



# Etude 2015 relative aux entreprises et à la cyberadministration

L'essentiel concernant la série d'études consacrées aux entreprises en Suisse et à la cyberadministration, enquête 2015

Juin 2015



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**  
Direction de la promotion économique

# Impressum

## Editeur

gfs.bern sur mandat du:

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), Direction de la promotion économique,  
secteur Politique PME

## Equipe de projet de gfs.bern

Lukas Golder, politologue et sociologue des médias

Cloé Jans, politologue

Stephan Tschöpe, politologue

Meike Müller, sociologue et sociologue des médias

Johanna Schwab, administration

## Adresse

gfs.bern

Hirschengraben 5

Case postale 6323

CH-3001 Berne

Tél. +41 31 311 08 06

Fax +41 31 311 08 19

info@gfsbern.ch

www.gfsbern.ch

© 2015 by gfs.bern

Le copyright appartient à gfs.bern et aux mandants.

La transmission du présent rapport ou d'extraits de celui-ci à des tiers est exclue.

**L'utilisation et la diffusion d'informations émanant du présent document sont autorisées en indiquant la source de la manière suivante: «Source: gfs.bern».**

 **gfs.bern**  
Menschen. Meinungen. Märkte.

# Forte progression du traitement en ligne de démarches administratives fondamentales

L'essentiel concernant l'étude 2015 relative aux entreprises et à la cyberadministration

Juin 2015

# Sommaire

<b>En bref .....</b>	<b>3</b>
Mandat et objectifs .....	3
Base de données .....	3
Avis et besoins fondamentaux des entreprises .....	4
Importance et utilisation d'offres et de prestations concrètes .....	8
SuisseID .....	11
Conclusion .....	13
<b>Annexe .....</b>	<b>17</b>
L'équipe de gfs.bern .....	17

# En bref

## Mandat et objectifs

Le SECO, représenté par Markus Pfister, Communication cyberadministration PME, a mandaté l'institut de recherche gfs.bern pour réaliser le septième volet d'une série d'études consacrée aux entreprises et à la cyberadministration en Suisse. Concrètement, le monitoring 2015 des entreprises et de la cyberadministration devait répondre aux questions suivantes :

- Dans les entreprises suisses, quelle est la demande en matière d'information en ligne et de prestations administratives en ligne, et dans quels domaines y a-t-il encore des besoins ?
- Quelle est la notoriété de divers portails de cyberadministration, et quels sujets relatifs à la cyberadministration devraient être traités ?
- Quelle est la notoriété, le degré d'utilisation et le potentiel de développement de la SuisseID ?

Il s'agit d'une part de se faire une idée générale de l'opinion des entreprises suisses sur ces questions et, d'autre part, d'examiner s'il existe d'éventuelles différences structurelles selon les branches, la taille des entreprises et les régions.

## Base de données

Ont été interrogés des représentants d'entreprise qui, du fait de leurs fonctions, ont régulièrement à faire avec les autorités. L'échantillon provient d'une fraction représentative constituée aléatoirement sur la base du recensement officiel des entreprises de l'Office fédéral de la statistique. Il a été déterminé de telle sorte qu'un nombre judicieux d'entreprises de diverses tailles soient représentées dans l'enquête. En tout, 1023 interviews ont été réalisées entre le 8 et le 27 avril 2015. L'erreur d'échantillonnage se situe à 3,1 %. Etant donné que la conception du questionnaire reprend en grande partie celle de l'année passée et que la majorité des questions ont été formulées de manière identique, il est possible d'établir des comparaisons dans le temps en tenant compte de la zone d'incertitude statistique.

**Tableau 1****Compte rendu technique de l'étude 2015 relative aux entreprises et à la cyberadministration**

<b>Mandant</b>	SECO, Direction de la promotion économique, secteur Politique PME
<b>Institution mandatée</b>	Institut de recherche gfs.bern
<b>Population</b>	Entreprises figurant dans le recensement officiel des entreprises de l'Office fédéral de la statistique
<b>Taille de l'échantillon</b>	Nombre total de personnes interrogées N = 1023
<b>Type de relevé</b>	CATI
<b>Méthode de sélection</b>	Numéros de téléphone choisis au hasard
<b>Durée de l'enquête</b>	du 8.04.2015 au 27.04.2015
Durée moyenne d'un entretien	14 minutes
Ecart type	3,9 minutes
Jour médian	16.4.2015
<b>Erreur d'échantillonnage théorique</b>	± 3,1 % à 50/50 et probabilité statistique de 95 %

© gfs.bern, Etude 2015 relative aux entreprises et à la cyberadministration, avril 2015

## Avis et besoins fondamentaux des entreprises

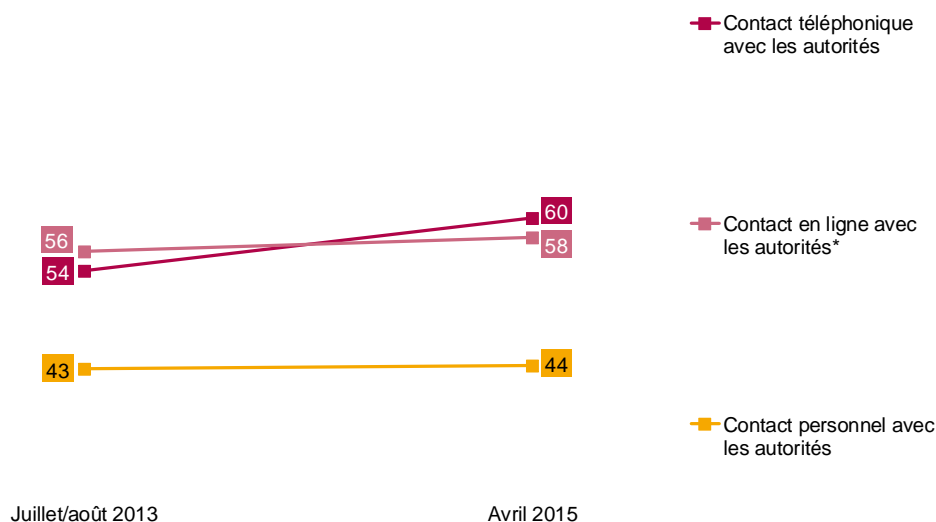
Ces dernières années, l'internet a révolutionné la manière de travailler dans le monde et en Suisse. L'immense majorité des travailleurs en Suisse l'utilisent quotidiennement, et toujours plus. Il y a près de dix ans, 5 % des représentants d'entreprise indiquaient ne jamais utiliser l'internet. Aujourd'hui, il n'en reste pratiquement plus aucun dans ce cas et, pour 84 % des personnes interrogées, il paraît évident d'être quotidiennement en ligne. L'internet n'est pas utilisé que sur le plan professionnel, mais aussi à des fins privées. En particulier en ce qui concerne le travail quotidien au bureau, la toile est devenue un élément indispensable, et 97 % des représentants d'entreprise indiquent avoir la possibilité d'utiliser l'internet à leur poste de travail.

En raison de la place centrale qu'occupe désormais l'internet dans les processus de travail les plus divers, il paraît logique que les contacts avec les autorités s'effectuent de plus en plus souvent de manière virtuelle. Le contact avec les autorités par le truchement de l'internet est aujourd'hui aussi important que les échanges téléphoniques, et bien plus important que les contacts personnels. Pourtant, l'importance des contacts téléphoniques n'a pas diminué. Par rapport à l'étude réalisée en 2013, elle a même augmenté.

## Tendance: importance des services et des offres (2013-2015)

«Sur une échelle de 0 à 10, veuillez indiquer dans quelle mesure les services et offres en question sont importants pour votre entreprise, 0 signifiant 'pas importants du tout' et 10 'très importants'. Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les chiffres compris entre deux valeurs. Si vous n'utilisez pas l'un de ces services dans votre entreprise ou si vous ne le connaissez pas, dites-le tout simplement.»

en % des représentants d'entreprise interrogés: très importants/importants (10-8)



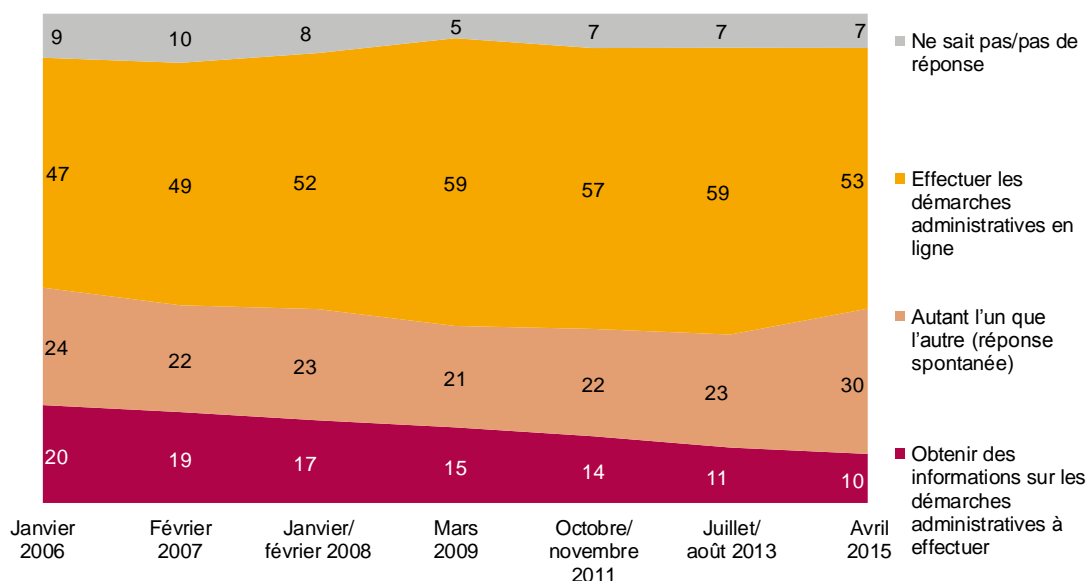
© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

La proportion de personnes qui recourent à l'internet uniquement pour consulter des informations sur des démarches administratives baisse constamment. L'évolution est très nette puisque, depuis le début de cette série d'enquêtes il y a dix ans, cette proportion a diminué de moitié. Le groupe des représentants d'entreprise souhaitant tout particulièrement réaliser des démarches administratives directement en ligne est non seulement le plus important, mais il a aussi considérablement augmenté depuis 2008. En 2013, 59 % des personnes interrogées indiquaient qu'elles espéraient en premier lieu pouvoir effectuer des démarches administratives en ligne. Dans l'enquête de cette année, ce groupe reste le plus important (53 % des personnes interrogées). Toutefois, on constate aussi l'émergence d'une nouvelle tendance, à savoir le développement d'une attente plus globale : pour une proportion croissante de représentants d'entreprise (+7 %), l'internet doit aussi bien permettre la réalisation de démarches administratives qu'offrir des informations en lien avec ces dernières. L'instauration d'un guichet unique représenterait certainement une possibilité de satisfaire à ces attentes formulées de manière générale en matière de démarches administratives.

## Tendance: informations en ligne concernant des démarches administratives vs. démarches administratives en ligne

«S'agissant de démarches administratives : préférez-vous obtenir en ligne des informations sur les démarches à effectuer ou plutôt effectuer directement ces démarches en ligne?»

en % des représentants d'entreprise interrogés



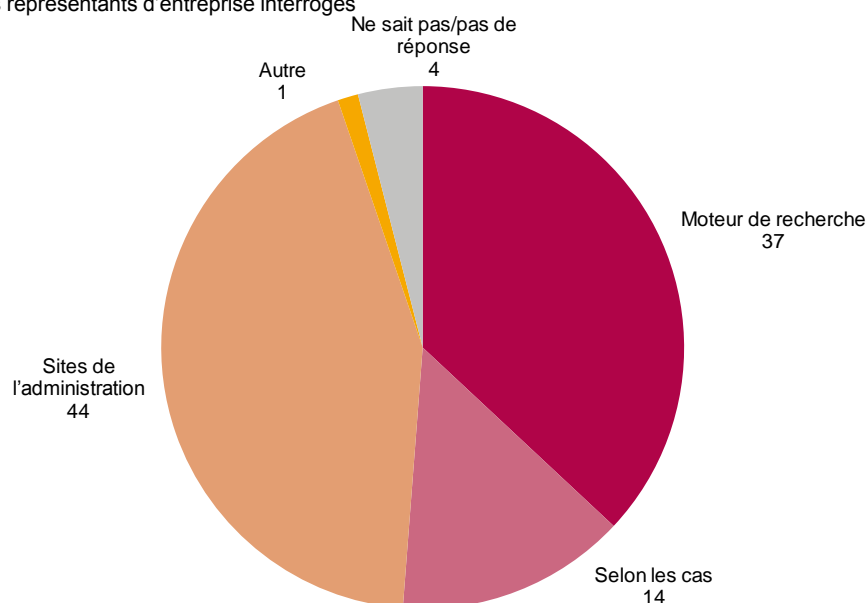
© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

L'accès de la plupart des personnes interrogées aux prestations ou aux informations des autorités s'effectue directement sur le site des autorités concernées. Toutefois, encore 37 % d'entre elles consultent au préalable un moteur de recherche. Du coup, des plateformes telles que Google jouent un rôle essentiel en ce qui concerne l'accès et la recherche des sites et des offres des autorités. Pour quelque 14 % des personnes interrogées, l'accès varie selon la prestation.

## Moteur de recherche/accès direct au site de l'administration

«Lorsque vous cherchez à effectuer une démarche administrative en ligne, est-ce que vous faites plutôt une recherche sur un moteur de recherche ou est-ce que vous vous rendez directement sur le site de l'administration?»

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = 1023)

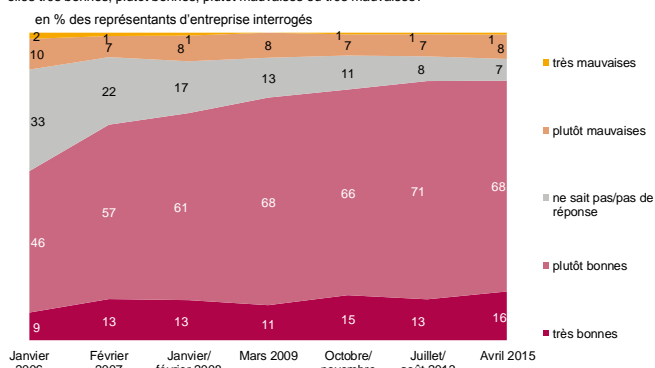


Lors de la première enquête, en 2006, il avait été constaté une transformation relativement nette dans la perception favorable des personnes interrogées des prestations internet offertes par l'administration publique. L'enquête actuelle montre que le processus s'est poursuivi et que le nombre de personnes jugeant les prestations internet de l'administration très bonnes ou plutôt bonnes s'établit désormais à plus de 80 % (84 %).

#### Graphique 4

##### Tendance: évaluation des prestations internet de l'administration publique en général

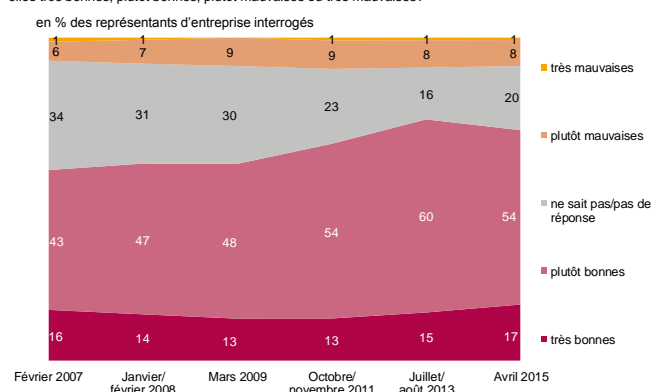
«A votre avis, dans l'ensemble, les prestations internet de l'administration publique pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises?»



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

##### Tendance: évaluation des prestations internet de l'administration fédérale

«A votre avis, dans l'ensemble, les prestations internet de l'administration fédérale pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises?»



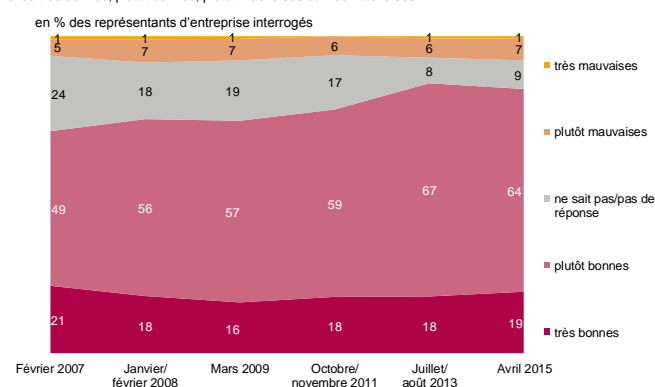
© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

L'enquête débouche sur des résultats similaires selon qu'il s'agisse des prestations internet de la Confédération, des cantons, des communes ou des villes : pour tous, on avait constaté une progression marquée de la satisfaction avant 2010, tandis que l'augmentation de la satisfaction marginale s'est tassée, depuis lors. Aujourd'hui, ce sont les administrations cantonales qui récoltent le plus de suffrages avec 83 % d'avis satisfaits (prestations plutôt bonnes, voire très bonnes) ; elles sont suivies par l'administration fédérale, les communes et les villes (toutes 71 %).

#### Graphique 5

##### Tendance: évaluation des prestations internet de l'administration cantonale

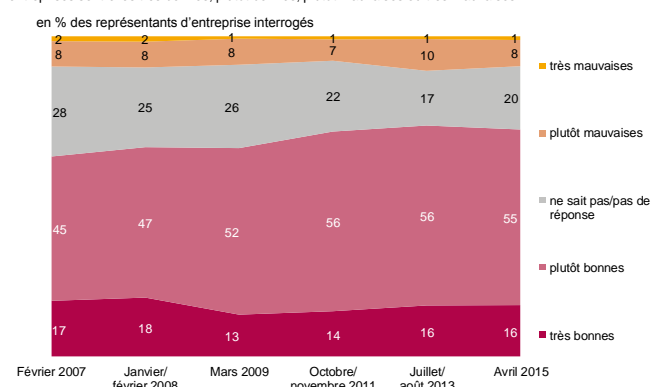
«A votre avis, dans l'ensemble, les prestations internet de l'administration cantonale pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises?»



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

##### Tendance: évaluation des prestations internet de l'administration de votre ville ou commune

«A votre avis, dans l'ensemble, les prestations internet de l'administration de votre ville ou commune pour les entreprises sont-elles très bonnes, plutôt bonnes, plutôt mauvaises ou très mauvaises?»



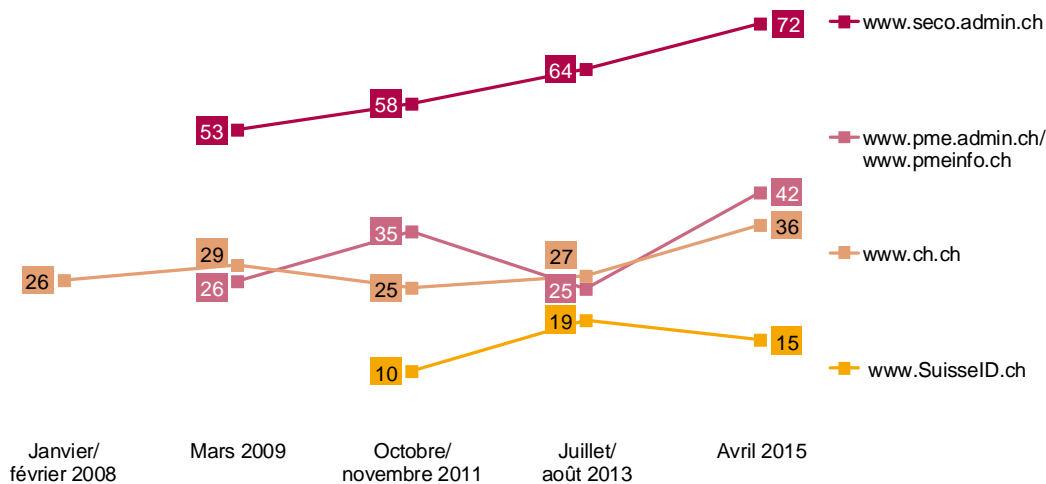
© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

Le site du SECO a enregistré, ces dernières années, une progression constante et marquée de sa notoriété. Aujourd'hui, 72 % des représentants d'entreprise indiquent connaître son site. La notoriété de [www.pme.admin.ch](http://www.pme.admin.ch) et de [www.ch.ch](http://www.ch.ch) suit la même courbe ascendante. Toutefois, comme auparavant, seule une minorité indique être familière de ces deux sites. Enfin, la notoriété du site [www.SuisseID.ch](http://www.SuisseID.ch) est légèrement en recul par rapport à l'année passée. Toutefois, ce n'est que la troisième fois consécutive que la question était posée, ce qui rend difficile l'identification d'une tendance claire.

## Tendance: notoriété des sites internet

«Connaissez-vous les sites suivants?»

en % des représentants d'entreprise interrogés qui connaissent les sites en question



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

Quand on a demandé aux représentants d'entreprises de mentionner spontanément plusieurs sites d'administrations, les sites des cantons (40 %), des communes (18 %) ou encore la page générale de la Confédération [www.admin.ch](http://www.admin.ch) (26 %) ont été régulièrement évoqués. Les sites du SECO dont il a déjà été question ([www.pme.admin.ch](http://www.pme.admin.ch), [www.ch.ch](http://www.ch.ch) et [www.SuisseID.ch](http://www.SuisseID.ch)), ont été certes eux aussi cités spontanément, mais comparativement nettement moins souvent et toujours par moins de 10 % des personnes interrogées.

## Importance et utilisation d'offres et de prestations concrètes

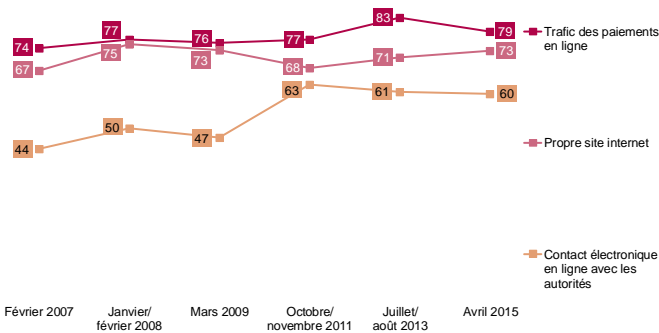
Si l'on compare diverses prestations et offres entre elles, il apparaît que les offres les plus importantes, pour les entreprises, sont relativement élémentaires, à l'instar du trafic des paiements en ligne pour les entreprises. Cette offre est jugée importante, voire extrêmement importante, par 79 % des personnes interrogées ; elle est même plus importante que le propre site internet de l'entreprise (73 %). Près de 60 % des représentants d'entreprise jugent fondamentale la possibilité de contacter en ligne les autorités. Après une très forte progression entre 2009 et 2011, cette valeur s'est stabilisée à un niveau élevé.

## Graphique 7

### Tendance: importance de services et d'offres spécifiques (1/2)

\*Sur une échelle de 0 à 10, veuillez indiquer dans quelle mesure les services et offres en question sont importants pour votre entreprise. 0 signifiant 'pas importants du tout' et 10 'très importants'. Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les chiffres compris entre deux valeurs. Si vous n'utilisez pas l'un de ces services dans votre entreprise ou si vous ne le connaissez pas, dites-le tout simplement.\*

en % des représentants d'entreprise interrogés et ayant répondu «très importants» ou «importants» (10-8)

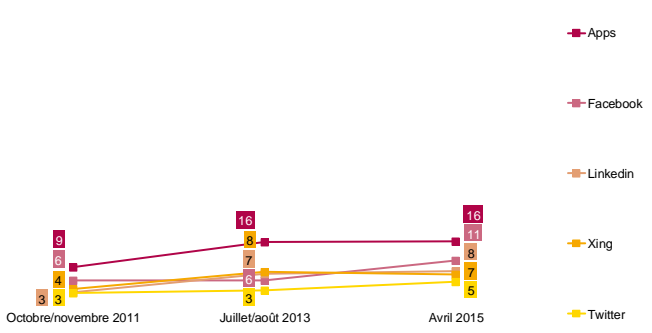


© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

### Tendance: importance de services et d'offres spécifiques (2/2)

\*Sur une échelle de 0 à 10, veuillez indiquer dans quelle mesure les services et offres en question sont importants pour votre entreprise. 0 signifiant 'pas importants du tout' et 10 'très importants'. Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les chiffres compris entre deux valeurs. Si vous n'utilisez pas l'un de ces services dans votre entreprise ou si vous ne le connaissez pas, dites-le tout simplement.\*

en % des représentants d'entreprise interrogés et ayant répondu «très importants» ou «importants» (10-8)



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

Par contre, les offres sur l'internet pour lesquels l'aspect social est primordial (comme Facebook ou Twitter) ne sont considérées comme étant importantes, voire très importantes, que par une minorité des personnes interrogées, et cela quand bien même leur portée est toujours plus grande. Il en va de même pour des offres peu spécifiques à l'instar des « applications » en général.

Si les médias sociaux et les applications pour les entreprises gardent une importance constante, mais plutôt limitée, les chiffres d'utilisation de prestations complexes de pouvoirs publics en ligne augmentent, comme le montre le graphique 8 ci-après. Depuis juillet 2013, on a enregistré une progression parfois marquée des démarches effectivement réalisées en ligne, et cela pour toutes les transactions évoquées.

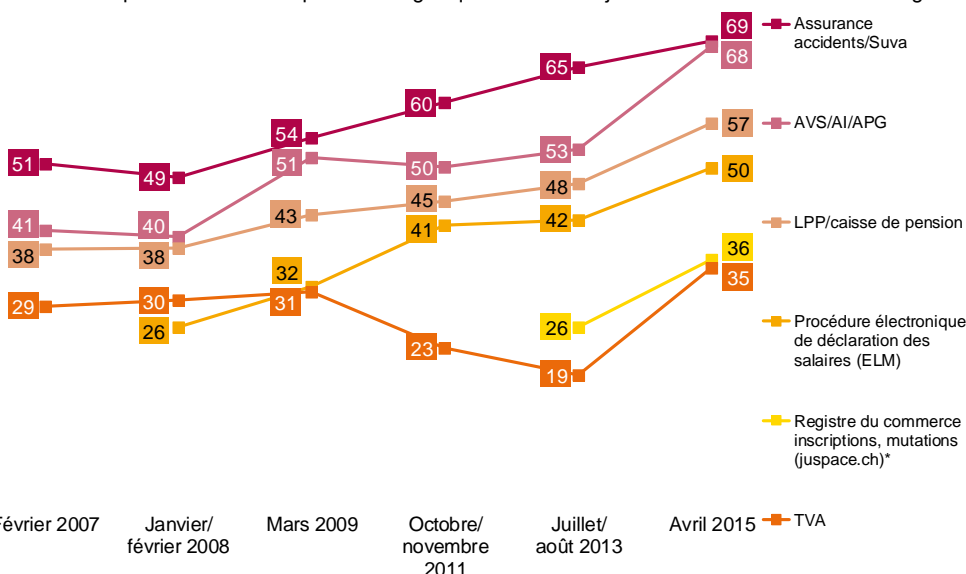
La majorité des représentants d'entreprise indiquent effectuer aujourd'hui des transactions en ligne concernant la Suva (69 %), l'AVS/AI (68 %), et avec la LPP ou la caisse de pension (57 %). Outre l'AVS/AI, la progression marquée dans le domaine de la TVA ou pour les annonces et les changements dans le registre du commerce est particulièrement frappante.

## Graphique 8

### Tendance: déroulement de transactions (1/2)

«Veuillez indiquer, pour les transactions suivantes, si elles sont déjà effectuées en ligne par votre entreprise, si votre entreprise souhaite les effectuer en ligne, ou si elle ne le souhaite pas.»

en % des représentants d'entreprise interrogés qui effectuent déjà les transactions suivantes en ligne



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

\*2013 : mutations dans le registre du commerce (juspace.ch)

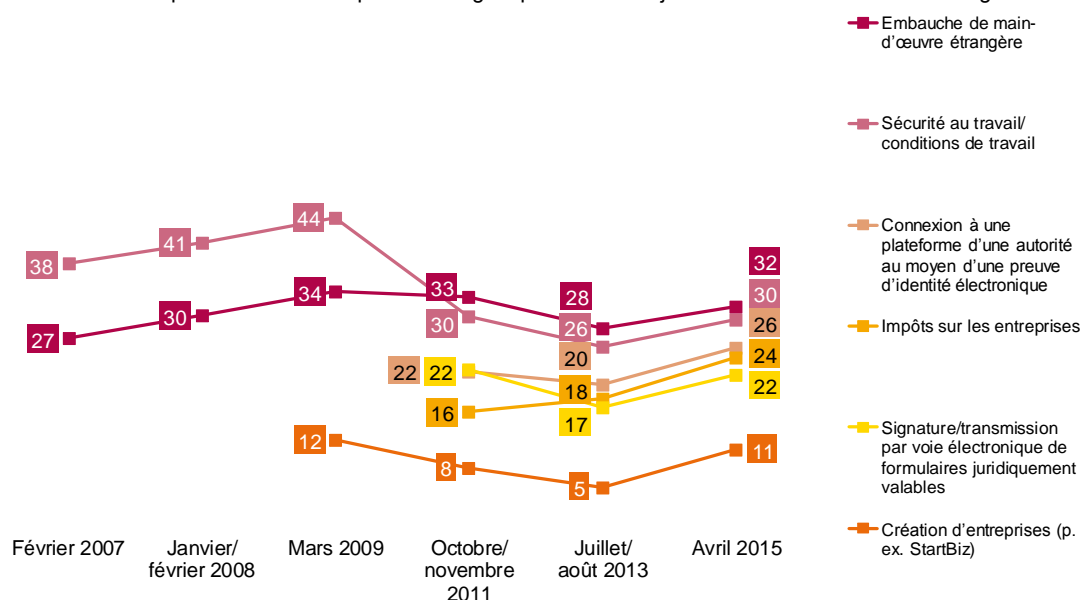
La tendance vers une utilisation toujours plus étendue est manifeste même dans des domaines pour lesquels, comme auparavant, seule une minorité met l'accent sur les solutions électroniques.

## Graphique 9

### Tendance: déroulement de transactions (2/2)

«Veuillez indiquer, pour les transactions suivantes, si elles sont déjà effectuées en ligne par votre entreprise, si votre entreprise souhaite les effectuer en ligne, ou si elle ne le souhaite pas.»

en % des représentants d'entreprise interrogés qui réalisent déjà les transactions suivantes en ligne



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

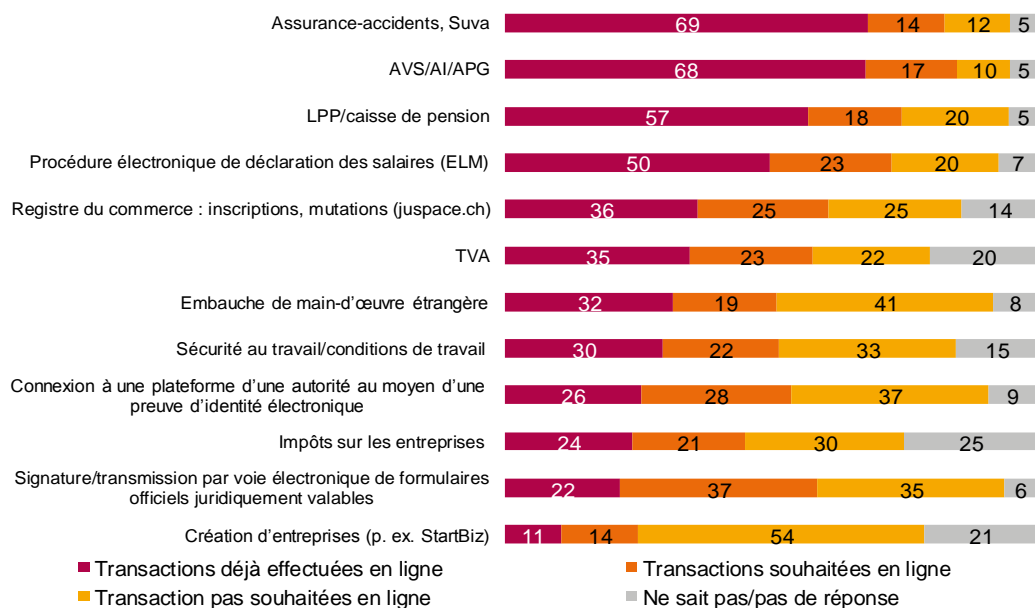
En réponse à la question de savoir de quelles offres en ligne supplémentaires leur entreprise devrait pouvoir disposer prioritairement, la plupart des personnes interrogées continuent à mentionner en premier des prestations en lien avec la TVA (5 % des personnes interrogées). Les offres en matière fiscale, d'AVS/AI/APG, d'assurance-accidents ou en lien avec l'embauche de main-d'œuvre étrangère sont évoquées à chaque fois par 2 % des personnes interrogées, tandis que l'on passe en dessous des 2 % pour d'autres prestations.

Le graphique présenté ci-dessous présente de quelle manière les besoins actuels des entreprises sont couverts en ce qui concerne les différentes transactions en ligne avec les autorités. Leurs besoins sont particulièrement importants pour ce qui est de la preuve d'identité électronique et de la signature électronique de documents juridiquement valables. Par ailleurs, en matière de démarches réalisées par le truchement de l'internet, il existe encore un potentiel et un besoin importants dans tous les autres domaines de prestations.

## Déroulement des transactions

«Veuillez indiquer, pour les transactions suivantes, si elles sont déjà effectuées en ligne par votre entreprise, si votre entreprise souhaite les effectuer en ligne, ou si elle ne le souhaite pas.»

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = 1023)

## SuisseID

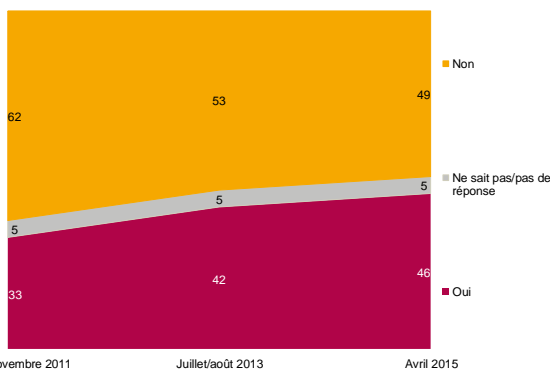
La proportion de représentants d'entreprise indiquant connaître la désignation SuisseID augmente continuellement (+4 % depuis la dernière enquête, réalisée en 2013). Une petite majorité (relative) de 54 % ne semble toujours pas savoir ce qu'est la SuisseID (proportion cumulée des « Non » et « Ne sait pas/pas de réponse »).

Graphique 11

### Tendance: notoriété de la SuisseID

«Connaissez-vous la SuisseID?»

en % des représentants d'entreprise interrogés

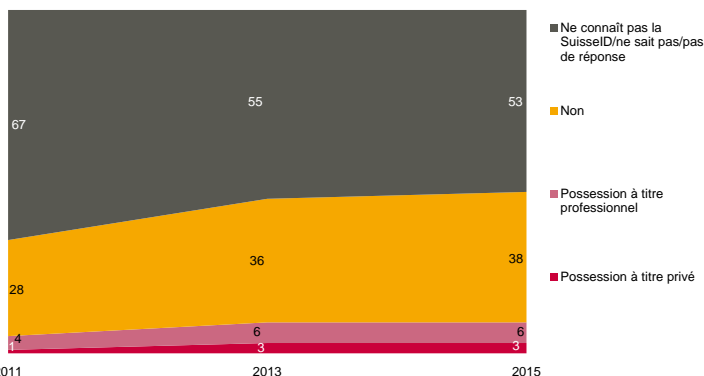


© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

### Tendance: possession d'une SuisseID

«Possédez-vous une SuisseID à titre privé, possédez-vous une SuisseID à titre professionnel ou ne possédez-vous pas de SuisseID?»

en % des représentants d'entreprise interrogés



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 1000)

Le taux des personnes interrogées possédant une SuisseID reste très bas (9 %, dont 6 % à titre professionnel et 3 % à titre privé). A l'inverse, 38 % ne possèdent pas de SuisseID, et quelque 53 % ne peuvent pas faire de lien avec cette offre.

Les représentants d'entreprise ayant répondu qu'ils disposent d'une SuisseID sont plutôt satisfaits, voire très satisfaits (82 %).

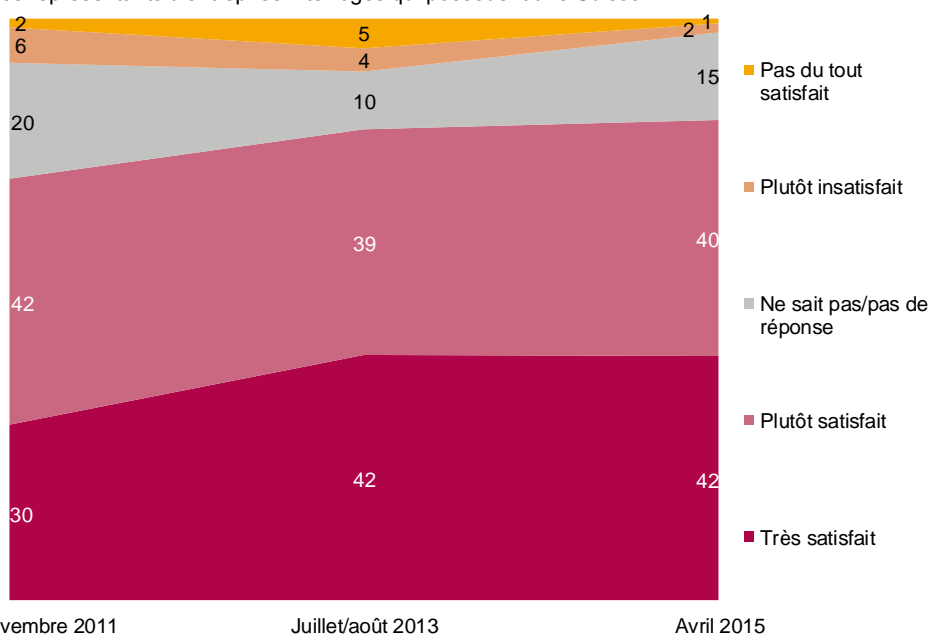
Parmi les motifs de satisfaction invoqués, on retrouve souvent la simplification que représente la SuisseID, sa sécurité et sa polyvalence. Parmi les 3 % des personnes plutôt insatisfaites, voire très insatisfaites par la SuisseID, seuls deux représentants d'entreprise ont donné la raison de leur insatisfaction : le premier regrettait le manque de possibilités d'utilisation, tandis que pour l'autre, une prolongation de la durée d'enregistrement de seulement 10 jours était trop courte.

## Graphique 12

### Tendance: satisfaction concernant la SuisseID

«Etes-vous très satisfait de votre SuisseID, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou pas du tout satisfait?»

en % des représentants d'entreprise interrogés qui possèdent une SuisseID



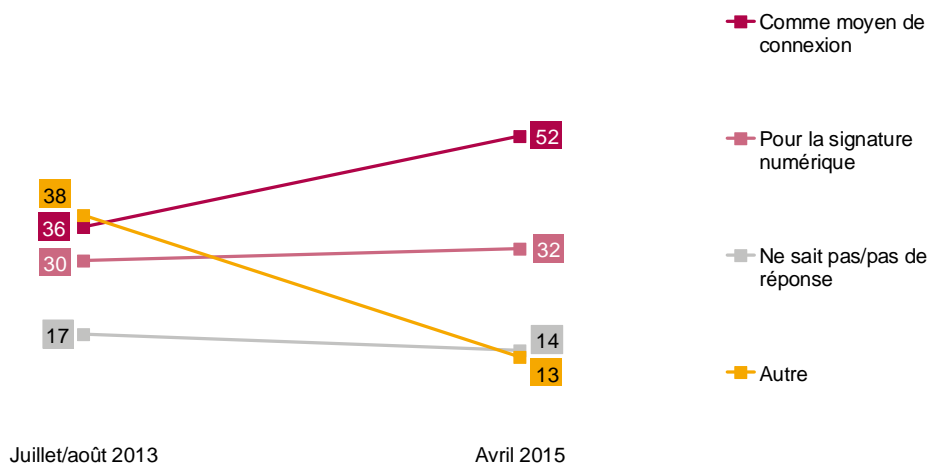
© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (n 65 à 95 personnes)

Pour près de la moitié des personnes interrogées, la SuisseID est utilisée en tant que moyen de connexion et environ un tiers l'utilise à titre de signature numérique. Si les chiffres d'utilisation de la SuisseID en tant que moyen de connexion ont nettement augmenté depuis 2013, ceux en matière de signature stagnent.

## Tendance: utilisation de la SuisselD

«Si vous possédez une SuisselD, dans quel(s) but(s) l'utilisez-vous?»

en % des représentants d'entreprise interrogés qui possèdent une SuisselD (réponses multiples)



© gfs.bern, Entreprises et cyberadministration, avril 2015 (N = env. 100)

Parmi les personnes qui ne possèdent pas encore de SuisselD, 48 % peuvent s'imaginer en utiliser une. Toutefois, 38 % des personnes interrogées n'envisagent pas de le faire, même à l'avenir. Les personnes indécises forment un groupe relativement petit, mais stable (environ 5 %).

## Conclusion

L'internet est devenu un instrument indispensable dans le travail quotidien des entreprises suisses et, selon les possibilités, toujours plus de démarches administratives sont effectuées en ligne. La satisfaction avec les offres de l'administration en général, et de la Confédération, des cantons, des villes et des communes en particulier, se situe à un niveau très élevé, mais qui n'a plus guère augmenté au cours de ces dernières années et varie en outre suivant les régions.

Les représentants d'entreprise soulignent l'importance de prestations de base et proches de leur quotidien offertes par le truchement de l'internet à l'instar du déroulement du trafic des paiements. Les offres telles que Xing ou Twitter, qui mettent l'accent sur les aspects sociaux, ne jouent plutôt qu'un rôle secondaire dans le contexte de cette enquête portant principalement sur l'utilisation dans le cadre du travail.

Pour de nombreuses transactions concrètes et utiles pour les entreprises, on constate une évolution marquante de l'utilisation des prestations en ligne par rapport à la dernière enquête, menée en 2013. Il semble que l'offre a été développée de manière à bien répondre à la demande.

Les offres actuelles sont aujourd'hui largement utilisées et satisfont souvent la demande existante. Toutefois, si les expériences réalisées par les utilisateurs sont positives, la demande pour davantage d'offres de transactions sans rupture de médias pourrait se renforcer.

Un accès simple et facilité par le biais des moteurs de recherche, qui continuent à être utilisés par de nombreux représentants d'entreprise pour trouver les sites de l'administration, est essentielle dans la perspective d'une utilisation étendue des offres en ligne des autorités.

Enfin, la notoriété de la SuisseID croît lentement, mais régulièrement. La proportion de personnes disposant effectivement d'une SuisseID reste toutefois limitée. Par conséquent, le potentiel d'information reste élevé et intéressant, en particulier parce qu'une majorité (relative) des personnes interrogées qui ne possèdent pas encore de SuisseID peuvent s'imaginer l'utiliser, et que les personnes qui le font déjà en sont très satisfaites.



Voici une synthèse des constats tirés des études réalisées ainsi qu'une série de thèses qui en découlent :

### **Le traitement des démarches administratives, un besoin fondamental**

Le pourcentage des personnes qui souhaitent obtenir en ligne uniquement des informations sur les démarches administratives a constamment diminué au cours de ces quelque dix dernières années ; aujourd'hui, il a diminué de moitié. Désormais, l'exécution directe des démarches administratives par le truchement de l'internet est devenue bien plus importante. Depuis la dernière enquête, on constate par ailleurs une nouvelle tendance, à savoir une approche globale en ce qui concerne les prestations des pouvoirs publics sur l'internet. Pour toujours plus de personnes interrogées, il ne s'agit pas de disposer de la possibilité d'effectuer des démarches administratives ou d'informations à ce sujet, mais des deux à la fois.

### **Nécessité d'un accès facilité par le biais de plusieurs canaux**

Le contact avec les autorités par l'internet est aujourd'hui aussi important que les contacts téléphoniques. Outre l'exécution de démarches administratives en ligne, toujours plus de personnes souhaitent, en plus, pouvoir trouver sur l'internet des informations très ciblées en lien avec les autorités. Elles recourent à cet effet très souvent à des moteurs de recherche.

### **Degré de satisfaction élevé mais stagnant, en ce qui concerne les offres des administrations publiques**

L'appréciation de l'offre internet des pouvoirs publics en général, et de la Confédération, des cantons, des communes et des villes en particulier, est très largement positive. Toutefois, après une forte progression avant 2010, on ne constate plus de progression marquée de la satisfaction.

### **Demande de prestations utiles plutôt que de médias sociaux**

Pour les entreprises, le plus important est de disposer d'offres et d'applications pratiques qui fonctionnent bien telles que le traitement du trafic des paiements ou l'exécution de démarches administratives. Des prestations davantage axées sur les aspects sociaux ne revêtent par contre qu'une importance marginale.

### **Progression marquée des démarches administratives en ligne, potentiel de développement encore existant**

Depuis la dernière enquête, on observe une augmentation marquée du nombre de démarches administratives effectuées sur l'internet. Il est désormais un peu mieux répondu à la demande existante en la matière du côté des entreprises. Néanmoins, il existe encore une marge de progression certaine dans tous les domaines.

### **Légèrement plus répandue, la SuisseID donne satisfaction**

Si la notoriété de la SuisseID est en hausse, elle ne se traduit guère en une augmentation du nombre d'utilisateurs. Il existe très clairement un potentiel de développement important puisqu'un pourcentage considérable de personnes interrogées peuvent s'imaginer y recourir.

Nous en tirons les hypothèses suivantes :

**Des expériences positives et satisfaisantes généreront de nouveaux besoins**

Le recours nettement plus fréquent aux offres actuelles devrait susciter dans un avenir proche de nouveaux besoins en matière de traitement de dossiers administratifs. La satisfaction des entreprises et la facilité d'accès des offres sont toutefois les deux facteurs les plus importants dans l'optique de ce développement. La mise en place d'un guichet unique pourrait être une solution idéale à cet égard.

**SuisseID : le développement des possibilités d'utilisation de l'identification et de la signature numériques est essentiel pour le développement de la cyberadministration**

Une identification et une signature électroniques (p. ex. avec SuisseID) permettent de proposer des possibilités de démarches administratives plus complexes sans rupture de médias. Pour accroître le nombre d'utilisateurs, il convient de développer des offres plus convaincantes et plus nombreuses, susceptibles de répondre, dans l'idéal, aussi bien aux besoins professionnels que privés. Il s'agit là d'un défi à relever aussi bien par l'administration que par l'économie privée.

# Annexe

## L'équipe de gfs.bern



Lukas Golder

Chef de projet senior, membre de la direction de gfs.bern, politologue et expert en médias, MAS FH en gestion de la communication

Activités principales :

Analyses de communication et de campagne intégrées, analyses de l'image et la réputation, analyses médiatiques/analyses de l'impact médiatique, recherche sur la jeunesse et les changements sociaux, votations, élections, modernisation de l'Etat, réformes politiques dans le domaine de la santé

Publications sous forme de recueils, de magazines spécialisés, d'articles de la presse quotidienne et sur l'internet



CLOÉ JANS

Cheffe de projet junior, politologue

Activités principales :

Votations et élections, débats sociaux, campagnes, analyse de thèmes politiques, analyses médias, enseignement



STEPHAN TSCHÖPE

Chef Analyse et services, politologue

Activités principales :

Coordination des services, analyse statistique de données complexes, traitement informatique des données et programmation d'enquêtes, projections, analyses des partis et des structures avec agrégation des données, analyses de communication intégrées, visualisations



MEIKE MÜLLER

Collaboratrice scientifique, sociologue et experte en médias

Activités principales :

Analyse des données, programmations, analyses de communication intégrées, analyses qualitatives des données, coordination des services, analyses médias, recherches, visualisations



JOHANNA LEA SCHWAB

Secrétariat et administration, employée de commerce CFC

Activités principales :

Desktop-publishing, visualisations, administration de projet, administration d'exposés



AARON VENETZ

Stagiaire, politologue

Activités principales :

Modélisation des données, méthodes qualitatives, recherches, analyse des données, programmations, analyses médias, visualisations



gfs.bern ag  
Hirschengraben 5  
Case postale  
CH – 3001 Berne  
Téléphone +41 31 311 08 06  
Fax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter [www.schweizermarktforschung.ch](http://www.schweizermarktforschung.ch)

**SCHWEIZER  
MARKTFORSCHUNG**  
**Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym**

**gfs.bern**  
Menschen. Meinungen. Märkte.

**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**

Direction de la promotion économique

Politique PME

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Tél. +41 58 462 28 71, fax +41 58 463 12 11

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch), [www.pme.admin.ch](http://www.pme.admin.ch)