

Communiqué de presse

Zurich/Genève, le 28 décembre 2020

La population souhaite des services numériques gouvernementaux uniformes en Suisse – la protection des données est un frein

Environ 70% de la population suisse souhaite que les autorités proposent davantage de services numériques. Payer une amende de stationnement ou se procurer une vignette autoroutière sont des opérations que les gens souhaitent pouvoir effectuer en ligne. Un tiers des personnes pourrait même envisager un mariage par visioconférence. Toutefois, sur les 1'500 personnes interrogées par Deloitte, près des trois quarts refuseraient de s'acquitter de frais supplémentaires pour effectuer des démarches administratives en ligne. Elles sont tout aussi nombreuses à se prononcer en faveur de services numériques uniformes à l'échelle de la Suisse. La protection des données et la cybersécurité sont sources d'importantes appréhensions chez les personnes interrogées.

La crise du coronavirus a été et demeure un catalyseur de la numérisation. Ce constat, qui se vérifie également lors de la deuxième vague, peut s'expliquer par le fait [que la moitié de la population est à nouveau en télétravail](#) et utilise par conséquent plus de technologies virtuelles et d'outils numériques, ou encore que [la tendance aux services bancaires numériques a connu un nouvel élan](#). La pandémie démontre aussi qu'une infrastructure numérique fiable est cruciale. Il n'est donc guère étonnant qu'une grande partie de la population souhaite davantage de services numériques de la part de l'Etat, comme l'a révélé l'enquête de Deloitte.

Amendes, vignettes et mariages numériques

En moyenne, 70% des personnes interrogées se déclarent favorables à de nouveaux services numériques. 80% aimeraient pouvoir régler leurs amendes de stationnement sans contact et 82% souhaitent pouvoir se procurer leur vignette autoroutière sous forme électronique. Plus des deux tiers (67%) des répondants ont fait d'autres suggestions moins conventionnelles, comme le dépôt de plainte à la police en ligne. Au moins un tiers (34%) est favorable aux mariages numériques par visioconférence. « Une grande partie de la population souhaite que les autorités proposent davantage de services numériques », explique Rolf Brügger, Director Government & Public Services chez Deloitte Suisse. « La crise du coronavirus n'a pas ébranlé la confiance dans les services numériques déjà en place. [Au contraire : elle n'a pas changé pour les trois quarts de la population et a même augmenté pour 10% des habitants, surtout parmi les jeunes et dans les grandes villes.](#) »

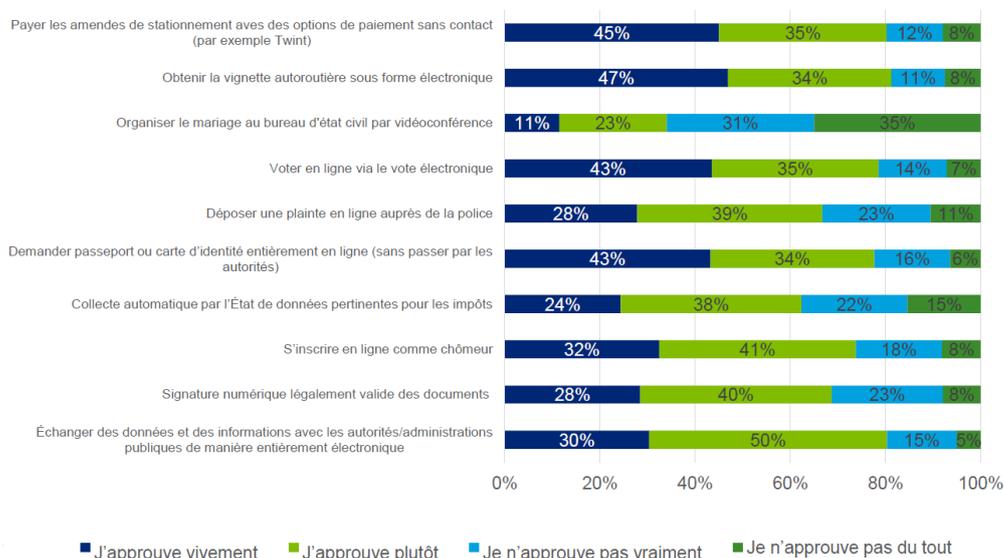


Figure 1 : Soutien populaire aux nouveaux services numériques

La population souhaite des solutions uniformes à l'échelle nationale, mais ne veulent pas payer plus

Il en ressort de façon claire qu'une très large majorité (70%-80%) de [la population suisse souhaite que l'Etat offre des solutions numériques harmonisées à l'échelle de la Suisse](#), que ce soit pour la transmission électronique des données fiscales (74%), l'annonce en ligne du départ ou de l'arrivée dans la commune de domicile (76%) ou l'identification électronique avec une e-ID (79%).

« Le modèle danois, par exemple, montre que proposer des services administratifs numériques harmonisés à l'échelle du pays offre de grands avantages », poursuit Rolf Brügger. « Selon des études, l'Etat danois économise environ 300 millions d'euros par an grâce à ses services administratifs en ligne. Mais dans un Etat très fédéraliste tel que la Suisse, où sont parlées quatre langues nationales et où sont répandues de nombreuses autres langues, la mise en œuvre d'une approche uniforme est beaucoup plus complexe et prendra donc plus de temps à être implémentée. En effet, les autorités doivent tenir compte des nombreuses disparités régionales », explique Rolf Brügger.

Cependant, une tendance s'impose chez la majorité des répondants : ils ne sont pas disposés à payer plus pour ces services numériques. Ce refus est constaté chez 70% à 80% des personnes interrogées. Peu de personnes sont disposées à s'acquitter de frais pour des services comme la signature numérique, l'achat en ligne de vignettes autoroutières ou le vote électronique. Une faible majorité (51%) des répondants se dit toutefois prête à payer pour la possibilité de commander un passeport ou une carte d'identité entièrement en ligne.

Dissiper les appréhensions grâce à des expériences positives

[La majorité des personnes interrogées non favorables aux nouveaux services numériques sont surtout préoccupées par la protection des données et la cybersécurité](#). Selon l'enquête de Deloitte, la crainte de défaillances dans la sécurité des données est l'un des principaux freins à un recours accru aux services numériques de l'Etat. « En amont du référendum sur l'e-ID, l'identité électronique, il est temps de prendre au sérieux ces préoccupations et de débattre ouvertement des risques et des opportunités », estime Reto Savoia, CEO de Deloitte Suisse. « Les conditions sont très favorables : selon notre enquête, environ 80% des personnes interrogées sont pour la possibilité d'une identification électronique officielle. La nouvelle loi sur l'e-ID permet une identification simple et sécurisée sur Internet, mais comprend également des contrôles stricts lors de la certification des fournisseurs de technologie et une protection des données renforcée. La loi est non seulement un élément clé pour la poursuite de la numérisation de l'administration, mais aussi de toute l'économie suisse ».

Les résultats de l'enquête de Deloitte suggèrent également qu'une expérience positive lors de la première utilisation de services numériques gouvernementaux contribue à dissiper les appréhensions. Les citoyennes et citoyens qui ont déjà utilisé au moins un service numérique officiel jugent l'offre plus favorablement que le reste de la population. « Les autorités doivent encourager le recours aux services numériques en ligne et mieux informer à leur sujet. La crise du coronavirus pourrait servir de catalyseur à ce niveau. Il faut prendre au sérieux et intégrer les souhaits et besoins de la population pour qu'émergent des solutions pertinentes et utiles qui seront acceptées et utilisées », ajoute Reto Savoia. « Un langage simple, une conception conviviale et une nette valeur ajoutée par rapport à d'autres moyens de communication sont des facteurs clés de succès. »

Contact : Reto Savoia
Fonction : CEO, Deloitte Suisse
Tél. : +41 58 279 61 42
E-mail : rsavoia@deloitte.ch

Contact : Rolf Brügger
Fonction : Director Government & Public Services
Tél. : +41 58 279 61 42
E-mail : rbruegger@deloitte.ch

Contact : Adrian Zebib
Fonction : External Communications Specialist
Tél. : +41 58 279 61 42
E-mail : azebib@deloitte.ch

A propos de l'enquête

L'enquête a été réalisée dans la seconde quinzaine de mai 2020. Elle est représentative en termes d'âge, de sexe et de région. 1'500 personnes en âge de travailler (de 16 à 64 ans) et résidant en Suisse ont été interrogées.

Deloitte Suisse

Deloitte compte parmi les principales sociétés suisses fournissant des services professionnels dans les domaines Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory et Tax & Legal. Avec plus de 2'000 collaborateurs répartis dans les villes de Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lugano et Zurich (siège), Deloitte propose ses services à des entreprises et des institutions de toutes formes juridiques et de toutes tailles, opérant dans tous les secteurs d'activité.

Deloitte Suisse est une filiale de Deloitte North South Europe (NSE), société affiliée de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ('DTTL'). Les sociétés affiliées de DTTL sont représentées dans plus de 150 pays, et comptent environ 310'000 collaborateurs.

Note aux rédacteurs

Dans le présent communiqué de presse, la désignation Deloitte fait référence à une ou plusieurs sociétés membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ('DTTL'), une « UK private company limited by guarantee » (une société à responsabilité limitée de droit britannique). DTTL et son réseau de sociétés affiliées forment chacune une entité juridique indépendante et séparée. Pour une description détaillée de la structure juridique, veuillez consulter le site www.deloitte.com/ch/fr/about.

Deloitte SA est une filiale de Deloitte NSE LLP, une société affiliée de DTTL. Deloitte NSE LLP et DTTL, en tant que telles, ne fournissent pas de services aux clients. Deloitte SA est une société d'audit agréée et surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance en matière de révision (ASR) et par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).



© 2020 Deloitte SA. Tous droits réservés.