

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE
L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2019)018
Or. fr

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

**LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC**

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med**

**“ VERS UN SERVICE PUBLIC PLUS PROCHE DES CITOYENS :
MODELES ET BONNES PRATIQUES ”**

12 – 14 juin 2019

AMÉLIORER L'INTERACTION AVEC LES CITOYENS

par

M. Cédric ROY

(Chef de la direction opérationnelle de la cyberadministration, Suisse)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Financé
par l'Union européenne
et le Conseil de l'Europe



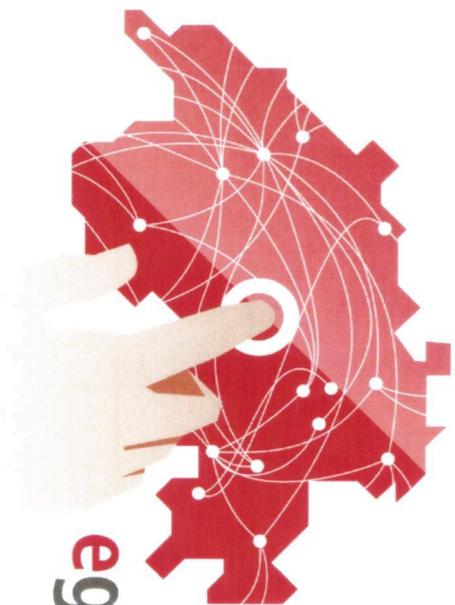
UNION EUROPÉENNE

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe



egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Améliorer l'interaction avec les citoyens : bonnes pratiques

Cinquième session

Fédéralisme et dématérialisation des services :
situation actuelle en Suisse et perspectives



Votre orateur

egovernment
schweiz suisse svizzera



Cédric Roy

Chef de la direction opérationnelle

Ing. info. dipl. EPFL

cedric.roy@egovernment.ch

Le fédéralisme comme condition-cadre

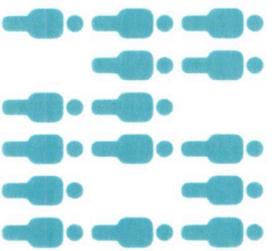
1 état, 26 cantons, 2212 communes



Carte: office fédéral de la statistique

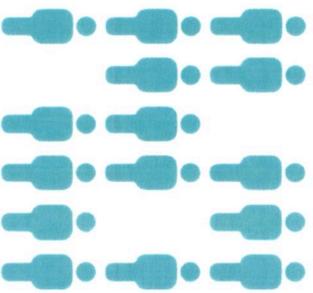
- **Autonomie:** les cantons jouissent d'une large souveraineté. Les communes de certains cantons sont également très autonomes.
- **Principe de subsidiarité:** la Confédération n'assume que les tâches qui excèdent les possibilités des cantons ou qui nécessitent une réglementation uniforme.
- **Pouvoir étatique:** réparti entre les trois niveaux. Idem pour certains domaines, dont la fiscalité.

Dématisation des services: Point de vue de la population



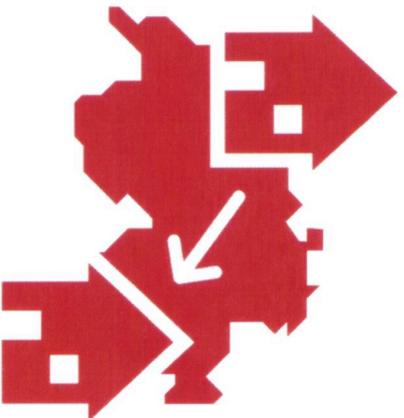
- **Services en lignes utilisés:** 63% de la population utilise les services en ligne pour au moins la moitié de ses demandes.
- **Grande satisfaction:** 66% de la population est satisfait de l'offre en ligne et 90% n'éprouve aucune difficulté à utiliser ces services.
- **Offre insuffisante et trop peu connue:** presque la moitié de la population ne connaît pas l'offre proposée et souhaite qu'elle soit étoffée.

Dématisation des services: Point de vue de la population



- **Contact avec les autorités:** d'abord personnellement ! Mais le canal numérique progresse.
- **Arguments en faveur du canal numérique:** économie de temps et flexibilité avec les horaires
- **Prestation la plus utilisée:** déclaration d'impôts ou demande de délai pour le dépôt

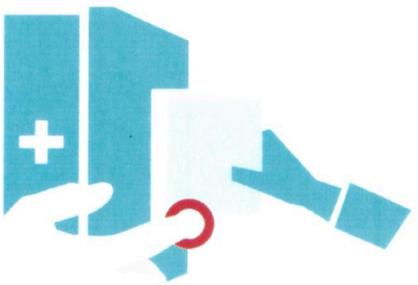
Dématisation des services: Exemples nationaux



eDéménagement : annoncer son déménagement
en ligne

- La moitié des cantons le propose, ce qui couvre $\frac{1}{4}$ des communes.
- Environ 18% des annonces sont faites par voie électronique.

Dématérialisation des services: Exemples nationaux



Voter en ligne

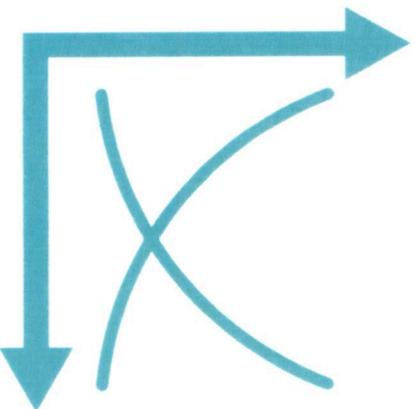
- 10 cantons le proposent pour une partie de leur électorat.
- 66% de la population voudrait que cette possibilité soit offerte à tous et la moitié dit qu'elle voterait plus fréquemment.
- Seulement 2% de la population a la possibilité d'utiliser ce canal.

Dématisation des services: Exemples nationaux



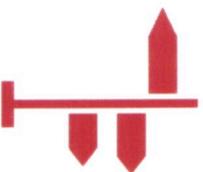
- Commande d'extraits de registre par ex. casier judiciaire ou d'actes de l'état civil
- Annonce et recherche d'objets trouvés ou perdus (easyfind.ch),
- Plainte pour vol ou annonce de déprédation (ePolice.ch)
- Demande d'autorisation de construire
- Portail d'information fédéral (ch.ch), géoportail national (map.geo.admin.ch)

Dématérialisation des services: Constats



- Les besoins de la population sont les mêmes que l'on vive en ville ou à la campagne.
- Les offres varient d'une commune à une autre, d'un canton à un autre.
- Comment développer et proposer des services communs?

Organisation tripartite de coordination E-Government Suisse



Une stratégie suisse de cyberadministration qui définit les buts et les moyens de réalisation

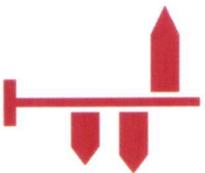


Une convention-cadre de droit public en matière de cyberadministration qui définit la composition de l'organisation, ses tâches et ses responsabilités. Et qui lui accorde un budget (Sfr. 5 mio / an)



Un plan de mise en œuvre comportant des projets et des prestations

Société pour la mutualisation eOperations SA



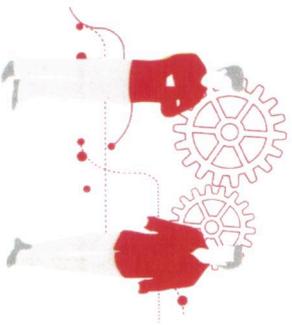
Fournit des prestations pour les trois niveaux institutionnels comme la gestion de services, de partenaires ou de projets.



Société anonyme de droit public sans but lucratif: la majorité des cantons en sont actionnaires tout comme certaines villes. La Confédération établit sa base légale.

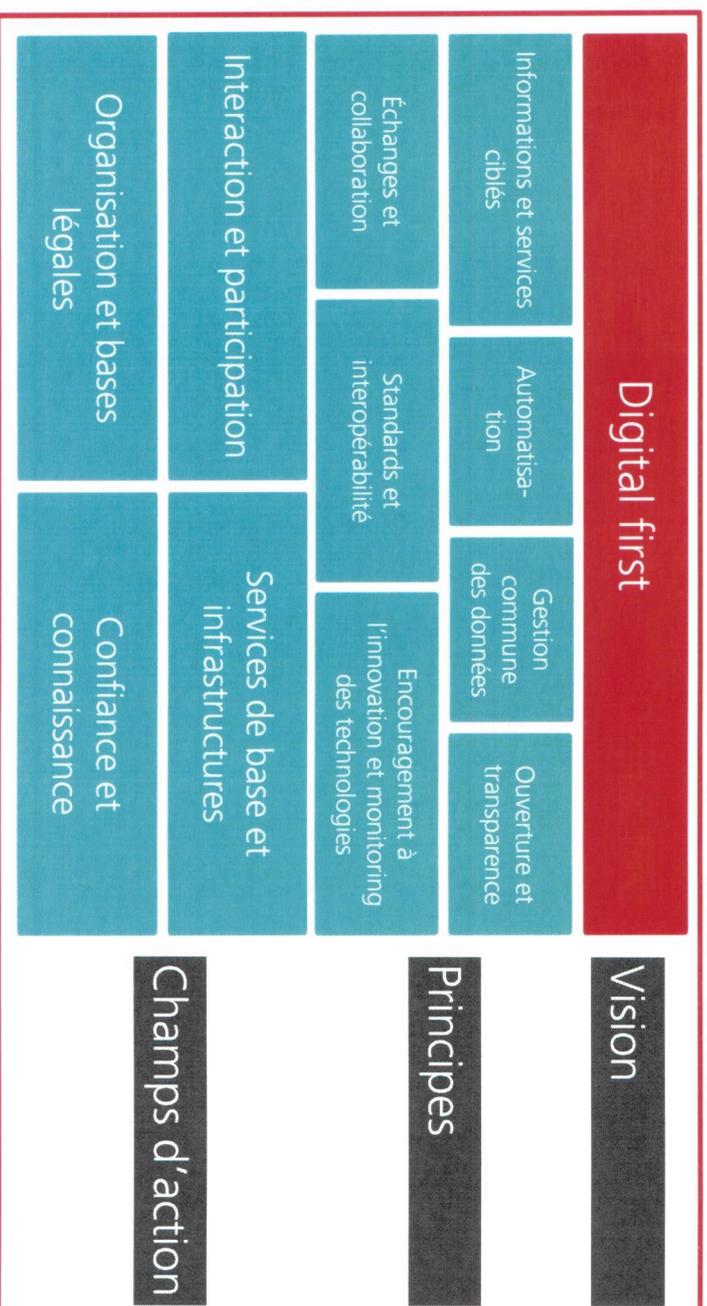
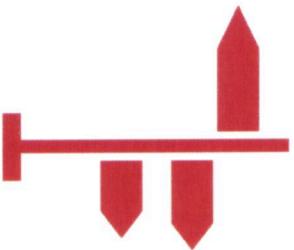


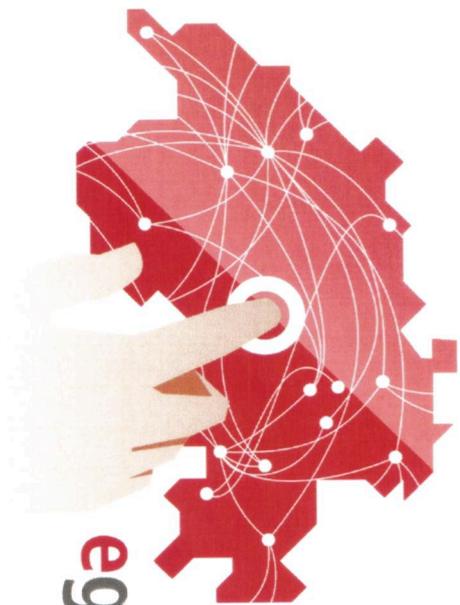
eDéménagement est le premier projet mis à disposition par cette société. D'autres sont à l'étude.



- **eParticipation**: dans le domaine des droits politiques, réflexions sur les questions du eVoting, du eCollecting, et de l'eConsultation
- **eID**: développement en PPP d'une identification électronique certifiée par l'État
- **Service au citoyen**: chatbots, assistants vocaux

Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023





egovernment
schweiz.suisse.svizzera

Questions et remarques ?

Merci pour votre attention !

www.egovernment.ch

www.eoperations.ch

