

C. Poupa
K. Horber-Papazian
J.-L. Chappelet, T. Durand

**La cyberadministration
en Suisse**

Discussion paper de l'IDHEAP
6/1997

La cyberadministration en Suisse

0- Introduction et définition de la cyberadministration	p. 5
1- Situation mondiale en bref	p. 6
1.1- Les pays anglo-saxons et le Canada	p. 6
1.2- L'Europe	p. 8
1.3- Besoin d'une enquête en Suisse	p. 9
2- L'enquête de l'IDHEAP	p. 10
2.1- Description	p. 10
2.2- Questionnaire	p. 10
3- La situation en Suisse	p. 11
3.1- Confédération	p. 11
3.2- Cantons	p. 16
3.3- Communes	p. 22
3.4- Synthèse	p. 29
4- Conclusion et recommandations	p. 31
5- Bibliographie	p. 33

Annexes :	p. 34
Le questionnaire : version française pour les villes	p. 35
Le questionnaire : version allemande pour les cantons	p. 43
Le site des sites suisses sur www.gov.ch	p. 51
Première analyse de l'utilisation du site www.gov.ch	p. 58
Contacts	p. 65
Résumé	p. 65

0- Introduction et définition de la cyberadministration

Définition de la cyberadministration

La cyberadministration¹ désigne l'ensemble des prestations offertes par l'administration publique sur le réseau Internet² ou sur les « autoroutes de l'information »³.

La cyberadministration concerne à la fois le citoyen et le client d'une administration :

- le citoyen en fournissant des informations sur la vie publique : mises à l'enquête publique, débats et délibérations (au Grand conseil par exemple), résultat de votes, un jour peut-être le vote électronique, etc. Dans la relation citoyen/administration, la cyberadministration entre en concurrence avec les médias traditionnels comme la presse.

- le client (l'administré) en fournissant des prestations. Par prestation, on comprend, dans ce contexte, la communication et l'échange d'information : la communication des heures d'ouverture des guichets, un changement d'adresse, l'inscription à l'école, l'attribution d'un permis, la réponse à des questions (calcul du montant des impôts, réponse personnalisée par Email, etc.), etc.

Le thème de la cyberadministration est assez récent, et appelle souvent des exemples étrangers, particulièrement américains. La question s'est posée : se passe-t-il quelque chose en Suisse dans ce domaine ? Si oui, quoi ? Aucune réponse globale n'existait à ce jour, d'où la rédaction de ce « discussion paper », qui se veut une première pierre, une première réflexion sur la cyberadministration en Suisse.

Le premier chapitre donne quelques exemples représentatifs des stratégies d'utilisation d'Internet dans les administrations publiques, à travers le monde (dans les pays anglo-saxons et en Europe).

Le deuxième chapitre décrit l'enquête que nous avons entreprise en Suisse afin de cerner les enjeux et les conditions de l'introduction de la cyberadministration.

Le troisième chapitre, résultat de cette enquête et d'études complémentaires, analyse la situation suisse, au niveau de la Confédération, des cantons et enfin des villes.

Après une conclusion et quelques recommandations, vous trouverez en annexe le texte intégral du questionnaire que nous avons utilisé pour l'enquête en Suisse, et une présentation du site des sites Internet du secteur public suisse.

¹ cyber = rapide en grec (cf. aussi cybernétique)

² réseau mondial de télécommunication reliant des ordinateurs

³ Jean-Paul Baquiast, Les administrations et les autoroutes de l'information, Les Editions d'organisation, Paris, 1996

1- Situation mondiale en bref

1.1- Les pays anglo-saxons et le Canada

Les pays anglo-saxons ont été les pionniers dans le domaine de la cyberadministration. Ils placent l'information et les technologies de l'information au centre des activités de gouvernement. Même des pays de type fédéral arrivent à initier des projets globaux, touchant tous les niveaux de l'administration nationale. Trois exemples méritent d'être cités à ce propos.

L'Australie

Ce pays, conscient des enjeux, a créé un « ministère du multimédia », chargé de promouvoir la formation et l'utilisation de ces techniques dans l'administration, l'enseignement et la société civile. Le gouvernement australien met de nombreux documents à disposition sur Internet à propos du thème «Management of Government Information as a National Strategic Resource»⁴.

Certains états, celui de Victoria en particulier, ont relayé de manière remarquable ces initiatives au niveau local. Jeff Kennett, premier ministre du Victoria proclamait début 96 : « The Government will use the power of communication technology and multimedia to transform the way it provides services to, and communicates with, the public. »⁵

Cette implication se concrétise dans tous les domaines du gouvernement :

- à l'intérieur même de l'administration (jusqu'à la réorganisation de services, soutenue par les nouvelles technologies de l'information),
- au niveau de la politique industrielle (en encourageant la création, l'implantation et le développement d'entreprises dans le domaine du multimedia)
- au niveau de l'enseignement (en soutenant l'enseignement à distance à travers Internet de la maternelle à l'université, et en développant des filière de formation au développement multimedia)
- et surtout en le faisant savoir ! (en utilisant tous les outils traditionnels de la communication : brochures, salons professionnels, publicité, etc.)

Les hommes politiques sont clairement le moteur de l'introduction de cyberadministration en Australie. La taille (géographique) du pays et la jeunesse de la population sont des facteurs favorisant ces développements. Les enjeux sont de positionner l'Australie parmi les leader mondiaux de ce domaine, avec l'implantation d'entreprises multimédia et de télécommunication, le développement de contenu et l'enseignement. Cette stratégie participe à la lutte contre le chômage. Elle a nécessité certaines adaptations de la loi (déréglementation des télécommunications, protection et échange de données).

⁴ <<http://www.nla.gov.au/imsc/>>

⁵ Victoria 21, Directions for the global information age, publié par The office of Communications and Multimedia, Departement of Premier and Cabinet, 1996

Le Canada

Le site Intergov⁶ offre un guichet unique sur les services on-line⁷ des gouvernements fédéral, provinciaux, des territoires et municipaux du Canada.

Le site Intergov provient de l'initiative Gouvernements canadiens en direct (GCED), un projet conjoint des gouvernements fédéral, provinciaux et des territoires, ainsi que de plusieurs gouvernements municipaux d'un bout à l'autre du Canada. De plus, le GCED maintient, au nom de tous ces gouvernements, un catalogue de services en direct à l'intention du public.

Ce site recense aussi la liste des sites gouvernementaux mondiaux. Dans le domaine de la cyberadministration, le Canada tisse la toile⁸, réalise des inventaires de ce qui ce fait sur Internet dans un domaine donné (mise en relation également dans le domaine de l'enseignement, dans le monde anglophone et francophone).

Les Etats-Unis

Aux Etats-Unis également, les hommes politiques au plus haut niveau de l'état sont le moteur de l'introduction de la cyberadministration. Le Président Bill Clinton a donné l'exemple en utilisant de manière intensive la messagerie électronique (Email) dès son entrée en fonction. Les enjeux étaient de rendre l'administration plus efficace, et de réduire les coûts.

Le changement de présidence en 1992 a favorisé la diffusion dans l'administration fédérale de l'utilisation d'Internet. Les coûts ont été limités au maximum, y compris en faisant appel à des travailleurs bénévoles (par exemple, plusieurs dizaines de personnes, des retraités pour la plupart, répondent en fait aux milliers de messages reçus par le Président, à l'aide d'environ 200 réponses types préétablies par les services de la Maison Blanche).

⁶ <http://www.intergov.gc.ca/indexf.html>

⁷ c'est-à-dire à travers les réseaux informatiques

⁸ toile = traduction française de WEB (WWW = World Wide Web ou toile (d'araignée) mondiale, protocole développé par le CERN de Genève, qui a popularisé d'utilisation d'Internet en facilitant l'accès aux informations)

Le vice président, Al Gore, est célèbre pour ses impulsions données dans le domaine de la cyberadministration au niveau du gouvernement fédéral. Le site que ses services animent⁹ reprend sur sa page d'accueil la célèbre formule d'Osborne et Gaebler « réinventer le gouvernement »¹⁰. Le Government Performance and Results Act (GPRA) de 1993 présente même des études de cas sur Internet¹¹. La plupart ont trait justement à la ressource « information » et à son utilisation pour une meilleure efficacité de l'administration.¹²

WINGS (Web Interactive network of Government Services) est la vitrine des services publics américains¹³, réalisée par le service postal des Etats-Unis (USPS).

1.2- L'Europe

En Europe, la situation est assez différente. L'importance pour l'administration et le gouvernement, de la ressource « information » est rarement mise en avant de manière aussi nette que dans les pays anglo-saxons.

La Belgique

Le site fédéral belge¹⁴ est géré par le Service Fédéral d'Information à la demande du Gouvernement fédéral. "Belgian Federal Government on Line" contient toutes les informations diffusées par l'Etat fédéral belge sur Internet :

Sites internet fédéraux, Guide de l'administration fédérale, Service Fédéral d'Information, Autres autorités et institutions publiques, Villes et communes, Communiquer avec les autorités, Conseil des Ministres, Europe...

La France

En France, la circulaire du premier ministre datée du 15 mai 1996, disponible sur Internet¹⁵, indique que : "L'Etat doit prendre part au développement d'INTERNET en créant des produits d'information, de documentation et de communication accessibles par ce réseau. A cette fin, le Gouvernement a décidé que chaque ministère serait doté, d'ici au 31 décembre 1997, d'un tel ensemble de produits et que les crédits du fonds interministériel de modernisation (FIM) pourraient être mobilisés à cet effet".

⁹ <http://www.npr.gov/>

¹⁰ Osborne (David) et Gaebler (Ted), *Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*, Addison-Wesley, Menlo Park Calif., 1992, 405 p.

¹¹ <http://www.npr.gov/initiati/mfr/>

¹² voir aussi : Katz (Randy H.), « Reengineering Government Through Information Technology : The National performance Review », in IFIP Transactions A-52 (vol. 2), North-Holland, Amsterdam, 1994, pp. 372-389

¹³ <http://www.wings.usps.gov/>

¹⁴ <http://belgium.fgov.be/>

¹⁵ <http://www.telecom.gouv.fr/francais/comdis/cl150596.htm>

Cette circulaire édicte également des règles à respecter quant à l'adressage sur Internet, au graphisme, aux langues, etc. :

« Pour tout projet diffusé sur le réseau INTERNET, vous êtes invités à utiliser la racine "gouv.fr" afin que les usagers (français ou étrangers) n'aient aucun doute sur le fait qu'il s'agit d'un service officiel de l'administration française, placé sous son contrôle ou agissant en son nom et pour son compte... »

Langue: la loi du 4 août 1994, relative à l'emploi de la langue française, impose aux administrations l'usage du français dans la rédaction des écrans, mais n'interdit pas une traduction en anglais, à condition de proposer également une traduction dans au moins une autre langue étrangère...

Compatibilité: dans un souci d'économie et de cohérence, les nouveaux développements auront tout avantage à adopter un certain nombre de standards techniques (moteurs informatiques, systèmes de pointage, polices de caractères compatibles avec le bon usage du français...).

Les services de communication gouvernementale diffusés sur INTERNET doivent tenir compte, dans la conception de leurs pages d'accueil, de la charte graphique élaborée par le service d'information du Gouvernement. Ils devront en particulier respecter les règles graphiques, dérivées de celles existantes pour les documents écrits de la communication gouvernementale, qui seront prochainement élaborées pour un usage spécifique sur le réseau INTERNET. »

Cette circulaire s'attache plus à la forme (graphisme, langue...) qu'au fond : aucune indication n'est donnée sur le bénéfice (autre que l'image) que les administrations tireront (ou pourraient tirer) de l'utilisation d'Internet, ou plus clairement encore, d'une meilleure circulation et utilisation de l'information.

En France, comme dans d'autres pays européens, l'impulsion vient bien du sommet de l'état, mais l'enjeu semble surtout être de « ne pas rater le train ». On ne sent pas un véritable projet, porteur pour l'administration ou les citoyens. On résonne beaucoup sur la forme, les structures et équipements, les investissements, moins sur le contenu (information, service).

1.3- Besoin d'une enquête en Suisse

La Confédération n'a jusqu'à présent pas annoncé de politique d'information avec Internet, ni créé un site des sites Internet des administrations publiques suisses. Sa page d'accueil sur Internet référence seulement les sites du niveau fédéral (départements et offices, entreprises publiques).

Les informations disponibles sur la cyberadministration en Suisse étaient jusqu'à ce jour presque inexistantes. Aussi, deux équipes de recherche de l'IDHEAP ont entrepris en commun une étude sur la situation suisse dans le secteur public :

- l'équipe « Management des systèmes d'information » dirigée par le professeur Jean-Loup Chappelet.
- l'équipe « Politiques locales » dirigée par le professeur Katia Horber-Papazian

Notre démarche a été encouragée par Monsieur François Pasche, président de la Conférence suisse des secrétaires municipaux et par Madame Michèle de Roulet, de l'Office fédéral de l'informatique (OFI), coordinatrice du projet Information Society Project Switzerland, dans le cadre du G7.

Les résultats de cette étude, présentés dans la deuxième partie de ce document, permettent de tirer les premiers enseignements sur les conditions d'introduction d'une nouvelle technologie comme Internet dans les administrations suisses et ses implications sur les relations administration-administration, citoyen-administration, et secteur privé-administration.

2- L'enquête de l'IDHEAP

2.1- Description

L'IDHEAP a entrepris un recensement des sites Internet officiels de la Confédération, des cantons et des villes, sites réalisés ou en projets. Par site officiel, on entend un site réalisé par ou pour une administration, qui cautionne le contenu des informations diffusées.

Les sites de la Confédération ont été étudiés par observation directe. Une enquête sera entreprise ultérieurement auprès de tous les offices de la Confédération, afin de recueillir des données complémentaires, comme l'histoire de la création du site (qui a pris l'initiative, avec quels objectifs, etc.) ou les projets en cours.

Le recensement effectué par questionnaire porte sur les sites aux niveaux cantonal et communal, soit 109 communes de plus de 10 000 habitants¹⁶ et 26 cantons. Le questionnaire a été envoyé, en novembre 1996, aux secrétaires communaux des villes, et en décembre 1996, aux chefs des services informatiques des cantons.

Les objectifs généraux de cette enquête étaient :

- d'avoir une image de la situation actuelle de l'utilisation d'Internet dans les administrations publiques suisses
- de comprendre quels sont les facteurs permettant la réalisation au sein d'une administration publique d'un serveur Internet : idée, sponsor, finances, personnel...
- de mettre à disposition de tous un accès direct aux pages Internet des serveurs officiels du secteur public suisse (par ville, par canton, par type de contenu : exécutif, législatif, judiciaire, enseignement...). Des informations complémentaires sur le site des sites du secteur public suisse¹⁷ se trouvent en annexe.
- de mettre en relation les administrations publiques ayant des projets avec les administrations ayant déjà réalisé le leur (par le site Internet précité, des articles, publications et rapports, des séminaires...).

2.2- Questionnaire¹⁸

Différentes versions du questionnaire ont été élaborées, pour s'adapter aux régions linguistiques suisses et aux deux niveaux administratifs (communal et cantonal).

¹⁶ Chiffres de 1992, Office fédéral de la statistique. Par définition, en Suisse, toute commune de plus de 10'000 habitants est une ville.

¹⁷ <http://www.gov.ch/HomeF.HTM>

¹⁸ En annexe : la version française du questionnaire adressé aux villes et la version allemande du questionnaire adressé aux cantons. Les autres versions (italiennes et anglaises, villes et cantons) sont disponibles sur demande, auprès des auteurs de l'enquête, dont les coordonnées se trouvent à la fin de ce document.

3- La situation en Suisse

3.1 La Confédération

La Confédération suisse n'a pas édicté de règle impérative pour ses départements et offices, contrairement aux pays anglo-saxons.

En Suisse, chaque office est libre de faire ou non partie de la cyberadministration. Pas de directives en vue d'harmoniser des initiatives. La page d'accueil de la Confédération, ouverte en septembre 1995, permet de fédérer les sites des différents offices et départements¹⁹ et uniquement eux, contrairement à la Belgique, au Canada, etc. qui recensent aussi les administrations de niveau inférieur.

Seules les adresses des sites Internet fédéraux sont plus ou moins normalisées :
<[http://www.admin.ch/\[initiales du nom allemand de l'office\]/>.](http://www.admin.ch/[initiales du nom allemand de l'office]/)

Plus ou moins, car il existe de nombreuses exceptions, en particulier pour les écoles fédérales, les entreprises publiques, les sites juridiques, l'Assemblée fédérale, la bibliothèque nationale, etc.

Le contenu des sites est très différent d'un département à l'autre, d'un office à l'autre, à tout point de vue : graphisme, langue (de une à quatre langues selon les sites fédéraux), possibilité de recherche par mot clef souvent absente, informations très sommaires ou au contraire très développées, etc.

On note cependant un certain nombre d'initiatives ponctuelles intéressantes dans les offices et services de la Confédération :

- L'Office fédéral de la statistique²⁰ présente une palette des statistiques qu'il produit, avec chiffres et présentation graphique, et des rubriques spéciales à l'attention des écoles (règle de trois, calcul de pourcentage...).
- Le serveur de la Sécurité sociale²¹ (Assurance Vieillesse Survivant/Assurance Invalidité) informe de manière exhaustive sur la 10e révision de l'AVS (assurance vieillesse), qui est une modification majeure touchant tous les habitants.

¹⁹ <http://www.admin.ch/>

²⁰ <http://www.admin.ch/bfs/findex.htm>

²¹ <http://www.admin.ch/zas/>

- La Constitution fédérale de la Confédération²², les arrêts du Tribunal fédéral²³ (des années 1975 à 1996), plus récemment, le recueil systématique du droit fédéral (RS)²⁴, le recueil officiel des lois fédérales (RO)²⁵ et bien d'autres documents de référence sont maintenant sur Internet.

Pour une liste exhaustive, nous renvoyons le lecteur au nouveau site de référence pour la Suisse²⁶.

Il est important de rappeler que les exemples ci-dessus, au demeurant fort intéressants, ne font pas partie d'une stratégie globale de communication. La Confédération n'a pas exprimé de vision dans le domaine de l'utilisation d'Internet pour ses offices.

Politique linguistique

Ceci explique probablement que les règles linguistiques habituelles de la Confédération ne soit pas entièrement respectée : Internet est encore un « domaine à part » et les trois langues officielles ne sont pas équitablement représentées, dans les sites de la Confédération :

82 % proposent tout ou partie de l'information en allemand

72 % en français

38 % en italien

38 % en anglais

10 % en romanche

90 % des sites Internet de la Confédération sont multilingues. Seules quelques entreprises publiques ont opté pour l'utilisation d'une seule langue. Le poids relatif des différentes langues est visualisé dans le graphique ci-dessous.

²² <http://193.5.216.40/ch/f/rs/101/index.html>

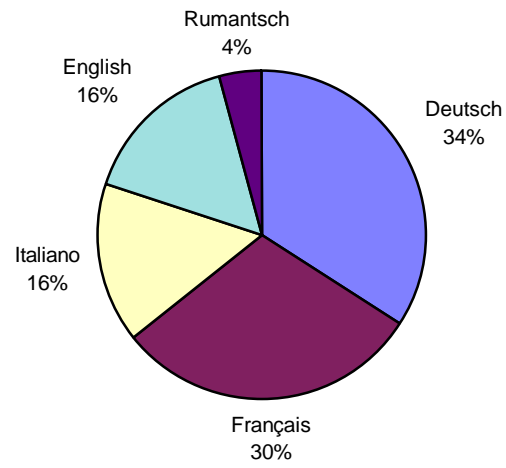
²³ <http://www.eurospider.ch/BUGE/>

²⁴ <http://193.5.216.40/ch/f/rs/rs.html>

²⁵ <http://193.5.216.40/ch/f/gg/iki/index.html>

²⁶ <http://www.gov.ch/cybersnf.nsf/Confed>

**Poids des langues dans les sites de la
Confédération helvétique**



Stratégie Internet selon la Confédération

L'Office fédéral de l'informatique (OFI) a élaboré un « Guide stratégique du Web », baptisé Weblight, à l'attention des administrations, fédérales ou non, qui souhaitent créer leur serveur Internet²⁷. Weblight est un « guide à l'usage des décideurs et des chefs de projet utilisateurs » présentant « les aspects fondamentaux pour réussir votre entrée sur les autoroutes de l'information ».

Selon l'OFI, les aspects fondamentaux sont :

- la cible (le public)
- le contenu (l'information) et la présentation
- la technologie (Weblight propose une typologie à 5 niveaux des sites Internet, en fonction essentiellement de leur degré d'interactivité)
- le projet de création d'un site Internet à proprement parler (pourquoi ? comment l'organiser ? avec quelles ressources humaines ? et avec quels budgets ?)

Ces informations restent assez générales. A titre d'exemple, pour le budget, la fourchette annoncée va de 1'000 Fr. à 1'000'000 Fr.

Il faut cependant s'attendre dans les mois à venir à des impulsions fédérales, dans le domaine d'Internet et de la communication. Dans le domaine de l'information juridique, par contre, une stratégie se met déjà en place : le 21 février 1997, le Service d'information de la Chancellerie fédérale et le Service de presse et d'information du département fédéral de justice et police ont fait paraître un communiqué de presse annonçant la publication d'un rapport intitulé : « Etude d'une conception fédérale de la diffusion et de la consultation du droit par voie informatique ». Cette étude va être soumise à l'avis des cantons et à diverses organisations directement intéressées. Au terme de la consultation, la Chancellerie fédérale et le Département fédéral de justice et police proposeront au Conseil fédéral une nouvelle politique de diffusion accompagnée de mesures concrètes. Ce n'est donc pas un hasard si les données juridiques figurent depuis peu en bonne place sur le serveur de la Confédération.

Nous reproduisons ci-dessous les passages les plus significatifs de ce communiqué, disponible sur Internet²⁸ :

²⁷ <http://www.unil.ch/idheap/Activites/cyberadm.htm#guide> ou <ftp://eliot.unil.ch/pub/idheap/weblight.exe>

²⁸ <http://www.admin.ch/bj/rechtinf/rik0297/ripmf.htm>

« Suite à une décision prise par le Conseil fédéral en janvier 1995, la Chancellerie fédérale et le Département fédéral de justice et police avaient chargé en automne 1995 la communauté de travail « Arbeitsgemeinschaft Schweizerisches Rechtsinformations-system (ARGE SRS) » de revoir et d'adapter aux nouvelles circonstances la conception, développée en 1984, concernant l'élaboration d'une banque suisse de données juridiques... Elle a travaillé très étroitement avec la direction de l'Office fédéral de la justice, de la Chancellerie fédérale et de l'Office fédéral de l'informatique. Son étude de conception a été présentée en septembre 1996.

Les auteurs proposent une claire répartition des tâches entre l'Etat et l'économie privée dans la publication électronique des données juridiques. La Confédération, en tant que plus grand producteur officiel de ce type d'informations devrait assurer la diffusion des données juridiques non seulement au moyen des imprimés usuels mais également par voie électronique.

Concrètement, une telle diffusion comprend avant tout la législation (Constitution, lois, ordonnances, droit international) et la jurisprudence fédérales qui devraient être rendues accessibles au public dans toutes les langues officielles. Toutes les autres publications juridiques sur support électronique (doctrine, commentaires, manuels de droit etc.) devraient par contre être laissées au libre marché. La Confédération mettra toutefois à disposition des entreprises privées, aux mêmes conditions, les données juridiques sous forme électronique dont elle dispose.

Les moyens techniques actuels (Internet, WWW²⁹) devraient permettre de présenter au futur utilisateur les informations juridiques comme un produit unique et homogène, alors même qu'elles proviennent de systèmes divers, publics ou privés. Cet objectif nécessitera toutefois l'élaboration et l'observation de normes techniques correspondantes. Aussi la présente étude, basée sur la répartition des tâches, prévoit que la Confédération intervienne activement dans la normalisation des techniques et des structures informatiques applicables.

La politique envisagée par la Confédération en matière d'information juridique ne pourra être efficace que si elle est soutenue par les Cantons. L'Association « Banque suisse de données juridiques », active depuis 1985 et au sein de laquelle les cantons sont également représentés, pourrait assurer des tâches de coordination supplémentaires tout en continuant à défendre les intérêts des utilisateurs du droit. »

Commentaires

Cette étude met en relief une des caractéristiques de l'introduction d'Internet dans les administrations : si, techniquement, la mise à disposition d'informations sur Internet peut se faire rapidement et à peu de frais, il n'en va pas de même juridiquement et politiquement.

²⁹ WWW = World Wide Web, ou « toile d'araignée mondiale », une des composantes (logiciel) du réseau Internet qui permet la navigation par hyperliens (les autres composantes étant la messagerie électronique ou Email, et des protocoles plus anciens et moins facile d'utilisation pour le profane, comme ftp pour le transfert de fichiers)

La concertation à l'intérieur de l'administration est indispensable, ainsi qu'une concertation avec les autres administrations, et aussi souvent entre l'administration publique et le secteur privé : les enjeux de pouvoir et les enjeux économiques sont énormes. Cette concertation peut prendre beaucoup de temps. Dans le cas des données juridiques cité plus haut, il s'écoule par exemple six mois entre la rédaction du rapport et sa diffusion sur Internet.

L'exemple des données juridiques suisses illustre parfaitement la complexité des imbrications Confédération/cantons/communes mais aussi public/privé, dans le marché de l'édition électronique³⁰, dont Internet fait partie.

Avec le CD-ROM, on reste dans le domaine marchand classique, même si les données sont électroniques. Avec Internet, il n'a plus de support physique à vendre, mais uniquement l'information. Trouver une tarification acceptable par tous dans ce cadre n'est pas chose facile, surtout quand ces données doivent être, de par la loi, publiques.

³⁰ Le 10 décembre 1984, le Conseil fédéral décida d'adhérer à l'Association Banque suisse de données juridiques (ABSDJ), fondée en janvier 1985 à la demande de la Fédération suisse des avocats (FSA) et de la Société suisse des juristes (SSJ), par la FSA, la SSJ et la Confédération, soutenues par l'Office fédéral de la justice. L'ABSDJ regroupe aujourd'hui tous les cantons (à l'exception de Bâle-Ville et du Jura), l'Institut du fédéralisme à Fribourg, ainsi que de nombreuses organisations et individus. Le Tribunal fédéral délègue un observateur permanent au comité.

Les efforts de l'ABSDJ ont abouti au printemps 1986 à la fondation de SWISSLEX Banque suisse de données juridiques SA, société de droit privé, à laquelle l'ABSDJ participe symboliquement, et la Confédération pas du tout. Le capital social de SWISSLEX est détenu en grande partie par les éditeurs juridiques suisses. La Confédération traite SWISSLEX en partenaire privé pour la réalisation d'une banque suisse de données juridiques, et défend ses intérêts vis-à-vis de SWISSLEX par le canal de l'ABSDJ.

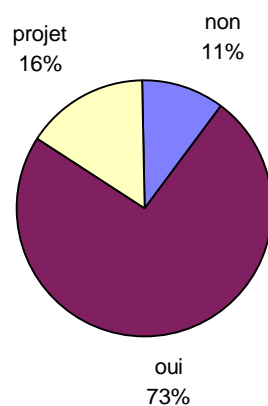
SWISSLEX a des concurrents dans son propre camp, celui des éditeurs spécialisés : certains cantons sous-traitent la publication électronique de leur législation à des éditeurs spécialisés, éditeurs qui publient également des CD-ROM dans le domaine des commentaires.

3.2 Les cantons

Le taux de réponse au questionnaire de l'enquête est moins bon pour les cantons que pour les villes (cf. p. 22). Ce résultat peut s'expliquer par le fait que plusieurs cantons subissent actuellement des mutations dans leur organisation (audits ou introduction du New Public Management, etc...). Beaucoup de projets sont donc bloqués et les fonctionnaires, surchargés, n'ont pas le temps, disent-ils, de répondre à un questionnaire.

Aussi, une partie des informations concernant les cantons provient d'une observation directe de leurs sites Internet, lorsqu'il n'a pas été possible d'obtenir un retour du questionnaire ou un entretien téléphonique. C'est ainsi que nous avons des informations au moins partielles pour 22 des 26 cantons. Avec ces taux de réponse, nous pensons avoir obtenu une image représentative de la cyberadministration en Suisse. Cependant, cette image n'est qu'un instantané pris début 1997.

Cantons disposant d'une adresse Internet



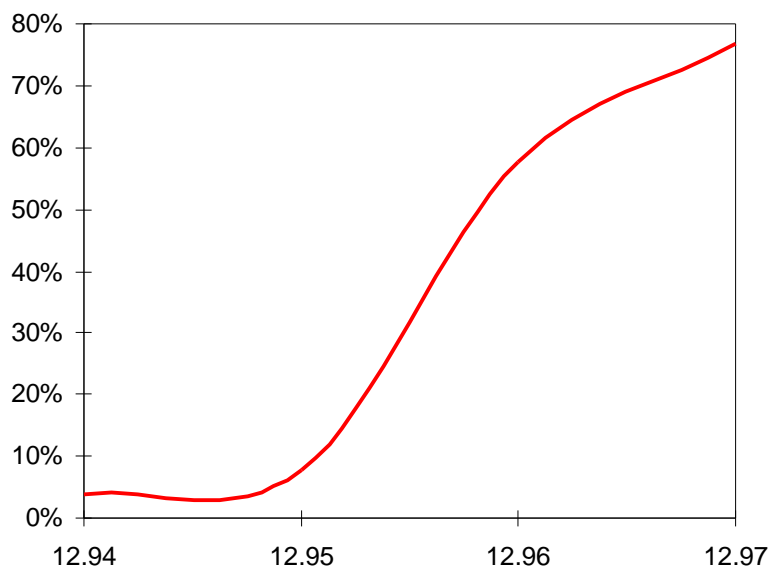
Au printemps 1997, près des trois quarts des cantons disposent d'un site Internet officiel.³¹ On retrouve de petits cantons ruraux (Appenzell Rhodes Intérieures), et de grands cantons urbains (Zürich) sur Internet.

Le premier canton, Bâle-ville, a ouvert son site en décembre 1994 déjà. On note depuis l'automne 1996 une très nette augmentation des installations. Chaque mois ou presque, un nouveau venu !

³¹ Les cantons sur Internet : <http://www.gov.ch/cybernsf.nsf/Cantons>

Appenzell Rhodes Intérieures, Argovie (Under construction), Bâle (BS et BL), Berne, Fribourg, Genève, Glaris, Grisons, Jura, Lucerne, Neuchâtel, St Gallen, Soleure, Tessin, Thurgovie, Vaud, Zoug, Zürich

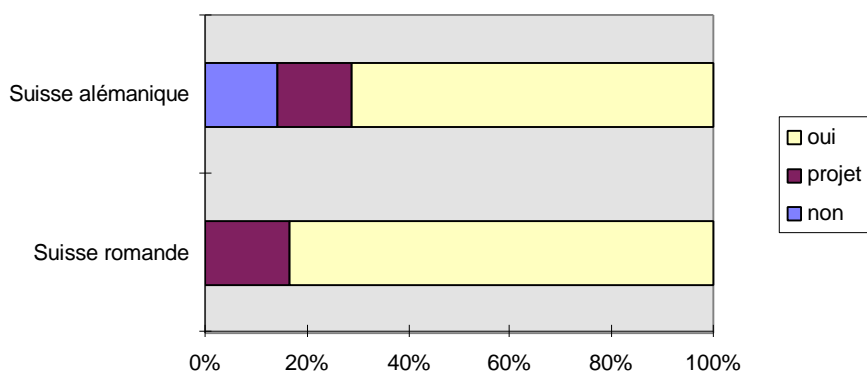
Evolution du nombre de cantons suisses qui ont un site Internet



(Les pourcentages indiquent la situation en fin d'année.)

On reconnaît là la célèbre courbe en S qui caractérise habituellement l'introduction de nouvelles techniques ou de produits innovants : la phase des pionniers (1995), la phase de dissémination (1996), et enfin la phase des suiveurs (1997).

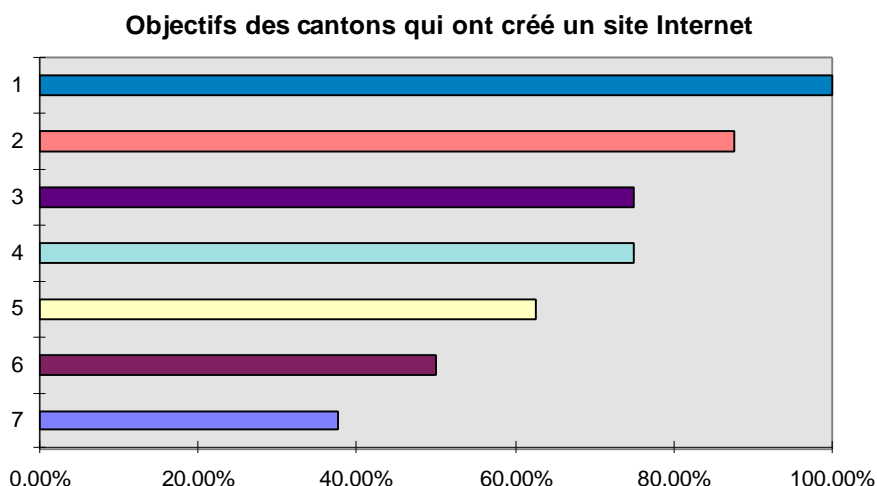
Internet dans les cantons selon les régions linguistiques



Seuls, quelques cantons de Suisse alémanique résistent à la mode Internet et n'ont pas de projets dans ce sens (Appenzell Rhodes Extérieures, Nidwald).

Les objectifs poursuivis

Le graphique ci-dessous classe les raisons pour lesquelles les cantons disent avoir créé un site Internet.



Légende :

- 1- partager et diffuser de l'information
- 2- améliorer le service public
- 3- favoriser la transparence de l'administration auprès du public
- 4- fournir des prestations avec des moyens électroniques
- 5- récolter de l'information
- 6- réduire la paperasserie
- 7- réduire les coûts

Avec une belle unanimité, la première des raisons invoquées est le partage et la diffusion de l'information. L'amélioration du service public et une meilleure transparence de l'administration viennent ensuite.

Par contre, la réduction des coûts ou de la paperasserie n'est citée que par un tiers à peine des cantons. (Les villes citent des priorités similaires).

D'autres raisons, non suggérées dans le questionnaire, sont avancées : promouvoir l'image de la ville ou du canton, promouvoir l'économie et le tourisme. Ce sont manifestement les domaines qui préoccupent le plus les administrations à l'heure actuelle.

Les ressources touristiques, culturelles et hôtelières sont souvent en bonne place sur la page d'accueil Internet des administrations. Pour les petites villes et les petits cantons, cet aspect a souvent été privilégié. Les touristes, curistes, investisseurs et autres publics « extérieurs » voire « internationaux » ont souvent un accès facilité : pages d'accueil dans différentes langues dont l'anglais, organisation de l'information en fonction de centres d'intérêt (hébergement, musées, sports...) et non en fonction d'une quelconque structure administrative.

Il n'est donc pas étonnant que les services les plus présents soient ceux chargés de la promotion économique. Pour certains petits cantons, ce sont souvent les seuls à proposer quelques pages d'information à propos des impôts sur les sociétés, du cadre de vie, et autres informations sensées attirer les investisseurs nationaux et internationaux.

Stratégie des cantons

Les stratégies des cantons et le contenu de leur site varient grandement. Certains privilégient la communication interne en installant un Intranet à l'attention de la chancellerie, des députés... (par exemple le canton de Vaud). D'autres cantons privilégient la communication vers l'extérieur : leurs administrés, voire des personnes extérieures au canton (touristes, investisseurs...) : par exemple les Grisons et Zoug.

Quelques cantons ont un site fédérateur (par exemple Genève³²), d'autres laissent faire les départements et les services volontaires (par exemple le canton de Vaud, avec le Département de l'Instruction Publique et des Cultes³³, les hospices cantonaux vaudois³⁴, la chancellerie,³⁵ etc.).

Si l'on excepte les milieux économiques comme moteur à la création d'un site Internet avec comme objectif d'attirer de nouvelles entreprises par un cadre de vie agréable et des impôts bas, nous ne relevons pas souvent de véritable stratégie de la part des cantons.

Genève est peut-être une exception : dès 1996 le canton de Genève menait une réflexion de fond sur la place d'Internet dans l'administration. Nous pouvons citer le rapport final et les recommandations de l'Observatoire Technologique de l'Etat de Genève, publiées sur son Intranet³⁶ en décembre 1996.

Internet est perçu à Genève comme un outil stratégique, à l'instar des pays anglo-saxons : création d'infrastructures pour les entreprises et les organisations internationales, développement d'activités liées au multimédia, en particulier en accueillant des salons professionnels, réflexions sur la place d'Internet dans l'éducation, sur Internet comme plate-forme informatique standard dans l'administration, sur Internet comme outil de démocratie directe.

³² <http://www.geneve.ch/>

³³ <http://193.5.245.86/>

³⁴ <http://www.hospvd.ch/>

³⁵ <http://www.vd.ch/>

³⁶ Utilisation des protocoles de communication propres à Internet, mais sur un réseau interne à une administration, à une entreprise, ou avec une protection par mot de passe.

La qualité des informations

La quantité et la qualité des informations n'est pas toujours au rendez-vous : quelques résultats de votations ou d'élection, la liste et les adresses des différents services de l'administration, ne rendent pas les sites très vivants ou attrayants. L'information la plus intéressante pour le citoyen (les débats et délibérations au Grand conseil par exemple) est souvent absente ou réservée aux élus (accès avec un mot de passe).

Internet peut aussi devenir un espace de débat, un outil de la démocratie directe, particulièrement au moment des votations. Un des exemples les plus complets est la votation à Genève sur la traversée de la rade³⁷. Le canton de Genève a mis en place un site Internet avant la votation populaire du 9 juin 1996. Les informations contenues dans le site illustraient la position du Conseil d'Etat sur cet objet. Les personnes intéressées avaient la possibilité de poser des questions précises aux autorités. Les mentalités devront encore changer puisque sur 41000 connexions enregistrées entre le 11 avril et le 9 juin, seules 42 personnes sont entrées réellement en communication avec le Département des travaux publics et de l'énergie³⁸.

Quand on pense cyberadministration, on pense transparence, communication, démocratie... On note parfois une distorsion entre les objectifs annoncés, et en particulier favoriser la transparence de l'administration, et le contenu même des sites : l'accès à l'information n'est pas toujours facile. La structure souvent retenue, calquée sur les départements de l'administration, ne favorise pas la découverte de l'information recherchée.

Une fois le site créé, sa vie dépend de la collaboration de tous les services, pour la mise à jour des informations. Il y a déjà malheureusement des sites, créés dans l'euphorie, et maintenant laissés complètement à l'abandon. L'effet peut être néfaste à l'image de marque d'une région, surtout quand le site en question avait pour ambition de promouvoir cette image de marque, comme le site de la promotion économique du canton de Vaud, vide pendant plusieurs semaines³⁹.

La majorité des sites actuels sont des sites statiques, contenant du texte, des images et éventuellement la possibilité d'envoyer un Email (souvent au Webmaster, plutôt qu'à une personne identifiable et responsable d'un service, d'une fonction).

Les sites les plus complets, les plus vivants, les plus à jour, s'appuient souvent sur des bases de données existantes : législation, statistiques démographiques, statistiques financières, inventaire des ressources touristiques, annuaires de l'administration... Internet n'est qu'une nouvelle interface permettant d'exploiter ces informations.

³⁷ <http://www.rade.ch/>

³⁸ Maurice Satineau, Communication politique sur Internet : une expérience à Genève, Association suisse de science politique, Genève, novembre 1996, p. 11-12

³⁹ <http://www.dev.ch/>

Nous avons également relevé l'utilisation d'Internet par des services de police pour appel à témoin suite à une disparition ou un homicide (appel mentionnant les circonstances de la disparition, les indices, des appels à témoin avec montant de la récompense proposée). Cette méthode semble avoir une certaine efficacité puisque les journaux mentionnent en mars 1997 l'exemple d'un appel pour identifier un corps retrouvé dans le sud-ouest de la France. L'identification a été réalisée en quelques jours par des services de police allemands.

Ces deux exemples (votations et avis de recherche) restent encore atypiques de l'utilisation d'Internet par les administrations suisses, au niveau cantonal.

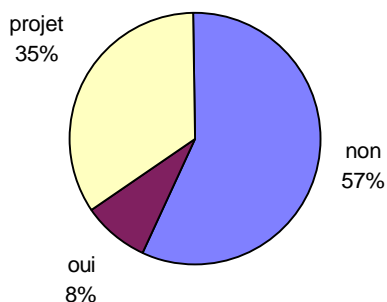
Pour conclure sur les sites Internet des cantons, il n'est pas nécessaire d'être un grand canton pour tirer partie d'Internet, à l'instar d'Appenzell Rhodes intérieures⁴⁰. Ce site d'un des plus petits cantons suisses ne tombe pas dans la caricature de certains autres, présentant uniquement leur attrait fiscal. Le canton d'Appenzell a su se présenter de manière agréable : petites images de bonnes qualité, aérant un texte informatif, variété des sujets abordées (histoire, géographie, culture...).

⁴⁰ <http://www.ktai.ch/>

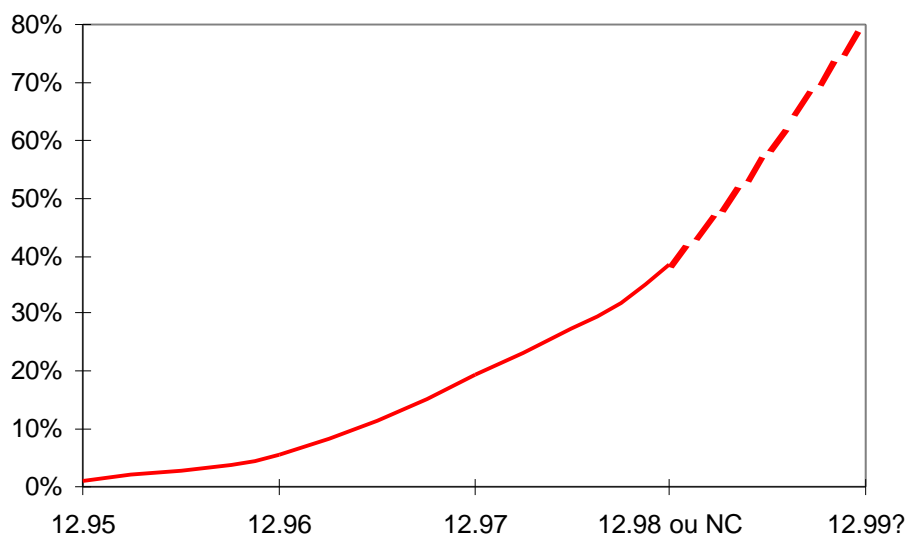
3.3 Les communes

Contrairement aux cantons, la majorité des villes suisses n'a ni projet Internet, ni site Internet.

Villes suisses disposant d'une adresse Internet début 1997



Evolution du nombre de villes suisses qui ont un site Internet



Les pourcentages indiquent la situation en fin d'année⁴¹.

⁴¹ Voici la liste des villes dont le site Internet était ouvert début 1997 :

http://www.baden.ch/	Homepage de la ville de Baden
http://www.delemont.ch/	Homepage de la ville de Delémont
http://www.ville-ge.ch/	Homepage de la ville de Genève
http://www.lausanne.ch/	Homepage de la ville de Lausanne
http://www.martigny.ch/	Homepage de la ville de Martigny
http://www.vevey.ch/home.htm	Homepage de la ville de Vevey
http://www.stadt-winterthur.ch/	Homepage de la ville de Winterthur
http://www.worb.ch/	Homepage de la ville de Worb

D'autres sites existent, gérés par des providers :

Intro pour Solothurn et Grenchen (SO)

CMD pour Pratteln, qui nous précise que ces informations ne sont pas officielles.

Pour l'année 1998, nous nous basons sur les dates d'ouverture annoncées dans les réponses au questionnaire. Pour 1999, nous suggérons une extrapolation plausible : quelques semaines après avoir répondu au questionnaire, plusieurs administrations qui nous avaient dit ne pas avoir de projet Internet ont tenu à nous rappeler pour nous annoncer une modification de leurs intentions.

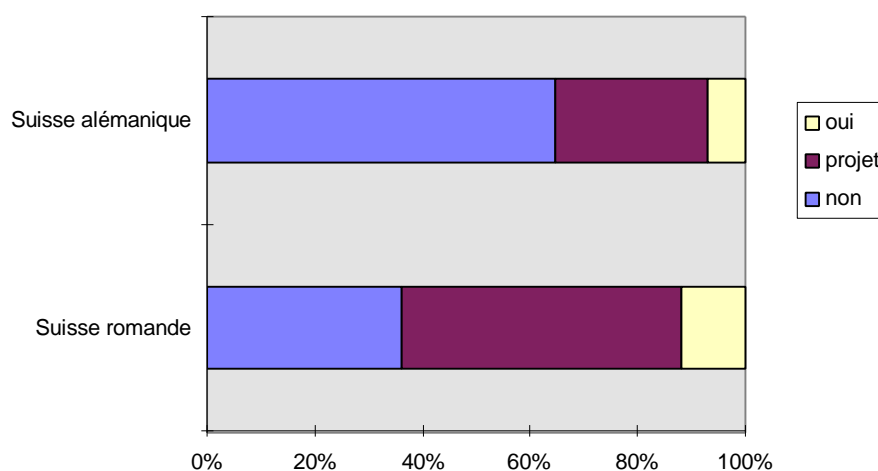
Les villes suisses se trouvent dans la « phase des pionniers », au début de la courbe en S. Mais un tiers des villes ont des projets déjà bien élaborés : l'ouverture de leur site est prévue au premier semestre 1997.

La comparaison de la courbe des villes avec celle des cantons met en évidence un décalage d'environ deux ans dans l'adoption d'Internet. Les administrations cantonales peuvent jouer un rôle d'entraînement : les administrations communales ont souvent des projets Internet quand leur canton est déjà sur Internet (Aarau, Fribourg, Neuchâtel, St Gall, Zürich...).

Les expériences Internet en Suisse alémanique semblent plus limitées à ce jour. Elles reposent beaucoup plus qu'en Suisse romande sur l'initiative de « providers » (fournisseurs de services Internet : Intro, CMD, M&C Communication...) ou de groupements touristiques ou économiques. Certains de ces sites sont à éclipse (apparaissent et disparaissent sans explication).

Bien que le premier site d'une administration ouvert en Suisse soit un site alémanique (Bâle Ville), la Suisse romande (et ses villes) est maintenant plus présente sur Internet que la Suisse alémanique. Les projets annoncés ne font qu'amplifier cette différence. D'ici un an ou deux, près des deux tiers des villes romandes auront un site Internet, contre un peu plus d'un tiers des villes alémaniques, selon les projets annoncés.

Internet dans les villes selon les régions linguistiques

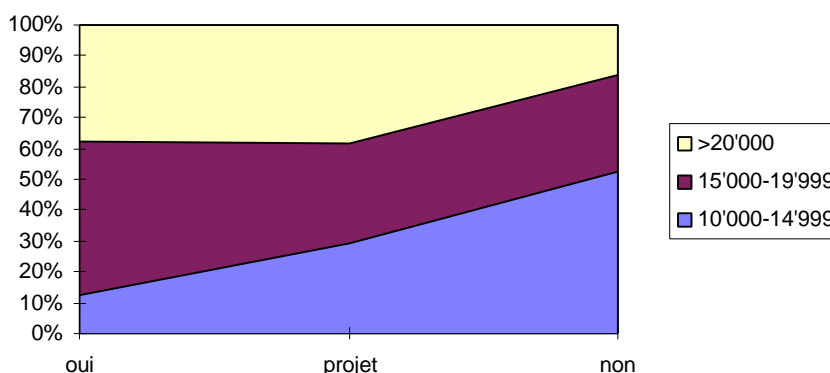


Comme le montre le graphique suivant, la taille des villes ne suffit pas à expliquer cette différence : les villes de 15 à 20'000 habitants sont aussi présentes que les villes de plus de 20'000 habitants sur Internet (en valeur absolue et relative).

Les coûts relativement modestes de la création et de la maintenance d'un site Internet permettent à tous d'être présents.

Baden, Delémont, Genève, Lausanne, Martigny, Vevey, Winterthour et Worb sont les seules villes disposant de sites officiels réellement actifs et dignes d'intérêt à l'heure actuelle. Le seuil de 10'000 habitants n'est pas rédhibitoire : de plus petites communes sont également sur Internet. Elles n'ont pas systématiquement été identifiées dans le cadre de l'enquête, mais Aigle, Bex, Lachen am See, Lutry, Moutier sont des exemples.

Internet en fonction de la taille des villes



Pionnière des villes suisses, Genève a ouvert son site sur Internet début 1995, dans le cadre d'une stratégie globale visant à instaurer un « guichet unique » pour les habitants. Ainsi, par exemple, un changement d'adresse signalé à un guichet dans un service donné vaut pour tous les autres services de la ville. Cette fonctionnalité n'est toutefois pas accessible au citoyen sur le site Internet de Genève, mais réservée à un intermédiaire, fonctionnaire (Intranet).

Deux ans après, Lausanne profite à la fois de sa propre expérience videotex (Billetel, Guilhomtel, etc.) et de l'expérience Internet de Genève. L'attrait du site Internet de Lausanne⁴² repose sur d'importantes bases de données constituées dans le cadre de Billetel (réservation de billets pour les spectacles en Suisse romande) et Guilhomtel (réservation d'hôtels). Un important effort de création graphique a été réalisé pour présenter les musées de Lausanne (tous les musées communaux et cantonaux, et les quelques musées privées qui le souhaitent). Lausanne a pris l'initiative de rassembler et coordonner la présentation des musées présents sur le territoire de la commune, indépendamment de leur statut (musée cantonal, communal ou privé).

⁴² voir descriptif détaillé sur Lausanne en fin de chapitre

Une fois encore, on remarque que le bon usage d'Internet oblige à faire fi des structures et prérogatives habituelles, pour plus d'efficacité. La partie « administration » du serveur de Lausanne, consacrée à chaque département, est plus classique puisqu'elle est strictement calquée sur les structures administratives existantes.

Nom de domaine

Le nom de domaine est l'adresse par laquelle on accède à un site Internet.

Certaines administrations communales ont réclamé un nom de domaine à SWITCH⁴³ (organisme chargé de gérer les noms de domaines pour la Suisse : .CH et le Liechtenstein : .LI), et considèrent la date de mise en place d'une page « en chantier » comme date de création de leur site Internet.

Certaines communes ont réservé un nom de domaine à titre préventif (sans projet précis pour l'instant dans le domaine d'Internet) : l'association des communes genevoises a procédé à une réservation systématique pour tous ses membres. Cette précaution n'est pas inutile. Certaines villes (Vevey, Winterthur...) ont vu leur nom utilisé par d'autres organismes (assurances, provider...). La même mésaventure est arrivée au canton de Vaud⁴⁴.

Pour conclure ce chapitre sur les villes, voici la présentation détaillée de l'un des sites les plus riches en information et interactivité : celui de Lausanne.

⁴³ <http://www.switch.ch/domain/domain-reg.html>

⁴⁴ l'adresse <http://www.vaud.ch> est occupée par le Swiss Medical Network... qui ne se trouve même pas dans le canton de Vaud !

Un exemple : la ville de Lausanne

La ville de Lausanne a ouvert son site Internet en janvier 1997 : <http://www.lausanne.ch/>

Collaboration interne

Ce site a été créé à l'initiative de Monsieur Michel Cuénoud, chef du service d'organisation et d'informatique (SOI), fortement soutenu par Madame Yvette Jaggi, syndique de la ville de Lausanne. Un groupe d'utilisateurs représentant toutes les directions collabore depuis plusieurs mois à l'élaboration de ce serveur Internet, au sein d'un groupe de travail multimédia coordonné par le SOI.

Mise à jour des informations

Les mises à jour des informations seront réalisées directement par les différents services, dans un masque de saisie de leur base de données. Des problèmes de génération automatique des pages html sont inévitables, si les données d'entrée ne sont pas fortement structurées. Le service d'organisation et d'informatique a aussi développé des applications Java pour permettre la recherche par mots clefs dans tout ou partie des informations enregistrées sur le serveur Internet. Le serveur Internet de la ville de Lausanne permet d'extraire des informations dans différentes bases de données SQL existant sur le serveur d'entreprise de la ville (ES9000) ou les serveurs départementaux (Windows NT). Tous ces serveurs sont connectés à RECOLTE (REseau COmmunal Lausannois de TELécommunication). Des firewall isolent le serveur Internet des autres serveurs.

Coopération public/privé

La collaboration a également eu lieu avec des partenaires extérieurs : les musées, dans le cadre de la réalisation du concept muséographique, et des prestataires de service : ICARE (Sierre) pour l'hébergement momentané du serveur et PIXIT (société issue de l'Ecole cantonale d'art de Lausanne) pour l'infographie et la mise en page. La collaboration avec le canton de Vaud a également été importante, par exemple avec les musées cantonaux pour le contenu des pages d'information.

Informations

Les informations sont abondantes et variées, mais reprennent essentiellement le contenu de documents publiés sous forme papier :

- Toutes les décisions du conseil municipal
- Le journal communal
- Le bulletin de l'administration communale « la ville ensemble »

- Le bulletin de la direction des écoles (effectif des classes lausannoises, prochaines vacances scolaires...)

Des informations nouvelles, ou sous une forme entièrement nouvelle sont également proposées :

- Tous les **musées** communaux et cantonaux situés à Lausanne ou dans les environs, ainsi que les musées privés qui le désirent, sont présentés avec photo, coordonnées, heures d'ouverture, descriptif des collections, annonces des expositions temporaires et prix d'entrée. Un lien peut être fait avec ceux qui ont déjà un site Internet propre.
- Les **événements sportifs** font l'objet d'une information interactive (possibilité d'inscription des participants, par exemple aux 20 km de Lausanne, dès l'édition 1997).
- La rubrique **spectacles** reprend les informations qui figuraient auparavant sur le videotex sous le nom de Billetel : description de toutes les salles de romandie, avec coordonnées, photo de la salle et plan pour localiser les numéros des places, annonces des spectacles et descriptifs, tarifs. Une recherche est possible par date (aujourd'hui, cette semaine, ou telle date), par salle, par spectacle. Les informations sont données en temps réel (en particulier pour la disponibilité des places). Dans un premier temps, les réservations ne pourront pas se faire directement par Internet : les réseaux sécurisés ne sont pas totalement au point, les directeurs de salles hésitent à accepter les paiements par carte bancaire (avec leur commission de 2 ou 3 %), et les spectateurs ne sont pas prêts à aller chercher un billet qu'ils auraient réservé sur Internet.

Public cible

Les services de l'administration, les élus, les entreprises et les habitants de la région, enfin les touristes constituent le public cible de la ville de Lausanne. Aussi, le site, orienté vers les services de l'administration, est-il exclusivement en français. Seule la partie « hébergement », qui devrait à terme être directement gérée par les groupements professionnels, pourrait être traduite en anglais. Cette décision n'est pas du ressort de l'administration communale.

Interactivité

Pour l'instant, les habitants de Lausanne n'ont pas accès à une information personnalisée (concernant leurs propres dossiers) et ne peuvent pas non plus transmettre des informations à la ville par ce moyen (sauf commentaires par Email). Mais ces 2 points sont actuellement étudiés par la ville.

Un moteur de recherche permet de retrouver une information par mot clef, ou par arborescence.

Les questions peuvent être adressées au webmaster, Monsieur Pierre-Claude Martin, du service d'organisation et d'informatique, qui a supervisé la réalisation technique du site de la ville de Lausanne. Monsieur Martin a une grande expérience des projets novateurs puisqu'il a participé il y a dix ans à l'expérience « Biarritz ville cablée », avec le fameux visiophone et les bornes d'informations dans la ville, et au lancement, avec le succès que l'on connaît, du Minitel en France.

Le site de la ville de Lausanne est en pleine évolution. Outre les informations déjà présentes, des projets à court terme sont prévus comme la visualisation sur une carte de la ville des chantiers prévus (le jour même, dans la semaine, à une date future) avec indication des routes coupées, des déviations, etc...

A n'en pas douter, Lausanne, comme d'autres administrations, proposera à moyen terme des services sur Internet à ses citoyens : accès à des formulaires administratifs, calcul d'impôts ou de droit à des prestations, consultation d'adresses du contrôle de l'habitant...

3.4 Synthèse

En Suisse, il n'y a pas de coordination entre les différents niveaux administratifs, ni entre les administrations d'un même niveau pour diffuser de l'information à travers Internet.

Nom de domaine

Les noms de site ont été choisis par les administrations communales et cantonales selon différentes stratégies : nom en clair dans la langue locale, parfois dupliqué avec une autre langue nationale ou l'anglais (2 adresses http), ou initiales précédées de l'abréviation « kt » (pour Kanton) pour certains cantons alémaniques. Il existe aussi des combinaisons mentionnant le niveau administratif et le nom du canton ou de la ville (« etatne » pour l'état de Neuchâtel, « kanton-bern » et « canton-berne » pour le canton de Berne).

Le choix de ces noms de domaines n'est pas aisé en Suisse : plusieurs cantons portent le même nom que des villes (Bâle, Berne, Neuchâtel, St Gall...). Et plusieurs cantons ont deux voire trois langues cantonales officielles.

Qualité des informations

Des informations actuelles, en quantité, sont un des avantages d'Internet. Une information qui n'est pas à jour dans une brochure papier est excusable : les choses ont changé depuis la date d'édition. Sur Internet, c'est impardonnable : on attend des informations parfaitement actuelles, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas. A titre d'exemple, des informations assez détaillées concernant les conditions requises pour obtenir des indemnités pour les chômeurs⁴⁵ n'étaient pas à jour. Présentées sous forme de tableaux généraux, elles ne permettent pas à un intéressé de connaître sans difficultés quels sont ses droits en terme de prestation.

A quelques exceptions près, la qualité et la quantité des informations, ainsi que l'interactivité, sont encore largement absentes des sites Internet des administrations.

Internet est plus souvent utilisé pour être « dans le coup », qu'au service d'une nouvelle politique de communication. Actuellement, les informations des administrations sur Internet, très descriptives, d'inégale valeur, apportent finalement peu de valeur ajoutée. Nous avons pu constater que deux départements de la Ville de Genève proposent des informations que nous qualifions de plus politiques. L'un fait une présentation d'un de ses services à travers notamment un historique, d'une façon telle qu'on ne peut s'empêcher de penser qu'il s'agit d'une justification de l'existence (et du coût) de ce service. L'autre, plus politique encore, propose un historique et une discussion sur la place de l'Etat (le canton) en matière de culture et évoque une éventuelle redistribution des tâches et compétences entre instances.

⁴⁵ <http://www.ville-ge.ch/>

Signe encourageant : plusieurs villes ont commencé à instaurer un véritable service aux administrés à travers Internet (inscription dans les écoles, inscription dans des compétitions sportives, déclaration d'impôt et/ou calcul de l'impôt à payer, vote, annonce des travaux et déviations, etc.). Des raisons de protection des données et d'identification des utilisateurs retardent actuellement certains projets, quand ce ne sont pas des raisons politiques.

Le dialogue administration-citoyen

Les modes d'information et de communication de l'administration se transforment, sous la pression du New Public Management : le rapprochement du citoyen nécessite un libre accès à l'information, pour qu'il puisse suivre les dossiers qui le concernent, qu'il puisse se forger une idée sur le fonctionnement de l'administration.

Pour l'instant, en Suisse, seul le canton de Berne ne soumet plus les documents administratifs au secret. Il n'est plus nécessaire à la loi de citer toutes les activités, tous les documents officiels qui doivent être rendus publics : ce sont les exceptions qui doivent être maintenant citées. La nouvelle constitution cantonale bernoise précise à son article 17 al. 3 que « toute personne a le droit de consulter les documents officiels pour autant qu'aucun intérêt public ou privé prépondérant ne s'y oppose ». La loi cantonale sur l'information du public (Lin) précise que les autorités « informent sur leurs activités, créant ainsi les conditions d'une libre formation de l'opinion » (article 14 al. 1 Lin).

Le dialogue administration-client et le guichet unique

Une plus grande proximité au client implique non seulement un renforcement des modes d'information, mais aussi la mise au point de systèmes de rétroaction qui permettent de tenir compte de l'avis du client et d'instaurer un véritable système de communication.

Certains sites sollicitent les visiteurs en leur proposant de remplir un formulaire avec leurs remarques et questions. Mais ce n'est ni systématique, ni toujours à propos : on demande plus souvent « que pensez-vous de notre site » que « quel est votre problème et que pouvons-nous faire pour vous ? ».

Certaines villes parlent d'instaurer un guichet unique. Internet est incontestablement un outil approprié à ce genre de modification de la relation administration-client. Les services industriels des villes sont souvent à l'avant garde de ces applications, étant les premiers concernés pour les abonnements aux différents services quand une personne déménage (électricité, réseau câblé...).

4- Conclusion et recommandations

La cyberadministration est un phénomène déjà ancien, puisque le premier site ouvert par une administration en Suisse date de décembre 1994.

Nous arrivons seulement en 1997 dans une phase d'explosion des sites Internet dans les administrations publiques, en particulier dans les communes. La technologie est arrivée à maturité. Son coût est raisonnable, ce qui permet à des entités de taille modeste (y compris les communes de moins de 10'000 habitants) d'être présentes sur Internet.

L'émergence de ces projets Internet est fortement liée à une personnalité, informatique ou politique. Les exemples les plus spectaculaires sont portés par les politiques, comme le montre le cas de la votation sur la traversée de la rade, à Genève. Nous ne pouvons donc qu'encourager les initiatives visant à sensibiliser et former les personnalités du monde politique à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information : l'utilisation de la messagerie électronique semble un minimum (pour répondre aux citoyens !).

Nous pouvons mettre en doute la relation entre l'utilisation d'Internet et le renforcement de la proximité avec le citoyen, ou le renforcement de la démocratie directe chère à la Suisse : les informations véhiculées sur Internet par les administrations sont encore trop lacunaires, voire obsolètes. Les sites existants et accessibles au plus grand nombre (c'est-à-dire sans mot de passe donné sélectivement) proposent des informations de qualité variable. Les administrations publient sur Internet les mêmes informations qu'elles publiaient sous forme traditionnelle (communiqués de presse, bulletin municipal, plaquette de prestige...).

Cette tendance est en train de se modifier. Si l'interactivité reste, pour l'instant, balbutiante, nous avons constaté qu'il existe beaucoup de projets et d'idées, en Suisse : permettre au citoyen de remplir sa déclaration d'impôt sur Internet, s'inscrire à l'université... même de voter sur Internet (une motion dans ce sens du conseiller national genevois Nils de Dardels a pour l'instant été refusée).

Les prochains mois vont être déterminants. Le visage de la cyberadministration suisse va se préciser. Des sites « en construction » vont probablement rester inachevés, d'autres vont s'enrichir, être mis à jour, complétés, pour devenir des outils de communication à part entière. D'autres, nés d'un effet de mode, pourraient disparaître. Nous faisons le pari que plus nombreux seront les sites nouveaux, que l'on peaufine actuellement dans le secret des chancelleries et des services informatiques.

Il sera donc intéressant de dresser un nouveau bilan d'ici un an.

Quelques recommandations

- regarder ce qu'ont fait les autres administrations⁴⁶
Ces visites des sites existants permettent de voir ce qu'on peut faire, comment on peut le faire, et aussi ce qu'il ne faut pas faire ! Elles permettent d'entrer en relation avec des personnes ayant l'expérience et pouvant être de bon conseil. Internet n'est pas seulement la mise en relation de machines (serveurs informatiques) mais aussi de personnes.
- trouver des partenaires
Les autres administrations peuvent être des partenaires (se répartir le travail de mettre les informations de type générique à disposition, créer des liens entre les sites). Les instituts de formation (et pas uniquement de formation informatique) ont un rôle à jouer. Pour la ville de Lausanne, PIXIT (issu de l'École cantonale d'art de Lausanne) s'est chargé avec succès de l'infographie et la mise en page du site Internet.
- définir une stratégie de communication
Quel est le public, le message ? Quelle image veut-on donner ? Quels sont les atouts à mettre en avant ?
- donner accès à Internet aux collaborateurs de l'administration
Pour qu'ils s'informent, mettent les données à jour, répondent aux courriers électroniques de ceux qui consultent leur site Internet.
- ouvrir le dialogue
A l'intérieur de l'administration d'abord. A plusieurs reprises, nous avons pu constater qu'Internet n'était pas un média « neutre ». Contrairement à d'autres types de publication, il déchaîne facilement les passions... et exacerbe les problèmes.

L'étude de l'IDHEAP se bornait à étudier la diffusion d'informations sur Internet par les administrations. Mais plusieurs communes (ou groupement de communes) veulent jouer un autre rôle : celui de point d'accès à Internet pour leurs clients, à travers les télé réseaux gérés par leurs services industriels. L'Office fédéral de la communication vient d'accorder des concessions provisoires, en attendant la libéralisation du marché des télécommunications. Ainsi, les habitants de Lausanne, de l'ouest lausannois, de Martigny, etc. peuvent accéder à Internet en s'abonnant auprès de leurs services industriels communaux (pour un centaine de francs par mois généralement). Une preuve de plus que les administrations suisses croient à l'avenir d'Internet ?

⁴⁶ <http://www.gov.ch/HomeF.HTM>

5- Bibliographie

Articles

Baquiast (Jean-Paul), «Les inforoutes et les administrations publiques : une approche systémique ou organiciste», Exposé au colloque de l'Ecole Nationale d'Administration Publique du Québec et de l'Institut International d'Administration Publique, Québec, 20-21 mars 1996

<<http://www.ensmp.fr/admiroutes/action/sitedito/article/baquiast/systemiq/systemiq.htm>>

Chappelet (Jean-Loup), Demain la cyberadministration ?, in Bulletin de l'IDHEAP n° 50, septembre 1996

De Roulet (Michèle) et al, Les gouvernements et les nouvelles technologies de l'information : Stratégies nationales, partie 1 l'Europe, OFI, Berne, avril 1997, 36 p.

Horber-Papazian (Katia), «La nouvelle gestion publique : le point de vue du politologue», Institut Kurt Bosch, 1997

Katz (Randy H.), « Reengineering Government Through Information Technology : The National performance Review », in IFIP Transactions A-52 (vol. 2), North-Holland, Amsterdam, 1994, pp. 372-389

Osborne (David) et Gaebler (Ted), Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector, Addison-Wesley, Menlo Park Calif., 1992, 405 p.

Poupa (Christine), Hober-Papazian (Katia), Durand (Thierry), Chappelet (Jean-Loup), Government on-line in Switzerland, IFIP WG 8.5 Empowering the citizens through IT, 5-6 May 1997, Stockholm

Satineau (Maurice), Communication politique sur Internet : une expérience à Genève, Association suisse de science politique, Genève, novembre 1996, 32 p. + annexes (sur les votations de la rade de Genève)

Périodiques

Electronic Government International, GP Magazine & Exhibitions Limited, London
Mensuel créé en 1996 (devient bi-mensuel en 1997) exclusivement consacré à la cyberadministration.

Information Society Project Switzerland Newsletter

présente depuis octobre 1996, sous forme de newsletter des articles d'experts, universitaires et praticiens.

<<http://www.admin.ch/G7/ispsnews/>>

Annexes

Le questionnaire : version française pour les villes	p. 35
Le questionnaire : version allemande pour les cantons	p. 43
Le site des sites suisses sur www.gov.ch	p. 51
Première analyse de l'utilisation du site www.gov.ch	p. 58
Contacts	p. 65
Résumé	p. 65



1. Votre commune dispose-t-elle d'une adresse Internet ?

oui non (si non, passez directement à la page suivante) 



- **si oui**, quelle est votre adresse Internet?
http://
- Date de mise en service (mois/année) :
- Qui a pris l'initiative ? (nom, fonction, service)



- Avez-vous travaillé avec des partenaires du secteur public ?
(autres communes, canton, Confédération, université, etc.)
oui non
si oui, lesquels ?

- Avez-vous travaillé avec des partenaires du secteur privé ?
(prestataire de service informatique, opérateur télécom, etc.)
oui non
si oui, lesquels ?

- Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser Internet (objectifs de départ) ?
- Quels objectifs avez vous atteints ?
(mettez une croix dans la (les) case(s) correspondant à vos objectifs)

	objectif de départ	objectif atteint
améliorer le service au public		
réduire les coûts		
partager et diffuser de l'information		
récolter des informations		
réduire la paperasserie		
fournir des prestations avec des moyens électroniques		
favoriser la transparence de l'administration auprès du public		
autres (précisez)		

Passez directement à la page 3

- **si non**, avez-vous des projets dans ce sens ?
 oui non (si non, passez directement à la page suivante) 
-  Qui à pris l'initiative ? (nom, fonction, service)

- Allez-vous travailler avec des partenaires du secteur public ?
 (autres communes, canton, Confédération, université, etc.)
 oui non
si oui, lesquels ?

- Allez-vous travailler avec des partenaires du secteur privé ?
 (prestataire de service informatique, opérateur télécom, etc.)
 oui non
si oui, lesquels ?

- Date de mise en service prévue (mois/année) :

- Quels sont vos objectifs :?
 (plusieurs réponses possibles)
 (mettez une croix dans la (les) case(s) correspondant à vos objectifs)

	objectif de départ
améliorer le service au public	
réduire les coûts	
partager et diffuser de l'information	
récolter des informations	
réduire la paperasserie	
fournir des prestations avec des moyens électroniques	
favoriser la transparence de l'administration auprès du public	
autres (précisez)	

2. Vos collaborateurs disposent-ils d'une adresse électronique (Email) ?

oui non

si oui, existe-t-il un annuaire répertoriant ces adresses électroniques ?

oui non

(Si oui, pouvez-vous nous transmettre une copie de cet annuaire ?)

si non, projetez-vous de fournir une messagerie électronique à vos collaborateurs ?

oui non (si non, passez directement à la 3e question, en bas de page)

- Qui a pris l'initiative ? (nom, fonction, service)

- Allez-vous travailler avec des partenaires du secteur public ?
(autres communes, canton, Confédération, université, etc.)
oui non
si oui, lesquels ?

- Allez-vous travailler avec des partenaires du secteur privé ?
(prestataire de service informatique, opérateur télécom, etc.)
oui non
si oui, lesquels ?

3. Si vous avez répondu non aux questions 1 et 2 :

Quelles sont les raisons qui expliquent que votre commune ne soit pas engagée dans un tel projet ?

4. Existe-t-il à votre connaissance un serveur «non officiel» diffusant des informations (touristiques, économiques...) à propos de votre commune?

oui non

Si oui, quelle est son adresse ?

http://

Si vous avez répondu non à la question n° 1, vous pouvez nous retourner le questionnaire, après avoir indiqué vos coordonnées en dernière page. Nous vous remercions pour votre collaboration.

Si vous avez répondu oui à la question n° 1, merci de consacrer encore quelques minutes aux questions suivantes !

5. Quels sont les départements et services de votre commune qui ont collaboré à l'élaboration de votre serveur Internet ?

6. Quel est le public cible de votre site Internet ? (plusieurs réponses possibles)

7. Les habitants de votre commune ont-ils accès à une information personnalisée à travers Internet ? (état de leur dossier par exemple)

oui non

Si oui, lesquelles ?

Si non, est-ce en projet ?

oui non

8. Les habitants de votre commune peuvent-ils vous transmettre des informations à travers Internet ?

(par exemple, changement d'adresse, demande de formulaire, prise de position)

oui non

Si oui, lesquelles ?

Si non, est-ce en projet ?

oui non

9. Comment peut-on accéder à vos informations ?

(plusieurs réponses possibles)

- Avec un mot de passe

oui non

- En payant

oui non

Si oui, quelle tarification appliquez-vous ?

10. D'où peut-on accéder à vos informations ?

(plusieurs réponses possibles)

- A partir des postes de travail de votre commune ?

oui non



Combien de postes de travail sont équipés ?

- A partir de n'importe quel poste relié à Internet ?

oui non

- A partir de borne(s) interactive(s)

oui non



Combien de borne(s) interactive(s) ?

Où sont-elles situées :

dans les locaux communaux

ailleurs (précisez)

11. Où se trouve(nt) votre (vos) serveur(s) Internet ?

(plusieurs réponses possibles)

- Dans les locaux de votre commune ?

oui non



Dans quel service / département ?

- Chez un prestataire de service ?

oui non



Lequel ?

12. Quel type d'ordinateur utilisez-vous comme serveur Internet ?

- Système d'exploitation :

Unix Windows NT Autre (précisez)

- Logiciels / Bases de données :

Oracle Lotus Notes Autre (précisez)

- Quel est le coût global de votre serveur Internet ? (licences y compris)

- Quel est le coût annuel de sa maintenance ?

13. Avez-vous rencontré des problèmes de protection des données ?

oui non



Quelle solution avez-vous trouvée ?

14. Avez-vous rencontré d'autres problèmes importants ?oui non 

- Lesquels ?

- Avez-vous pu résoudre ces problèmes ?

oui non 

Comment ?

15. Connaissez-vous d'autres communes ayant une expérience dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information comme Internet ?oui non 

Lesquelles ? (contact, adresse Internet)

Fin du questionnaire. Merci de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe ci-jointe,
après avoir indiqué vos coordonnées en dernière page.

Nous vous informerons quand la synthèse de cet inventaire sera disponible.

Nous vous remercions vivement pour votre collaboration.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Email :

Téléphone :

Fax :

Ville :

Adresse :

NPA :

Canton :

Nombre d'habitants de la commune :

Nombre de fonctionnaires (nombre de postes équivalent plein temps) :


dont informaticiens (nombre de postes équivalent plein temps) :

**Merci de nous retourner ce questionnaire à l'aide de l'enveloppe ci-jointe, d'ici le
30 novembre 1996.**

**Vous pouvez adresser vos questions éventuelles à C. Poupa
tél. 021/694 06 32, fax 021/694 06 09, christine.poupa@idheap.unil.ch**



1. Ist Ihr Kanton mit einer Adresse im Internet vertreten ?

ja nein (wenn nein, gehen Sie direkt zur nächsten Seite) 

- **Wenn ja**, welches ist Ihre Internetadresse ?

http://

- Inbetriebnahme (Monat/Jahr) :
- Wer hat sie beantragt? (Name, Funktion, Abteilung)

- Haben Sie schon mit anderen öffentlichen Diensten gearbeitet ?
 (Gemeinden, anderen Kantonen, Bund, Universität,...)

ja nein

Wenn ja, mit welchen?

- Haben Sie schon mit privaten Anbietern gearbeitet ?
 (Informationsservice, Programmierer, Telekommunikation etc.)

ja nein

Wenn ja, mit welchen ?

- Aus welchen Gründen hat Ihr Kanton entschieden, Internet zu benutzen ? Welche Ziele haben Sie erreicht ?

(bitte kreuzen Sie Zutreffendes an)

	beabsichtigt	erreicht
Verbesserung des öffentlichen Dienstes		
Reduktion der Kosten		
Nutzung und Verbreitung von Informationen		
Beschaffung von Informationen		
Reduktion des Papierkrieges		
Leistungsangebot durch elektronische Medien		
Förderung der Transparenz der Verwaltung in der Öffentlichkeit		
Andere (bitte präzisieren)		

Gehen Sie direkt weiter auf Seite 3

- **Wenn nein**, planen Sie etwas in dieser Richtung ?

ja nein (wenn nein, gehen Sie direkt zur nächsten Seite) 

- Wer hat die Initiative ergriffen ? (Name, Funktion, Abteilung)

- Werden Sie mit anderen öffentlichen Diensten zusammenarbeiten ?
(Gemeinden, anderen Kantonen, Bund, Universität,...)

ja nein

Wenn ja, mit welchen ?

- Werden Sie mit privaten Anbietern zusammenarbeiten?
(Informationsdienst, Programmierdienst, Telekommunikation etc....)

ja nein


Wenn ja, mit welchen ?

- Beabsichtigte Inbetriebnahme (Monat/Jahr) :

- Welches sind Ihre Ziele ?
(Mehrere Antworten möglich)
(bitte kreuzen Sie Zutreffendes an)

	beabsichtigt
Verbesserung des öffentlichen Dienstes	
Reduktion der Kosten	
Nutzung und Verbreitung von Informationen	
Beschaffung von Informationen	
Reduktion des Papierkrieges	
Leistungsangebot durch elektronische Medien	
Förderung der Transparenz der Verwaltung in der Öffentlichkeit	
Andere (bitte präzisieren)	

2. Verfügen Ihre Mitarbeiter über eine elektronische Adresse ?


ja nein 


↓

Wenn ja, existiert ein entsprechendes Adressenverzeichnis ?

ja nein

(Im Falle einer Bejahung, würden Sie uns ein solches Adressenverzeichnis überlassen ?)

Wenn nein, planen Sie eine elektronische Adresse für Ihre Mitarbeiter einzurichten ? 

ja nein (wenn nein, gehen Sie direkt weiter zur Frage 3) 

↓

Wer hat die Initiative dafür übernommen? (Name, Funktion, Abteilung)

- Werden Sie mit anderen öffentlichen Diensten zusammenarbeiten ?

(Gemeinden, anderen Kantonen, Bund, Universität,...)

ja nein

Wenn ja, mit welchen ?

- Werden Sie mit privaten Anbietern zusammenarbeiten ?

(Informationsdienst, Programmierdienst, Telekommunikation etc....)

ja nein

Wenn ja, mit welchen ?

3. Wenn Sie die Fragen 1 und 2 mit nein beantwortet haben : Warum engagiert sich Ihr Kanton nicht für ein solches Projekt?

4. Existiert Ihrer Kenntnis nach ein « inoffizielles » Angebot, welches Informationen über Ihr Kanton verbreitet ? (Beispielsweise Fremdenverkehrsinformationen, Wirtschaftsinformationen...)?

ja nein

Wenn ja, kennen Sie die Adressen ?

http://

Wenn Sie die Frage 1 mit nein beantwortet haben, können Sie uns den Fragebogen bereits jetzt zurücksenden. Vergessen Sie dabei bitte nicht, die letzte Seite (S.8) mit Ihren Namen und Adresse auszufüllen. Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit.

Wenn Sie die Frage 1 mit ja beantwortet haben, wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie sich nun noch zu den folgenden Fragen äussern würden :

5. Welche Abteilungen Ihres Kantons haben bei der Aufbereitung Ihres Internetdienstes mitgearbeitet ?

6. Welches sind die Zielgruppen, die Sie mit Ihrem Angebot im Internet erreichen möchten ?

7. Haben die Einwohner Ihres Kantons über Internet freien Zugang zu persönlichen Informationen ? (beispielsweise zu den persönlichen Akten ?)

ja nein

Wenn ja, zu welchen ?

Wenn nein, ist etwas in Ausarbeitung ?

ja nein

8. Können die Einwohner Ihres Kantons Ihnen durch das Internet Informationen übermitteln?

(Beispielsweise Adressänderungen, Formulare anfordern, Stellungnahmen...)?

ja nein

Wenn ja, welche ?

Wenn nein, ist etwas in Ausarbeitung ?

ja nein

9. Wie kann man Zugang zu Ihrem Internetanschluss erlangen ?

(mehrere Antworten möglich)

- Mit einem Passwort ?

ja nein

- Gebührenpflichtig ?

ja nein

Wenn ja, zu welchen Tarifen ?

10. Von wo aus erhält man Zutritt zu Ihren Informationen ?

(Mehrere Antworten möglich)

- Vom Arbeitsplatz in der Kantonsverwaltung ?

ja nein



Wieviele Arbeitsplätze sind mit einer solchen Verbindung ausgerüstet ?

- Von einem beliebigen Internetanschluss ?

ja nein

- Von spezialisierter Hardware aus (z.B. Touchscreen) ?

ja nein



Wieviele Geräte sind vorhanden ?

Wo sind sie aufgestellt ?

in den Lokalitäten der Kantonsverwaltung

anderswo (bitte präzisieren)

11. Wo befindet/en sich Ihr/Ihre Internet Server ?

(mehrere Antworten möglich)

- in den Lokalitäten der Kantonsverwaltung ?

ja nein



In welchen Dienstabteilungen/Departementen ?

- Bei einem Anbieter (provider) ?

ja nein



Bei wem ?

12. Welchen Computertyp verwenden Sie als Internet Server ?

- Betriebssystem :

Unix Windows NT Andere (bitte präzisieren)

- Programm / Anwendungsbasis :

Oracle Lotus Notes Andere (bitte präzisieren)

- Wie hoch sind Ihre Gesamtkosten für Ihren Internetdienst ?

- (inklusive Benutzerlizenzen)

- Wie hoch sind die jährlichen Kosten für Wartung und Unterhalt ?

13. Sind Sie auf unerwartete Probleme bezüglich Datenschutz gestossen ?

ja nein



Welche Lösungsmöglichkeiten haben Sie gefunden ?

14. Möchten Sie noch auf weitere (unerwartete) Probleme hinweisen ?ja nein 

Auf welche ?

- War es Ihnen möglich, diese anderen Probleme zu lösen ?

ja nein 

Wie ?

15. Kennen Sie andere öffentliche Organisationen, welche Erfahrungen mit der Benutzung von neuartigen Informationstechnologien wie dem Internet gemacht haben ?ja nein 

Welche ? (Kontakt, Internet Adresse)

Name :

Beruf :

Email :

Tel. :

Fax :

Stadt :

Adresse :

PLZ :

Kanton :

Einwohnerzahl des Kantons :

Anzahl Beamten (in Vollzeitstellen*):

davon Informatiker (in Vollzeitstellen*) :

* Definition Vollzeitstellen (VZS) : Personaleinheit umgerechnet auf einen Beschäftigungsgrad von 100 % (z.B. Teilzeittätigkeit zu 40 % = 0,4 VZS)

Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit.

Wollen Sie uns bitte diesen Fragenbogen bis zum 16. December 1996 zustellen.

Für eventuelle Fragen steht Frau Poupa gerne zu Ihrer Verfügung :

Tel. 021/694 06 32, Fax 021/694 06 09, christine.poupa@idheap.unil.ch

<<http://www.gov.ch/>> les sites Internet du secteur public suisse

Afin de mieux rendre compte du phénomène émergent de la cyberadministration, tous les sites Internet actuellement actifs n'ont pas été listés ici : cette liste ne serait déjà plus actuelle dans quelques semaines. Aussi, une base de données, accessible sur Internet depuis le mois de mars 1997, a été créée :

<<http://www.gov.ch/HomeF.HTM>> pour la version française.

Cette base de données contient la liste des sites Internet de l'ensemble des administrations, gouvernements, écoles et entreprises publiques suisses. Une recherche par critères est possible : par catégorie (fédéral, cantonal et communal), par ordre de pouvoir (exécutif, législatif, judiciaire), par langue utilisée dans le site, par nom de ville, de canton, par type d'information contenu dans le site, grâce à une brève analyse de chaque site, et au moteur de recherche de Domino (Lotus Notes).

Les six prochaines pages, copies d'écran de cette base de données, illustrent les différents types d'information disponibles.

Ces informations seront mises à jour au fur et à mesure de l'ouverture de nouveaux sites, grâce à la collaboration de chacun !

Contact

Christine POUPA
(+41 71 333 23 23) Christine.Poupa@comunicon.ch

Les informations disponibles sur la cyberadministration en Suisse étaient jusqu'à ce jour presque inexistantes. Aussi, deux équipes de recherche de l'IDHEAP ont entrepris une étude auprès des villes et cantons suisses :

- l'équipe « Management des systèmes d'information » dirigée par le professeur Jean-Loup Chappelet.
- l'équipe « Politiques locales » dirigée par le professeur Katia Horber-Papazian

Les résultats de l'étude sur l'utilisation d'Internet par les administrations fédérales, cantonales et communales suisses sont présentés dans ce discussion paper, après un bref tour d'horizon de la situation dans les pays anglo-saxons et en Europe.

Ils permettent de tirer les premiers enseignements sur les conditions d'introduction d'une nouvelle technologie comme Internet dans les administrations suisses et ses implications sur les relations administré-administration.

Two research teams from IDHEAP (Institut for Advanced Studies in Public Administration - the Swiss graduate school for public administration) carried out a study with Swiss towns and Cantons.:

- the team « Management of information systems » led by Professor Jean-Loup Chappelet.
- the team « Local politics » led by Professor Katia Horber-Papazian.

The results of this study, presented in this discussion paper, make it possible to draw preliminary conclusions regarding the conditions for introducing new technology such as Internet in public administration, and its implications on relationships between citizens and Swiss administrative authorities.

Christine Poupa
Katia Horber-Papazian
Jean-Loup Chappelet
Thierry Durand

La cyberadministration en Suisse

Discussion paper de l'IDHEAP no 6
avril 1997