme oblige, la Confédération n'a pas le pouvoir de décision. «En revanche, par le groupe E-CH, elle fixe des standards pour assurer la compatibilité des systèmes», explique Laurent Bagnoud mandaté pour gérer le programme eCH BPM Starter Kit.  
**La difficulté** «Cette intervention est cruciale pour que tout le monde utilise d'une part la même terminologie et le même processus. La gestion de l'acquisition de la médaille pour

son chien ne doit pas différer d'une commune ou d'un canton à l'autre», fait remarquer Laurent Bagnoud.  
**La solution** «La définition de standards doit permettre d'éviter des solutions informatiques en silo», note l'enseignant sierrois. Pour éviter cet écueil, le Starter Kit propose un guide pratique de gestion de projet ainsi qu'un logiciel décrivant prestations et processus selon les standards fédéraux. Ensuite, libre aux collectivités de choisir leur fournisseur.



**Les informaticiens promettent qu'il sera possible de suivre en ligne l'état d'avancement de son dossier.**



concurrents s'appellent IBM Websphere, Oracle ou BEA. Parmi une dizaine de communes pilotes, la première, Grimisuat (VS), vient d'ouvrir un guichet virtuel permettant des transactions interactives.

«Nous avons activé une demi-douzaine de processus qui gèrent un catalogue de 30 à 40 prestations», commente le chef de projet, Samuel Fournier. Concrètement, le citoyen de Grimisuat peut, via son ordinateur, annoncer son arrivée ou son départ ainsi que son changement d'adresse. Ou demander diverses attestations: certificat de bonnes mœurs, déclaration ou attestation de domicile, etc. La perte d'un objet peut également être annoncée à la commune. Par rapport à ce que l'on connaît, la gestion de processus va non seulement générer une tâche pour l'administration mais l'attribuer à un fonctionnaire. voire déléguer le travail à un collègue si le responsable désigné est absent. «La tâche est ainsi enregistrée dans le système informatique communal et peut impliquer plusieurs services différents. Cette industrialisation des processus offre l'avantage de garantir le traitement de la tâche et le respect des délais. La productivité s'améliore du fait que le dossier est toujours

complet lorsqu'il parvient au fonctionnaire concerné», détaille Rémy Tzaud. «Si un délai est dépassé, une alerte le signale. Elle peut aussi déclencher une procédure pour gérer l'exception. Par exemple: avertir automatiquement le demandeur par courriel, par SMS ou par lettre qu'une attente supplémentaire est nécessaire», commente Samuel Fournier. A terme, les informaticiens promettent que le requérant pourra suivre en ligne l'évolution de sa demande et voir l'état d'avancement de son dossier. Lors de relations en ligne, le souci reste toujours l'identification de la personne. «En Belgique, la carte d'identité inclut une puce électronique. Ici, nous avons des solutions alternatives, par le moyen de paiement en ligne ou par confirmation via un code d'accès reçu sur son téléphone mobile», explique Samuel Fournier. Porteur d'espoir, le projet de Grimisuat n'en est visiblement qu'à ses débuts. Ailleurs, le canton de Genève vient d'annoncer un ambitieux projet devisé à près de 30 millions. Mais pour l'heure, à part les expériences de vote électronique, seule la commande des permis de pêche est... en ligne! Reste donc à espérer que la dynamique aujourd'hui enclenchée puisse vraiment s'accélérer. ■