

05.3082

**Interpellation Amgwerd Madeleine.
Internet-Portal www.ch.ch.
Welche Dienstleistungen?**

Eingereichter Text 15.03.05

Der sogenannte Guichet virtuel ist ein sehr ehrgeiziges Projekt. Es soll der Bevölkerung ermöglichen, Informationen über Bund, Kantone und Gemeinden schnell abzurufen und verschiedene Kommunikations- und Transaktionsdienste direkt in Anspruch zu nehmen. So war es zumindest vorgesehen. Vier Jahre sind seit dem Projektstart vergangen, doch das Internet-Portal ist immer noch nicht interaktiv. Es sieht im Moment ganz danach aus, als wäre das Projekt gescheitert.

Das Internet-Portal www.ch.ch ist seit dem 1. Januar 2005 aufgeschaltet. Zwar findet man die verschiedensten Informationen auf dieser Seite, doch handelt es sich nicht um einen virtuellen Schalter. Es können weder Formulare ausgefüllt werden, noch hat man Zugang zu Onlinediensten. Die gemachten Versprechen wurden also nicht eingehalten. Nach vier Jahren Arbeit und Kosten in Höhe von 18 Millionen Franken funktioniert das Internet-Portal nicht, wie es sollte. Wieso?

In einer Studie über das elektronische Serviceangebot der öffentlichen Hand, die im Jahr 2004 in 18 europäischen Ländern durchgeführt wurde, befindet sich die Schweiz auf Rang 15.

Ich bitte deshalb den Bundesrat, folgende Fragen zu beantworten:

1. Stimmt es, dass sich die Kosten des Projektes bislang schon auf 18 Millionen Franken belaufen?
2. Der Guichet virtuel sollte aus einem informativen und einem interaktiven Teil bestehen. Wieso ist der interaktive Teil noch nicht aufgeschaltet? Wurde dieser Teil im ursprünglichen Budget schon berücksichtigt?
3. Es scheint, dass nur ein kleiner Teil der Schweizer Bevölkerung über die Existenz dieses Portals informiert ist. Wie gedenkt der Bundesrat den Bekanntheitsgrad des Guichet virtuel zu vergrössern? Wartet er ab, bis die Seite wirklich interaktiv ist, um dies zu tun?
4. Wann soll das Projekt abgeschlossen sein, und wie viel soll es noch kosten?

Mitunterzeichner

Epiney Simon, Escher Rolf, Lombardi Filippo, Schmid-Sutter Carlo, Schwaller Urs, Stadler Hansruedi, Stähelin Philipp, Wicki Franz (8)

Antwort des Bundesrates 04.05.05

Bund und Kantone haben in der Tat vor vier Jahren das Projekt «Guichet virtuel» gestartet mit der Vision, einen elektronischen Amtsschalter für die Behörden von Bund, Kantonen und Gemeinden zu schaffen (Bezug von Formularen, Zustellung von Dokumenten, längerfristig elektronische Abwicklung von zahlreichen Behördengeschäften). Die für die Administrativabläufe verantwortlichen Stellen bei Bund, Kantonen und Gemeinden sollten die vom Bund zu entwickelnden Webservices für ihre Anwendungen benutzen können.

Diese ursprüngliche Vision, wonach über die gemeinsame Plattform Webservices für alle Partner zur Verfügung gestellt werden, wurde nach langen und intensiven Diskussionen aufgegeben. Die neue Vereinbarung zwischen Bund und Kantonen für die Jahre 2005/06 hält fest, dass www.ch.ch als Portal die Informationen und Transaktionen auf den Webseiten von Bund, Kantonen und Gemeinden erschliesst. Die Plattform www.ch.ch selber stellt keine Webservices zur Verfügung. Die geplanten, für Transaktionen nötigen Module stehen zwar bereit, werden aber nicht auf der gemeinsamen Plattform www.ch.ch betrieben, sondern auf den Plattformen der Partner. Grund dafür sind nicht zuletzt die Kosten sowie

05.3082

**Interpellation Amgwerd Madeleine.
Le guichet virtuel www.ch.ch.
Quelle image et quels services?**

Texte déposé 15.03.05

Le projet de guichet virtuel est un projet ambitieux: il veut proposer à nos concitoyennes et concitoyens de nombreuses facilités et moyens pour obtenir des informations administratives plus rapidement, mais aussi pour permettre d'effectuer diverses démarches administratives directement. C'est du moins ce que promet le projet. Mis en route il y a quatre ans, le site n'est toujours pas interactif. Aujourd'hui, il semble que c'est un constat d'échec, en tout cas pour le moment.

Le site www.ch.ch fonctionne depuis le 1er janvier 2005. Si l'on y trouve de nombreuses informations, il n'est pas un guichet virtuel: il n'est pas possible de remplir les formulaires administratifs, d'avoir accès aux services en ligne, etc. Les promesses qui ont été faites ne sont donc pas réalisées. Après quatre ans de travaux et un coût de 18 millions de francs, cela ne fonctionne pas. Pourquoi?

Dans une étude sur l'e-government réalisée en 2004, la Suisse se trouve au quinzième rang sur 18 pays européens. C'est pourquoi j'invite le Conseil fédéral à répondre aux questions suivantes:

1. Est-il vrai que le projet à ce jour a déjà coûté 18 millions de francs?
2. Le projet d'e-government comportait un volet informatif et un volet interactif. Pourquoi la partie interactive n'est-elle pas encore en fonction et était-elle comprise dans le montant initial?
3. Il semble que la population suisse soit peu informée de l'existence de ce site. Comment le Conseil fédéral entend-il en faire la promotion? Attend-il que le site soit effectivement interactif pour mieux le faire connaître?
4. Quels sont les délais et les coûts prévus jusqu'à la réalisation complète du projet?

Cosignataires

Epiney Simon, Escher Rolf, Lombardi Filippo, Schmid-Sutter Carlo, Schwaller Urs, Stadler Hansruedi, Stähelin Philipp, Wicki Franz (8)

Réponse du Conseil fédéral 04.05.05

Lorsqu'ils ont lancé le projet «Guichet virtuel» il y a quatre ans, la Confédération et les cantons avaient en effet l'idée d'en faire un guichet électronique des autorités fédérales, cantonales et communales (téléchargement de formulaires, remise de documents et, à terme, possibilité d'accomplir de nombreuses démarches en ligne auprès des autorités). Le but était que les services fédéraux, cantonaux et communaux responsables des processus administratifs puissent utiliser pour leurs applications les services web que développerait la Confédération.

Cette conception initiale, qui prévoyait de mettre des services web à la disposition de tous les partenaires à partir d'une plate-forme commune, a été abandonnée après des discussions longues et intenses. La nouvelle convention conclue entre la Confédération et les cantons pour les années 2005/06 dispose que www.ch.ch est un portail établissant des liens vers les informations et transactions des pages web de la Confédération, des cantons et des communes. La plate-forme www.ch.ch ne fournit aucun service web. Les modules d'exécution des transactions qu'il était prévu de développer sont assurément prêts, mais ils sont exploités sur les plates-formes des partenaires et non sur la plate-forme commune www.ch.ch. Ce choix s'explique surtout par des raisons de coûts, mais aussi par le fait que les cantons et les communes ont des approches et des besoins diver-



die unterschiedlichen Vorstellungen und Bedürfnisse in den Kantonen und Gemeinden. Der alte Projektbegriff «Guichet virtuel» soll daher nicht weiter verwendet werden, da insbesondere bei den Fachleuten falsche Vorstellungen damit assoziiert werden.

Es hat sich gezeigt, dass die Bereitstellung von elektronischen Geschäftsabläufen schweizweit nur harzig vorankommt. Aus jüngsten Studien wissen wir, dass viele Kantone und Gemeinden wegen fehlender Finanzmittel elektronische Dienstleistungen nur langsam ausbauen konnten. Die damit verbundenen organisatorischen Umstellungen in den Verwaltungsabläufen müssen projektmässig an die Hand genommen werden, brauchen Zeit und Ressourcen. Zu den Fragen:

1. Für den Aufbau der Behördenplattform für alle Partner stand in den Jahren 2001 bis 2004 ein Kredit von rund 18 Millionen Franken zur Verfügung, wovon rund 10 Millionen in die technische Entwicklung flossen und 8 Millionen in den übrigen Aufwand – vor allem in die Erarbeitung der Inhalte in fünf Sprachen. Insbesondere in der ersten Phase wurde ein bedeutender Teil der Finanzmittel für das Hosting aufgewendet; die Hardware war überdimensioniert. Nach einer Redimensionierung der Service-Architektur sanken auch diese Kosten beträchtlich.

www.ch.ch wurde von der Eidgenössischen Finanzkontrolle begleitet. Diese hält in ihrem jüngsten Bericht vom März 2005 fest, dass «mit www.ch.ch ein solides und nützliches Behördenportal geschaffen worden ist».

2. Ursprünglich war vorgesehen, dass auf der technischen Plattform von www.ch.ch nicht nur das Informationsangebot erschlossen, sondern Module für Transaktionen zur Verfügung gestellt werden (Idee des Guichet virtuel). Die Plattform wurde zu Beginn des Projektes entsprechend dimensioniert. Neu ist, dass der Betrieb dieser Transaktionen nicht auf der Plattform www.ch.ch, sondern auf den Plattformen der Behördenstellen laufen werden. Damit können die Betriebskosten für www.ch.ch massiv gesenkt werden. Gleichzeitig wurde dem Beschluss der Kantone Rechnung getragen, die Plattform zumindest vorerst als Plattform auszugestalten, die das bestehende Angebot aller Behördenstellen inklusive allfälliger Transaktionen (auf den Plattformen der jeweiligen Behördenstellen) erschliesst. Die Aufgabe des Konzeptes des Guichet virtuel ändert nichts an der Tatsache, dass die Erweiterung des Transaktionsangebotes durch den Einbau dieser Module in konkrete Anwendungen durch die je zuständigen Behördenstellen zu erfolgen hat. Die zu entwickelnden Module liegen heute plangemäss vor. Einerseits handelt es sich um ein Modul für den gesicherten elektronischen Datenaustausch, um eine elektronische Zustellplattform also, die es ermöglicht, Dokumente auf elektronischem Weg mit gleicher Zuverlässigkeit, Sicherheit und Nachweisbarkeit wie einen eingeschriebenen Brief auszutauschen. Die Zustellplattform bewährte sich 2004 in einem Pilotprojekt mit dem Schweizerischen Bundesgericht. Eine schweizweite Inbetriebnahme dieser Plattform beim Bundesgericht ist auf Anfang 2006 geplant. Zurzeit laufen Verhandlungen mit der Post und Swisscom, welche diese Plattform schweizweit betreiben möchten. Mit diesem Modul sollten sich erhebliche finanzielle Mittel nicht nur bei staatlichen Stellen, sondern auch bei Privaten einsparen lassen (Vereinfachung der Verfahren und geschätzte Einsparungen in Millionenhöhe). Das Modul für den elektronischen Datenaustausch steht allen Behörden in Bund, Kantonen und Gemeinden zur Verfügung.

Andererseits beteiligte sich die Bundeskanzlei im Rahmen des Projektes «Vote électronique» im Kanton Neuenburg an der Entwicklung eines Identifikationssystems. Dieses ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, mit den staatlichen Stellen sicher und gemäss den Datenschutzvorgaben zu kommunizieren. Die Informationen aus diesem Projekt stehen allen Interessierten offen.

Diese Module wurden wie vorgesehen und plangemäss im Rahmen des Gesamtkredites der Bundeskanzlei von 30 Millionen Franken entwickelt.

gents. Le terme «guichet virtuel» utilisé au départ cessera donc d'être employé, car il ne correspond pas, dans l'esprit des spécialistes notamment, à la réalité du projet.

Il est apparu que la mise en place de processus administratifs électroniques progressait à un rythme très lent dans toute la Suisse. Selon des études récentes, de nombreux cantons et communes n'ont pu développer leurs services électroniques que lentement, faute de moyens financiers. Les changements organisationnels qu'impose le développement de ces services dans les processus administratifs exigent l'élaboration de projets et demandent du temps et des moyens.

1. Pendant les années 2001 à 2004, on a disposé d'un crédit de quelque 18 millions de francs pour la mise en place de la plate-forme commune des autorités, tous partenaires confondus, dont 10 millions environ ont été affectés au développement technique et 8 millions aux autres travaux, notamment à l'élaboration d'un système d'orientation en cinq langues. Une partie importante des moyens financiers ont été affectés à l'hébergement du site, surtout pendant la première étape. Le matériel était toutefois surdimensionné. Dès que l'offre eut été réajustée, les coûts diminuèrent considérablement.

La création de www.ch.ch a été suivie par le Contrôle fédéral des finances. Dans son récent rapport du 29 mars 2005, ce dernier relève que le site portail des autorités www.ch.ch est un instrument solide et utile.

2. Initialement, il était prévu de faire de la plate-forme www.ch.ch non seulement un portail d'information, mais aussi un portail de transactions (idée du guichet virtuel). Cette plate-forme avait été dimensionnée en conséquence au début du projet. Ce qui est nouveau, c'est que la gestion des transactions s'effectuera non pas à partir de la plate-forme commune www.ch.ch, mais à partir de la plate-forme des autorités considérées. Ce changement permettra de réduire considérablement les frais d'exploitation du portail. Il tient compte également de la décision des cantons de faire de ce portail, dans un premier temps du moins, une plate-forme donnant accès à l'offre existante de l'ensemble des autorités, y compris aux transactions lorsqu'elles existent (ces dernières étant effectuées à partir des plate-formes des autorités concernées). L'abandon de l'idée de guichet virtuel ne change rien au fait que l'élargissement de l'offre de transactions doit être opéré par l'autorité compétente, cette dernière intégrant les modules considérés dans les applications concrètes. Conformément au programme prévu, les modules qui devaient être développés sont aujourd'hui à la disposition des partenaires. Il s'agit, d'une part, d'un module d'échange sécurisé des données électroniques, c'est-à-dire d'une plate-forme garantissant que la transmission électronique des documents se fera dans des conditions de fiabilité, de sécurité et de traçabilité identiques à celles qu'offre l'envoi d'une lettre recommandée. Le projet pilote réalisé au Tribunal fédéral en 2004 a prouvé l'efficacité de cette plate-forme. Le Tribunal fédéral envisage d'étendre son utilisation à toute la Suisse au début de 2006. Des négociations sont également en cours avec la Poste suisse et avec Swisscom, qui souhaiteraient exploiter la même plate-forme dans l'ensemble de la Suisse. Le module d'échange sécurisé des données permet aux services administratifs, mais aussi aux personnes privées, de réaliser des économies substantielles (simplification des procédures et potentiel d'économies évalué à plusieurs millions de francs).

Le module d'échange électronique des données est à la disposition des autorités fédérales, cantonales et communales. Il s'agit, d'autre part, du module d'identification. La Chancellerie fédérale a participé au développement d'un système d'identification dans le cadre du projet «Vote électronique» mis sur pied par le canton de Neuchâtel. Ce système assure des relations sécurisées et conformes aux règles de la protection des données entre les citoyens et les services de l'Etat. Les informations dégagées dans le cadre de ce projet sont à la disposition de tous les intéressés.

Ces modules ont été développés comme prévu dans le ca-

3. www.ch.ch ist tatsächlich noch zu wenig bekannt. Während der Projektphase wurde nur zurückhaltend informiert, weil noch nicht alle Inhalte aufgeschaltet waren. Für die nun angelaufene Betriebsphase 2005 und 2006 ist eine intensivere Information vorgesehen.

4. Die vierjährige Projektphase mit den vorgesehenen Entwicklungen ist abgeschlossen. In Budget und Finanzplan des Bundes sind daher nur der Bundesanteil an den Betriebskosten für www.ch.ch (1,2 Millionen Franken von 2,4 Millionen) und bescheidene Mittel für Weiterentwicklungen eingestellt. Die Finanzen, benötigt für den Einbau (Implementierung) der wünschbaren Anwendungen – namentlich des Datenaustauschmoduls – sowie für die damit verbundene interne Reorganisation, müssen gemäss der E-Government-Strategie des Bundesrates bei den zuständigen Stellen von Bund, Kantonen und Gemeinden budgetiert werden. Der Bundesrat hat die Bundeskanzlei beauftragt, bis im Sommer 2005 einen Bericht mit konkreten Vorschlägen und Varianten für die Zukunft von [ch.ch](http://www.ch.ch) nach Ablauf der heute geltenden Vereinbarung Ende 2006 vorzulegen.

dre du crédit d'ensemble de 30 millions de francs alloué à la Chancellerie fédérale.

3. www.ch.ch reste effectivement trop peu connu. Pendant la phase de projet, on a fait preuve de retenue dans la diffusion d'informations, car tous les contenus n'étaient pas encore en ligne. Une campagne d'information plus active doit être menée pendant la période d'exploitation 2005–2006.

4. La phase de projet, qui a duré quatre ans, et les développements auxquels elle devait aboutir sont achevés. Par conséquent, seuls sont inscrits au budget et au plan financier de la Confédération la part de cette dernière aux frais d'exploitation de www.ch.ch (1,2 million sur 2,4 millions de francs) et les montants modiques destinés à la poursuite du développement. Les moyens financiers nécessaires à l'intégration (installation) des applications souhaitées, notamment du module d'échange de données, et à la réorganisation interne qui l'accompagne doivent être inscrits aux postes pertinents de la Confédération, des cantons et des communes, conformément à la stratégie en matière de cyberadministration définie par le Conseil fédéral. Le Conseil fédéral a chargé la Chancellerie fédérale de présenter avant l'été 2005 un rapport contenant des propositions concrètes sur l'avenir du portail www.ch.ch. Plusieurs options y seront proposées concernant la suite à donner aux travaux lorsque la convention en vigueur aura expiré (fin 2006).