

Les villes suisses et l'Internet :

Eléments de comparaison

Les administrations communales suisses commencent à faire une place à Internet dans leur politique de communication. L'IDHEAP (Institut de hautes études en administration publique) étudie depuis l'origine ce phénomène du développement de la cyber administration et entretient le répertoire des sites Internet du secteur public suisse, créé en 1997¹.

Ce qui se passe sur Internet est extrêmement volatile. Les informations qui suivent présentent une photographie de la situation début mai 1999, et concernent en particulier les dix plus grandes villes suisses. Ces informations ont été présentées le 18 avril 1999 à Lugano, dans le cadre d'une table ronde intitulée «Internet et l'administration publique». Cette table ronde présidée par le professeur Luigi Dadda, de la faculté des sciences de la communication de l'Université de la Suisse italienne, faisait partie du «Lugano Communication Forum».

Mais commençons par un bref retour en arrière. Le premier site Internet d'une administration suisse a été créé fin 1994 par Bâle-Ville. Début 1997, seulement 8 % des villes (communes de plus de 10'000 habitants) disposaient d'un site Internet officiel². Les villes romandes ont été dans l'ensemble plus rapides pour créer un site : sur les 8 premières villes suisses à disposer d'un site Internet, on comptait 5 villes romandes.

¹ <http://www.gov.ch/cybersnf.nsf>

² Enquête réalisée à l'aide d'un questionnaire envoyé au dernier trimestre 1996 à toutes les villes suisses. Résultats publiés : C. Poupa, K. Horber-Papazian, J.-L. Chappelet, T. Durand, La cyberadministration en Suisse, IDHEAP, Chavannes, avril 1997, 60 p. (Discussion paper de l'Idheap n° 6 ; retrage édition augmentée + 4 p. octobre 1997) http://www.comunicon.ch/cp//Discussion_paper6.pdf

Depuis, les choses ont évolué : près de 60 % de l'ensemble des villes suisses ont aujourd'hui un site Internet, et les proportions se sont inversées. Les villes alémaniques présentent maintenant 69 % de ces sites Internet, les villes romandes 30 %, le solde provenant du Tessin. Toutes les villes de plus de 50'000 habitants, et 60 % des villes de 30 à 50'000 habitants sont présentes sur Internet, sans oublier de nombreux petits villages de moins de 1'000 habitants.

TABLEAU I - ADRESSES ET DATE D'OUVERTURE DES SITES OFFICIELS

VILLE (nombre d'habitants ³)	ADRESSE INTERNET	DATE D'OUVERTURE
Bâle (173 107 hab.)	http://www.bs.ch/ http://www.basel-stadt.ch/	Décembre 1994
Berne (128 670 hab.)	http://www.bern.ch/	Mars 1999
Bienne (50 684 hab.)	http://www.bienne.ch/ http://www.biel.ch/ http://www.biel-bienne.ch/	Juin 1998
Genève (174 653 hab.)	http://www.ville-ge.ch/ http://www.geneva-city.ch/	Janvier 1995
Lausanne (123 295 hab.)	http://www.lausanne.ch/	Avril 1997
Lucerne (62 400 hab.)	http://www.myhome.ch/ussl (Umweltschutz Stadt Luzern)	Septembre 1997 (administration communale, juin 1999)
St Gall (70 817 hab.)	http://www.stadt-st-gallen.ch/	Mars 1999
Thoune (39 700 hab.)	http://www.thun.ch/	Janvier 1998
Winterthur (90 106 hab.)	http://www.stadt-winterthur.ch/	Avril 1997
Zürich (359 043 hab.)	http://www.stadt-zuerich.ch/	Juin 1998

³ Référence : Publicus 1999, Annuaire suisse de la vie publique, Schabe & co. AG Verlag : Basel, 1998, 1000 p. (Schweizer Jahrbuch des öffentlichen Lebens)

Certaines villes utilisent plusieurs adresses, pointant soit sur le même site (alias), soit vers un site ou une partie de site spécifique. Par exemple <http://www.basel-stadt.ch/> et <http://www.bs.ch/> pointent vers les mêmes pages de Bâle-Ville, tandis que <http://www.zid.bs.ch/> est utilisée par le service informatique de la ville (Zentrale Informatik-Dienststelle) pour ses propres informations. <http://www.bienne.ch/> <http://www.biel.ch/> et <http://www.biel-bienne.ch/> pointent vers un seul et même site bilingue de la ville de Bienne, tout comme <http://www.ville-ge.ch/> et <http://www.geneva-city.ch/> permettent l'une et l'autre d'accéder à la même page d'accueil de la ville de Genève, en français, avec une option pour visualiser les pages en anglais, dont une partie est encore «en construction» (<http://www.ville-ge.ch/geneve/home.htm>).

On rencontre un certain nombre de «fausses» adresses, adresses qui peuvent parfois induire en erreur sur les responsables du contenu des pages :

- <http://www.berne.ch/> est le site de l'office du tourisme de Berne, et ne propose de lien ni vers la page d'accueil de la ville de Berne, ni vers celle du canton de Berne.
- <http://www.luzern.ch/> est la page d'entrée pour différents organismes dont le musée suisse des transports et des communications situé à Lucerne, l'organisme de promotion économique de la Suisse centrale, etc... La ville de Lucerne (et pas seulement le service de la protection de l'environnement) ouvrira son site en juin 1999, et utilisera peut-être, selon la responsable du service de la communication de la ville, l'adresse <http://www.luzern.ch/> ou <http://www.stadtluzern.ch>.
- <http://www.winterthur.ch/> adresse utilisée à l'origine par les assurances Winterthur, est maintenant la porte d'entrée pour, au choix, «Stadtmarketing Winterthur», «Stadt Winterthur» ou «Winterthur Gruppe» (les assurances, dont l'adresse pour la Suisse est maintenant <http://www.winterthur.com/ch/>)
- <http://www.zurich.ch/> est proposé par un certain «Zürich-Gruppe», tandis que <http://www.zuerich.ch/> est un site commercial proposant des informations touristiques...

Les communes du canton de Genève présentent un cas intéressant : l'association des communes genevoises (<http://www.geneve-communes.ch/>) a ouvert son site en décembre 1998. Elle a fait assez tôt le nécessaire pour que toutes les adresses Internet des communes du canton soient réservées auprès de SWITCH⁴ sous la forme www.nom_de_la_commune.ch. De rares communes du canton, comme Meyrin, gèrent leur propre site. Les autres disposent de quelques pages d'informations sur le site de l'association, accessibles depuis leur propre adresse Internet (par exemple <http://www.carouge.ch/> <http://www.lancy.ch/> <http://www.onex.ch/> <http://www.versoix.ch/>).

TABLEAU II - OUTILS D'ACCÈS A L'INFORMATION

Ville	Index	Messagerie	Mise à jour	Plan du site	Recherche
Bâle	Oui : A-Z	Oui	Non	Non	Non
Berne	Non	Oui	Non sauf Aktuelles	Oui (proche organigramme sous Uebersicht)	Oui (Checklisten, Adressbuch)
Bienne	Non	Non	Année de création	Non	Non sauf annuaire téléphonique
Genève	Non	Oui	Année de création	Oui (sous Index)	Oui
Lausanne	Non	Oui : Impressum	Oui : date (page d'accueil)	Oui	Oui (dis-moi)
Lucerne	Non	Oui	Oui : date	Non	Non
St Gall	Non	Oui	Copyright création	Non	Oui
Thoune	Oui : officielles / Inhalt A-Z	Oui : Impressum	Non	Oui (page d'accueil)	Oui
Winterthour	Non	Oui	Oui : date/heure	Oui (sous Index)	Oui
Zürich	Oui : Blaue Seiten liste urgences, qui fait quoi, qui est où	Oui	Oui : date/heure	Non	Oui

⁴ <http://www.switch.ch/>

Swiss Academic & Research Network est une fondation créée en 1987 par la Confédération et les 8 universités suisses. SWITCH est chargée entre autres, de la promotion des méthodes modernes de transmission de données, et de la gestion des noms de domaine Internet pour la Suisse et le Liechtenstein (noms de domaine ayant pour extension .ch et .li)

Dans la majorité des cas, la mention de la mise à jour du site (ou mieux, de la mise à jour d'une page donnée) est introuvable sur les sites des villes suisses. Elles se contentent souvent de mentionner sur la page d'accueil l'année de la (re)création du site. Cela ne veut pas nécessairement dire qu'il n'y a pas eu de mise à jour depuis la date de la création du site, mais le visiteur peut se poser la question de la fraîcheur de l'information qu'on lui propose. Le site du service de la protection de l'environnement de Lucerne mentionne bien des dates de modification sur chaque page, mais ces modifications remontent à un an ou deux.

Le terme d'index est plusieurs fois utilisé pour désigner en fait ce qui est un plan du site, avec ses rubriques et ses sous-rubriques.

Le site gov.ch déjà mentionné suscite un grand nombre de messages de la part des internautes. Une étude sur la provenance de ces messages et les thèmes abordés le plus fréquemment a été réalisée fin 1997⁵.

Les données de cette étude sont encore valables aujourd'hui. Les contacts de l'étranger, de la part d'étrangers ou de suisses vivants à l'étranger, sont importants. Internet est pour eux un moyen d'entrer en contact avec la Suisse, ou de garder le contact pour les expatriés. Certains thèmes sont récurrents :

- les questions sur le travail, la recherche de travail, les permis de travail...
- les questions sur les visas et permis (tourisme, mais surtout résidence)
- les questions sur l'existence du site Internet d'une administration ou collectivité
- les questions juridico-politico-historico-géographiques sur la Suisse

⁵ <http://www.comunicon.ch/cp/ace2000.htm>

Article présenté dans le cadre du forum ACE 2000 à Paris le 19 novembre 1997 sur le thème «Services en ligne, services publics & utilisateurs : Réflexions, réalisations & projets»

Il existe donc une forte demande d'informations à travers Internet, pour des questions très pragmatiques. Les informations générales de type «voilà qui nous sommes, voilà notre domaine de compétence» ne suffisent pas à satisfaire les internautes. Ils veulent des réponses simples et concrètes à leurs questions, questions qui touchent la vie de tous les jours (législation, droits sociaux, travail, tourisme, résidence...). Les sites Internet des administrations ne répondent pas toujours à cette attente.

Les informations sont parfois présentes, mais peu accessibles, car la navigation et l'organisation des rubriques sont peu explicites. Par exemple, la rubrique «Checklisten» du site bernois renvoie en fait à des situations type (décès, location d'un logement, demande de papier d'identité...). Les informations sont souvent succinctes : nom du service responsable, adresse et horaires d'ouverture. Plus rarement, la procédure à suivre est expliquée, les formulaires sont fournis

TABLEAU III – LES THEMES TRAITES

	BA	BE	BI	GE	LA	LU	SG	TH	WI	ZH
Administration / organisation	I	IM	I	IM	IM	IM	IMF	IMF	I	IM
Budget / finances	I ⁶	M	I	I	I		I ⁷			I
Canton / autres communes	I			I	I		I	⁸		I
Ecoles / formation	IM	IM	I	I	IM		IF	IM	IM	I
Impôts	I	IM	I	IF ⁹	I		IMF	I	I	I
Promotion économique	IM	IM	I	I ¹⁰	I		IM	I	IF	IMF
Publications / Presse	I	IM		IM	I	F		I	I	IF
Statistiques			I ¹¹		I ¹²	I	IM	I	I	IMF
Votations / élections	I	I	IM	I	IF ¹³		I	I	IMF ¹⁴	I

I = Information ou lien

F = Formulaire en ligne

M = Messagerie (courrier électronique)

Les administrations sont souvent conscientes des lacunes de leur site Internet. Elles pensent évoluer et présenter des sites de plus en plus informatifs et interactifs, en proposant des prestations directement sur Internet . Ces prestations peuvent être d'ordres différents :

- information sur une procédure
- mise à disposition de formulaires (téléchargés, puis imprimés, remplis, retournés)

⁶ Ces informations se trouvent sous la rubrique «communiqués de presse» (Medienmitteilung). Il en va de même pour d'autres rubriques comme «votations / élections» : il est possible de trouver des informations de tout type dans la rubrique «communiqués de presse» présentée par ordre chronologique, avec un moteur de recherche.

⁷ Fichiers pdf à télécharger

⁸ Presque exclusivement vers des sites du secteur privé (tourisme, etc.)

⁹ Formulaire pour s'annoncer pour la. taxe professionnelle uniquement
http://www.geneva-city.ch:80/geneve/taxe/frames/f_form2.htm

¹⁰ Information assurée par le canton. Le site de la ville a un lien vers celui du canton. Idem pour votations/élections.

¹¹ Lié à la promotion économique (salaires, loyers, fiscalité...)

¹² Avec en particulier des fichiers téléchargeables.

¹³ Informations complètes, plus lien vers les sites du canton et de la Confédération. Formulaire de demande de vote par correspondance.

¹⁴ Possibilité de s'exprimer sur la réforme du parlement.

- formulaires en ligne (remplis sur Internet)

Des outils adaptés existent. Par exemple, l'IDHEAP développe GAEL (Guichet Administratif En Ligne), dans le cadre d'un projet fédéral financé en partie par la CTI (Commission pour la technologie et l'innovation du Département fédéral de l'économie). Ce projet CTI n° 4023.1, réalisé en partenariat avec la société genevoise C-Log, vise à introduire dans les administrations publiques un outils de modélisation des procédures administratives, afin de les aider à traiter procédures et formulaires via Internet. Le service de l'emploi du canton de Vaud, premier site pilote, teste actuellement ce concept. L'Observatoire technologique de l'Etat de Genève, deuxième site pilote, le fera fin 1999.

Christine.Poupa@comunicon.ch

<http://www.comunicon.ch/cp/cp.htm>

Mai 1999