Communiqué de presse

Date 25 mars 2025

Étude nationale sur la cyberadministration 2025 : l'utilisation des prestations numériques des autorités continue à s'étendre

La transition numérique se poursuit : la population et les entreprises recourent toujours plus souvent aux prestations administratives en ligne et les autorités continuent d'étoffer leurs offres. L'étude nationale sur la cyberadministration 2025 révèle aussi que beaucoup d'utilisateurs ne savent pas quelles prestations numériques sont disponibles et souhaitent donc une amélioration de leur visibilité.

La population suisse se montre favorable aux services administratifs en ligne. Parmi les personnes interrogées, 45 % affirment effectuer leurs démarches administratives en ligne lorsque cela est possible, soit 9 % de plus qu'il y a trois ans, lors de la dernière enquête nationale sur la cyberadministration. La prestation la plus prisée reste la déclaration d'impôt (76 %). Parallèlement, on constate que même si de nombreuses administrations proposent des portails qui répertorient leurs prestations, une grande partie de la population recherche ces services via des moteurs de recherche généraux. Les autorités doivent donc améliorer la visibilité de leurs offres.

Du côté des entreprises suisses, on relève également une utilisation accrue des prestations numériques proposées par les autorités. Une entreprise sur dix confie cependant rencontrer des obstacles : les offres numériques sont difficiles à trouver et la procédure d'enregistrement est parfois complexe. Par ailleurs, les entreprises souhaiteraient avoir un accès centralisé aux prestations qui leur sont utiles. Le guichet en ligne pour les entreprises EasyGov.swiss compte déjà plus de 60 services administratifs et propose différentes prestations, notamment des procédures complètes pour la création ou le déménagement d'une entreprise. L'offre est appréciée puisque plus de 110 000 entreprises utilisent la plateforme depuis son lancement en 2017.

Du point de vue des administrations suisses, il est nécessaire d'accroître la possibilité de régler en ligne les démarches administratives et d'éliminer toute rupture de média dans les processus.

La coopération entre les différents échelons de l'État revêt une importance capitale pour le succès de l'administration numérique. L'étude nationale sur la cyberadministration 2025 confirme également que la coordination entre les cantons et leurs communes s'est renforcée : un canton sur trois dispose désormais d'une base légale dans ce domaine, contre un sur quatre en 2022.

L'étude nationale sur la cyberadministration 2025 a interrogé les participants sur le thème de l'intelligence artificielle (IA). Il en ressort que les administrations testent déjà l'IA de manière responsable, notamment pour accélérer leurs processus internes. Il existe toutefois des différences entre la Confédération, les cantons et les communes. Un rapport distinct, qui paraîtra dans le courant de l'année 2025, examinera plus en détail dans quelle mesure la population, les entreprises et les administrations estiment qu'elles ont des connaissances en matière d'IA, dans quels domaines elles y ont déjà recours, et à quelles fins elles aimeraient l'utiliser.

L'Administration numérique suisse (ANS) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont mené l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025 en collaboration avec l'institut de sondage indépendant DemoSCOPE. Les trois premières éditions de l'étude ont été publiées en 2017, 2019 et 2022. Les principaux résultats de l'édition 2025 ont été présentés à un public de spécialistes lors du Swiss eGovernment Forum du 25 mars 2025.

Renseignements : Communication du secrétariat de l'Administration numérique suisse
Tél. +41 58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

Vous trouverez le rapport ainsi que l'ensemble des données anonymisées (dans le cadre d'Open Government Data) sur le site Internet de l'Administration numérique suisse.

- Étude nationale sur la cyberadministration 2025
- Données anonymisées