

# La cyberadministration a du potentiel dans les communes

L'Association des Communes Suisses (ACS) salue l'utilisation croissante des outils et moyens de communication numériques dans les administrations communales, axée sur l'écoute du citoyen et la satisfaction des usagers.



En Suisse, la plupart des transactions avec les autorités ont lieu entre les habitantes et les habitants et leur commune. Par conséquent, les avantages de la cyberadministration, autrement dit la fourniture de services de haute qualité en toute transparence aux habitants 24 heures sur 24 et l'allègement des tâches administratives internes, produisent au mieux leurs effets au niveau communal. Pour les communes, d'une part l'écoute des citoyens et, d'autre part la convivialité pour les usagers, aussi bien pour les citoyennes et les citoyens qu'en interne pour l'administration, sont les objectifs essentiels visés. A son tour, la transparence entre les systèmes institutionnels (commune, canton et confédération) joue un rôle prépondérant.

## Réévaluer les processus

Les administrations communales veulent proposer à leurs habitantes et habitants des prestations de service modernes. Ceci dit, il ne suffit pas d'offrir en ligne les services jusqu'à présent analogiques. En effet, pour générer une réelle valeur ajoutée, il faut que les processus existants soient réévalués sous une optique globale et réorganisés là où cela est nécessaire. Raison pour laquelle les communes sont confrontées à d'importants obstacles dans la mise en

œuvre des projets de cyberadministration, plus au niveau de l'ajustement des processus internes qu'au niveau des questions techniques sur lesquels se concentrent généralement les projets.

## Moins de tâches administratives

Les technologies numériques en général et la cyberadministration en particulier évoluent très rapidement. Et concernent de plus en plus de secteurs et processus des communes. Face aux exigences toujours plus élevées posées aux communes, accompagnées d'une baisse des ressources financières et humaines disponibles, l'ACS souhaite, à l'avenir, soutenir activement la cyberadministration dans les communes. Car par le biais de moyens d'information et de communication modernes, il est possible d'optimiser la qualité, l'efficacité et la transparence des prestations de service communales et de simplifier les démarches et processus actuels. Il s'agit, à l'aide des nouvelles technologies, de décharger le personnel communal, de simplifier les processus et d'augmenter la qualité, l'efficacité et la transparence des prestations de service fournies. Cela tout en maintenant, voire en abaissant les coûts.

## Ce dont il faut tenir compte

- Pour l'ACS, afin d'évaluer les projets de cyberadministration, les questions suivantes sont centrales pour les communes:
- Quel est la principale utilité qu'en tire la commune?
- Sous quelle forme et dans quelle mesure les activités quotidiennes du personnel administratif communal sont-elles allégées?
- Utilité pour les habitantes et les habitants?
- Qu'en est-il de la convivialité?
- Quels sont les coûts que doivent supporter les communes en termes de ressources humaines, organisationnelles et financières?
- Quelles synergies existent en rapport avec d'autres projets et comment peut-on les exploiter?

## Coopération à tous les niveaux

Les communes peuvent développer leur propre offre de prestations en ligne en fonction de leurs priorités. Autonomie des communes oblige. Les infrastructures nationales et les modules de base, comme l'identification électronique (E-ID) doivent toutefois être mis en place pour l'ensemble de la Suisse. C'est pourquoi la collaboration entre tous les niveaux de l'Etat est indispensable. La stratégie suisse de cyberadministration et son plan sont fondés sur un principe de subsidiarité de manière à ce que les services en ligne développés par les communes, les cantons et l'Etat puissent se compléter progressivement. L'ACS défend ici les intérêts communaux aussi bien au sein de la commission de pilotage que dans la commission de planification dans le cadre de l'organisation E-Government Suisse – et contribue ainsi au succès de la cyberadministration.

Aux yeux de l'ACS, les cantons doivent aussi convenir d'une stratégie de cyberadministration avec leurs communes à l'instar de la stratégie nationale. Le succès de la cyberadministration aux niveaux communal et cantonal ne pourra être assuré à long terme sans cette approche globale impliquant aussi bien le canton comme organe de coordination que les communes avec leurs différentes possibilités et impératifs.

## Laboratoires de l'innovation

Individuellement, les communes peuvent aussi affirmer leur rôle de laboratoire de l'innovation dans le secteur de la cyberadministration. Les nombreuses bonnes solutions élaborées dans les communes doivent être considérées comme des potentiels. D'un autre côté, il est clair qu'une coopération entre les différents niveaux de l'Etat est incontournable. Il y a pour cela des structures éprouvées au niveau fédéral, comme indiqué plus haut.

*Christoph Niederberger, directeur de l'Association des Communes Suisses*