

STRATÉGIE

# Services numériques des autorités valaisannes

Avril 2022



CANTON DU VALAIS  
KANTON WALLIS

# Le Valais passe au numérique

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication jouent un rôle de plus en plus important dans notre vie et ont accéléré une transformation sociétale déjà amorcée il y a plusieurs décennies. Dans un monde toujours plus interconnecté, l'ensemble de la population et des entreprises bascule chaque jour un peu plus massivement vers l'espace « numérique ».

Avec le progrès technologique rapide, les demandes et les besoins de la population et de l'économie en matière de services numériques augmentent. Les autorités valaisannes entendent saisir les opportunités offertes par cette évolution avec détermination et accélérer rapidement la numérisation des services dans tous les secteurs publics du canton.

Il y a plusieurs années déjà, le canton a lancé différents projets de transformation numérique qui visent à faciliter les interactions avec la population et les entreprises, comme par exemple « eDéménagement » (annonce et saisie électronique des déménagements, départs et arrivées), « eConstruction » (gestion électronique des demandes de permis de construire), « eVendages » (application web officielle du canton du Valais pour le contrôle des vendanges), « eRF Valais » (introduction du registre foncier fédéral informatisé et mise en place d'un système d'information du territoire), « VSTax et TellTax » (remplissage et transmission électronique de la déclaration fiscale) ou encore le « Portail Impôt à la source » (transmission électronique des décomptes par l'employeur).

Au travers de la présente Stratégie « Services numériques des autorités valaisannes », le Conseil d'État souhaite créer les conditions-cadres juridiques, techniques et organisationnelles et poser l'architecture et les services de base (tels que l'authentification, la signature électronique ou le portail unique) nécessaires au développement des prestations numériques. De plus, il veut pousser la transformation numérique des services à l'ensemble des autorités valaisannes et, en fin de compte, simplifier les procédures administratives à tous les niveaux. Cependant, il ne s'agit pas seulement de transférer des services sur le canal numérique, mais aussi de repenser ces services à la lumière des possibilités offertes par les technologies actuelles.

Dans son rôle de promoteur de la transformation numérique des autorités valaisannes, la vision du Conseil d'État stipule que « Les services numériques sont prioritairement choisis par la population, les entreprises et les autorités pour interagir entre elles ». Le facteur clé de succès qui permettra de concrétiser cette vision, sera la collaboration. La stratégie a donc été élaborée en étroite collaboration avec la Fédération des Communes Valaisannes. Cela illustre la volonté du canton et des communes d'unir leurs forces dans la mise en œuvre de cette vision commune et d'impliquer les institutions étatiques et paraétatiques ainsi que d'autres acteurs de la digitalisation. En s'appuyant sur le fort réseau académique scientifique et les compétences des entreprises de notre Canton, les autorités mettront ensemble en place les infrastructures technologiques communes nécessaires à cette transformation. Elles s'engageront autour de chacune des grandes réalisations qui jaloneront la transition vers un Valais toujours plus proche des aspirations de sa population et de ses entreprises en matière de digitalisation.



**Roberto Schmidt**  
Chef du Département des finances  
et de l'énergie (DFE)

**Stéphane Coppey**  
Président de la Fédération  
des Communes Valaisannes

# Introduction

## 1.1 CONTEXTE



En l'espace d'une génération, les technologies de l'information et de la communication ont acquis un rôle central dans notre société, affectant l'ensemble des domaines du quotidien et changeant nos manières de communiquer, de consommer mais aussi de travailler. Effectuer des achats en ligne, ouvrir ou consulter un compte bancaire ou s'acquitter de formalités diverses sans contrainte de lieu ni d'horaire figurent entre autres parmi les attentes de notre société. Pour y répondre, le secteur privé, presque dans son ensemble, a dû se réinventer et digitaliser son offre de services ou de produits ainsi que son mode de distribution.

Cette évolution du mode de consommation se manifeste également dans les attentes de la population et des entreprises, quant à la manière dont les services publics sont fournis, que ce soit au niveau fédéral, cantonal ou communal. Il en va de même pour ceux délivrés par les établissements et les institutions paraétatiques. Les autorités valaisannes<sup>1</sup> ont pris acte de ces nouvelles attentes et ont amorcé leur changement afin d'y donner une réponse appropriée. Des chantiers ont d'ores et déjà été réalisés et d'autres sont en cours. Ceux-ci sont conduits indépendamment par les différentes autorités et leurs prestataires privés. Ces activités amènent toutefois au constat d'un manque de coordination et d'une efficacité insuffisante de l'utilisation des moyens. De là est née une volonté commune d'agir en intensifiant et en formalisant la collaboration entre les différents acteurs, laquelle se trouve au cœur de l'ambition du Conseil d'État en matière de transformation numérique formulée en 2019. Par ailleurs, la récente crise sanitaire et économique de la Covid-19 provoquant la fermeture des guichets physiques a encore accéléré un peu plus la nécessité de fournir les services publics en ligne.

Cette transformation n'est cependant pas une fin en soi mais un moyen de développer une administration publique encore plus performante qui réponde à différents besoins, tels que :

- s'affranchir des contraintes de lieu ou de temps d'ouverture des guichets ;
- accélérer le traitement des demandes, grâce à une revue des processus sous-jacents, tels que la parallélisation de certaines activités et la suppression d'envois de courriers sur format papier ;
- améliorer la compréhension et la transparence des procédures, permises par leur transfert du format analogique vers un format numérique ; et,
- favoriser la transversalité, tant entre les autorités valaisannes que vers l'extérieur, avec les autres cantons, la Confédération voire d'autres États.

Les prestations numériques doivent permettre une meilleure maîtrise voire, à long terme, une réduction des coûts de fonctionnement de l'État et « in fine » garantir une utilisation plus efficace des deniers publics.

À l'instar des services fournis par les guichets traditionnels, les prestations numériques doivent également garantir la sécurité de l'information et la protection des données. Ces prestations doivent être, si possible, accessibles à tout un chacun, indépendamment de son âge, origine ou niveau de formation. Ceci est la condition « sine qua non » à une utilisation ordinaire.

Rappelons enfin que, malgré les difficultés posées par le fédéralisme aux procédures interinstitutionnelles, la Confédération, les cantons et les communes collaborent déjà dans le but de favoriser la mise en œuvre d'une administration numérique en Suisse, et ce depuis 2008. Depuis janvier 2022, cette mise en œuvre se poursuit sous la supervision de la nouvelle organisation « Administration numérique suisse ». Cette dernière soutient le déploiement d'infrastructures techniques ainsi que de services prioritaires utiles à l'ensemble des autorités

<sup>1</sup> Le terme « autorités valaisannes » doit être compris dans le sens strict de la définition inscrite dans la Loi sur l'information du public, la protection des données et l'archivage (LIPDA) du 09.10.2008 (état 01.09.2011), article 3, alinéa 1.

et ce, en étroite collaboration avec les cantons et les communes. La présente stratégie « Services numériques des autorités valaisannes » s'inscrit donc totalement dans la démarche nationale qu'elle décline au niveau cantonal, laquelle s'articule en une vision, des buts, des principes, des objectifs opérationnels et esquisse les grandes lignes d'un programme de mise en œuvre.

## 1.2 ÉLABORATION ET BASES

En 2019, le Conseil d'État a défini son ambition en matière de transformation numérique des autorités valaisannes, laquelle vise à :

- étendre sélectivement la fourniture de leurs prestations sur le canal numérique ;
- institutionnaliser le cadre de la collaboration entre l'État et les parties prenantes et capitaliser sur leurs réalisations propres ;
- encourager l'utilisation de ces prestations par la population et la systématiser pour les entreprises ;
- promouvoir l'utilisation du canal numérique lors du partage d'informations entre les autorités ; et,
- établir l'État du Valais en gardien de la donnée administrative numérique de la population.

Fruit d'une démarche collaborative entre les communes valaisannes, les institutions étatiques et paraétatiques et l'État du Valais, cette ambition s'inscrit comme élément du second volet de la stratégie informatique 2015-2024 qui prévoit la modernisation de l'État et la mise en œuvre de l'administration numérique.

La présente stratégie, qui vise à mettre en œuvre cette ambition, a été élaborée sur la base de ces travaux préparatoires et s'inscrit pleinement dans la stratégie nationale E-Government Suisse<sup>2</sup>, laquelle prévoit une densification accrue de la collaboration intercantonale et fédérale.

## 1.3 PÉRIMÈTRE INSTITUTIONNEL

La stratégie « Services numériques des autorités valaisannes » doit servir de lignes directrices pour la transformation numérique de la fonction publique valaisanne, pour :

- l'État comme autorité porteuse de la transformation ;
- les communes, autant municipales que bourgeoises, comme partenaires essentiels au développement d'une administration publique numérique valaisanne complète. La stratégie porte en priorité sur les interactions que les communes entretiennent avec le Canton ou entre elles, que cela soit par l'utilisation d'infrastructures de base communes ou par la mise en place de prestations conjointes<sup>3</sup> ; et,
- les structures étatiques et paraétatiques concernées, dans leurs interactions avec les autorités.

<sup>2</sup> <https://www.egovernment.ch/fr/umsetzung/e-government-strategie/>

<sup>3</sup> Les prestations conjointes sont celles qui nécessitent l'interaction de plusieurs autorités. C'est par exemple le cas dans les domaines de la fiscalité, de l'éducation, des assurances sociales ou des constructions.





## 1.4 AUTRES PARTIES PRENANTES

En complément aux autorités qui constituent le périmètre institutionnel, il est nécessaire de mentionner l'implication de certains acteurs sans laquelle cette transformation serait rendue beaucoup plus difficile :

- les milieux académiques et les partenariats public privé où la *HES-SO*, l'*IDIAP* ou encore le *Swiss Digital Center* positionnent leurs compétences en matière de numérique largement au-delà des frontières valaisannes ;
- les centres de compétences *Antenne Région Valais romand* et *Regions- und Wirtschafts-zentrum Oberwallis* qui accompagnent déjà les communes dans divers domaines et facilitent les collaborations interinstitutionnelles ; et,
- les prestataires informatiques privés des différentes autorités, en tant qu'acteurs de la réalisation, du déploiement et de l'intégration des prestations numériques. Ces partenaires privés revêtent de fait un rôle central dans la mise en œuvre de la présente stratégie, en particulier dans la réalisation des interfaces techniques ou fonctionnelles.

## 1.5 BÉNÉFICIAIRES

La transformation numérique des services publics est axée sur les besoins de la population et des entreprises, qui en sont les premiers bénéficiaires. Mais cette transformation doit également profiter aux autorités valaisannes elles-mêmes, notamment grâce à la simplification et l'optimisation des processus administratifs au bénéfice de leurs usagers.

## 1.6 COLLABORATION ET BASES LÉGALES

Au niveau national, la convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière d'administration numérique en Suisse accorde une attention particulière aux interfaces entre les communes et le canton, que cela soit par l'utilisation d'infrastructures de base communes ou par la mise en place de prestations conjointes.

Faciliter la transformation numérique des services publics et simplifier les processus administratifs suppose de favoriser autant que possible la transversalité et les synergies au sein du périmètre institutionnel. En conséquence, la mise en œuvre d'une stratégie numérique en Valais ne peut être rendue possible que par une coordination efficace et adaptée entre l'État, les communes, les institutions étatiques et paraétatiques et leurs prestataires.

Fort de ce constat et dans la continuité de la convention nationale, le Conseil d'État entend se doter d'un cadre de collaboration institutionnelle couvrant l'ensemble des autorités valaisannes. La mise en œuvre de la présente stratégie doit donc pouvoir s'appuyer sur une base légale qui règle notamment l'organisation de la collaboration autant entre les parties prenantes qu'entre les échelons institutionnels (responsabilités, missions, calendrier, financement). L'élaboration d'une loi cantonale correspondante est en cours et constituera une base indispensable pour la mise en œuvre de la présente stratégie.

## Vision

# 2

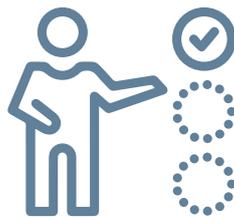


Dans son rôle de facilitateur et de promoteur de la transformation numérique des autorités valaisannes, le Conseil d'État pose comme vision :

« Les services numériques sont prioritairement choisis par la population, les entreprises et les autorités pour interagir entre elles. »

L'ensemble des autorités partagent cette vision et la portent à leur niveau respectif. Ainsi, elles instaurent un environnement où :

- la population et les entreprises recourent aux technologies de l'information et de la communication, lesquelles deviennent le mode d'échange naturel dans leurs relations avec leurs autorités ;
- les autorités entre elles interagissent par voie électronique ; et,
- s'appuyant sur une collecte unique, la qualité, la sureté et la conservation des données sont éprouvées. L'échange et la réutilisation de ces données communes au travers du canal numérique est la norme.





# 3

## Principes



Afin d'assurer un développement cohérent de l'administration numérique des autorités valaisannes, il est nécessaire d'encadrer la manière dont cette transformation doit être menée. À cet égard, la présente stratégie s'appuie dans une large mesure sur les principes que les membres de l'Union européenne (UE) et de l'Association européenne de libre-change (AELE) ont ratifiés dans la déclaration de Tallinn sur l'eGovernment<sup>4</sup>. Ces principes ont pour but de contribuer à la poursuite de la transformation numérique des administrations européennes et à l'encadrement du changement de culture que ce processus implique. En 2018, les cantons ont repris ces principes à leur compte<sup>5</sup>, ce que E-Government Suisse a fait à son tour dans sa stratégie 2020-2023<sup>6</sup>.

### 3.1 PRIMAUTÉ DU NUMÉRIQUE

De manière similaire à E-Government Suisse qui a comme idée directrice la priorité du numérique, la présente stratégie adopte comme principe premier la primauté du numérique. Ce principe consiste à offrir à la population et aux entreprises les principales prestations des autorités prioritairement au travers du canal numérique, en parallèle des guichets traditionnels. La fourniture de prestations sous leur forme actuelle n'est donc pas abandonnée mais complétée. En plus de favoriser une culture du numérique, la primauté du numérique doit permettre de s'affranchir des contraintes liées aux lieux ou aux horaires d'ouverture des guichets.

### 3.2 COLLECTE UNIQUE DES DONNÉES – « ONCE-ONLY »

Les autorités valaisannes suivent, dans la mesure du possible, le principe de la collecte unique des données<sup>7</sup> qui vise à les fournir qu'une seule fois. En d'autres termes, les autorités valaisannes veillent à ne pas demander des données dont elles disposeraient déjà. Pour ce faire, des registres communs et standardisés, accessibles par les autorités agréées, doivent être mis en place, en s'appuyant sur la mise en réseau et la réutilisation la plus systématique des données existantes ou produites. La gestion unique et à la source des données doit ainsi permettre d'augmenter leur qualité et leur sécurité tout en facilitant la mise en place de prestations numériques s'appuyant sur des données actuelles et vérifiées.

<sup>4</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

<sup>5</sup> [https://kdk.ch/fileadmin/redaktion/aktuell/newsletter/leitlinien-e-government\\_20180927-f.pdf](https://kdk.ch/fileadmin/redaktion/aktuell/newsletter/leitlinien-e-government_20180927-f.pdf)

<sup>6</sup> [https://www.egovernment.ch/index.php/download\\_file/1729/3460/](https://www.egovernment.ch/index.php/download_file/1729/3460/)

<sup>7</sup> Le terme de collecte unique des données fait ici référence au terme anglais « once only »

### 3.3 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNÉES

La sécurité de l'information et la protection des données doivent être considérées comme une condition au développement de prestations numériques. Celui-ci s'inscrit donc dans le cadre de la politique de l'information de l'État du Valais. Cette politique définit les objectifs et les mécanismes de sécurité de l'information au sein des autorités valaisannes et vise à garantir la sécurité des systèmes d'information mais aussi à encadrer les données tout au long de leur cycle de vie, de leur collecte à leur archivage ou à leur effacement.

Ainsi, la fourniture de prestations numériques fiables, en termes de sécurité de l'information et de la protection des données, favorise la confiance en leur utilisation. Dans ce sens, des mesures de communication adaptée au public ciblé, que ce soit la population, les entreprises ou le personnel des autorités valaisannes, est indispensable pour renforcer cette confiance.

### 3.4 OUVERTURE ET TRANSPARENCE

Dans la mesure où la base légale l'autorise, les données collectées, produites ou traitées lors de la fourniture de prestations numériques doivent être mises à disposition dans des formats lisibles par une machine en vue d'une libre réutilisation. Les données doivent être anonymisées, lorsque cela est nécessaire, afin de garantir la sécurité de l'information et la protection des données.

La revue des processus nécessaire au développement des prestations numériques favorise leur transparence, en permettant un suivi de leur déroulement et de leur état d'avancement étape par étape, ce qui contribue à la traçabilité de l'utilisation des données.

### 3.5 INTEROPÉRABILITÉ ET STANDARDISATION

Les autorités valaisannes veillent à développer des processus efficaces et économiques et recourent à cet effet à des systèmes interopérables, en particulier pour les prestations conjointes. Ces systèmes facilitent la dématérialisation intégrale des processus entre les différents niveaux institutionnels<sup>8</sup> et les échanges automatisés sans intervention humaine.

De plus, les autorités valaisannes utilisent, chaque fois que cela est possible, des solutions qui s'appuient sur des standards reconnus au niveau national ou international.

Ces deux principes revêtent une importance certaine puisque l'interopérabilité ne peut être atteinte sans le recours à des standards techniques communs et partagés.

<sup>8</sup> Cela implique une interopérabilité des systèmes entre les communes entre elles, entre une autorité communale et l'autorité cantonale, entre les cantons entre eux ou finalement entre les autorités valaisannes et la Confédération.



### 3.6 INCLUSION

La transformation numérique des services publics offre l'opportunité de tendre vers une société plus inclusive en garantissant le principe d'accès pour tous aux prestations publiques. Le respect de ce principe est d'ailleurs une obligation légale formulée dans la loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés.

Des prestations numériques simples d'utilisation, intuitives et conviviales doivent permettre à l'ensemble de la population, indépendamment des capacités ou singularités de chacune et chacun, de pouvoir jouir pleinement notamment de ses droits civiques et d'accéder sans barrière à l'ensemble des prestations fournies par ses autorités.

### 3.7 ÉCONOMICITÉ ET DURABILITÉ

La mise en œuvre des prestations numériques doit suivre une priorisation donnée par le rapport entre le résultat visé et les moyens utilisés pour y parvenir. La stratégie n'aspire donc pas à basculer systématiquement toutes les prestations étatiques sur le canal numérique mais bien de choisir celles qui ont le plus d'intérêt pour leurs bénéficiaires et qui présentent un potentiel de gain pour l'autorité concernée.

Le développement de prestations numériques vise à privilégier, autant que faire se peut, le recours à des sources d'approvisionnement et l'utilisation de technologies qui limitent leur empreinte environnementale. La démarche s'aligne plus largement sur la stratégie énergétique de l'État du Valais et son Plan Climat.

Finalement, les principes d'économicité et de durabilité doivent être examinés conjointement, dans la mesure où ils peuvent aboutir à des priorisations différentes.



# Buts

# 4



Afin de tendre vers l'environnement escompté dans un premier temps, puis finalement d'atteindre la vision portée par la présente stratégie dans un second temps, cette dernière se fixe les buts suivants :

- **faciliter les interactions**

entre la population, les entreprises et les autorités entre elles grâce au recours à une infrastructure technique qui permette de fournir les prestations numériques via le canal numérique ;

- **accélérer la transformation numérique**

des services publics délivrés par les autorités valaisannes, de manière coordonnée, lesquels reposent sur des procédures administratives optimisées et standardisées. Ces services sont alors plus performants et répondent encore mieux aux attentes des bénéficiaires ;

- **créer les conditions-cadre techniques, organisationnelles et juridiques**

nécessaires au développement et à la fourniture des prestations numériques, et en particulier celles nécessitant une collaboration étroite entre les autorités ;

- **favoriser la réutilisation de la donnée en main publique**

tout en en garantissant sa sécurité ainsi que la valoriser de manière innovante par exemple en soutenant la prise de décision politique et en permettant l'émergence de nouveaux modèles économiques ; et,

- **assurer l'éducation numérique des parties prenantes et des bénéficiaires**

grâce à des mesures de sensibilisation et de formation adéquates.



# 5 Objectifs opérationnels



Les objectifs opérationnels servent à atteindre les buts fixés dans le respect des principes édictés. Ils constituent le cadre dans lequel des mesures concrètes (projets, campagnes, formations, etc.) sont définies et réalisées par le biais du plan de mise en œuvre.

Il est tout d'abord nécessaire de disposer d'une architecture de services de base commune et évolutive (objectif opérationnel 1). Celle-ci ancre la collaboration interinstitutionnelle et permet ensuite l'extension de l'offre de prestations numériques (objectif opérationnel 2). Dans cette perspective, la gouvernance, l'organisation ainsi que le mode de financement de ces réalisations doivent être transposés dans une base légale (objectif opérationnel 3). Les procédures numériques s'appuyant sur des données, il est primordial d'en garantir leur qualité, leur protection, d'encourager leur réutilisation et d'en systématiser le partage (objectif opérationnel 4). Enfin, développer et fournir des prestations ne prenant de sens que si elles sont utilisées, il importe donc d'assurer leur promotion et de renforcer la confiance en leur utilisation (objectif opérationnel 5).

## 5.1 METTRE EN PLACE L'ARCHITECTURE ET LES SERVICES DE BASE NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT DES PRESTATIONS NUMÉRIQUES

La fourniture de prestations numériques ne peut se faire sans le développement de services de base qui constituent le socle sur lequel elles s'appuient. Ces services de base ont en partie déjà été identifiés dans le cadre de la Stratégie informatique 2015-2024 de l'État du Valais et sont pour certains en cours de déploiement. Une attention particulière doit toutefois être portée à la conception et au déploiement de ces services, afin qu'ils puissent être utilisés par l'ensemble des autorités.

Ces services de base - tels que l'authentification, la signature électronique ou le portail unique - doivent être standardisés et technologiquement éprouvés. Leur mise en place se fait sous la supervision du Service cantonal de l'informatique (SCI). Une fois déployés, les autorités valaisannes les utilisent systématiquement<sup>9</sup> lors de la fourniture de nouvelles prestations.

L'architecture, qui décrit la manière dont les services de base interagissent entre eux et se complètent, doit être à la fois robuste, pérenne et ouverte. Celle-ci doit tout d'abord constituer un socle stable sur lequel les autorités peuvent bâtir leurs prestations numériques. Mais cette architecture doit rester suffisamment ouverte<sup>10</sup> afin de permettre l'intégration de nouveaux services de base, fruits d'avancées technologiques encore à venir.

<sup>9</sup> Pour autant qu'aucune loi ne le stipule autrement

<sup>10</sup> Ici, le terme « ouverte » fait référence à « open architecture » en anglais



## **5.2 ANCRER ET ACCROÎTRE LA COLLABORATION ENTRE LES DIFFÉRENTS NIVEAUX INSTITUTIONNELS PAR LE DÉVELOPPEMENT DE PRESTATIONS CONJOINTES**

La collaboration entre les autorités, de même niveau institutionnel ou non, se renforce par la fourniture de prestations numériques conjointes. Ainsi, en tant que maître d'œuvre de leur réalisation, l'État du Valais pilote avec les autorités d'autres niveaux institutionnels la priorisation, la planification et la conception de ces prestations.

La mise en œuvre de prestations numériques conjointes présente un grand intérêt mais également une forte complexité par le fait qu'elles mettent en relation plusieurs autorités qui interagissent via des environnements hétérogènes. D'un point de vue technique, cela suppose d'avoir recours à des solutions techniques qui reposent sur des standards communs (voir le principe d'interopérabilité). D'un point de vue fonctionnel, les autorités doivent tendre vers un alignement de leurs processus administratifs propres de manière à pouvoir interagir de manière plus fluide ainsi qu'à rendre leurs processus plus transparents.

## **5.3 POSER LA BASE LÉGALE, LA GOUVERNANCE, L'ORGANISATION ET LES STRUCTURES DE FINANCEMENT NÉCESSAIRES À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS**

La mise en œuvre de l'administration numérique nécessite de produire une loi spécifique aux services numériques (LCyber). Plus particulièrement, cette loi doit :

- définir les principes régissant la transformation numérique des services publics ;
- établir un cadre propice à l'organisation, au développement, à l'exploitation, à l'utilisation et aux financements des services numériques des autorités ; et,
- régler la collecte, la conservation, la mise à disposition et l'accessibilité aux données publiques.

Certaines bases légales sectorielles existantes qui se trouvent impactées par ce processus de transformation doivent être adaptées. Il s'agit notamment de :

- la loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA) qui définit la valeur probante des données et documents dématérialisés dans le domaine des procédures administratives ; et,
- les bases légales plus spécifiques, telles que la loi sur les bases de données référentielles et sur l'harmonisation des registres des personnes, des entreprises et établissements ainsi que des bâtiments et logements (LBDR) ou la loi sur les constructions (LC), au regard de la mise en œuvre et de l'utilisation obligatoire des services de base.

La mise en œuvre de la stratégie et son évaluation périodique reposent sur une structure organisationnelle où siègent les représentants des autorités, en particulier le Canton et les communes. Cette structure se compose notamment d'un comité de pilotage dont le but est de soutenir le Conseil d'État dans ses prises de décisions mais aussi de favoriser la collaboration entre les différents niveaux institutionnels. Par ailleurs, l'organisation s'appuie sur les différents services de l'État et des autorités valaisannes afin de déployer, communiquer, accompagner et supporter la transformation numérique des autorités.

Le financement de la mise en œuvre de la stratégie est porté par l'ensemble des parties prenantes selon des modalités et des clés de répartition des coûts qui sont arrêtées dans la loi.



<sup>11</sup> Concerne les données unitaires et, ou, les jeux de données numériques.

<sup>12</sup> L'accès aux données est régi par différentes lois, les plus générales étant la loi fédérale sur la protection de données (LPD) et sa déclinaison valaisanne la loi sur l'information, la protection de données et l'archivage (LIPDA).

D'autres mesures plus spécifiques viennent compléter la gestion des données numériques, telles que la Loi fédérale sur l'utilisation des moyens électroniques pour l'exécution des tâches des autorités (LMETA) qui, dans la lignée des démarches nationales comme « Open Data » et « Open Government » détaille le principe d'accessibilité systématique aux usagers de leurs données propres (en Anglais « open by default »).



## 5.4 GÉRER ET VALORISER LA DONNÉE NUMÉRIQUE TOUT AU LONG DE SON CYCLE DE VIE<sup>11</sup>

La donnée numérique est une ressource sensible qui nécessite une gestion encadrée, notamment en matière de production, d'accès, d'échange, d'utilisation, de qualité, de stockage ou de conservation. Au regard du volume croissant et de la multiplication des sources de données à considérer, il est crucial de mettre en place une approche coordonnée se basant notamment sur des standards communs (techniques et fonctionnels) afin de recenser, catégoriser, enrichir, et valoriser les données, et d'éviter ainsi de produire ou de transmettre des données ou jeux de données incomplets, non pertinents, voire erronés.

Fort de ce constat, les autorités mettent tout en œuvre pour garantir la bonne gestion des données numériques en leur main.

Au sein de l'administration, les interactions par voie numérique doivent être systématisées entre les services de l'État et avec les autres autorités. En d'autres termes, l'échange de données numériques selon des protocoles standardisés doit donc être la règle et non l'exception. Pour les entreprises, l'accessibilité aux données numériques offre de nouvelles opportunités pour générer de la valeur. L'ouverture de certaines données publiques doit être systématisée, en conformité avec les dispositions prévues par le cadre législatif en vigueur et dans le prolongement des démarches nationales en matière d'ouverture des données<sup>12</sup>.

## 5.5 PROMOUVOIR LES PRESTATIONS NUMÉRIQUES ET ACCOMPAGNER LEUR UTILISATION

La transformation numérique des services publics modifie non seulement la façon dont la population et les entreprises interagissent avec leurs autorités mais aussi la manière dont celles-ci interagissent entre elles. En conséquence, l'ensemble des usagers, des bénéficiaires et des acteurs doivent être mobilisés, informés, sensibilisés, formés, voire entourés ou aidés de manière plus ou moins spécifiques. Ces mesures doivent éviter de creuser la fracture numérique et contribuer à ce que chacun et chacune puisse profiter pleinement de la transformation numérique des services publics. Parmi ces acteurs :

- les prescripteurs (tels que les architectes, fiduciaires ou notaires) sont partie prenante à l'ensemble des phases de mise en œuvre des prestations numériques ;
- les prestataires de services informatiques – qu'ils soient privés ou publics – travaillant auprès des différentes autorités contribuent au développement des services numériques et doivent participer à la définition et à la mise en œuvre de standards ;
- les autorités et leur personnel administratif, en tant qu'utilisateurs clés, sont informés et consultés lors de la mise en œuvre des services numériques et sont formés à leur bonne utilisation. Par ailleurs, dans certains cas, le personnel peut contribuer à des mesures de communication, d'accompagnement ou de support ; et,
- les enseignants veillent à sensibiliser et former les élèves à l'usage des nouvelles technologies, et ce en vue de les préparer aux métiers du futur.

L'utilisation des nouvelles prestations numériques ne peut être effective que si les bénéficiaires y adhèrent et leur font confiance. Pour ce faire, un important travail de communication est nécessaire, lequel est accompagné par des mesures spécifiques, telles que :

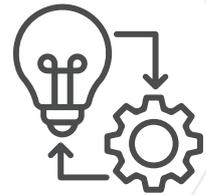
- la sensibilisation aux bénéfices associés aux prestations numériques ;
- la sensibilisation à la sécurité ainsi qu'à la bonne utilisation des technologies de l'information et de la communication ;
- un accompagnement s'appuyant sur des assistants virtuels<sup>13</sup> ou des didacticiels vidéo ; et,
- un dispositif de support opérationnel permettant de réceptionner et trier d'éventuels incidents ou questions en lien avec l'utilisation des prestations numériques.



<sup>13</sup> De l'anglais « chatbots »  
ou « callbots »  
(agents conversationnels)

# 6

## Mise en œuvre



La mise en œuvre de la présente stratégie s’articule en deux cycles quadriennaux successifs. Alors que les quatre premières années sont consacrées à valider et mettre en place les piliers de l’approche opérationnelle, les quatre suivantes sont dédiées à la concrétisation d’une transition effective et durable vers une offre étendue de prestations numériques.

Le premier cycle (2023-2026) a pour finalité de valider l’approche opérationnelle et de poser l’architecture technique et fonctionnelle. Celle-ci sert de base au déploiement à plus grande échelle des nouvelles prestations numériques pour l’ensemble des objectifs opérationnels et selon les principes retenus. Ce premier cycle s’articule autour de six piliers :

- établir la base légale régissant les services numériques des autorités valaisannes et adapter si nécessaire les bases légales générales<sup>14</sup> ou sectorielles<sup>15</sup> existantes ;
- mettre en place la gouvernance, la structure organisationnelle et les modalités nécessaires au pilotage de la stratégie ;
- assurer le financement et les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie, par exemple par l’octroi de crédits-cadre ou d’un fonds ;
- déployer les services de base et mettre en place les prestations conjointes retenues dans le plan de mise en œuvre ;
- identifier et mobiliser les acteurs contribuant à la promotion ou l’accompagnement du numérique ; et,
- permettre l’utilisation systématique des registres communs.

Sur cette base, le second cycle (2027-2030) permet ensuite de déployer à large échelle, d’intensifier et de pérenniser l’usage des prestations numériques. Il vise en particulier à :

- étendre l’offre des prestations – tant conjointes que propres à chaque autorité -proposées au travers du portail unique ;
- soutenir l’ouverture et la réutilisation systématique des données ;
- définir des indicateurs de gestion et d’évaluation relatifs aux prestations numériques (tels que taux d’utilisation, qualité et efficacité, ou niveau d’acceptation par les bénéficiaires), puis engager les mesures correctives, si nécessaire ;
- promouvoir les prestations numériques auprès de l’ensemble des bénéficiaires et mettre en place les dispositifs d’accompagnement ; et,
- assurer la veille technologique et identifier les nouveaux services de base pouvant en découler, puis, au besoin, adapter la base légale et les dispositifs technique et fonctionnel en place.

Le déploiement de cette stratégie est réalisé au travers du plan de mise en œuvre. Celui-ci est revu périodiquement et détaille l’ensemble des prestations et actions qui doivent être menées afin d’opérationnaliser cette stratégie.

<sup>14</sup> Par exemple la loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA) ou la loi sur l’information, la protection de données et l’archivage (LIPDA)

<sup>15</sup> Notamment la loi sur les bases de données référentielles et sur l’harmonisation des registres des personnes, des entreprises et établissements, ainsi que des bâtiments et logements (LBDR)



Département des finances et de l'énergie  
**Service de l'administration numérique**  
Departement für Finanzen und Energie  
**Dienststelle für die digitale Verwaltung**

**CANTON DU VALAIS**  
**KANTON WALLIS**

san@admin.vs.ch  
ddv@admin.vs.ch

