



POINT FORT

focus 2/22

mai

Donner une impulsion à l'avancée du numérique



Dr. Peppino Giarritta,
chargé de mission de la
Confédération et des cantons
auprès de l'Administration
numérique suisse (ANS).

Le secteur public suisse est en pleine transformation numérique. Les villes, communes, cantons et l'administration fédérale se voient confrontés à des défis similaires. Ainsi, il est attendu des administrations publiques qu'elles rendent l'accès de la population à des e-services sûrs aussi simple que possible. Les offres numériques des autorités sont de plus en plus jugées par comparaison avec des offres mûres telles que les achats en ligne ou l'e-banking proposées par le secteur privé. Il faut évaluer l'utilisation des nouvelles technologies comme le cloud, l'intelligence artificielle (IA) et la blockchain. Il se pose des questions juridiques et organisationnelles.

Il est évident que les grands projets d'envergure nationale doivent être abordés conjointement. Il est à cet effet nécessaire de renforcer la collaboration. L'ANS, la nouvelle organisation de la Confédération, des cantons, des villes et des communes, a été lancée le 1^{er} janvier 2022. Elle concentre notamment ses activités sur les thèmes transversaux importants pour la progression de la transformation numérique. Les thèmes centraux à cet égard sont l'aménagement de plateformes de services dans toute la Suisse, l'utilisation et l'administration des données transversale aux échelons de l'État ainsi que le développement d'une identité électronique reconnue par l'État

(e-ID). Comme le montrent les offres communes en ligne ch.ch, eDéménagementCH ou EasyGov, la collaboration s'avère payante au-delà des limites d'une ville ou d'un canton.

L'ANS initie les changements nécessaires. Elle encourage d'une part les projets d'é-participation et d'innovation et soutient les collectifs publics dans certains domaines de l'informatique. Mais elle renforce aussi la mise en réseau et les échanges de connaissances au sein des administrations publiques des trois échelons de l'État et avec l'économie, la science et la société civile. Elle accompagne elle aussi activement la mutation culturelle vers l'administration numérique auprès des collaboratrices et collaborateurs des administrations et dans la société.

Les villes jouent un rôle essentiel pour la modernisation des collectivités publiques: premiers lieux d'accueil pour une grande partie de la population, elles sont responsables de la gestion de vastes données et sont un moteur d'innovations. Ainsi, les villes sont par exemple des pionnières dans le domaine des Open Government Data, elles explorent de nouvelles voies avec des projets électroniques de participation ou testent par bot l'utilisation de l'IA. Ces expériences peuvent profiter à d'autres collectivités publiques. L'ANS encourage les échanges dans le cadre des groupes de travail, au sein de ses organes et par l'UVS comme partenaire.

Informations complémentaires:

www.administration-numerique-suisse.ch

Chère lectrice, cher lecteur,

E-ID, guichets numériques, vote électronique, cyberadministration – la numérisation est omniprésente et n'épargne pas les villes et leur administration. Elle pose des défis aux villes, mais leur offre aussi de grandes opportunités pour rendre les services plus facilement disponibles et accessibles à leurs citoyens. Afin de coordonner la transformation numérique à tous les niveaux de l'État et d'exploiter les synergies, l'Administration numérique suisse (ANS) a été créée le 1^{er} janvier 2022.

L'ANS veille à la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration. Elle doit notamment développer les offres numériques au niveau national, mettre à disposition des services de base nationaux pour la communication électronique avec les autorités, réglementer de manière contraignante la transformation numérique ainsi que promouvoir les connaissances sur la numérisation dans l'administration et renforcer la confiance en celle-ci. L'UVS représente les intérêts des villes au sein de divers organes de l'ANS. «focus» vous en apprendrez plus sur l'ANS par Peppino Giarritta, délégué de la Confédération et des cantons, ainsi que sur les efforts de mise en œuvre à Zoug et Genève.

Nous vous souhaitons
une bonne lecture!

Sommaire

Point fort 1 | Interview 2 | Le thème 3

INTERVIEW

« Genève privilégie les projets de fonds, et pas les gadgets »



Sami Kanaan
Conseiller administratif de la Ville de Genève et vice-président de l'Union des villes suisses

Sami Kanaan (PS) est Conseiller administratif de la Ville de Genève depuis 2011. En 2014, 2018 et 2020, il a été maire de la ville. Il est en charge du Département de la culture et de la transition numérique.

Sami Kanaan est titulaire d'un diplôme en sciences politiques de l'Université de Genève et d'un diplôme de physique de l'École polytechnique fédérale de Zurich. Avant sa carrière politique, il était directeur du département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports de la Ville de Genève.

C'est la première année que l'ANS est en vigueur. Qu'espérez-vous que cette nouvelle organisation apportera à Genève? Quels sont les bénéfices attendus?

Genève, comme les autres villes suisses, a besoin d'une coordination souple et efficace sur les grands enjeux de la numérisation, que ce soit au niveau stratégique comme au niveau opérationnel.

Au niveau stratégique pour établir des lignes claires sur les grands enjeux que sont la cybersécurité, le développement d'un numérique responsable et inclusif, qui promeuve un numérique le plus local, sûr et éthique possible.

Au niveau opérationnel, nous avons besoin d'une coordination qui permette de mettre en place des systèmes interopérables et encadre les possibilités au niveau national, pour l'ensemble des collectivités publiques.

Dans une première phase, l'ANS est tout d'abord censée lancer des études de faisabilité et des projets pilotes. Selon vous, où faut-il fixer les priorités?

Les études de faisabilité doivent évaluer les possibilités par exemple en ce qui concerne les pistes de cloud souverain, d'e-ID ou d'impact climatique du numérique. Effectivement, je pense que nous devons avancer

de manière agile, avec des projets-pilotes qui permettent d'expérimenter et de glaner des « quick-wins » en développant des projets d'inclusion numérique, de recyclage et de réutilisation du matériel informatique, etc...

À votre avis, où se situe Genève en matière de passage au numérique? Quels sont les projets et priorités actuels?

Genève est à mi-chemin. Nous privilégions les projets de fonds, et pas les « gadgets » sans lendemain qui relèverait de la « smart city ». Nous avons défini une politique du numérique qui s'appuie sur quatre piliers:

- un numérique inclusif (accès de toute la population au numérique);
- un numérique responsable (enjeu environnemental);
- un numérique innovant et créatif (arts numériques, open data, innovation, ...) et
- la transformation numérique de l'administration (prestations publiques en ligne, transformation RH de l'administration, ...).

«Malgré tous les progrès technologiques, la principale faille reste humaine.»

Lorsque l'on entend prononcer le mot «numérique», celui-ci est immédiatement suivi du mot «sécurité». Comment

garantissez-vous que les données de vos citoyen-ne-s restent protégées? Que faites-vous pour gagner la confiance des citoyen-ne-s critiques?

C'est une dimension devenue centrale dans les médias. Nous n'avons pas attendu qu'elle le soit pour prendre des mesures. Malgré tous les progrès technologiques, la principale faille reste humaine, nous avons donc depuis plusieurs années par exemple mis en place des formations pour l'ensemble du personnel et des élu-es, notamment une qui s'appelle « Dans la peau d'un hacker ». Elle propose à chacun-e d'expérimenter les méthodes des pirates en étant coaché par un hacker éthique ce qui permet de mieux comprendre les failles et donc les bonnes pratiques à appliquer.

«Nous devons aussi assurer toujours un accès en présentiel.»

À quoi ressemblera le guichet électronique de la Ville de Genève dans 20 ans?

Difficile de vous répondre car le numérique change très vite, mais un tel guichet devra être simple, accessible, souple et efficace pour faire toutes les démarches que les habitant-es effectuent maintenant au guichet. Nous devons aussi assurer toujours un accès en présentiel ou un accompagnement pour les personnes qui ne sauront pas ou ne voudront pas passer par le numérique.

THÈME

Prendre du plaisir sur la voie de l'administration numérique

La numérisation est venue pour rester: avec l'Administration numérique suisse, la transformation numérique doit s'effectuer aux trois échelons de l'État. Elle aidera les villes à affronter les défis mais ne pourra pas les relever entièrement. Ces mots sont de Nicolas Lemaitre, chef du projet Smart City de la Ville de Zoug.



Nicolas Lemaitre

Chef de projet
Smart City de la
Ville de Zoug.

Il existe un large consensus sur l'administration numérique. Nous devons tous nous mettre en mouvement face à la révolution numérique. La numérisation est venue pour rester et son rythme va s'accélérer rapidement. La nécessité d'agir est grande car les avantages d'une administration numérique sont évidents. Celle-ci promet d'être centrée sur le client, efficace et transparente.

Si la transformation numérique est porteuse d'espoir, c'est aussi parce qu'elle est non seulement urgente, mais aussi très ciblée. Cette focalisation se manifeste explicitement avec l'Administration numérique suisse (ANS), qui a pour objectif une transformation numérique rapide et efficace aux trois échelons de l'État. L'ANS suscite l'espoir en particulier parce que des bases très concrètes sont élaborées pour ouvrir aux villes la voie vers la transformation numérique.

Climat vs météo

L'ANS se penche sur les grands thèmes tels que l'infrastructure (p. ex. le cloud) ou les services de base (p. ex. l'identité électronique). Au sens figuré, nous pouvons dire que l'ANS fait le climat «numérique». En face, il y a les villes qui représentent la météo «numérique», pour filer la métaphore. On entend par là les initiatives et les projets concrets qui s'appuient certes sur des infrastructures critiques et des services de base, mais dont les caractéristiques sont très individuelles en raison des différentes

conditions-cadres. Ou, ici aussi, au sens figuré: tu es la seule personne à emprunter ton chemin dans tes chaussures. L'ANS aidera certainement les villes à affronter les défis de la transformation numérique, mais ne pourra pas les relever entièrement.

Utiliser la certitude

La transformation numérique peut être un véritable casse-tête pour les villes et les incertitudes sont nombreuses. Qu'implique la numérisation pour l'administration municipale? Dois-je d'abord mettre l'accent sur l'intérieur (processus) ou sur l'extérieur (services)? Quel est le bon moment pour mettre en œuvre un projet planifié? Notre organisation dispose-t-elle de suffisamment de ressources avec le savoir-faire adéquat pour faire avancer la transformation numérique parallèlement aux tâches quotidiennes?

Plutôt que de rester paralysé face à toutes ces questions sans réponse, il est conseillé aux villes de se concentrer sur les certitudes. En effet, une chose est claire et nous a déjà été démontrée de manière impressionnante pendant la pandémie: au cours des 5 à 10 prochaines années, la manière dont et où nous travaillons ensemble, ou la manière dont nos services sont structurés, va changer du tout au tout. Ce n'est pas le doute ou l'incertitude mais cette certitude qui devrait nous accompagner dans la transformation numérique.

«La pandémie nous a obligés à commencer le marathon numérique par un sprint de 100 mètres.»

La main sur le cœur, ne sommes-nous pas tous un peu fiers de la manière dont nous, en tant qu'employé-e-s, et nos villes, avons surmonté les défis numériques liés à la pandémie? Les solutions élaborées n'étaient pas toujours parfaites du premier coup, mais la

courbe de progression était rapide. Nous avons tous accompli des choses remarquables. Il s'agit là d'un constat qui va nous accompagner à l'avenir.

L'innovation est importante

Il est fort possible que le blues numérique parvienne à nos oreilles depuis certaines salles de pause. Et nous devons aussi faire preuve de compréhension à cet égard, car la pandémie nous a obligés à commencer le marathon numérique par un sprint de 100 mètres. Comment les villes peuvent-elles donc réussir à maintenir une vitesse numérique suffisante, malgré les courbatures, pour que les organisations et leurs services soient numériquement là où ils veulent être dans 5 à 10 ans?

Dans la ville de Zoug, le fait de ne pas attendre inutilement pour aborder des sujets techniquement simples a jusqu'à présent plutôt bien fonctionné. Par exemple, avec l'introduction de la signature électronique qualifiée. Selon le Code des obligations, celle-ci a la même valeur que la signature manuscrite et constitue donc un élément clé sur la voie de l'administration sans papier. Avec la loi sur la signature électronique (SCSE), la base légale est en vigueur depuis le 1er janvier 2017 et il existe de nombreux fournisseurs sur le marché pour la solution technique. Nous avons donc introduit une solution prête à l'emploi et nous l'utilisons dans un nombre croissant de processus.

Un autre exemple de réussite est la mise en œuvre systématique de la norme e-LP dans les services de l'office des poursuites. Il en résulte des processus entièrement numérisés et extrêmement efficaces, ce qui se traduit par une réduction de la charge de travail pour l'administration et des temps d'attente plus courts pour les clientes et clients. Il y a aussi les gros morceaux qui donnent du fil à retordre, comme la migration vers le cloud ou une identité électronique basée sur des applications, que nous avons mise en œuvre. Car la numérisation doit aussi être un plaisir. Et je vous le souhaite, ainsi qu'à vos villes, avec la transformation numérique.

Impressum

Éditeur: Union des villes suisses UVS, Monbijoustrasse 8, Case postale, 3001 Berne. Telefon: 031 356 32 32, www.uniondesvilles.ch. Abonnement à «focus»: info@staedteverband.ch.

Rédaction UVS: Domink Blumenthal, Janis Lüber, Marc Moser, Barbara Santschi. Traduction: wordup; Photos: titre page 1: Rolf Siegenthaler; portraits pages 1,2 et 3: mäd.