



Service des communes et des relations institutionnelles

Direction des systèmes d'information

Cyberadministration

Quelques principes

Contact pour les communes: info.secri@vd.ch

Qu'est-ce que la cyberadministration ?

La cyberadministration peut être définie comme l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour dématérialiser les relations :

- entre l'administration et ses usagers (particuliers, entreprises, institutions);
- entre les administrations fédérales, cantonales, communales;
- au sein de chaque administration.

Pourquoi ?

Pour rendre les opérations administratives plus aisées pour les usagers et plus économiques.

En offrant des prestations en ligne dématérialisées, la cyberadministration supprime la contrainte du papier et, par conséquent, limite les déplacements au guichet. Il en résulte :

- un gain de temps et de confort pour les usagers (particuliers, entreprises, institutions) qui peuvent aisément et 24 heures sur 24, accéder aux prestations électroniques, adresser leur demande, suivre le traitement de leur demande en ligne et accéder à leurs dossiers personnels;
- un gain d'efficacité pour l'administration, les données étant enregistrées par les détenteurs de l'information (usagers) par le biais notamment de formulaires en ligne, évitant ainsi les saisies multiples et diminuant les risques d'erreur.

Comment ça marche ?

Après s'être authentifié et identifié auprès d'un guichet électronique, l'utilisateur formule sa demande à l'aide d'un formulaire électronique, lequel est pré-rempli avec les informations dont l'administration dispose déjà (registres).

Les données complétées du formulaire sont reprises dans l'application métier qui assure le traitement de la demande.

L'utilisateur peut prendre connaissance de l'état d'avancement de sa demande en consultant son dossier électronique.

La prestation est délivrée par e-mail, SMS ou la Poste.

Quelles sont les conséquences de la mise en place d'une cyberadministration ?

- Réorganisation des flux d'informations et des processus métiers, conçus à l'ère du papier.
- Standardisation des processus communs (ex. changement d'adresse) et des solutions informatiques pour permettre les échanges d'informations nécessaires entre administrations.
- Nouvelles manières de travailler et réaffectation des ressources humaines.

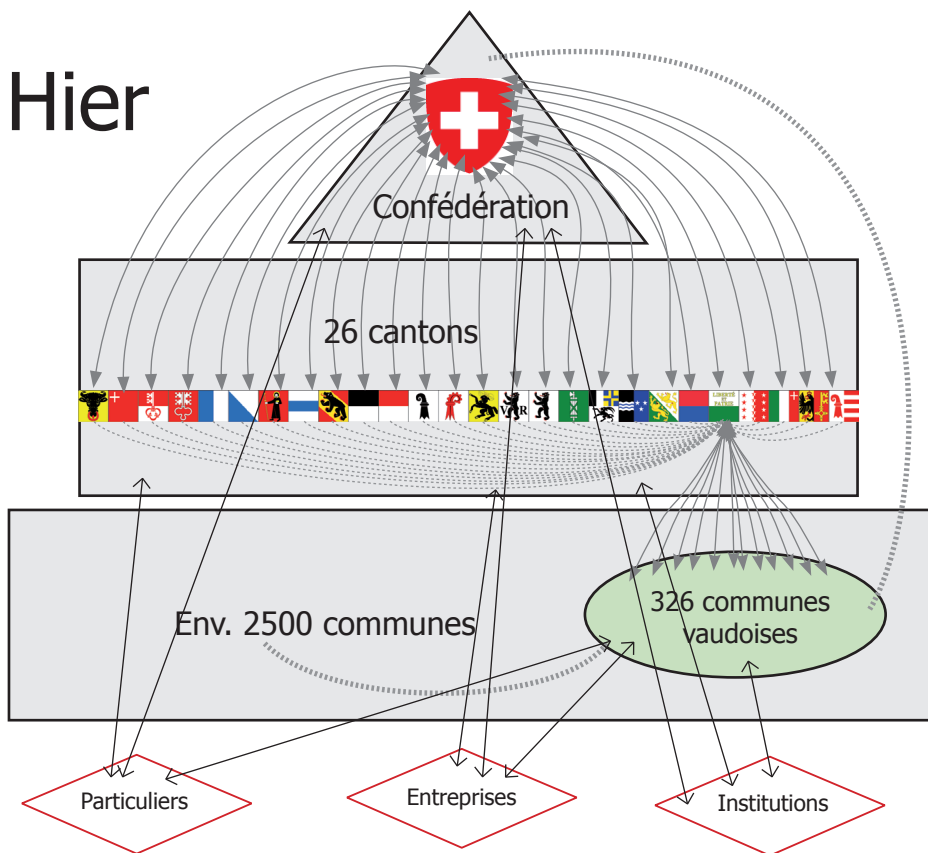
Quelles sont les contraintes de réalisation ?

- Respect des normes et des standards suisses.
- Respect de la loi sur la protection des données personnelles et adaptation des dispositions légales et réglementaires.
- Sécurité des échanges de données : le destinataire doit pouvoir être authentifié de manière certaine.
- Registres partagés : le processus d'authentification nécessite que les applications métiers assurant les prestations en lignes soient connectées sur des registres communs (population, entreprises, etc.).
- Collaboration entre administrations et mise en place à inscrire dans la durée.

Comment faire pour que la cyberadministration fonctionne ?

- Veiller à un alignement stratégique avec le niveau institutionnel supérieur et à une coordination suffisante entre niveaux administratifs.
- S'assurer de la disponibilité des technologies requises (gestion sécurisée des identités et des accès, portail sécurisé, formulaire électronique, gestion électronique des documents, facturation électronique, etc.).
- Déployer les registres centraux (population, entreprises, bâtiments, etc.).
- Reconfigurer et optimiser les processus métiers avant leur dématérialisation.
- Mutualiser les solutions métiers afin de minimiser les coûts informatiques.
- Adapter les bases légales et réglementaires.
- Organiser le portail des prestations en ligne de manière à permettre à l'utilisateur de s'authentifier une seule fois pour accéder à l'ensemble des prestations qui le concernent.

Hier



Demain

