



UNIL | Université de Lausanne

Unicentre

CH-1015 Lausanne

<http://serval.unil.ch>

---

2013

## L'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques suisses: le cas du registre de l'état civil

José Formaz

José Formaz (2013), L'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques suisses: le cas du registre de l'état civil

Originally published at : Thesis, University of Lausanne

Posted at the University of Lausanne Open Archive.  
<http://serval.unil.ch>

### **Droits d'auteur**

L'Université de Lausanne attire expressément l'attention des utilisateurs sur le fait que tous les documents publiés dans l'Archive SERVAL sont protégés par le droit d'auteur, conformément à la loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA). A ce titre, il est indispensable d'obtenir le consentement préalable de l'auteur et/ou de l'éditeur avant toute utilisation d'une oeuvre ou d'une partie d'une oeuvre ne relevant pas d'une utilisation à des fins personnelles au sens de la LDA (art. 19, al. 1 lettre a). A défaut, tout contrevenant s'expose aux sanctions prévues par cette loi. Nous déclinons toute responsabilité en la matière.

### **Copyright**

The University of Lausanne expressly draws the attention of users to the fact that all documents published in the SERVAL Archive are protected by copyright in accordance with federal law on copyright and similar rights (LDA). Accordingly it is indispensable to obtain prior consent from the author and/or publisher before any use of a work or part of a work for purposes other than personal use within the meaning of LDA (art. 19, para. 1 letter a). Failure to do so will expose offenders to the sanctions laid down by this law. We accept no liability in this respect.

UNIVERSITÉ DE LAUSANNE  
INSTITUT DE HAUTES ÉTUDES EN ADMINISTRATION PUBLIQUE  
FACULTÉ DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES

L'IMPACT ORGANISATIONNEL DE  
L'INFORMATISATION DES ADMINISTRATIONS  
PUBLIQUES SUISSES:  
le cas du registre de l'état civil

THÈSE DE DOCTORAT

présentée à l'IDHEAP, fondation associée à l'Université de Lausanne,  
pour l'obtention du grade de Docteur en Administration Publique

par

José Formaz

Directeur de thèse  
Prof. Olivier Glassey

Jury  
Professeur Jean-Loup Chappelet  
Professeur Yves Pigneur  
Professeur Andreas Spichiger

Lausanne  
Novembre 2013

## IMPRIMATUR

Le Directeur de l'Institut de hautes études en administration publique, sur proposition d'un jury formé des professeurs Olivier Glassey, Jean-Loup Chappelet, Yves Pigneur, Andreas Spichiger, sans se prononcer sur les opinions du candidat, autorise l'impression de la thèse de Monsieur José Formaz, intitulée :

**L'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques suisses: le cas du registre de l'état civil**

Lausanne, le 22 novembre 2013

Le Directeur de l'Institut



Prof. Martial Pasquier

## REMERCIEMENTS

Au moment d'achever ce voyage intellectuel que constitue la réalisation d'une thèse de doctorat, il serait hasardeux de vouloir mentionner toutes les personnes qui m'ont permis de mener à bien cette aventure. Il en est cependant certaines que je ne peux que vivement remercier, en particulier...

... mon directeur de thèse, pour la confiance qu'il m'a accordée durant toutes ces années, pour sa grande disponibilité, et pour ses conseils avisés sans lesquels ce travail ne serait pas le même aujourd'hui. Pour un coup d'essai, c'est un coup de maître, et il serait regrettable de priver de futurs doctorants d'un encadrement de cette qualité. Merci Olivier!

... les membres de mon jury de thèse, pour leur relecture attentive et critique des différentes versions de mon document, et dont la pertinence des commentaires a permis d'en améliorer sensiblement la qualité.

... les officiers d'état civil, préposés au contrôle de l'habitant, spécialistes informatiques et responsables politiques rencontrés lors de mon enquête de terrain, autant de personnes qui ont pris le temps de répondre à mes questions et sans lesquelles cette recherche n'aurait pas été possible.

... tous mes collègues de l'idheap qui font de cet institut un lieu de travail unique, en particulier les anciens résidents des combles du Vieux-Collège, et ma collègue de bureau dont les compétences linguistiques permettent d'adoucir des journées parfois épuisantes.

... ma famille, en premier lieu mes parents pour leur soutien, leurs encouragements et les valeurs qu'ils m'ont transmises, ma sœur et mes frères, toujours là en cas de besoin, et ma grand-maman qui aurait été heureuse d'apprendre que j'avais achevé mes études.

... ma femme, pour sa grande patience et son indéfectible foi en mes capacités, et mes deux merveilleux enfants qui sont venus pimenter ce voyage déjà animé. Gaëlle, Cassiopée, Côme, cette thèse vous est évidemment dédiée.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>III</b>
----------------------------	------------

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>IV</b>
---------------------------------	-----------

<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>IX</b>
-------------------------------	-----------

<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>X</b>
---------------------------------	----------

## **CHAPITRE 1**

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
--------------------------	----------

<b>1.1 CONTEXTE DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>2</b>
---	----------

1.1.1 LE DOMAINE DE L'ÉTAT CIVIL .....	2
--	---

1.1.2 LE SYSTÈME POLITICO-ADMINISTRATIF SUISSE .....	3
--	---

<b>1.2 PROBLÉMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE .....</b>	<b>4</b>
--	----------

1.2.1 DÉLIMITATION ET RÉOLUTION DE NOTRE PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE .....	5
---	---

1.2.2 BUTS ET QUESTIONS DE RECHERCHE.....	6
---	---

<b>1.3 APERÇU MÉTHODOLOGIQUE .....</b>	<b>8</b>
--	----------

1.3.1 DESIGN DE RECHERCHE.....	9
--------------------------------	---

1.3.2 RÉCOLTE DES DONNÉES ET OUTILS D'ANALYSE .....	9
---	---

<b>1.4 PRÉCISIONS SÉMASIOLOGIQUES .....</b>	<b>10</b>
---	-----------

1.4.1 INFORMATISATION .....	10
-----------------------------	----

1.4.2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION .....	11
---	----

1.4.3 SYSTÈMES D'INFORMATION .....	12
------------------------------------	----

1.4.4 APPLICATION DE CES CONCEPTS À NOTRE RECHERCHE .....	13
---	----

<b>1.5 STRUCTURE DE LA THÈSE .....</b>	<b>13</b>
--	-----------

## **CHAPITRE 2**

<b>MANAGEMENT PUBLIC, SYSTÈMES D'INFORMATION ET THÉORIE DES ORGANISATIONS: UNE REVUE MULTIDIMENSIONNELLE DE LA LITTÉRATURE.....</b>	<b>17</b>
---	-----------

<b>2.1 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION .....</b>	<b>18</b>
--	-----------

<b>2.2 DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU MANAGEMENT PUBLIC .....</b>	<b>20</b>
--	-----------

<b>2.3 MANAGEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION .....</b>	<b>23</b>
--	-----------

<b>2.4 UNE APPROCHE INTERDISCIPLINAIRE.....</b>	<b>25</b>
2.4.1 MANAGEMENT PUBLIC ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION .....	25
2.4.1.1 E-government: définitions et stades de développement .....	26
2.4.2 TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET CHANGEMENT ORGANISATIONNEL .....	30
2.4.2.1 Technologie et Organisations: bref historique de la recherche.....	31
2.4.2.2 Le débat centralisation vs. décentralisation .....	33
<b>2.5 SYNTHÈSE .....</b>	<b>34</b>

### **CHAPITRE 3**

#### **STRATÉGIE SUISSE DE CYBERADMINISTRATION ET GESTION DES REGISTRES PUBLICS .....**

<b>3.1 LA STRATÉGIE SUISSE DE CYBERADMINISTRATION .....</b>	<b>38</b>
3.1.1 MISE EN ŒUVRE: LE CATALOGUE DE PROJETS PRIORITAIRES .....	39
3.1.2 LA LOI SUR L'HARMONISATION DES REGISTRES.....	40
<b>3.2 GESTION DES REGISTRES PUBLICS .....</b>	<b>43</b>
3.2.1 LES REGISTRES PUBLICS DANS LA RECHERCHE ACADÉMIQUE .....	44
3.2.2 LES REGISTRES D'ÉTAT CIVIL EN SUISSE .....	46
3.2.2.1 Types de données enregistrées.....	47
3.2.2.2 Le registre informatisé Infostar.....	50
3.2.3 DIVERSITÉ DES PRATIQUES EUROPÉENNES.....	56
<b>3.3 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE .....</b>	<b>57</b>
3.3.1 SITUATION EN SUISSE .....	57
3.3.2 SITUATION EN EUROPE.....	57
3.3.3 L'INFLUENCE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION .....	58
<b>3.4 SYNTHÈSE .....</b>	<b>59</b>

### **CHAPITRE 4**

#### **DESIGN DE RECHERCHE .....**

<b>4.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES ÉTAPES DE RECHERCHE.....</b>	<b>62</b>
<b>4.2 CLASSIFICATION DES POSTURES ONTOLOGIQUES ET ÉPISTÉMOLOGIQUES .....</b>	<b>66</b>
4.2.1 POSITIONNEMENT DE NOTRE RECHERCHE .....	68
<b>4.3 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE: L'OPPOSITION ENTRE LES APPROCHES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES..</b>	<b>69</b>
4.3.1 LE CHOIX D'UNE APPROCHE QUALITATIVE .....	70
<b>4.4 MÉTHODE DE RECHERCHE: L'ÉTUDE DE CAS .....</b>	<b>71</b>
4.4.1 UN CAS UNIQUE COMPOSÉ DE PLUSIEURS UNITÉS D'ANALYSE .....	72

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>4.5 VALIDITÉ DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>73</b>
<b>4.6 CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES.....</b>	<b>74</b>
<b>4.7 SYNTHÈSE.....</b>	<b>75</b>

### **CHAPITRE 5**

<b><u>CADRE THÉORIQUE ET MODÈLE D'ANALYSE .....</u></b>	<b><u>77</u></b>
<b>5.1 CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>78</b>
5.1.1 THÉORIE DE LA STRUCTURATION .....	79
5.1.2 SYSTÈMES D'INFORMATION ET THÉORIE DE LA STRUCTURATION.....	81
5.1.2.1 La dualité de la technologie .....	83
5.1.2.2 La Théorie Adaptative de la Structuration (TAS).....	85
5.1.2.3 Structure, Action et Utilisation de la Technologie .....	87
5.1.2.4 Limitations des approches structurationnistes de la technologie .....	88
5.1.3 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET CHANGEMENT ORGANISATIONNEL: PERSPECTIVES THÉORIQUES ALTERNATIVES.....	90
5.1.3.1 Classification des théories sociales utilisées: approches antinomiques .....	92
5.1.3.2 Classification des théories sociales utilisées: approches intégratives .....	93
<b>5.2 MODÈLE D'ANALYSE .....</b>	<b>96</b>
5.2.1 LA CENTRALISATION.....	98
5.2.2 L'INFORMATISATION .....	101
<b>5.3 SYNTHÈSE.....</b>	<b>103</b>

### **CHAPITRE 6**

<b><u>COLLECTE ET ANALYSE DES DONNÉES.....</u></b>	<b><u>105</u></b>
<b>6.1 SÉLECTION DE NOTRE CAS D'ÉTUDE .....</b>	<b>106</b>
6.1.1 LE CAS DU REGISTRE INFORMATISÉ DE L'ÉTAT CIVIL .....	106
6.1.2 LE CHOIX DU TERRAIN .....	107
6.1.2.1 Les cantons sélectionnés.....	108
6.1.2.2 Deux communes au sein de chaque canton.....	109
<b>6.2 COLLECTE DES DONNÉES.....</b>	<b>110</b>
6.2.1 L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF, PRINCIPALE SOURCE DE DONNÉES .....	110
6.2.1.1 Accès au terrain.....	112
6.2.1.2 Considérations pratiques: lieu, durée, nombre de participants et langue des entretiens.....	112

6.2.2 TYPOLOGIE DES ACTEURS INTERROGÉS .....	114
<b>6.3 ANALYSE DES DONNÉES .....</b>	<b>115</b>
6.3.1 CRÉATION DES CODES ET GRILLE D'ANALYSE .....	117
6.3.2 TECHNIQUE DE CODAGE .....	119
<b>6.4 SYNTHÈSE .....</b>	<b>120</b>

## **CHAPITRE 7**

<b><u>RÉSULTATS ET DISCUSSION .....</u></b>	<b><u>123</u></b>
<b>7.1 ANALYSE DE RÉSULTATS PAR INDICATEUR .....</b>	<b>124</b>
7.1.1 CENTRALISATION – LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE.....	127
7.1.2 CENTRALISATION – POUVOIR DE DÉCISION .....	128
7.1.3 CENTRALISATION – COMPÉTENCES.....	131
7.1.4 CENTRALISATION – RESSOURCES .....	132
7.1.5 INFORMATISATION – OBJET TECHNOLOGIQUE .....	133
7.1.6 INFORMATISATION – USAGE DE LA TECHNOLOGIE.....	133
7.1.7 INFORMATISATION – GOUVERNANCE DES DONNÉES.....	136
7.1.8 INFORMATISATION – COMMUNICATION ET ÉCHANGE DE DONNÉES.....	139
<b>7.2 ANALYSE DE RÉSULTATS PAR NIVEAU ÉTATIQUE ET PROFIL D'ACTEUR .....</b>	<b>140</b>
7.2.1 LA PERCEPTION DES DIFFÉRENTS NIVEAUX ÉTATIQUES SUISSES.....	141
7.2.1.1 Centralisation .....	142
7.2.1.2 Informatisation.....	144
7.2.2 LA PERCEPTION DES ACTEURS ADMINISTRATIFS, INFORMATIQUES ET POLITIQUES.....	145
7.2.2.1 Centralisation .....	146
7.2.2.2 Informatisation.....	147
<b>7.3 SYNTHÈSE .....</b>	<b>148</b>

## **CHAPITRE 8**

<b><u>CONCLUSION .....</u></b>	<b><u>151</u></b>
<b>8.1 TABLEAU DE BORD ET AUTRES PERSPECTIVES .....</b>	<b>153</b>
8.1.1 ECHELLES D'ÉVALUATION.....	154
8.1.2 FORMULATION DES QUESTIONS .....	155
8.1.2.1 Questions relatives à la centralisation .....	155
8.1.2.2 Questions relatives à l'informatisation .....	156
<b>8.2 CONTRIBUTIONS.....</b>	<b>159</b>

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>8.3 LIMITES .....</b>	<b>160</b>
<b><u>BIBLIOGRAPHIE .....</u></b>	<b><u>162</u></b>
<b><u>ANNEXES .....</u></b>	<b><u>187</u></b>
<b>ANNEXE I .....</b>	<b>188</b>
<b>ANNEXE II .....</b>	<b>194</b>
<b>ANNEXE III.....</b>	<b>198</b>
<b>ANNEXE IV .....</b>	<b>261</b>
<b>ANNEXE V .....</b>	<b>294</b>

# LISTE DES FIGURES

<b>FIGURE 1.1</b> PLAN DE LA RECHERCHE ET ENCHAÎNEMENTS DES CHAPITRES.....	15
<b>FIGURE 2.1</b> EVOLUTION DU SECTEUR DES TIC DANS LE MONDE, 2001-2011.....	20
<b>FIGURE 2.2</b> NÉBULEUSE DES DISCIPLINES RELIÉES AUX SI .....	24
<b>FIGURE 2.3</b> MODÈLE DE STADES DE DÉVELOPPEMENT EN MATIÈRE D'E-GOVERNMENT .....	29
<b>FIGURE 3.1</b> IMBRICATION DU REGISTRE D'ÉTAT CIVIL INFORMATISÉ INFOSTAR AU SEIN DE LA LOI SUR L'HARMONISATION DES REGISTRES ET DE LA STRATÉGIE DE CYBERADMINISTRATION DE LA SUISSE.	40
<b>FIGURE 3.2</b> ÉCHANGE DE DONNÉES ENTRE REGISTRES LORS D'UNE NAISSANCE .....	41
<b>FIGURE 3.3</b> ÉCHANGE DE DONNÉES ENTRE LES DIFFÉRENTS REGISTRES PUBLICS EN SUISSE.....	54
<b>FIGURE 4.1</b> UNE RECHERCHE EXPLORATOIRE COMME PROCESSUS DE RECHERCHE ITÉRATIF .....	63
<b>FIGURE 4.2</b> SCHÉMA D'ANALYSE DES HYPOTHÈSES SUR LA NATURE DES SCIENCES SOCIALES.....	65
<b>FIGURE 5.1</b> DIMENSIONS DE LA DUALITÉ DE LA STRUCTURE .....	81
<b>FIGURE 5.2</b> MISE EN ŒUVRE DE LA TECHNOLOGIE EN PRATIQUE.....	84
<b>FIGURE 5.3</b> PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA TAS.....	86
<b>FIGURE 5.4</b> ACTION, STRUCTURE ET UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE DANS LES PRINCIPALES APPROCHES STRUCTURATIONNISTES DE LA TECHNOLOGIE.....	87
<b>FIGURE 5.5</b> POSITIONNEMENT DES APPROCHES THÉORIQUES SUR LES AXES DE STRUCTURE ET D'ACTION	92
<b>FIGURE 5.6</b> LES DIFFÉRENTES APPROCHES DU CONCEPT DE <i>COMPÉTENCES</i> EN MANAGEMENT PUBLIC SELON HOOD ET LODGE.....	100
<b>FIGURE 5.7</b> LE SYSTÈME DE COMMUNICATION SELON SHANNON.....	102
<b>FIGURE 6.1</b> COMPARAISON DES OFFRES CANTONALES ET COMMUNALES EN MATIÈRE DE CYBERADMINISTRATION.....	109
<b>FIGURE 6.2</b> REGROUPEMENT DE DOCUMENTS DANS ATLAS.TI POUR GÉNÉRER DES FAMILLES DE DOCUMENTS.....	120
<b>FIGURE 7.1</b> UNANIMITÉ À CONSIDÉRER POSITIVEMENT LA GESTION INFORMATISÉE DES REGISTRES DE PERSONNES.....	126
<b>FIGURE 7.2</b> L'INFLUENCE DES TIC SUR LES RELATIONS DE POUVOIR ENTRE LES DIFFÉRENTS NIVEAUX ADMINISTRATIFS SUISSES .....	129
<b>FIGURE 7.3</b> PRISE DE DÉCISION ET CONTRAINTES LIÉES AUX SYSTÈMES D'INFORMATION .....	135
<b>FIGURE 7.4</b> REGISTRES ET SPHÈRE PRIVÉE DES CITOYENS .....	137
<b>FIGURE 7.5</b> PERCEPTION DE LA CENTRALISATION PAR LES CANTONS ET LES COMMUNES .....	143
<b>FIGURE 7.6</b> PERCEPTION DE L'INFORMATISATION PAR LES CANTONS ET LES COMMUNES .....	145
<b>FIGURE 7.7</b> PERCEPTION DE LA CENTRALISATION PAR LES ACTEURS ADMINISTRATIFS, INFORMATIQUES ET POLITIQUES .....	146
<b>FIGURE 7.8</b> PERCEPTION DE L'INFORMATISATION PAR LES ACTEURS ADMINISTRATIFS, INFORMATIQUES ET POLITIQUES .....	148

# LISTE DES TABLEAUX

<b>TABLEAU 1-I</b> ALIGNEMENT DU BUT ET DES QUESTIONS DE RECHERCHE.....	7
<b>TABLEAU 2-I</b> TABLEAU COMPARATIF DES STADES DE DÉVELOPPEMENT DE MODÈLES D'E-GOVERNMENT ..	30
<b>TABLEAU 3-I</b> PROJET DE MODERNISATION DU REGISTRE DE L'ÉTAT CIVIL: MODIFICATIONS DU CODE CIVIL SUISSE.....	53
<b>TABLEAU 4-I</b> LES DIFFÉRENTS POSITIONNEMENTS ÉPISTÉMOLOGIQUES .....	67
<b>TABLEAU 4-II</b> SITUATIONS DÉTERMINANT LES DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE RECHERCHE QUALITATIVE.....	71
<b>TABLEAU 5-I</b> ASPECTS DE LA THÉORIE DE LA STRUCTURATION AVEC UNE INCIDENCE SUR LA RECHERCHE EN SCIENCES SOCIALES ET LEURS IMPLICATIONS POUR LE DOMAINE DES SYSTÈMES D'INFORMATION ..	82
<b>TABLEAU 5-II</b> NOMBRE DE PUBLICATIONS RÉFÉRENCÉES PAR GOOGLE SCHOLAR LORS D'UNE RECHERCHE AVEC LA COMBINAISON DES MOTS CLEFS " <i>STRUCTURATION THEORY + TECHNOLOGY</i> " ET " <i>STRUCTURATION THEORY + INFORMATION SYSTEMS</i> " .....	90
<b>TABLEAU 5-III</b> LES PRINCIPALES THÉORIES SOCIALES UTILISÉES POUR ÉTUDIER L'ARTICULATION ENTRE TECHNOLOGIES ET ORGANISATIONS ET LEUR APPLICATIONS DANS LE DOMAINE DES SYSTÈMES D'INFORMATION.....	91
<b>TABLEAU 5-IV</b> RÉSUMÉ DES DIFFÉRENTES PERSPECTIVES DE CONSTRUCTION SOCIALE DE LA TECHNOLOGIE .....	95
<b>TABLEAU 5-V</b> MODÈLE D'ANALYSE DE LA CENTRALISATION ET DE L'INFORMATISATION.....	103
<b>TABLEAU 6-I</b> LES FACTEURS DE CHOIX D'UN TYPE D'ANALYSE DE DONNÉES TEXTUELLES .....	116
<b>TABLEAU 6-II</b> GRILLE D'ANALYSE POUR LE CODAGE DES DONNÉES.....	118
<b>TABLEAU 7-I</b> MODÈLE D'ANALYSE DE LA CENTRALISATION ET DE L'INFORMATISATION .....	125
<b>TABLEAU 7-II</b> NOMBRE D'EXTRAITS RELATIFS AUX INDICATEURS DE CENTRALISATION SELON LE NIVEAU ADMINISTRATIF (EN VALEUR ABSOLUE ET EN POURCENTAGE) .....	141
<b>TABLEAU 8-I</b> TABLEAU DE BORD PERMETTANT DE MESURER LES DIMENSIONS DE CENTRALISATION ET D'INFORMATISATION .....	158

# **Chapitre 1**

## **Introduction**

Parmi les évolutions sociétales les plus marquantes amorcées au siècle dernier, l'avènement des technologies de l'information et de la communication a conduit à une redéfinition des réalités économiques, sociales et politiques qui nous entourent. Modifiant notre façon de travailler, de communiquer et d'organiser nos activités, cette "société en réseaux" (Castells, 1998) s'accompagne d'une capacité inédite de traitement de l'information dont le volume ne cesse de croître. Plongées dans ce nouveau contexte au même titre que les entreprises et les citoyens, les administrations publiques ont dû repenser leurs fonctionnements, leurs structures et les relations qu'elles entretiennent avec leurs administrés.

Cette informatisation des administrations publiques ouvre le champ à de nouvelles possibilités qui remettent en cause les pratiques établies, notamment lorsque les multiples données nécessaires au fonctionnement d'un État étaient stockées sur des supports papier. Les progrès réalisés ces dernières décennies dans le domaine informatique permettent aujourd'hui d'accéder à de vastes bases de données depuis de multiples endroits, de les reproduire à peu de frais, et d'effectuer des extractions de données ciblées en fonction de filtres prédéfinis. Cette évolution a conduit à de profondes réformes, notamment dans le domaine habituellement tranquille des registres officiels de personnes.

## **1.1 Contexte de la recherche**

Le domaine retenu pour analyser cette révolution informationnelle est donc celui des registres de personnes, en particulier le registre de l'état civil suisse. Ce cas est emblématique de l'entrée d'un service étatique dans l'ère numérique, avec le passage d'un enregistrement des événements dans des registres papier à un registre central informatisé appelé Infostar. Nous présenterons plus en détail les activités liées au registre de l'état civil dans le troisième chapitre, ainsi que le rôle prépondérant joué par ce registre dans un projet de cyberadministration du gouvernement suisse visant à harmoniser les registres publics contenant les données personnelles de ses administrés. Mais afin de délimiter le cadre de notre recherche, il est important de présenter brièvement les principales fonctions de l'état civil et l'organisation politico-administrative de la Suisse.

### **1.1.1 Le domaine de l'état civil**

La discrétion du domaine de l'état civil n'a d'égale que son importance vitale pour le bon fonctionnement d'un Etat moderne. Grâce à l'enregistrement des faits d'états civils tels que la naissance, l'adoption, le mariage, le divorce ou le décès, les individus disposent de documents justificatifs souvent indispensables pour la reconnaissance de leur identité juridique et des droits qui en découlent. Cette reconnaissance permet l'accès à des services essentiels en matière de santé, d'éducation et de protection sociale; elle facilite la participation à la vie politique et économique (droits électoraux, accès au marché de

l'emploi, ouverture d'un compte bancaire); elle sert de preuve pour établir la nationalité d'une personne et obtenir d'autres formes d'identification (cartes d'identité, passeports, permis de conduire); enfin, cette reconnaissance juridique protège les droits d'héritage des membres de la famille d'un défunt (World Health Organization & Health Metrics Network, 2013).

Un système fiable d'enregistrement des faits d'état civil permet également d'améliorer le système de santé d'un pays. En connaissant le nombre annuel de naissances et de décès qui ont lieu sur un territoire (ainsi que les principales causes de mortalité), il est possible d'identifier les problèmes sanitaires les plus urgents et d'élaborer des politiques de santé publique efficaces pour les résoudre. Au niveau mondial, les efforts à fournir sont encore considérables, l'Organisation mondiale de la Santé estimant que chaque année près de la moitié des naissances et les deux tiers des décès ne sont pas recensés (Organisation mondiale de la Santé, 2013).

En Suisse comme dans la majorité des pays développés, l'enregistrement des événements liés à l'état civil ne pose que rarement problème. Parmi les préoccupations de ces pays figurent plutôt l'informatisation des registres de l'état civil et l'échange des informations qu'ils contiennent entre administrations publiques. Cette évolution se fait de manière prudente, compte tenu de la fonction fondamentale et solennelle de l'état civil et des craintes liées à la protection des données (Hondius, 1998, p. 86-87). Il n'en demeure pas moins que les systèmes d'information<sup>1</sup> y ont également acquis une influence qui a conduit certains auteurs à évoquer l'émergence d'une *system-level bureaucracy* (Bovens & Zouridis 2002). Dans cette nouvelle configuration, les concepteurs de systèmes d'information acquerraient la capacité de modeler les politiques publiques avec les règles et les algorithmes qu'ils intègrent dans les solutions informatiques qu'ils développent, au détriment des politiques et des fonctionnaires en contact direct avec les citoyens (les "street-levels bureaucrats" décrits par Lipsky, 1980).

La configuration politico-administrative propre à chaque pays joue un rôle central dans le traitement de ces thématiques. Nous allons donc clarifier quelques spécificités du système fédéraliste suisse dont la structure particulière peut entraîner quelques tensions entre ses différents niveaux étatiques.

### **1.1.2 Le système politico-administratif suisse**

La Confédération Suisse est un État fédéral de plus de huit millions d'habitants<sup>2</sup> établis au sein de vingt-six membres appelés "cantons". Les cantons, répartis entre trois

---

<sup>1</sup> Dans la suite de ce travail, nous utilisons les majuscules pour parler de la discipline des Systèmes d'Information. Nous écrivons également Administration Publique et Management Public en majuscules lorsqu'il est question de la discipline.

<sup>2</sup> Le cap des huit millions d'habitants a été franchi en 2012 pour s'établir à 8'036'900 habitants à la fin de l'année

grandes régions linguistiques (germanophone, francophone et italophone), disposent d'une large autonomie dans de nombreux domaines tels que la police, la fiscalité, l'éducation et les services sociaux. Chacun possède sa propre Constitution, son gouvernement, son parlement, et édicte ses propres lois qui doivent être compatibles avec les lois fédérales. Le troisième niveau étatique suisse est constitué par les communes dont la superficie et la population varient considérablement. La commune la plus peuplée, Zurich, comptait en 2011 plus de 375'000 habitants, tandis qu'à l'autre extrémité de l'échelle septante-cinq communes comptaient moins de 100 habitants<sup>3</sup>. Si les communes doivent mettre en œuvre les décisions fédérales et cantonales, elles gèrent leur propre budget et disposent d'une certaine marge de manœuvre dans la gestion des services sociaux, de l'école obligatoire ou des services publics. C'est également au niveau communal que sont maintenus les registres de la population résidente. Comme il incombe aux cantons d'organiser et de garantir l'autonomie communale, cela peut amener à des degrés d'autonomie sensiblement différents d'un canton à l'autre.

Depuis le début des années 2000, de nombreuses fusions de communes ont été réalisées, la plupart des petites communes rencontrant des difficultés croissantes pour remplir les tâches qui leur incombent. D'environ 3000 à la fin des années 1990, le nombre de communes a chuté à moins de 2400 aujourd'hui<sup>4</sup>, profitant dans la plupart des cas d'incitatifs financiers mis en place par les gouvernements cantonaux en cas de fusion (Office fédéral de la statistique, 2010; Dafflon, 2013). De plus, sans forcément aller jusqu'à une fusion, plusieurs communes ont institué des collaborations dans de multiples domaines dont celui de l'état civil avec la création d'arrondissements. A l'instar des communes et de façon encore plus marquée, le nombre des arrondissements de l'état civil s'est considérablement réduit en étant divisé par plus de dix durant la dernière décennie.

## 1.2 Problématique et questions de recherche

L'élaboration d'une problématique de recherche est le premier défi auquel un chercheur se trouve confronté. Selon Hlady Rispal (2002, p. 92), présenter la problématique de recherche revient à répondre à la question: "pourquoi avons-nous besoin de réaliser cette recherche et de connaître les résultats qu'elle propose?". Dans notre cas, nous avons progressivement affiné notre problématique de recherche pour arriver à la formulation suivante:

---

(Source: [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/22/press.html?pressID=8696](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/22/press.html?pressID=8696), consulté le 2 juillet 2013).

<sup>3</sup> Au 31.12.2011, Zurich comptait 376'990 habitants. La plus petite commune, Corippo, en recensait 12. (Source: [www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/raeumliche\\_verteilung/kantone\\_ge\\_meinden.Document.67224.xls](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/raeumliche_verteilung/kantone_ge_meinden.Document.67224.xls), consulté le 2 juillet 2013).

<sup>4</sup> La Suisse comptait 2396 communes en date du 14.04.2013 (Source: <http://www.portal-stat.admin.ch/gde-tool/core/xshared/gewo.php?lng=fr-fr>, consulté le 2 juillet 2013).

## **Quel est l'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques suisses?**

La réponse à cette question apportera aux administrations concernées un éclairage nouveau sur l'organisation de leurs relations. Elle permettra également d'évaluer la pertinence de l'affirmation suivante: "Pour chacune des améliorations découlant de l'application des TCI<sup>5</sup> au sein de la fonction publique, il y aura cependant un prix à payer, qui se traduira par un déséquilibre des pouvoirs, une perte d'autonomie ou une atteinte à la vie privée." (Snellen, 2001, p. 158).

### **1.2.1 Délimitation et résolution de notre problématique de recherche**

L'identification d'une problématique de recherche et la délimitation précise de ses contours est un exercice qui prend du temps<sup>6</sup>. Dans notre cas, les limites de notre champ de recherche sont tout d'abord fixées par les frontières nationales de la Suisse et des entités cantonales et communales qui la composent. L'impact de l'informatisation des administrations publiques concerne plus spécifiquement les relations entre ces trois niveaux étatiques de la Suisse: la Confédération, les cantons et les communes.

Le phénomène d'informatisation a également été circonscrit, tant au niveau du domaine particulier dans lequel il s'inscrit que dans la phase de mise en place du système d'information étudié. Le domaine retenu, évoqué précédemment lors de la présentation du contexte de notre recherche, traite de la gestion des registres officiels de personnes, en particulier en ce qui concerne le registre de l'état civil. Il couvre une période qui s'étend du début des années 2000 jusqu'à nos jours. Ce choix s'explique car à partir de cette date, des changements significatifs ont eu lieu au niveau de l'organisation des administrations publiques suisses ainsi qu'en matière d'informatisation des registres. Concernant la mise en place d'un système d'information, il est important de distinguer deux phases qui ont chacune fait l'objet de nombreuses recherches: la phase de développement ("*the ways in which technologies come to be developed*") de la phase d'utilisation ("*how technologies come to be used*") (Orlikowski & Iacono, 2001, p. 126). Si nous avons concentré notre analyse sur la phase d'utilisation, la phase de développement influence également les structures organisationnelles d'une administration. Cette phase de négociations et de

---

<sup>5</sup> Technologies de la Communication et de l'Information.

<sup>6</sup> Pour faciliter la détermination d'une problématique de recherche, une des aides possibles consiste à recourir à la série de questions mentionnée par (Yin, 2003, p. 4): "qui", "quoi", "où", "comment" et "pourquoi".

décisions, qu'elles soient techniques ou politiques, a notamment été étudiée par la sociologie des sciences à travers la théorie de l'acteur-réseau. Les représentants de ce courant estiment que "la forme d'un objet technique dépend très directement de l'identité des acteurs qui participent à son élaboration et de la nature des relations qu'ils entretiennent" (Akrich et al., 1988, p. 20). Ainsi, les impacts organisationnels d'un système d'information peuvent également découler des décisions prises en amont de son utilisation.

Sur la route qui devait nous mener à la résolution de notre problématique de recherche, nous avons rencontré différents obstacles qui ont fait évoluer notre approche. Il est apparu assez rapidement que l'informatisation des registres publics joue un rôle dans l'organisation des relations qu'entretiennent les administrations publiques suisses entre elles, mais isoler ce facteur afin de mesurer son impact s'avère extrêmement complexe. Notre recherche soutient donc que les changements organisationnels survenus depuis le début des années 2000, avec de nombreuses fusions de communes et d'arrondissements d'état civil, sont le résultat d'une combinaison inextricable de facteurs dont l'informatisation fait partie. Ce constat découle des résultats obtenus après l'analyse de données récoltées auprès de différentes administrations publiques.

### **1.2.2 Buts et questions de recherche**

Afin de résoudre notre problématique de recherche, il est nécessaire de formuler des questions de recherche qui permettent d'orienter la récolte de données. La formulation de ces questions dépend du but fixé pour la recherche. Historiquement, trois types de finalité ont été proposés pour étudier un phénomène: l'exploration, l'explication et la description. Des exemples de questions correspondant à ces approches sont résumés dans le tableau ci-dessous:

<b>Tableau I-I Alignement du but et des questions de recherche (adapté de Marshall &amp; Rossman, 2010, p. 69)</b>	
<b>But de la recherche</b>	<b>Questions de recherche</b>
<b>Exploratoire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier des phénomènes méconnus</li> <li>• Identifier ou découvrir des catégories de signification importantes</li> <li>• Générer des hypothèses pour de futures recherches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qui se passe dans ce programme particulier?</li> <li>• Quels sont les thèmes marquants, les modèles ou les catégories de signification des participants?</li> <li>• Comment ces modèles sont-ils liés entre eux?</li> </ul>
<b>Explicatif</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les modèles liés au phénomène en question</li> <li>• Identifier des relations plausibles façonnant le phénomène</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les événements, les croyances, les attitudes ou les politiques publiques qui influencent ce phénomène?</li> <li>• Comment ces forces interagissent-elles pour produire ce phénomène?</li> </ul>
<b>Descriptif</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenter et décrire le phénomène étudié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les actions marquantes, les événements, les croyances, les attitudes, les processus et les structures sociales qui interviennent dans ce phénomène?</li> </ul>

Marshall et Rossman mentionnent une quatrième approche qu'ils qualifient d'émancipatoire ("*emancipatory*"). Dans cette approche relativement récente, le but poursuivi par les chercheurs consiste à changer leur environnement de recherche, comme dans le cas de la recherche-action participative (Chevalier & Buckles, 2013).

Notre recherche s'inscrit, à l'instar de la majorité des recherches empruntant une méthodologie qualitative, dans la lignée des recherches exploratoires et descriptives. Son objectif principal est de comprendre le rôle joué par les technologies de l'information dans les changements organisationnels vécus par les administrations suisses depuis une dizaine d'années. Afin d'atteindre cet objectif, nous avons formulé les deux questions de recherche de type exploratoire (QRE) suivantes:

**QRE1: Comment les technologies de l'information influencent-elles les phénomènes de centralisation et de décentralisation des administrations publiques suisses?**

**QRE2: L'informatisation des administrations publiques contribue-t-elle à une redéfinition des compétences et du pouvoir de décision au sein du système fédéraliste suisse?**

Ces questions nous conduiront à nous intéresser plus spécifiquement aux indicateurs permettant de décrire l'informatisation et la centralisation, notamment pour cette seconde dimension les compétences et le pouvoir de décision évoqués dans la deuxième question de recherche exploratoire.

Dans la prolongation de ce questionnaire, nous nous sommes également posé des questions de recherche descriptives (QRD) qui nous amèneront à distinguer les perceptions de différents types d'acteurs:

**QRD1: Quelle est la perception de la centralisation et de l'informatisation au sein des différents niveaux étatiques suisses?**

**QRD2: Quelle est la perception de la centralisation et de l'informatisation de la part des différents acteurs impliqués dans l'informatisation des registres de personnes?**

Notre démarche, qui sera présentée plus en détail dans le chapitre 4 consacré au design de recherche, ne se base pas sur des hypothèses préétablies qu'à la suite de nos questions de recherche il s'agirait de tester. Dans une logique inductive<sup>7</sup> et itérative plutôt que déductive, elle vise davantage à dégager progressivement des liens entre nos objectifs de recherche et les catégories issues de notre analyse de données, et à développer un modèle d'analyse à partir de ces nouvelles catégories.

### **1.3 Aperçu méthodologique**

Une description détaillée de notre approche méthodologique est proposée dans les chapitres consacrés au design de recherche (chapitre 4) et à la collecte et l'analyse des données (chapitre 6). Cette section ne propose qu'un survol permettant de se faire une idée du positionnement de notre travail de recherche.

---

<sup>7</sup> L'induction peut se comprendre de trois manières: "1) en tant que généralisation empirique directe (par exemple, le soleil se lève tous les matins); 2) en tant qu'induction statistique pouvant donner lieu à des jugements de probabilité (par exemple, les hommes courent deux fois plus de risque de mourir d'un accident d'automobile que les femmes); 3) en tant que réforme des théories, hypothèses ou intuitions à la lumière de l'expérience et de son analyse (par exemple, nos observations en classe nous incitent à penser qu'il y a un lien entre la faible motivation des élèves et les comportements dérangeants)". (Blais & Martineau, 2006, p. 4). Dans le cadre de notre recherche, nous nous situons dans cette dernière acceptation de l'induction.

### **1.3.1 Design de recherche**

Notre approche méthodologique se base sur une vision constructiviste de la réalité. Dans cette optique, nous considérons que la réalité est développée et transmise dans un contexte social particulier, et qu'en fonction de ce contexte, différentes vues ou constructions de la réalité sont possibles. Ce positionnement s'accorde avec la nature de notre objet qui cherche à évaluer les conséquences organisationnelles d'une gestion électronique des registres publics. Il correspond également au caractère exploratoire de notre recherche.

De notre vision constructiviste de la réalité découle une méthodologie qualitative qui privilégie une démarche inductive. La complexité de notre environnement de recherche, avec la prise en compte des trois échelons étatiques suisses et des acteurs relevant des domaines administratifs, informatiques et politiques, justifie ce recours à une méthodologie qualitative. Cette complexité constitue également une richesse et revêt un caractère innovant. En effet, si le chapitre 2 montrera que l'étude des liens entre centralisation et informatisation a intéressé la communauté scientifique depuis quelques décennies, le croisement de niveaux étatiques avec des représentants administratifs, informatiques et politiques est une combinaison inédite.

En fonction du choix des stratégies d'accès aux données, différentes méthodes de recherche qualitative ont été proposées par les chercheurs en sciences sociales. Parmi celles-ci, l'étude de cas permet d'étudier des phénomènes contemporains en analysant une variété de données différentes. Nous avons choisi d'appliquer cette méthode à notre étude de la gestion informatisée des registres de l'état civil, que nous considérons comme une étude de cas unique avec plusieurs unités d'analyse enchâssées (Yin, 2003).

### **1.3.2 Récolte des données et outils d'analyse**

L'entretien semi-directif constitue notre principal mode de recueil de données. Basé sur un guide d'entretien composé d'une liste de questions ouvertes dont l'ordre et la teneur exacte peuvent varier, cette approche laisse une certaine souplesse aux interlocuteurs et permet de faire émerger des éléments auxquels nous n'avions pas forcément pensé. Dans une deuxième partie d'entretien, nous proposons un questionnaire avec des questions fermées grâce auxquelles nous suscitons de nouvelles discussions.

Nos entretiens ont été conduits auprès d'employés de la Confédération, des cantons et des communes répondants à trois profils distincts: les utilisateurs de ces registres (le type "administratif"), les concepteurs de ces registres (le type "informatique"), et les personnes qui légifèrent sur ces registres (le type "politique").

Au total, nous avons réalisé cinquante entretiens que nous avons codés manuellement en appliquant une grille d'analyse élaborée au préalable. Cette grille d'analyse se compose des deux dimensions de centralisation et d'informatisation, chacune constituée de quatre indicateurs. Nous avons ensuite importé nos entretiens codés dans le

logiciel d'analyse qualitative Atlas.ti qui offre différentes possibilités d'analyse de contenu textuel.

## 1.4 Précisions sémasiologiques

*L'informatisation*, les *technologies de l'information* et les *systèmes d'information* font partie des concepts clefs utilisés tout au long de ce travail, mais les différencier ne va pas forcément de soi. Ces notions sont évidemment liées, le déploiement de technologies de l'information contribuant par exemple à l'informatisation de l'environnement dans lequel elles s'inscrivent. Il nous a cependant semblé important de préciser certaines caractéristiques de ces trois termes en passant en revue quelques-unes des définitions proposées dans la littérature.

### 1.4.1 Informatisation

Le terme d'*informatisation* est apparu pour la première fois dans une étude de 1978 intitulée *L'informatisation de la société: rapport à M. le Président de la République* (Nora & Minc, 1978). Le dictionnaire en ligne Oxford, qui reconnaît (presque) son étymologie française, définit l'informatisation comme "*The adoption of information technology*"<sup>8</sup>. Pursell est un peu plus disert et propose la définition suivante: "*Informatization represents the penetration of information technologies into as many aspects and nooks and crannies of life as possible*"<sup>9</sup>. Cette deuxième définition, qui remonte à près de vingt ans, souligne le caractère envahissant de l'informatisation, une caractéristique essentielle qui n'a rien perdu de sa pertinence.

Un deuxième trait propre à l'informatisation concerne la notion de processus. Liu (2012) mentionne différents auteurs qui définissent l'informatisation comme:

- "*a process of change that features the use of information technologies to such an extent that they became the dominant forces in commanding economic, political, social and cultural development as well as unprecedented growth in the speed, quantity, and popularity of information production and distribution.*" (Wang, 1994)
- "*the process through which the new communication technologies are used as a means for furthering socioeconomic development as a nation becomes more and more an information society.*" (Rogers, 2000, p. 71)
- "*the process primarily by which information technologies, such as the world-wide web and other communication technologies, have transformed economic*

---

<sup>8</sup> Source: <http://www.oed.com/view/Entry/271960?redirectedFrom=Informatization&>, consulté le 13 mars 2013.

<sup>9</sup> Tout au long de ce travail, nous avons choisi de laisser les citations dans leur version originale. Proposer une traduction comportait le risque de biaiser les propos de leur auteur.

*and social relations to such an extent that cultural and economic barriers were minimized.*" (Kluver, 2004, p. 427).

Le domaine du Management Public s'est approprié ce terme dès la fin des années 1980, avant que sa popularité ne baisse au profit du concept d'*e-government*. Nous nous reconnaissons dans la définition qu'en donnent Bellamy et Taylor et qui nous semble pertinente pour notre recherche:

*The term 'informatisation' is used in the recognition that public services organisations - and thus the administrative apparatus of the state - are becoming strategically and centrally dependent upon the changing flows of informational resources which are made possible by powerful combinations of information and communications technologies.* (Bellamy & Taylor, 1992, p. 29)

#### **1.4.2 Technologies de l'information**

Les technologies de l'information possèdent également cette dimension envahissante caractéristique de l'informatisation. Elles ne représentent par contre pas un processus mais un type d'outil qu'il est possible de définir de la façon suivante:

*We define information technology (IT) as those mechanical, conceptual, human and organizational components whose function is to transmit or store data and information using digital devices. Clearly, this technology is quite protean, especially in its networked modes. Our conceptualization of IT includes computers, office automation, telecommunications and management science techniques.* (Danziger & Andersen, 2002, p. 594)

A propos de l'impact des technologies de l'information, ces auteurs précisent qu'ils englobent une large palette de processus de structuration où les individus et les organisations interagissent et se réorganisent en permanence. "*These processes of structuration might be altered or shaped by the uses of IT in a variety of ways that are often subtle, complex, gradual or delayed, and that are difficult to measure with precision*" (Danziger & Andersen, 2002, p. 595). S'inspirant de la théorie de la structuration<sup>10</sup>, ils postulent qu'il existe une relation récursive entre les technologies de l'information et l'action humaine, chacune façonnant l'autre de façon itérative. Ils

---

<sup>10</sup> Cette théorie et son application dans le domaine des Systèmes d'Information seront présentés en détail dans le chapitre 5.

reconnaissent également la difficulté à établir une relation causale précise entre ces deux dimensions.

Les termes d'information et de communication sont souvent associés dans un seul concept décrivant les technologies de l'information et de la communication (TIC<sup>11</sup>). Nous préférons cependant dissocier ces deux types de technologies qui ont des effets distincts sur les organisations (Bloom et al., 2010)

### 1.4.3 Systèmes d'information

Si les systèmes d'information sont notamment constitués des technologies de l'information, elles intègrent également une dimension humaine avec la façon dont les individus interagissent avec ces technologies. Dans leur article visant à mesurer la portée de la discipline des Systèmes d'Information<sup>12</sup>, Avison et Elliot (2006) relèvent les définitions suivantes:

- *"The effective design, delivery, use and impact of information [and communication] technologies in organizations and society."* (Avison & Fitzgerald, 2003, p. xi)
- *"The study of information systems and their development is a multidisciplinary subject and addresses the range of strategic, managerial and operational activities involved in the gathering, processing, storing, distributing and use of information, and its associated technologies, in society and organizations."* (UK Academy for Information Systems, 1995)
- [the IS discipline] *"examines more than just the technological system, or just the social system, or even the two side by side; in addition it investigates the phenomena that emerge when the two interact"*. (Lee, 2001, p. iii).

Ces définitions ne traduisent que partiellement la richesse du domaine, mais elles permettent de le différencier des technologies de l'information. Pour illustrer cette différence, Avison et Elliot distinguent les activités des ingénieurs systèmes de celles des chercheurs en Systèmes d'Information: *"Whereas the computer scientist and systems engineer will be looking at the technology, interested in technology itself, the information systems researcher is looking away from the computer to its impacts on people and organizations."* (Avison & Elliot, 2006, p. 7-8). Notre démarche correspond parfaitement à la description que donnent Avison et Elliot d'un chercheur en Systèmes d'Information.

---

<sup>11</sup> La notion de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) est également utilisée, même si pour des raisons évidentes son usage est moins répandu qu'au début des années 2000.

<sup>12</sup> Le chapitre 2 comprend une section sur cette discipline.

#### **1.4.4 Application de ces concepts à notre recherche**

Appliquées à notre recherche, ces différentes notions d'informatisation, de technologies de l'information et de systèmes d'information recourent les réalités suivantes:

L'informatisation concerne le processus engagé par les administrations publiques suisses pour transférer les données de leurs registres de personnes (en particulier le registre de l'état civil géré sous forme papier jusqu'au début des années 2000) dans des bases de données informatiques, et pour faire communiquer ces différentes bases de données entre elles. Ce processus est encore en cours, tant au niveau de l'état civil où de nombreux arrondissements n'ont pas terminé la ressaisie des informations des registres papier dans le nouveau registre informatisé, qu'au niveau de l'échange des données où différents registres de personnes ne sont pas encore adaptés à un échange automatique de données.

Les technologies de l'information qui nous intéressent sont les registres informatisés maintenus par les administrations publiques, en particulier le registre de l'état civil. Les infrastructures informatiques qui permettent l'échange de ces données, de même que les logiciels utilisés pour gérer ce domaine d'activité, font également partie des technologies de l'information étudiées.

Enfin notre système d'information est constitué de l'ensemble des technologies relatives à la gestion des registres de personnes, auxquelles se rajoutent l'usage et la gestion des utilisateurs et des concepteurs, ainsi que l'influence conjointe exercée sur les administrations publiques par ces technologies et les actions humaines.

### **1.5 Structure de la thèse**

Ce document s'organise autour de trois parties principales composées chacune de deux chapitres. La première partie propose une revue de la littérature (chapitre 2) et un cadre contextuel (chapitre 3). La deuxième partie présente notre design de recherche (chapitre 4) et notre cadre théorique avec un modèle d'analyse (chapitre 5). Enfin dans un troisième temps, nous abordons la partie empirique de notre travail avec la collecte et l'analyse des données (chapitre 6) et les résultats et la discussion (chapitre 7). Dans le détail, ces chapitres s'articulent de la façon suivante:

Dans le deuxième chapitre, les différents courants de recherche qui sont au cœur de notre travail sont présentés: le Management Public, le Management des Systèmes d'Information, ainsi que la Théorie des Organisations, trois disciplines qui, malgré leur création relativement récente, ont très tôt tissé des liens entre elles. Parmi ces liens, nous avons insisté davantage sur les relations entre le Management Public et le Management des Systèmes d'Information, ainsi qu'entre cette dernière discipline et la Théorie des Organisations. Nous avons ensuite abordé la situation du champ de recherche de l'*e-government*, ou cyberadministration, dans lequel s'inscrit notre recherche, ainsi que la

littérature relative au phénomène de centralisation qui est le changement organisationnel qui nous intéresse plus particulièrement.

Le troisième chapitre évoque la stratégie suisse de cyberadministration et le rôle structurant qu'elle joue dans la gestion des registres publics. Parmi les projets évoqués, un accent particulier est mis sur un projet d'harmonisation des registres qui jette les bases pour permettre un échange automatisé des données entre différents registres. Nous présentons ensuite l'évolution des registres de l'état civil en Suisse et la place des registres publics dans la recherche académique. La diversité des pratiques européennes en matière de gestion des registres de personnes est évoquée, avant de conclure par une description des tensions qui peuvent exister entre les droits d'accès à l'information et la protection des données.

Le quatrième chapitre est consacré à la présentation des principaux éléments d'un design de recherche et à notre positionnement par rapport à ceux-ci. Après avoir justifié notre recours à une posture épistémologique constructiviste et notre choix d'une méthodologie qualitative, nous présentons la méthode de recherche retenue, celle de l'étude de cas. La validité et la fiabilité de notre recherche sont également vérifiées, ainsi que le respect de considérations éthiques.

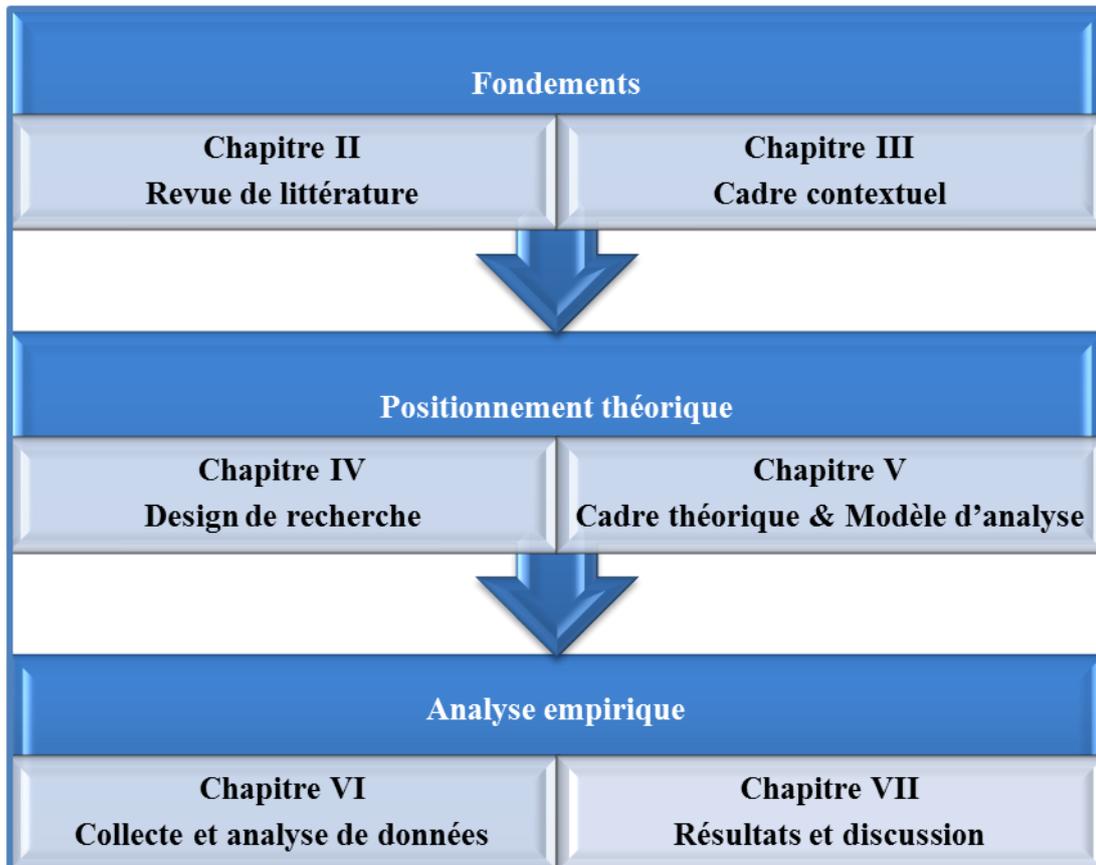
Le cinquième chapitre se déroule en deux temps. Dans un premier temps, notre cadre théorique permettant d'étudier les liens entre technologies de l'information et changement organisationnel est décrit. La théorie de la structuration et son application dans le domaine des Systèmes d'Information est à cet égard privilégiée. Dans un deuxième temps, nous développons un modèle d'analyse pour appréhender les dimensions de centralisation et d'informatisation composées chacune de quatre indicateurs.

Le chapitre six est le premier des deux chapitres consacrés à notre partie empirique. Il présente la démarche qui nous a conduit au choix du registre informatisé de l'état civil comme cas d'étude. La collecte des données est ensuite décrite, avec la typologie des acteurs interrogés lors de nos entretiens semi-directifs. La méthode d'analyse de ces données propose un codage manuel au moyen d'une grille d'analyse basée sur le modèle développé dans le chapitre précédent. Les entretiens codés sont ensuite analysés au moyen d'un logiciel d'analyse qualitative.

Dans le chapitre sept, nous présentons et discutons les résultats obtenus par l'application de notre modèle d'analyse sur les données récoltées durant nos entretiens. Dans une première partie, ces résultats fournissent des éléments de réponse à nos questions de recherche exploratoires en s'intéressant à chacun des indicateurs constitutifs de notre modèle d'analyse. Nos questions de recherche descriptives avec les perceptions des différents niveaux administratifs et des différents profils d'acteurs sont proposées dans une deuxième partie.

En guise de conclusion, nous présenterons les contributions, les limites et les perspectives de notre travail, avec notamment la description d'un outil de gestion permettant de mesurer les dimensions de centralisation et d'informatisation d'une organisation.

La démarche générale retenue pour mener à bien ce travail de recherche est synthétisée dans le schéma ci-dessous:

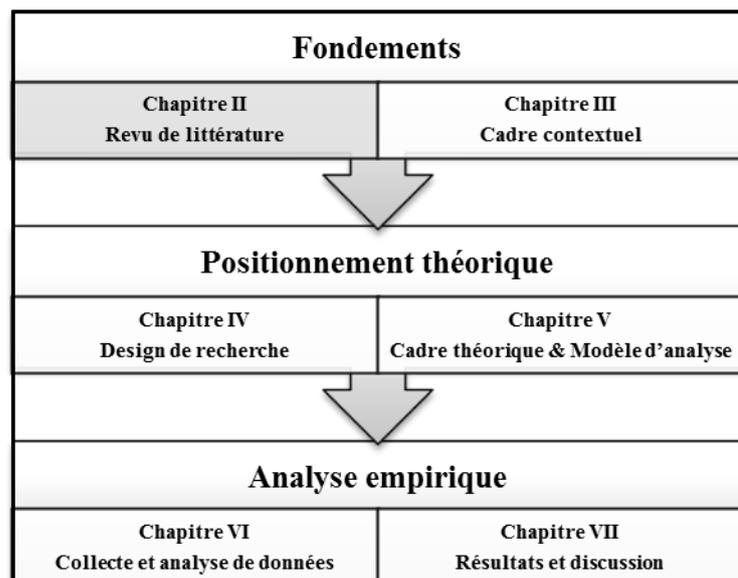


**Figure 1.1 Plan de la recherche et enchaînements des chapitres**



# Chapitre 2

## Management Public, Systèmes d'Information et Théorie des Organisations: une revue multidimensionnelle de la littérature



Notre travail de recherche s'intéresse aux relations entre l'utilisation des technologies de l'information et le changement organisationnel, en particulier en ce qui concerne les administrations publiques. Il s'inscrit à une époque où l'information joue un rôle d'une importance croissante dans nos sociétés.

Dans la première partie de notre revue de littérature, nous évoquerons quelques-unes des technologies de l'information qui ont jalonné l'histoire jusqu'à celles qui ont transformé nos sociétés en profondeur (section 2.1). Nous présenterons ensuite les deux principaux courants de recherche en management dont la zone de convergence constitue le cœur de notre travail: le Management Public (section 2.2) et les Systèmes d'Information (section 2.3). Cette zone de convergence sera décrite dans une quatrième partie, avec tout d'abord les relations qu'entretiennent depuis le milieu du XX<sup>ème</sup> siècle le Management Public et les Systèmes d'Information (section 2.4.1), puis les différents changements organisationnels liés aux technologies de l'information, en particulier en ce qui concerne le phénomène de centralisation (section 2.4.2).

## **2.1 Technologies de l'information et Société de l'information**

Plusieurs des inventions qui ont jalonné l'histoire de l'humanité peuvent être considérées comme des technologies de l'information: les abaques de l'Antiquité, les bouliers apparus en Chine au XII<sup>ème</sup> siècle, la presse à imprimer de Gutenberg, ou encore le télégraphe et le téléphone développés au cours du XIX<sup>ème</sup> siècle (Piguet & Hügli, 2004). La première technologie permettant un traitement automatisé des données fut la machine à cartes perforées inventée par Herman Hollerith à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. Cette technologie, utilisée lors du recensement américain de 1890, était limitée par les 80 caractères que pouvait contenir une carte perforée et par ses possibilités d'agencement et de calcul restreintes. Il fallut attendre l'apparition des ordinateurs au milieu du XX<sup>ème</sup> siècle pour que ces limitations disparaissent et que l'importance des technologies de l'information devienne prépondérante. A partir des années 1970, plusieurs auteurs estiment que les sociétés avancées sont entrées dans une nouvelle ère où l'acquisition, le stockage et le traitement de l'information acquièrent une position centrale dans la création et l'échange de connaissances. De la même manière que la société industrielle a progressivement remplacé la société agraire à partir de la deuxième moitié du XVIII<sup>ème</sup> siècle, la fin du XX<sup>ème</sup> siècle marquerait le passage à une nouvelle société dominée par l'information (Porat, 1977; Nora & Minc, 1978; Bell, 1980; Toffler, 1981). Cette idée est également reprise par des organismes internationaux comme l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) qui estime dans une publication de 2001 que *"the Internet and related advances in information and communication technology (ICT) are*

*transforming economic activity, much as the steam engine, railways and electricity did in the past"* (OECD, 2001, p. 7).

Si les concepts pour décrire ce changement sociétal majeur se comptent par dizaines, comme en témoigne le tableau présenté par Beniger dans l'introduction de son livre (Beniger, 1986, p. 4-5), celui de Société de l'Information s'est imposé tant dans le domaine académique qu'au sein des politiques gouvernementales, malgré certaines critiques et mises en garde quant à son utilisation (Lyon, 1986). L'enquête menée depuis 2003 par les Nations Unies auprès de ses pays membres illustre cette prépondérance croissante

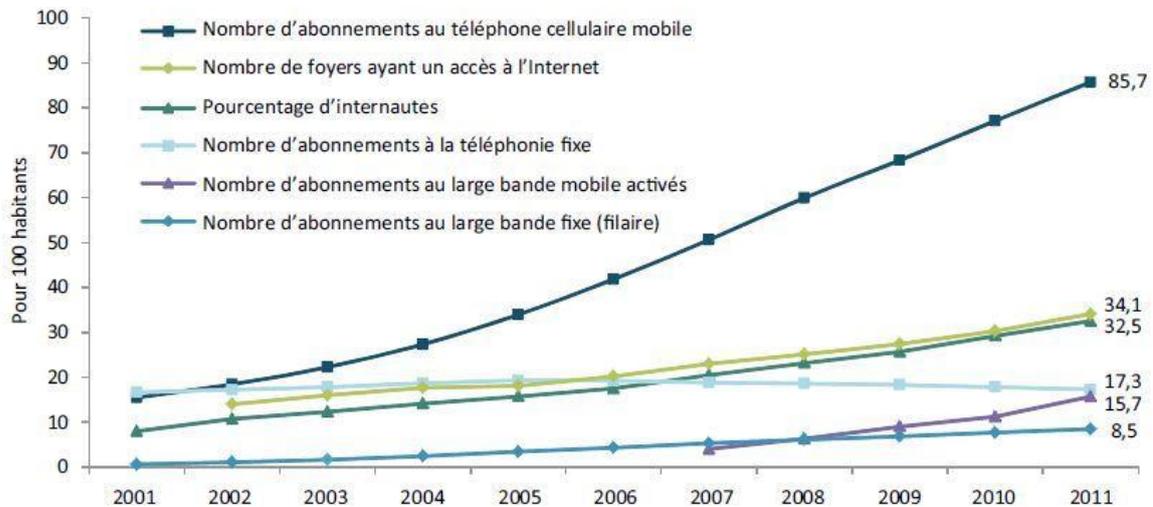
Cette prédominance des technologies de l'information dans nos sociétés se remarque par exemple à la lecture de l'enquête des Nations Unies sur l'*e-government*. Cette enquête, menée auprès de ses 193 pays membres, les classe en combinant trois indices différents: prestations en ligne, infrastructure de télécommunications, et capital humain. La Suisse, qui se classe au quinzième rang global dans la dernière enquête de 2012 (United Nations, 2012), se distingue particulièrement au niveau de ses infrastructures de télécommunications avec près de 84% de sa population qui utilise Internet, et une moyenne de 1.24 abonnements de téléphonie mobile par habitant<sup>13</sup>, devancée uniquement par le Liechtenstein et Monaco. Cet indice fait la part belle aux petites nations de moins de dix millions d'habitants qui trustent sept des dix premières places<sup>14</sup>. L'Union internationale des télécommunications (UIT) publie depuis 2007 une enquête intitulée *Measuring the Information Society*<sup>15</sup> qui s'intéresse en particulier à cet aspect des infrastructures de télécommunications. Si tous les indicateurs, hormis celui du nombre d'abonnements à la téléphonie fixe, ont connu une forte progression depuis 2001, cette évolution est particulièrement marquée pour le nombre d'abonnements de téléphonie mobile qui a littéralement explosé. Avec plus de 600 millions d'abonnements supplémentaires pour la seule année 2011, le taux de couverture de la population mondiale atteint près de 86% (sachant que, comme nous l'avons vu plus haut, des pays comme la Suisse ont davantage d'abonnements de téléphonie mobile que d'habitants). La figure ci-dessous illustre cette évolution des infrastructures de télécommunications:

---

<sup>13</sup> Les autres composants de cet indice concernent les abonnements de téléphonie fixe, les abonnements Internet, et l'accès Internet à haut débit.

<sup>14</sup> La Corée du Sud (49 millions d'habitants) se classe septième, juste devant les Pays-Bas (17 millions d'habitants), tandis que le Royaume-Uni (63 millions d'habitants) se classe au dixième rang.

<sup>15</sup> <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/>



**Figure 2.1 Evolution du secteur des TIC dans le monde, 2001-2011**  
 (Source: Base de données de l'UIT sur les indicateurs des télécommunications/TIC)

## 2.2 De l'Administration Publique au Management Public

Bien que l'étude de l'Administration Publique jouisse déjà d'une histoire respectable, sa définition reste sujette à débats. La nature multidisciplinaire du domaine rend en effet tout consensus à ce sujet difficile. Le conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC), via son Comité d'experts de l'administration publique, a précisé en 2006 la signification de certains des concepts de base en Administration Publique, dont le terme d'administration publique lui-même. Parmi les différentes définitions évoquées figurent "l'organisation des politiques gouvernementales et des programmes publics ainsi que la conduite des agents de l'État", "l'ensemble des processus, des organisations et des agents associés à l'application des lois et autres règles adoptées ou édictées par les parlements, l'exécutif et les tribunaux", ou encore "l'application de théories et procédures managériales, politiques et juridiques pour accomplir les mandats législatifs, exécutifs et judiciaires qui permettent à l'État de remplir son rôle de contrôle et de service public" (ECOSOC & Comité d'experts de l'administration publique, 2006, p. 5).

S'il existait déjà dans l'Antiquité des structures organisationnelles au sein desquelles des individus étaient chargés de mettre en œuvre les décisions du pouvoir politique, ce n'est qu'à la suite de la révolution industrielle qu'un champ d'étude relatif à l'administration publique se développe. Dans un célèbre article paru 1887, "The Study of Administration", Woodrow Wilson propose une séparation claire entre administration et politique, une dichotomie qui a depuis fait l'objet de nombreux débats et continue de jouer un rôle important dans l'étude de l'Administration Publique. Souvent présentées comme

point de départ des sciences administratives, en particulier aux États-Unis, les idées développées dans cet article par celui qui deviendra le vingt-huitième président des États-Unis avaient déjà été proposées au début du XIX<sup>ème</sup> siècle dans le "Principe d'administration publique" de Bonnin (1812) et plus tard dans les travaux de Lorenz von Stein (Rutgers, 1997). Mais ce n'est qu'à partir du milieu du XX<sup>ème</sup> siècle, avec la diffusion du modèle bureaucratique développé par Max Weber dans son œuvre posthume *Économie et Société* (1921), qu'une vision théorique globale et dépourvue de jugement de valeur se développe. Selon Weber, l'organisation bureaucratique est le moyen le plus efficace pour organiser les activités humaines:

L'administration purement bureaucratique, donc fondée sur la conformité aux actes, l'administration bureaucratique-monocratique, par sa précision, sa permanence, sa discipline, son rigorisme et la confiance qu'elle inspire, par conséquent par son caractère de prévisibilité pour le détenteur du pouvoir comme pour les intéressés, par l'intensité et l'étendue de sa prestation, par la possibilité formellement universelle qu'elle a de s'appliquer à toutes les tâches, perfectible qu'elle est du point de vue technique afin d'atteindre le maximum de rendement – cette administration est, de toute expérience, la forme de pratique de la domination la plus rationnelle du point de vue formel. (*Économie et Société*, I, p. 229, cité par Busino, 1988, p. 78-79)

Weber estime que la bureaucratie est indispensable au monde moderne, mais il y voit également une menace aux libertés individuelles où une rationalisation croissante des activités humaines enferme les individus dans une "cage d'acier"<sup>16</sup> basée uniquement sur le calcul rationnel et le contrôle. La popularisation des travaux de Weber s'est accompagnée de critiques de plusieurs auteurs qui ont souligné les blocages qui peuvent découler de la rigidité des règles imposées par une bureaucratisation excessive. Ce fut le cas en France notamment avec Michel Crozier et la publication de son ouvrage intitulé *Le phénomène bureaucratique* (Crozier, 1963).

A partir des années 1980, ce modèle traditionnel de l'administration publique est mis à mal par l'introduction d'approches managériales issues du secteur privé. Il ne suffit pas qu'une administration publique suive des procédures, mais il importe avant tout qu'elle obtienne des résultats. Dans un article fondateur où il regroupe ces changements sous le terme de *New Public Management* (NPM), Christopher Hood identifie quatre tendances globales liées à la montée de ce nouveau courant (Hood, 1991):

- les tentatives pour réduire les dépenses publiques et les besoins en personnel
- l'évolution vers une privatisation des prestations de services

---

<sup>16</sup> *Stahlhartes Gehäuse*, soit littéralement "habitable dur comme l'acier".

- l'utilisation croissante des technologies de l'information
- le développement d'un agenda international sur les questions de management et de politiques publiques.

Le terme de NPM est un concept assez vague qui s'est imposé face à d'autres formules comme 'managérialisme' (Pollitt, 1990); 'paradigme post-bureaucratique' (Barzelay & Armajani, 1992), ou 'gouvernement entrepreneurial' (Osborne & Gaebler, 1992). Quelle que soit la dénomination retenue, et indépendamment du fait de savoir s'il s'agit d'un changement de paradigme<sup>17</sup>, ce nouveau modèle met en avant différentes mesures pour améliorer l'utilisation des ressources publiques telles que l'introduction de la compétition et de la concurrence, la mesure de la performance, une gestion orientée vers les besoins des usagers (qui ne sont plus appelés "citoyens" mais "clients"), une réduction de la hiérarchie, une décentralisation de certaines tâches administratives, ou la création d'incitatifs dans la gestion du personnel. Mises en œuvre en premier lieu dans les pays anglo-saxons, ces mesures visent à répondre à trois critiques essentielles de l'approche traditionnelle en Administration Publique et la dichotomie qu'elle propose entre politique et administration : la première s'interroge sur la mise en pratique de cette dichotomie, la deuxième décrit les fonctionnaires comme une élite qui place ses intérêts avant ceux des citoyens, et la troisième présente l'administration publique comme un moyen inefficace par lequel allouer les ressources publiques (Osborne et al., 2013). Mais l'efficacité des mesures prônées par le NPM ont rencontré à leur tour de nombreuses critiques, certains qualifiant ce mouvement de *plus cruelle invention de l'esprit humain* (Lapsley, 2009), tandis que d'autres pronostiquaient la mort du NPM, remplacé par une *ère de gouvernance digitale* (Dunleavy et al., 2006).

Passer d'un modèle d'Administration Publique à un modèle de Management Public n'est pas anodin. Selon la version en ligne du Petit Robert, l'administration est l'*action de gérer un bien ou un ensemble de biens*, distinguant d'une part la *fonction consistant à assurer l'application des lois et la marche des services publics conformément aux directives gouvernementales* et d'autre part *l'ensemble des services et agents chargés de cette fonction (l'Administration)*. Cette même distinction s'applique au terme de management, mais tandis que l'administration souligne la notion de service et la nécessité de suivre des procédures, le management met l'accent sur le contrôle et la responsabilité dans la conduite d'une organisation. Le dictionnaire en ligne Oxford définit ainsi le management comme "*the responsibility for and control of a company or similar organization*"<sup>18</sup>. Dans la vision traditionnelle de l'Administration Publique, les fonctionnaires se limitent donc à mettre en œuvre les politiques qu'on leur soumet, tandis

---

<sup>17</sup> Cette notion de paradigme sera précisée dans le chapitre consacré au design de recherche

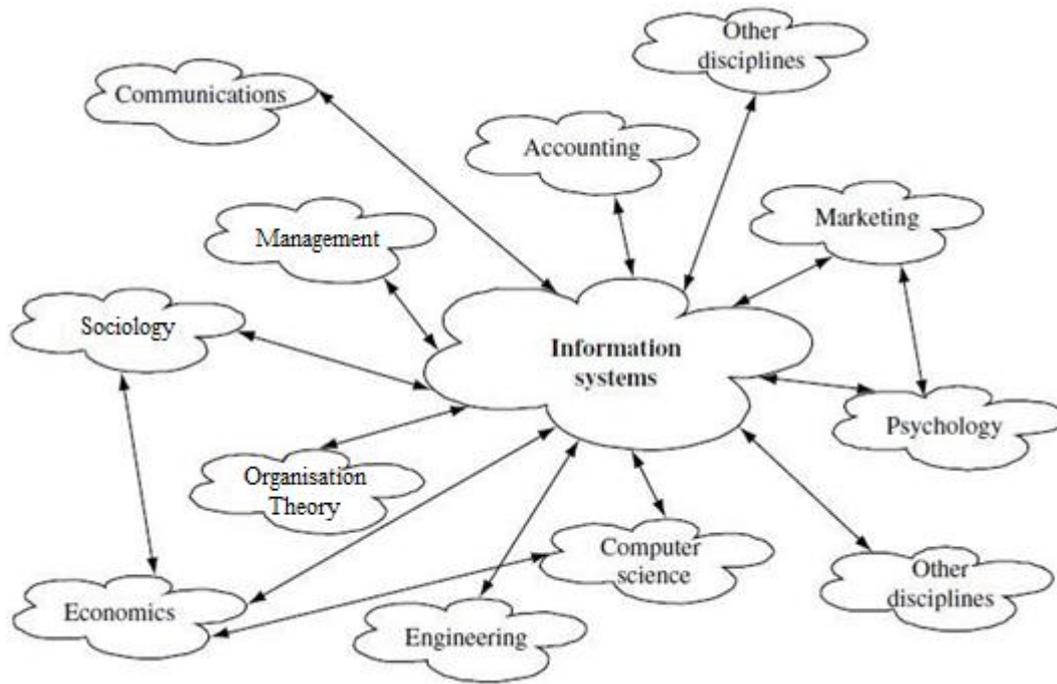
<sup>18</sup> Source: <http://www.oed.com/view/Entry/113218?redirectedFrom=management#eid>, consulté le 30 avril 2013.

que le Management Public implique en plus une responsabilité personnelle de le faire avec efficacité (Hughes, 2003, p. 6).

### **2.3 Management des Systèmes d'Information**

L'émergence du domaine des Systèmes d'Information dans le champ académique oscille selon les auteurs entre le milieu des années 1950 (Davis, 2006), les années 1960 (Avgerou, 2000a; Hirschheim & Klein, 2012) et les années 1970 (Benbasat & Zmud, 2003; DeSanctis, 2006). Quelle que soit la date retenue, la discipline reste relativement jeune et sujette à controverses tant sur son existence en tant que discipline que sur les délimitations de son objet d'étude.

En 1981, une des premières rétrospectives historiques sur le Management des Systèmes d'Information tente de répondre à la question suivante: "*What is MIS?*" (Dickson, 1981, p. 4). Plus de trente ans plus tard, le *Journal of the Association for Information Systems* publie un numéro spécial consacré à l'histoire de la discipline dont le nom n'est plus précédé par le terme Management pour se résumer simplement à Systèmes d'Information (Hirschheim et al., 2012). Si il est possible de définir le champ de recherche des SI de façon générale comme l'utilisation de l'informatique pour traiter et stocker des données au sein d'une organisation, la variété des disciplines à la base son développement rend plus difficile la délimitation précise de ses frontières. Parmi ces disciplines fondatrices figurent l'informatique, le management, la Théorie des Organisations, la comptabilité et la recherche opérationnelle (*Operations Research*). De plus, sans être à la base de son développement, plusieurs autres disciplines ont également un impact sur le domaine du management des SI comme l'économie, les sciences politiques, la sociologie, la psychologie, l'anthropologie et la philosophie. La figure ci-dessous illustre la nébuleuse disciplinaire qui entoure le domaine des SI:



**Figure 2.2 Nébuleuse des disciplines liées aux SI (adapté de Avison & Elliot, 2006)**

Contrairement à une branche comme l'informatique qui s'intéresse à la technologie en tant que telle, la discipline des SI se détache de la dimension technologique pour regarder les impacts de ces technologies sur les personnes et les organisations. Pour reprendre les propos d'Allen Lee parus dans un éditorial du journal *Management Information Systems Quarterly*, la plus prestigieuse publication dans le domaine des SI: "*Research in the information systems field examines more than just the technological system, or just the social system, or even the two side by side; in addition, it investigates the phenomena that emerge when the two interact*" (Lee, 2001, p. iii). Une grande diversité de théories a été utilisée pour analyser ces interactions entre l'informatique et ses utilisateurs, issues des différentes disciplines ayant influencé le domaine des SI. Herbert Simon a été l'un des premiers à étudier la technologie qu'il considère comme un type de théorie normative ayant une existence séparée de la compréhension individuelle des chercheurs (Simon, 1974). Publié pour la première fois en 1969, son livre *The Sciences of the Artificial* a exercé une influence durable dans le champ de recherche en SI. Parmi les autres théories qui ont accompagné le développement de la discipline figurent la théorie de l'agir communicationnel (Habermas, 1981), la théorie de la structuration<sup>19</sup> (Giddens, 1984), et la théorie de l'acteur-réseau (Latour, 1987). Dans son article sur la nature des théories en SI, Gregor distingue cinq types de théories en fonction du but qu'elles poursuivent: les théories analytiques (qui cherchent à répondre à la question: qu'est-ce que c'est), les théories explicatives (qui s'intéressent au *comment* et au *pourquoi*), les théories

<sup>19</sup> Cette théorie sera présentée de manière plus approfondie dans le chapitre consacré au cadre théorique.

prédictives (qu'est-ce que ce sera), les théories explicatives et prédictives (reprennent les approches des trois précédentes théories en y ajoutant la question du *quand*) et les théories du design et de l'action (comment faire quelque chose). La théorie analytique est nécessaire au développement des quatre autres types de théories, les deux dernières approches entretenant de plus des liens étroits (Gregor, 2006).

## 2.4 Une approche interdisciplinaire

Comme évoqué au début de ce chapitre, notre champ de recherche se situe à l'intersection du Management Public et des Systèmes d'Information. En nous intéressant plus précisément à l'impact organisationnel des technologies de l'information sur les administrations publiques, notre approche intègre les éléments d'une troisième discipline: la Théorie des Organisations. Dans les pages qui suivent, nous présenterons les liens qui unissent ces différents domaines.

### 2.4.1 Management Public et Technologie de l'Information

Si l'utilisation des technologies de l'information en soutien ou en remplacement des processus administratifs remonte aux années 1950, durant plusieurs décennies leur impact se cantonne au fonctionnement interne des administrations publiques (Margetts, 1998). L'apparition des ordinateurs personnels au tournant des années 1980 a relancé l'intérêt porté par les chercheurs sur le rôle que peuvent jouer ces technologies au sein des organisations du secteur public, sans toutefois céder à un optimisme béat quant au potentiel d'amélioration offert par ces nouveaux outils. Ainsi certains n'hésitèrent pas à émettre quelques réserves sur les gains de productivité spectaculaires promis par les promoteurs de ces technologies: "*With the right conditions, information technology can probably increase total factor productivity in government*" (Ayles & Kettinger, 1983, p. 566).

Les technologies de l'information étaient également vues comme un moyen d'augmenter l'efficacité du secteur public et de rationaliser ses pratiques administratives et managériales, autant d'objectifs poursuivis par les tenants du *New Public Management*. Parallèlement au NPM qui a dominé le champ d'études en Administration Publique durant les années 1990, un autre domaine de recherche s'est développé autour de l'informatisation des organisations du secteur public (Frissen & Snellen, 1990; Bellamy & Taylor, 1992). Un des postulats de base des auteurs de ce domaine consiste à considérer l'informatisation comme un processus qui résiste aux relations causales simples (Snellen & van de Donk, 1998). L'émergence de cette thématique rend compte du rôle central joué par les ressources informationnelles dans le fonctionnement de l'appareil étatique. Initié principalement en dehors du monde anglo-saxon (à l'inverse du NPM), ce nouveau champ

de recherche s'est développé sous l'impulsion du Groupe Européen pour l'Administration Publique (GEAP) qui créa, en 1987, un groupe d'étude permanent intitulé "*Informatisation in Public Administration*" (Snellen, 2007). Le but principal de ce groupe est de créer un réseau de chercheurs et de praticiens intéressés par l'impact des technologies de l'information et de la communication dans tous les aspects de l'administration publique. A l'occasion du vingtième anniversaire de ce groupe, le journal *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age* a publié un numéro spécial qui dresse le bilan de ces vingt dernières années et les orientations futures de ce réseau de chercheurs. Les différentes contributions saluent le dynamisme et la pertinence du domaine, mais elles regrettent qu'il soit à l'écart des grands courants de recherche en Administration Publique (Lenk, 2007). Le titre de l'article de Meijer résume bien ce sentiment en posant la question suivante: "*Why don't they listen to us ? Reasserting the role of ICT in Public Administration*" (Meijer, 2007). Le manque d'intérêt des chercheurs en Administration Publique envers le rôle central joué par les changements technologiques est également souligné par l'une de ses figures marquantes, Christopher Pollitt (2011).

#### **2.4.1.1 E-government: définitions et stades de développement**

Si le groupe d'étude du GEAP qui s'intéresse aux technologies de l'information se rencontre chaque année depuis sa création, son nom ne fait plus référence à l'informatisation mais a évolué pour devenir dans sa version française "E-Gouvernement: Technologies de l'information et de la Communication dans l'administration publique"<sup>20</sup>. Le terme e-gouvernement provient d'une traduction littérale d'*e-government* (pour *electronic government*), expression la plus utilisée dans la littérature anglo-saxonne. Mais sa transposition en français pose problème. En effet, le champ sémantique du mot anglais *government* est plus vaste que celui de son cousin français. Il comprend non seulement le pouvoir exécutif, mais également l'administration chargée de mettre en œuvre les décisions politiques. De son côté, la langue française distingue par des mots différents les pouvoirs exécutifs et administratifs, les fonctionnaires travaillant pour l'administration et non pas pour le gouvernement. Il convient donc d'être conscient de cette différence terminologique, et si la recherche d'une conception consensuelle de l'*e-government* est intéressante (Hu et al., 2010a), il eut été judicieux de préciser ces particularités linguistiques lors de la traduction de cette publication en français (Hu et al., 2010b).

De nombreuses études fournissent un panorama de la recherche en *e-government* (Heeks & Bailur, 2007; Yildiz, 2007; Andersen et al., 2010; Grönlund, 2010; Bélanger & Carter, 2012). Bien que largement utilisé depuis une quinzaine d'années, le terme d'*e-government* ne fait pas l'unanimité et sa définition reste vague. L'alternative la plus utilisée

---

<sup>20</sup> [http://www.ias-iisa.org/egpa/f/study\\_groups/e-government/Pages/default.aspx](http://www.ias-iisa.org/egpa/f/study_groups/e-government/Pages/default.aspx)

dans la littérature anglophone est le terme de *digital government*, tandis que d'autres expressions comme *transformational government* insistent sur l'ampleur des changements que peuvent amener les technologies de l'information. Dans la littérature francophone, les différences sémantiques évoquées précédemment augmentent encore le nombre de termes utilisés: administration électronique, cyberadministration, gouvernement électronique, administration en ligne, e-gouvernement, administration à distance, administration numérique, ou encore téléservices publics sont autant d'expressions qui se côtoient.

Les différentes définitions utilisées par l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) peuvent contribuer à clarifier les contours de la discipline<sup>21</sup>. L'OCDE, qui utilise en français l'expression d'*administration électronique* pour traduire *e-government*, distingue trois catégories. Dans ces catégories, l'administration électronique est définie successivement comme:

- la fourniture de services (en ligne) sur Internet
- l'usage des TIC dans l'administration. Alors que la priorité est généralement donnée à la fourniture de services et au traitement, la définition la plus large comprend tous les aspects de l'activité de l'administration
- la capacité de transformer l'administration publique au moyen des TIC ou son utilisation pour décrire une nouvelle forme d'administration autour des TIC. Cet aspect est habituellement lié à l'usage d'Internet.

L'OCDE rajoute ensuite sa propre définition de l'administration électronique, à savoir "l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outil permettant de mettre en place une administration de meilleure qualité" (OCDE, 2004, p. 25-26). Cette quatrième perspective est la seule à adopter une approche extérieure, la meilleure qualité d'une administration devant être mesurée en fonction de ce qu'elle apporte à la société.

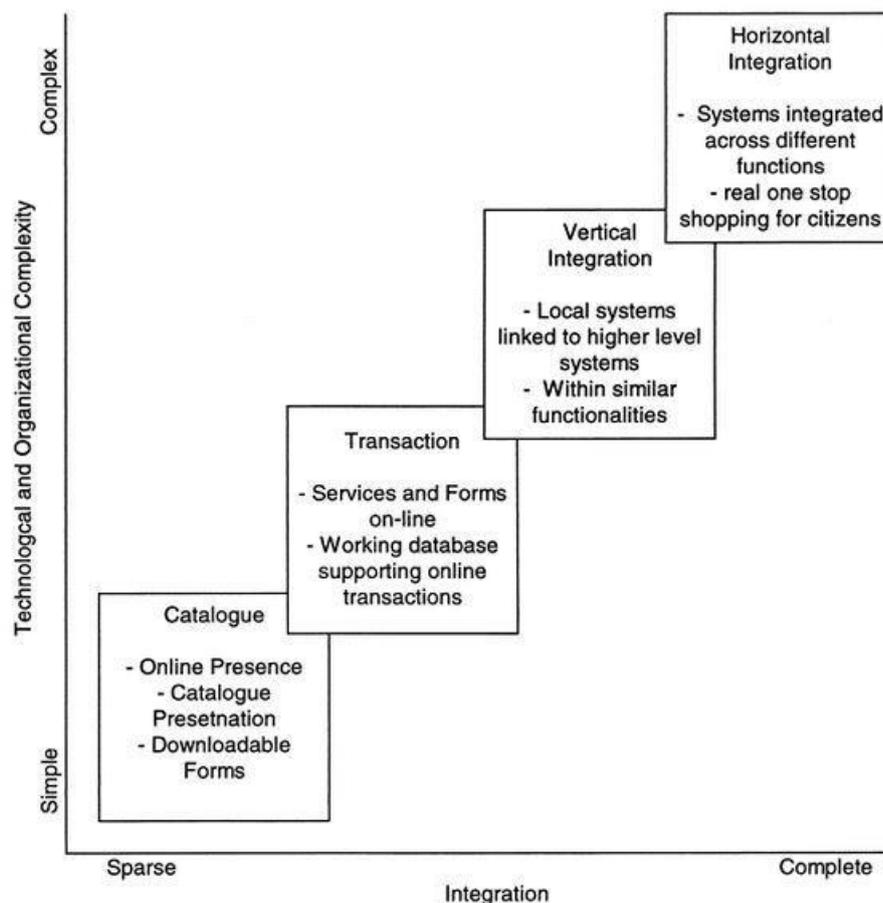
Ces catégories proposées par l'OCDE couvrent les différentes approches qui cohabitent dans le domaine de l'*e-government*. Une sélection de définitions plus précises est proposée dans un article de Yildiz qui fait le point sur la recherche en *e-government* (Yildiz, 2007). Citant Garson (1999) qui estime que ces définitions dépendent également de la perspective théorique adoptée, il distingue quatre cadres théoriques qui permettent de conceptualiser l'*e-government*. Le premier cadre théorique concerne le potentiel de décentralisation et de démocratisation des technologies de l'information. Le deuxième souligne les limitations et les contradictions de l'utilisation de la technologie dans le secteur public. Troisièmement, l'approche sociotechnique met l'accent sur les interactions réciproques entre les technologies et leur environnement organisationnel et institutionnel. Enfin, le quatrième cadre théorique, rarement utilisé par rapport aux trois autres

---

<sup>21</sup> La question de savoir si ce champ de recherche est une discipline a fait l'objet de plusieurs publications (voir notamment Scholl, 2008)

approches, place l'*e-government* au sein des théories d'intégration globale (Yildiz, 2007, p. 650-651).

Si le contenu des différentes définitions sur l'*e-government* varie considérablement, une approche courante consiste à décrire le degré de maturité électronique d'une administration publique à l'aide de modèles de stades de développement. Ces modèles évaluent les projets de cyberadministration selon différents stades, avec une progression linéaire d'un niveau initial vers le niveau le plus élevé. Un des premiers modèles apparu au début des années 2000, et qui est abondamment cité, identifie quatre stades de développement à la complexité croissante, tant en matière d'intégration qu'aux niveaux technologique et organisationnel (Layne & Lee, 2001). La forme la plus simple est celle d'une présence en ligne comparable à un "catalogue" avec la possibilité de télécharger certains formulaires. A ce stade, la communication est à sens unique. La deuxième phase appelée "transaction" s'attache également à créer une interface électronique pour informer les administrés et leur proposer certains services en ligne, mais elle offre en plus la possibilité d'interagir avec les organisations du secteur publique. Les troisièmes et quatrièmes stades de développement intègrent les activités de cyberadministration au sein des structures gouvernementales existantes. L'"intégration verticale" permet d'inclure les opérations de différents systèmes partageant une même finalité fonctionnelle. Dans le stade ultime de développement appelé "intégration horizontale", différents domaines fonctionnels sont intégrés dans un même système informatique et accessibles via un portail central. Layne et Lee illustrent leur modèle de stades de développement de la façon suivante:



**Figure 2.3** Modèle de stades de développement en matière d'e-government (Source: Layne & Lee, 2001, p. 124)

Ce modèle proposé par Layne et Lee est certainement le plus connu, mais de nombreux autres modèles ont été développés, non seulement dans le domaine académique (Hiller & Belanger, 2001; Moon, 2002; West, 2004; Andersen & Henriksen, 2006), mais également par des organisations internationales<sup>22</sup> (United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, 2002) et des entreprises de conseil (Deloitte Research, 2000; Gartner Group, 2000; Accenture, 2003). Cette multiplication de modèles n'est pas sans générer une certaine confusion, les perspectives adoptées pouvant être sensiblement différentes. Dans un effort de synthèse, Lee (2010) a passé en revue 156 articles traitant spécifiquement de modèles de stades de développement en matière d'*e-government*, comparant ensuite les stades des douze modèles les plus souvent cités. Le nombre de niveaux pour chacun de ces modèles

<sup>22</sup> Plusieurs organisations internationales publient un classement des pays selon leur degré d'avancement dans le domaine de l'*e-government*, le plus connu étant l'enquête bisannuelle menée depuis 2003 par les Nations Unies (UN E-Government Surveys, voir [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)). De son côté, la Commission Européenne et sa Direction Générale (DG) Société de l'Information mandate depuis 2001 des cabinets de conseils pour réaliser une vaste enquête sur la numérisation des services publics en Europe (Glasse, 2012).

varie de quatre à six pour un total de dix niveaux différents. Tous les modèles ne proposent par exemple pas le même stade initial, certains estimant que l'utilisation de la messagerie électronique et d'un réseau intranet constitue l'étape de base, alors que pour la majorité des modèles ce premier stade est défini par une présence sur Internet. Une vue synthétique de l'ensemble de ces douze modèles avec leurs stades respectifs est proposée dans le tableau ci-dessous:

**Tableau 2-I Tableau comparatif des stades de développement de modèles d'e-government (Source: Lee, 2010, p. 3)**

Authors	Gartner Group (model 1)	Deloitte Research (model 2)	Layne and Lee (model 3)	Hiller and Belanger (model 4)	Scott (model 5)	United Nations (model 6)	World Bank (model 7)	Netchaeva (model 8)	Accenture (model 9)	West (model 10)	Siau and Long (model 11)	Anderson and Henriksen (model 12)
Year	2000	2000	2001	2001	2001	2001 - 2008	2002	2002	2003	2004	2005	2006
# of stages	4	6	4	5	6	4	3	5	5	4	5	4
1					Email system and internal network							
2	Web presence	Info publishing and dissemination	Catalogue	Info dissemination and catalogue	Inter-organizational and public access to information	Emerging presence and enhanced presence	Publish	Scattered information	Online presence	Billboard stage	Web presence	
3	Interaction	"Official" two-way transaction		Two-way communication	Two-way communication	Interactive presence	Interact	Ask questions and take part in forms and opinion polls			Interaction	Cultivation Extension
4	Transaction		Transaction	Service and financial transaction	Allowing exchange of value	Transactional presence	Transact	Some services online	Basic capability Service availability	Partial-service-delivery stage	Transaction	immaturity
5		multi-purpose portals Portal personalization Clustering of common services						E-Government portals	Mature delivery	Portal stage		
6												
7			Vertical integration	Vertical and horizontal integration	Joined-up government	Seamless presence [2001] Networked presence [2003, 2005] Connected [2008]						Revolution
8			Horizontal integration									
9	Transformation								Service transformation		Transformation	
10				Political participation	Digital democracy	e-participation index [2003, 2005, 2008]		Possible democracy		Interactive democracy	e-democracy	

## 2.4.2 Technologie de l'Information et changement organisationnel

Depuis plus d'un demi-siècle, les relations entre les technologies de l'information et le changement organisationnel ont intéressé les chercheurs de différentes disciplines académiques comme le management, l'informatique ou la sociologie. Mais avant cela, l'étude de l'Administration Publique et la Théorie des Organisations ont entretenu des liens étroits. Plusieurs chercheurs ayant contribué à façonner la Théorie des Organisations comme discipline scientifique ont mené leurs recherches au sein d'organisations du secteur public, à l'instar de Max Weber, Philip Selznick, Robert Merton ou Michel Crozier. Certains des courants les plus influents en Théorie des Organisations sont en outre issus de recherches en Administration Publique, comme la théorie du processus de décision de l'entreprise, traduction française du livre *A Behavioral Theory of the Firm* (Cyert & March, 1963), qui s'inspire du travail qu'Herbert Simon a mené au sein du secteur public, ou la théorie néo-institutionnelle (Meyer & Rowan, 1977; DiMaggio & Powell, 1983). Ces liens entre Administration Publique et Théorie des Organisations se sont cependant détendus avec le développement des écoles de management et l'implantation des chercheurs en Théorie des Organisation au sein de ces instituts. Certains auteurs vont jusqu'à évoquer la création d'un ghetto de chercheurs qui, au sein de la discipline de la Théorie des Organisations, s'intéressent aux organisations du secteur public. Autrefois

collègues, les chercheurs de ces deux disciplines seraient devenus des étrangers (Kelman, 2007). Partant du même constat, d'autres chercheurs prônent un rapprochement de ces deux domaines et suggèrent quelques pistes pour y parvenir (Vogel, 2013).

#### 2.4.2.1 Technologie et Organisations: bref historique de la recherche<sup>23</sup>

La prise en compte du facteur technologique comme moteur du changement organisationnel remonte au milieu des années 1950 avec la recherche de Thompson et Bates (1957) sur le rôle de la technologie dans la mécanisation du travail, et celle de Woodward (1958) sur les liens entre technologies, systèmes de production industrielle et structures organisationnelles. Dans son étude comparative d'une centaine d'entreprises industrielles situées au nord de Londres, Woodward met en évidence l'influence directe de la technologie sur certaines caractéristiques organisationnelles des entreprises comme la centralisation de l'autorité, l'étendue des responsabilités ou la formalisation des procédures. Elle affirme que "*different technologies imposed different kinds of demands on individuals and organizations and that these demands had to be met through an appropriate organization form*" (Woodward, 1958, p. 16, cité par Leonardi et Barley, 2010, p.3-4).

Cette vision déterministe qui considère l'introduction d'une technologie comme la cause directe de certains changements se retrouve dix ans plus tard dans la recherche menée par Perrow sur les structures administratives des hôpitaux américains. Dans cette recherche, Perrow considère la "*technology as an independent variable, and structure – the arrangements among people for getting work done – as a dependent variable.*" (Perrow, 1967, p. 195). Jusqu'à la fin des années 1970, les recherches liant technologie et organisations connaissent une phase de stagnation en se bornant à élaborer et tester des prédictions, suivant ainsi la théorie de la contingence développée par Woodward (Mohr, 1971; Aldrich, 1972; Blau et al., 1976).

Durant les années 1980, les chercheurs en Théorie des Organisations développent de nouvelles approches pour étudier la technologie, rompant ainsi avec les hypothèses de la théorie de la contingence (Markus, 1983; Barley, 1986; Fulk et al., 1987; Markus & Robey, 1988; Zuboff, 1988). La rupture avec les précédentes recherches s'effectue à quatre niveaux (Leonardi & Barley, 2010, p. 5):

- la technologie est considérée comme un objet concret et non pas comme un processus de production
- même si l'impact des propriétés matérielles d'une technologie sur les pratiques de travail est reconnu, la ligne dure du déterminisme technologique est rejetée

---

<sup>23</sup> Voir également le numéro spécial de la revue *The Journal of Applied Behavioral Science* intitulé "*ICT and Organizational Change*" (Barrett et al., 2006).

- les dynamiques sociales façonnent l'adoption, l'implémentation, l'utilisation et la signification d'une technologie, une position négligée par les précédentes approches
- les mêmes technologies peuvent conduire à des dynamiques et des résultats différents selon les organisations.

Cette perspective sociotechnique, qualifiée d'émergente par Markus et Robey, considère que *"the uses and consequences of information technology emerge unpredictably from complex social interactions"* (Markus & Robey, 1988, p. 588). A la même période, plusieurs chercheurs prennent comme objet d'étude des organisations du secteur public en soulignant dans leurs recherches les différences qui existent avec les entreprises privées majoritairement étudiées jusqu'alors (Bozeman & Bretschneider, 1986; Rubin, 1986).

Ce nouveau courant, qui affirme l'impossibilité de comprendre l'impact d'une technologie sur une organisation sans prendre en compte les spécificités du contexte socio-culturel dans lequel elle s'intègre, s'est fortement développé durant les années 1990. Trop fortement selon certains qui estiment que ce mouvement néglige la dimension matérielle de la technologie (Kallinikos, 2004; Doherty et al., 2006; De Vaujany & Fomin, 2007; Leonardi & Barley, 2008). Ainsi que le formulent Leonardi et Barley,

*... research on technology and organizing has been sidetracked by an attempt to resolve the debate between determinism and voluntarism by shifting from the former to the latter under the banner of "social constructivism." Although we have learned much in the process of the pendulum's swing, we have, ironically, taken our eye off one of the most critically important questions for students of organizing: how is the shift to a computational infrastructure shaping the way people work and organize?* (Leonardi & Barley, 2010, p. 3)

Depuis le début des années 2000, ce mouvement de balancier entre déterminisme technologique<sup>24</sup> et déterminisme social semble osciller autour d'une position centrale qui n'est pas sans rappeler les approches sociotechniques apparues dans les années 1980. Parmi ces approches rejetant toute forme de déterminisme, la vision sociomatérielle développée depuis quelques années insiste sur l'enchevêtrement récursif des dimensions matérielles et sociales<sup>25</sup>. Contrairement aux visions sociotechniques précédentes, ces deux

---

<sup>24</sup> Dans une contribution parue il y a quelques années, Wyatt distingue quatre types de déterminismes technologiques avant d'arriver à la conclusion suivante: *"technological determinism is still here and unlikely to disappear"* (Wyatt, 2008, p. 175)

<sup>25</sup> *"the recursive intertwining of humans and technology in practice"* (Orlikowski, 2007, p. 1437)

dimensions ne sont plus considérées comme deux entités distinctes mais sont imbriquées l'une dans l'autre.

#### **2.4.2.2 Le débat centralisation vs. décentralisation**

Parmi les relations entre technologies de l'information et changement organisationnel, celle qui traite de l'impact des technologies de l'information sur le degré de centralisation d'une organisation a fait l'objet de vifs débats. En 1958, Leavitt et Whisler estimaient que les technologies de l'information, en réduisant le nombre de cadres intermédiaires, allaient entraîner une plus grande centralisation du pouvoir de décision. Des auteurs comme Crowston et al. (1987) et Drucker (1988) ont abondé dans le même sens, les dirigeants d'une organisation exerçant selon eux un contrôle accru sur leurs membres grâce aux technologies de l'information. A l'inverse, d'autres études estiment que ces technologies de l'information conduisent à davantage de décentralisation (Klatzky, 1970; Huber, 1990; Jong, 1994). La possibilité de déléguer des opérations de calcul complexes aux systèmes d'information, alors qu'auparavant les individus dépendaient de leur hiérarchie pour accomplir ces tâches, est l'une des explications avancées par ces auteurs. Les différentes revues de la littérature publiées dans les années 1980-1990 confirment la difficulté à établir un lien univoque entre technologies de l'information et centralisation (King, 1983; George & King, 1991; Bloomfield & Coombs, 1992; Wyner & Malone, 1996).

De fait, plusieurs auteurs nuancent cette opposition, la tendance vers plus ou moins de centralisation pouvant dépendre de différents facteurs comme le secteur d'activité (Clark Jr., 1992) ou la stratégie d'une organisation (Tavakolian, 1989; Brown & Magill, 1994). Plus récemment, d'autres études ont démontré que la relation entre technologie de l'information et centralisation pouvait évoluer au fil du temps en fonction des progrès technologiques (Evaristo et al., 2005) ou, dans une recherche menée au sein du secteur public, en fonction du type de technologie utilisée (Meijer & Homburg, 2003). Les technologies de l'information peuvent également atténuer le type de management d'une organisation, les organisations qui conçoivent leur gestion de façon centralisée ayant tendance à utiliser ces technologies pour créer des espaces d'autonomies, tandis que les entreprises plus décentralisées éprouvent le besoin de garder une vision uniforme des informations ou des activités en concevant des applications au niveau central (Benghozi, 2001). Selon l'interprétation qu'une personne peut faire d'une même réalité, il est en outre possible de considérer que les technologies de l'information entraînent une plus grande centralisation, ou au contraire davantage de décentralisation (Peled, 2001).

Alors que plusieurs études regroupent sous une même réalité les technologies de l'information et de la communication (TIC), Bloom et al. distinguent les technologies de l'information (TI) des technologies de la communication (TC). Adoptant un point de vue

économique, ils estiment que la réduction des coûts de ces technologies conduit à des résultats opposés en terme de centralisation: "*Falls in communication costs will tend to reduce employee autonomy, as decisions will be passed up to the centre of the firm. Falls in information acquisition costs will have the opposite effect, facilitating more effective employee decision-making.*" (Bloom et al., 2010, p. 32). En d'autres termes, si les technologies de la communication augmentent la centralisation du pouvoir de décision au sein d'une organisation, les technologies de l'information accroissent au contraire l'autonomie des employés. Cet argument, repris par Margetts et Dunleavy (2013), illustre l'importance de bien définir non seulement les technologies qui nous intéressent, mais également le type de centralisation dont il est question. Si l'aspect du pouvoir de décision est fréquemment mentionné, la centralisation peut également s'observer au niveau des ressources, des compétences ou d'un point de vue purement géographique. Ces différents aspects de centralisation seront développés dans le chapitre consacré à l'approche méthodologique.

Malgré la multiplication des publications traitant des liens entre technologies de l'information et changement organisationnel, seules quelques études ont traité ces dernières années du phénomène de centralisation, que ce soit au niveau de l'entreprise (Acemoglu et al., 2007; Malaurent et al., 2012) ou dans le domaine de la cyberadministration (Im, 2011; Yang & Pardo, 2011). La quasi-absence du terme centralisation dans les résumés d'articles des principales publications consacrées aux Systèmes d'Information et à l'*e-government* confirme cette impression: entre le premier janvier 2005 et le 31 décembre 2012, seuls deux articles ont été publiés dans le journal *Government Information Quarterly*, le même nombre que dans les trois journaux que sont *Management Information Systems Quarterly*, *Information Systems Research* et *European Journal of Information Systems*. Une des ambitions de notre recherche est de contribuer à combler cette lacune en nous intéressant en particulier à la gestion des registres de personnes par les administrations publiques suisses et aux profonds changements relatifs qui ont eu lieu au cours des dix dernières années.

## 2.5 Synthèse

Nous avons présenté dans ce chapitre les différents courants de recherche qui sont au cœur de notre travail: le Management Public, le Management des Systèmes d'Information, ainsi que la Théorie des Organisations. Bien que relativement jeunes, ces différentes disciplines ont très tôt tissé des liens entre elles. Nous avons plus spécifiquement exposé les relations entre le Management Public et le Management des Systèmes d'Information, ainsi qu'entre cette dernière discipline et la Théorie des Organisations. Nous avons ensuite présenté l'état de l'art en matière de cyberadministration, discipline plus spécifique dans laquelle s'inscrit notre recherche,

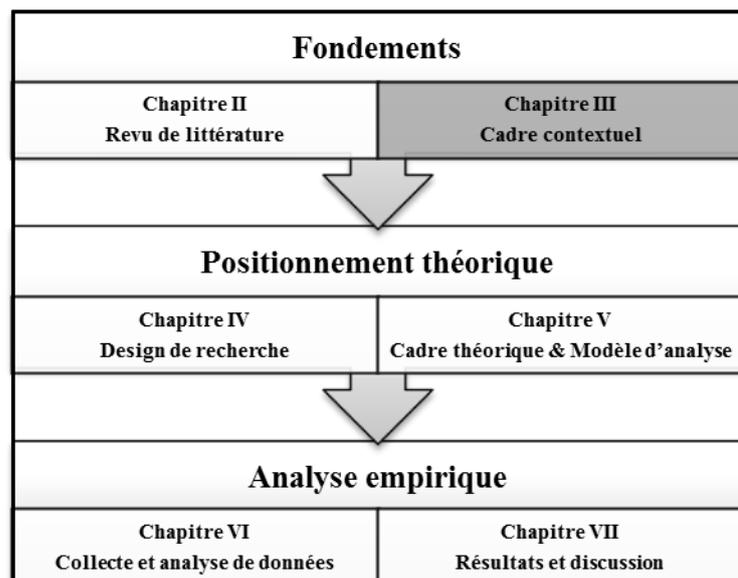
ainsi que la littérature relative au phénomène de changement organisationnel qui nous intéresse particulièrement: la centralisation.

Dans le chapitre suivant, nous présenterons tout d'abord la stratégie suisse de cyberadministration, suivie par la problématique de la gestion des registres publics.



# Chapitre 3

## Stratégie suisse de cyberadministration et gestion des registres publics



Comme de nombreux pays et organisations internationales<sup>26</sup>, la Suisse a inscrit le développement d'une société de l'information à son agenda politique. Parmi les thématiques développées dans sa stratégie de janvier 2006 pour une société de l'information, le Conseil fédéral accorde une large place à la cyberadministration pour laquelle il adoptera une année plus tard une stratégie à part entière (Confédération suisse, 2007). Établie de concert avec les cantons et les communes, cette stratégie s'articule autour de la réalisation d'un catalogue de projets concrets dont certains touchent de près la gestion des registres publics. Elle sera présentée dans la première partie de ce chapitre (section 3.1), avec un accent particulier sur les projets liés à la gestion des registres publics, notamment en ce qui concerne un projet d'harmonisation des registres achevé en 2011. Dans une deuxième partie, nous parlerons de la recherche académique en matière de registres publics, en particulier pour le registre de l'état civil. Nous présenterons également l'évolution de la gestion de l'état civil en Suisse (section 3.2). Enfin nous évoquerons dans un troisième temps une problématique qui n'est pas nouvelle mais qui a acquis une dimension inédite avec l'informatisation des registres publics, à savoir les tensions entre les droits d'accès à l'information et la protection des données, et le traitement de cette problématique en Suisse et dans le reste de l'Europe (section 3.3).

### 3.1 La stratégie suisse de cyberadministration

Adoptée en janvier 2007 par le Conseil fédéral, la stratégie suisse de cyberadministration ("*e-government*") tient compte de l'importance du système fédéraliste pour le pays en présentant des objectifs communs aux responsables des différents échelons étatiques. Ces objectifs sont au nombre de trois (Confédération suisse, 2007, p. 5):

- *L'économie* effectue les transactions administratives avec les autorités par voie électronique
- Les *autorités* ont modernisé leurs processus et communiquent entre elles par voie électronique

---

<sup>26</sup> Lors de son sommet mondial de 2005, l'ONU a réaffirmé sa vision pour construire "*a people-centred and inclusive information society, putting the potential of information and communication technologies at the service of development and addressing new challenges of the information society.*" (United Nations, 2006, p. i). Cette déclaration d'intention s'inscrit dans la lignée du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT). De son côté, l'Union Européenne (UE) a exposé sa stratégie en 1999 dans un document intitulé "*eEurope - une société de l'information pour tous*". Les initiatives qui ont succédé à cette stratégie initiale sont présentées sur le portail Europa des institutions de l'UE (Source: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/index\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/index_fr.htm), consulté le 5 juillet 2013). Du côté des puissances émergentes, l'Inde, le Brésil et l'Afrique du Sud ont largement repris les recommandations du SMSI en soulignant l'importance de collaborer pour atteindre une "*people-centered, inclusive and development-oriented Information Society*" dans la déclaration de Brasilia signée en 2006 par leurs gouvernements respectifs (Source: [http://www.itamaraty.gov.br/temas-mais-informacoes/saiba-mais-ibas/documentos-emitidos-pelos-chefes-de-estado-e-de/1st-ibsa-summit-declaration/at\\_download/file](http://www.itamaraty.gov.br/temas-mais-informacoes/saiba-mais-ibas/documentos-emitidos-pelos-chefes-de-estado-e-de/1st-ibsa-summit-declaration/at_download/file), consulté le 23 juillet 2013).

- La *population* peut régler ses affaires importantes - répétitives ou complexes - avec les autorités par voie électronique.

Le Conseil fédéral a établi une hiérarchie entre ces différents objectifs en les classant par ordre d'importance, le développement de moyens électroniques pour traiter les transactions administratives avec l'économie étant l'objectif le plus important. Mais pour que l'économie comme la population puissent régler leurs affaires importantes avec les autorités par voie électronique, il est nécessaire de développer une coopération entre les trois échelons constitués de la Confédération, des cantons et des communes. Cette coopération est réglée dans la "Convention-cadre concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse"<sup>27</sup> adoptée en 2007 pour une durée de quatre ans et renouvelée en 2011.

### 3.1.1 Mise en œuvre: le catalogue de projets prioritaires

Pour atteindre les objectifs présentés dans la stratégie suisse de cyberadministration, le respect d'un certain nombre de principes est nécessaire, comme une orientation vers les prestations et les processus métier, des priorités fixées selon les besoins des groupes cibles, ou l'utilisation de normes ouvertes et la promotion d'échanges réciproques entre administrations. Une liste de projets appelée "catalogue des projets prioritaires"<sup>28</sup> est publiée et régulièrement mise à jour. Cette liste distingue les *pré-requis*, qui concernent le plus souvent des aspects organisationnels, juridiques, normatifs ou techniques, nécessitent une coordination au niveau national et sont indispensables à la réalisation des *prestations*. Les prestations qui nécessitent une coordination générale sont distinguées de celles qui peuvent être implémentées dans l'ensemble du pays de manière décentralisée avec un échange d'expériences.

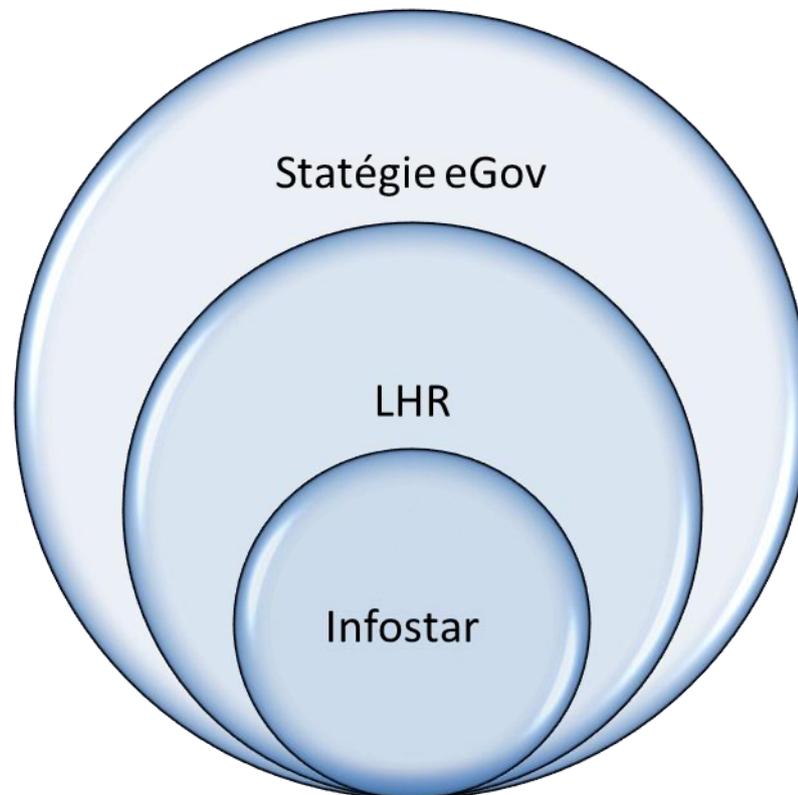
Lors du lancement de la stratégie en 2007, le catalogue comptait 42 projets prioritaires répartis équitablement entre prestations et pré-requis. Pour chaque projet, une organisation chef de file était désignée afin de le diriger. Au fur et à mesure que des projets étaient achevés, de nouveaux projets venaient le jour pour arriver à un total de 58 projets en juin 2013, dont 24 qui ont été menés à terme. Plusieurs de ces projets sont liés à la gestion des registres publics, dont certains sont encore en cours comme la "Commande et obtention d'extraits de registres authentifiés, de certificats d'état civil, de copies de documents officiels importants et de décisions déterminant la procédure" et l'"Annonce de changements d'état civil". D'autres projets en lien avec les registres ont été achevés, en 2010 pour l'"Identificateur personnel unique", et une année plus tard pour l'"Harmonisation des registres". Nous allons nous attarder dans la prochaine section sur ce

---

<sup>27</sup> Source: [http://www.egovernment.ch/dokumente/rv/2007-2015/E-Gov-CH\\_Rahmenvereinbarung-2007-2015\\_F.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/rv/2007-2015/E-Gov-CH_Rahmenvereinbarung-2007-2015_F.pdf), consulté le 4 juillet 2013.

<sup>28</sup> Source: [http://www.egovernment.ch/fr/umsetzung/katalog\\_vorhaben.php](http://www.egovernment.ch/fr/umsetzung/katalog_vorhaben.php), consulté le 4 juillet 2013.

projet d'harmonisation des registres au sein duquel le registre de l'état civil Infostar joue un rôle central.



**Figure 3.1 Imbrication du registre d'état civil informatisé Infostar au sein de la Loi sur l'Harmonisation des Registres et de la stratégie de cyberadministration de la Suisse (Source: auteur)**

### **3.1.2 La loi sur l'harmonisation des registres<sup>29</sup>**

En Suisse, l'informatisation des registres de personnes a franchi une étape importante en 2006 lorsque le Parlement a accordé son soutien à la loi sur l'harmonisation des registres (LHR, RS 431.02). Ce travail d'harmonisation a nécessité la collaboration de la Confédération, des cantons et des communes, ainsi que d'autres partenaires comme les fournisseurs de logiciels et la Poste. Entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2008, cette loi s'applique aux registres de personnes suivants:

- le registre informatisé de l'état civil (Infostar), tenu par les cantons et exploité par l'Office fédéral de la justice

---

<sup>29</sup> ^Plusieurs éléments de cette section son issus du site Internet <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20052012/201201010000/431.02.pdf>, consulté le 4 juillet 2013.

- le système d'information central sur la migration (SYMIC) de l'Office fédéral des migrations
- les systèmes d'informations Ordipro et Administration en réseau des Suisses de l'étranger (VERA) du Département fédéral des affaires étrangères
- le registre central des assurés, le registre central des rentes, le registre central des prestations en nature et le registre des prestations complémentaires de la Centrale de compensation (CdC)
- les registres cantonaux et communaux des habitants et des électeurs.

Le but de cette loi est de simplifier l'utilisation statistique des données contenues dans ces différents registres en exploitant directement les données qui s'y trouvent, au lieu d'interroger les communes ou les personnes (notamment pour effectuer le recensement de la population). L'utilisation de ces données permet non seulement de libérer les communes et les habitants de tâches qui peuvent s'avérer pesantes, mais le rythme de publication des statistiques démographiques de base est plus soutenu.

En plus de cette fonction statistique, la LHR permet également de simplifier certaines tâches administratives en facilitant l'échange d'informations entre différentes administrations. Elle permet de procéder à des échanges électroniques de données entre registres administratifs. Les avis de naissance peuvent par exemple être communiqués électroniquement par Infostar aux services du contrôle des habitants sans devoir ressaisir manuellement les données. La figure ci-dessous illustre l'échange de données entre les registres de personnes lors d'une naissance:

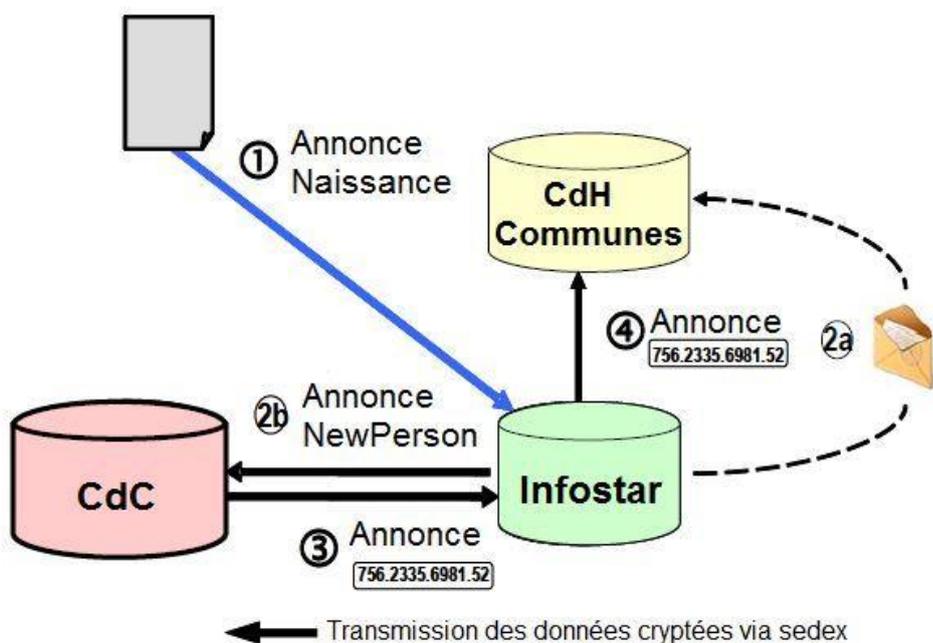


Figure 3.2 Échange de données entre registres lors d'une naissance (adapté de Office fédéral de la statistique, 2005, p. 11)

La première annonce est celle de la naissance (1). Dans la majeure partie des cas, cette annonce est effectuée par l'hôpital à l'office de l'état civil auquel il est rattaché au moyen d'un formulaire papier. L'officier d'état civil saisit ensuite les données dans Infostar et annonce cette naissance à la Caisse de compensation (2b) qui lui transmet en retour le numéro de sécurité sociale à treize chiffres attribué au nouveau-né (3). En parallèle, un courrier est envoyé au Contrôle des habitants (CdH) de la commune de résidence (2a). Il est prévu remplacer ces annonces papier par des annonces exclusivement sous forme électronique à partir de janvier 2015 (projet eMISTAR sur lequel nous reviendrons). La dernière annonce est la transmission par Infostar du numéro de sécurité sociale à la commune (4). Cette annonce, ainsi que les annonces 2b et 3, s'effectuent grâce à une plateforme informatique sécurisée appelée sedex (abréviation de secure data exchange). Développé par la Confédération dans le cadre de la LHR, sedex est opérationnel depuis janvier 2008.

Réalisé sous l'égide de l'Office Fédéral de la Statistique (OFS), ce projet d'harmonisation des registres a été achevé en novembre 2011. Entretemps, la réalisation d'un nouveau projet<sup>30</sup> de système d'annonce de changements d'état civil aux contrôles des habitants a été confiée à l'Office fédéral de l'état civil (OFEC) sur mandat de l'Office fédéral de la justice (OFJ). Jusqu'en 2010, le projet de base de la LHR a apporté au système Infostar de nombreuses adaptations afin de transmettre électroniquement les données de l'état civil aux contrôles des habitants et à la Centrale de compensation de l'assurance-vieillesse et survivants (CdC). Le nouveau projet dénommé eMISTAR vise à optimiser et développer ces adaptations afin que toutes les annonces entre les offices d'état civil et les contrôles des habitants soient effectuées sous forme électronique. Fin 2012, environ 30% des communes suisses avaient effectué les démarches pour que leur Contrôle des habitants puisse traiter les annonces électroniques envoyées par Infostar (Office fédéral de la justice, 2012).

Compte tenu du degré d'exactitude des données de l'état civil, Infostar joue un rôle central dans le projet d'harmonisation des registres. L'article 33 du Code Civil suisse évoque la force probante des actes de l'état civil de la façon suivante : "les actes de l'état civil font preuve de la naissance et de la mort. A défaut d'actes de l'état civil ou lorsqu'il est établi que ceux qui existent sont inexacts, la preuve peut se faire par tous autres moyens."<sup>31</sup>

Tout comme l'état civil, la Centrale de compensation occupe une place fondamentale dans la bonne marche de l'harmonisation des registres de personnes. La CdC comprend un registre national qui attribue à toute personne domiciliée en Suisse un

---

<sup>30</sup> Intitulé à l'origine LHR2, ce projet a été rebaptisé eMISTAR pour éviter les malentendus et les confusions avec le projet d'harmonisation des registres (LHR) de l'OFS (Office fédéral de la justice, 2010).

<sup>31</sup> Source: <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19070042/index.html>, consulté le juillet 2013.

nouveau numéro de sécurité sociale à 13 chiffres appelé NAVS13. L'introduction de ce numéro qui, contrairement au précédent numéro à 11 chiffres, est aléatoire et anonyme<sup>32</sup>, a été acceptée par le Parlement suisse en juin 2006 lors de la révision de la loi sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS). Malgré ces améliorations, le préposé fédéral à la protection des données et à la transparence a émis des craintes que ce numéro ne soit utilisé de façon abusive, compte tenu de la valeur d'identifiant unique de personne accordé à ce numéro au sein de la LHR. Nous reviendrons à la fin de ce chapitre sur ce problème de protection des données que l'informatisation des registres publics a exacerbé.

### 3.2 Gestion des registres publics

Dans son acception large, un registre désigne un "cahier sur lequel on peut noter des faits, des noms, des chiffres pour en garder le souvenir". Le Grand Robert indique un champ d'application restreint à cette définition pour un "registre contenant des renseignements administratifs, juridiques, comptables... présentés d'une manière déterminée, réglée."<sup>33</sup> C'est à cette deuxième définition que se rapportent les registres publics tenus par une autorité qui, en y inscrivant certains actes ou événements, en atteste l'exactitude.

Le terme "public" accolé à celui de "registre" caractérise le type d'organisation qui gère les registres, et non pas le fait que ces registres soient accessibles publiquement, même si cela peut également être le cas. Plus précisément, un registre public comprend "*any record maintained by law, regulation, or practice, by or on behalf of a unit of Federal, state, or local government, that contains information that can be linked to a specific individual.*" (Gellman, 1995, p. 393). Ces outils qui permettent de connaître la population vivant sur un territoire donné ne sont pas nouveaux. Ils existaient déjà dans l'Antiquité avec les recensements effectués en Égypte, en Chine et dans l'empire romain<sup>34</sup>. A l'époque, il s'agissait essentiellement de connaître le nombre d'hommes mobilisables en cas de guerre et de déterminer les impôts et les taxes à prélever.

Jusqu'au milieu du XIX<sup>ème</sup> siècle, la collecte de données personnelles par les autorités publiques restait limitée et leur enregistrement demeurait le plus souvent au niveau local. Mais avec la montée en puissance des États-nations, le nombre de registres couvrant la vie des individus de leur naissance à leur décès s'est fortement développé dans des domaines aussi divers que la fiscalité, les assurances sociales, la santé, l'éducation, la

---

<sup>32</sup> Il était possible de déduire du précédent numéro le sexe, les premières lettres du nom, la date de naissance et si son propriétaire était suisse ou étranger

<sup>33</sup> Le Grand Robert de la langue française (2012). *Registre*. Source: <http://gr.bvdep.com>, consulté le 21 juin 2013

<sup>34</sup> Selon l'évangéliste Luc, la naissance de Jésus a coïncidé avec un large recensement effectué au sein de l'empire romain: "En ce temps-là parut un édit de César Auguste, ordonnant un recensement de toute la terre. Ce premier recensement eut lieu pendant que Quirinius était gouverneur de Syrie." Luc (2, 1-2)

sécurité, l'immigration ou les biens fonciers. Les informations personnelles rassemblées par ces registres sont multiples, les principales étant le nom, la nationalité, le sexe, le numéro d'identification, les caractéristiques physiques (telles que âge, taille, couleur des yeux, photographie, empreintes digitales), la situation familiale, l'adresse (avec la description du lieu de résidence et les coordonnées téléphoniques et électroniques), la condition financière (salaire, fortune, dette, faillite), l'emploi, les antécédents judiciaires (amendes, arrestations, condamnations) et la confession religieuse. Ce mouvement s'est encore accru ces dernières décennies avec le remplacement progressif des registres papier maintenus de façon décentralisée par des registres informatisés. Cette évolution a ouvert des possibilités de partage d'information et d'interconnexion de données inédites qui ne vont pas sans poser de nouveaux défis, comme le souligne Solove: "*Public records are increasingly posing a serious threat to privacy in the Information Age*" (Solove, 2002, p. 1217)

Après un survol des recherches effectuées dans le domaine des registres publics, nous présenterons l'évolution de la gestion de ces registres en Suisse, en particulier en ce qui concerne les registres de l'état civil.

### **3.2.1 Les registres publics dans la recherche académique**

Si les registres publics ont été largement étudiés d'un point de vue historique, statistique et démographique, leur analyse sous l'angle du management public n'a généré que peu de recherches (Glasse, 2011). Dans l'une des rares recherches en Administration Publique à s'être intéressée au domaine de l'état civil, Pollitt et Op de Beeck justifient l'absence des activités de l'état civil à l'agenda politique d'une nation par leur caractère routinier. Ils soulignent également le désintérêt que leur portent les recherches en administration publique: "*There seems to have been very little previous public administration scholarship devoted to civil registration*" (Pollitt & Op de Beeck, 2010, p. 291). Il n'en demeure pas moins, comme évoqué dans le chapitre d'introduction, que l'enregistrement des faits d'état civil revêt une importance fondamentale pour l'individu comme pour l'État moderne, en reconnaissant en premier lieu l'existence d'une personne et en lui attribuant une identité et un statut juridique. Cela implique également que la société reconnaisse l'événement qui a eu lieu et en tienne compte dans l'attribution de toute une série de droits constitutifs d'un État démocratique. Cette utilisation de l'état civil comme moyen de connaissance au service des intérêts privés et publics s'accompagne d'une fonction policière, en particulier en matière d'immigration. Bidaud-Garon parle de double dimension de l'état civil, "tout à la fois un instrument de connaissance de l'état et un instrument de contrôle pour l'État" (Bidaud-Garon, 2009, p. 1).

Précisant la notion d'enregistrement des faits d'état civil, les Nations Unies la définissent comme

l'enregistrement universel, obligatoire, permanent et continu de l'accomplissement et des caractéristiques de faits d'état civil concernant la population, conformément aux dispositions d'un décret ou d'un règlement en accord avec les prescriptions légales de chaque pays. L'enregistrement des faits d'état civil est effectué avant tout pour établir les documents juridiques prévus par la loi. Ces pièces officielles sont la meilleure source permettant d'obtenir des statistiques de l'état civil. (Nations Unies, 2003a, p. 5)

De nombreuses politiques publiques dépendent des données de l'état civil pour leur mise en œuvre, en particulier pour le contrôle des habitants et des étrangers, mais également dans le domaine de la formation obligatoire, des assurances sociales, des impôts, du recrutement militaire, etc. Le Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF) souligne également l'importance d'enregistrer les naissances afin de lutter contre une série d'abus dont peuvent être victimes les enfants. "Connaître l'âge d'un enfant est essentiel pour pouvoir le protéger contre le travail des enfants, le risque d'être arrêté et d'être traité en tant qu'adulte dans le système judiciaire, contre la conscription forcée dans les forces armées, le mariage, la traite d'êtres humains et l'exploitation sexuelle. (...) L'enregistrement universel des naissances est un des instruments les plus puissants pour assurer l'équité d'accès à un large éventail de services et d'interventions en faveur des enfants.<sup>35</sup>".

A cette utilité administrative qui permet le respect de droits individuels et familiaux s'ajoute une fonction statistique afin de suivre l'évolution de la population et de fournir des informations permettant de mener à bien différents programmes, notamment dans le domaine de la santé. Le manque d'investissements pour améliorer les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques vitales a été considéré comme "*the single most critical development failure over the past 30 years*" dans une série intitulée *Who Counts* publiée par le journal *The Lancet* en 2007. Les progrès réalisés dans les six années qui ont suivi ce constat ont été décrits comme décevants et extrêmement lents (Lopez & Thomason, 2013).

---

<sup>35</sup> Source: [http://www.unicef.org/french/protection/57929\\_58010.html](http://www.unicef.org/french/protection/57929_58010.html), consulté le 8.07.2013.

### 3.2.2 Les registres d'état civil en Suisse<sup>36</sup>

Traditionnellement, les données de l'état civil étaient gérées et mises à jour par l'Eglise à l'échelle des paroisses. En Suisse, les premiers registres remontent à la fin du XV<sup>ème</sup> siècle. Les cantons protestants généralisèrent leur tenue à partir du XVI<sup>ème</sup> siècle avec la Réforme<sup>37</sup>. De son côté, l'Eglise catholique attendit le concile de Trente en 1563 pour édicter des prescriptions générales sur la façon de tenir les registres de baptêmes et de mariages, l'enregistrement des décès intervenant plus tard. A partir de 1570, les cantons catholiques de Suisse centrale publièrent ces décrets du concile de Trente, mais la plupart des paroisses n'ouvrirent des registres qu'après 1600.

Dès le début du XIX<sup>ème</sup> siècle, les cantons cherchèrent à unifier la tenue des registres avec des officiers d'état civil remplaçant progressivement les curés et les pasteurs. Mais il fallut attendre la nouvelle Constitution de 1874 pour que les autorités fédérales disposent d'une base légale en matière d'enregistrement des mouvements de population. Deux ans et un référendum plus tard, une loi imposait la création d'arrondissements de l'état civil et des procédures uniformes dans toute la Suisse afin d'enregistrer les événements d'état civil (naissances, mariages, décès, etc.), mais également d'autres données comme le nom, le sexe, la filiation, la nationalité ou les droits de cité<sup>38</sup> cantonaux et communaux.

Les faits d'état civil étaient consignés par l'office d'état civil du lieu où survenait l'événement dans quatre registres différents:

- le registre des naissances
- le registre des décès
- le registre des mariages
- le registre des reconnaissances.

Le système mis en place fut repris en 1907 par le Code Civil suisse. En 1928, une ordonnance sur l'état civil introduisit un registre des familles, créé sur la base du registre

---

<sup>36</sup> Les principales sources de cette partie sont issues de l'article *Etat civil* du Dictionnaire historique de la Suisse (Source: <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F7986.php>, consulté le 5 juillet 2013), du site internet de l'OFEC ([www.bj.admin.ch/bj/fr/home/themen/gesellschaft/zivilstand.html](http://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/themen/gesellschaft/zivilstand.html)), de Knoepfel et Olgiati (2007), et de la Commission Internationale de l'État Civil (2013).

<sup>37</sup> En France, les protestants durent attendre l'Edit de Versailles en 1787 pour voir leur état civil reconnu (Source: [http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89dit\\_de\\_Versailles](http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89dit_de_Versailles), consulté le 5 juillet 2013).

<sup>38</sup> Selon la Constitution fédérale, "a la citoyenneté suisse toute personne qui possède un droit de cité communal et le droit de cité du canton" (art. 37). Le droit de cité, dit aussi droit de bourgeoisie, est donc triple: nationalité suisse, indigénat cantonal et bourgeoisie communale, le citoyen suisse étant "bourgeois" d'une "commune d'origine", éventuellement de plusieurs. Le droit de cité s'acquiert soit par naturalisation, soit automatiquement quand les conditions prévues par la loi sont remplies. En Suisse, il se transmet selon le droit du sang (*ius sanguinis*) des parents à l'enfant, même adopté, mais aussi par mariage, si la personne concernée est domiciliée depuis un certain temps dans une commune suisse. Le droit de cité comporte divers droits et devoirs: droits politiques, protection diplomatique, liberté d'établissement, pas d'expulsion ni d'extradition, service militaire obligatoire. Il ne peut être conféré qu'à des personnes physiques; il est donc l'expression juridique de la relation entre l'individu et l'État dont il est ressortissant. (Dictionnaire historique de la Suisse. *Droit de cité*. Source: <http://hls-dhs-dss.ch/textes/f/F8969.php>, consulté le 5 juillet 2013.)

des bourgeois institué en 1650, et un registre des légitimations (qui disparaîtra en 1977 suite à une modification du Code Civil fixant l'égalité juridique des enfants nés hors mariage et ceux nés pendant le mariage). Le registre des familles était tenu par l'office d'état civil du lieu d'origine des citoyens suisses (les étrangers n'y apparaissaient pas). Il regroupait tous les événements consignés dans les quatre registres thématiques dont l'inscription se faisait, contrairement au registre des familles, au lieu de survenance de l'événement. Un échange d'informations considérable et parfois laborieux était nécessaire entre ce registre collecteur et les quatre autres registres spécifiques, d'autant plus qu'une personne pouvait avoir plusieurs lieux d'origine.

A la suite des principales révisions apportées aux cours du XX<sup>ème</sup> siècle au Code Civil, l'ordonnance sur l'état civil a subi différentes adaptations sans que celles-ci ne changent fondamentalement l'organisation du système d'enregistrement des faits d'état civil. La modification entrée en vigueur en 2004 est d'un tout autre ordre et marque un changement radical dans la gestion de l'état civil en Suisse. Avant de décrire cette révolution, nous allons énumérer le type de données récoltées par les offices de l'état civil.

### **3.2.2.1 Types de données enregistrées**

Les articles 7 et 8 de l'ordonnance du 28 avril 2004 sur l'état civil donnent la liste exhaustive des informations à enregistrer. Les données propres à l'état civil sont présentées dans l'article 7 et reproduites ci-dessous:

- a. naissance;
- b. enfant trouvé;
- c. décès;
- d. décès d'une personne non identifiée;
- e. déclaration concernant le nom;
- f. reconnaissance d'un enfant;
- g. droit de cité;
- h. préparation du mariage;
- i. mariage;
- j. dissolution du mariage;
- k. changement de nom;
- l. lien de filiation;
- m. adoption;
- n. déclaration d'absence;

- o. changement de sexe;
- p. préparation de l'enregistrement du partenariat;
- q. enregistrement du partenariat;
- r. dissolution du partenariat.

Des données supplémentaires sont également traitées par le registre de l'état civil et précisées dans l'article 8:

- a. Données propres au système:
  - 1. Numéros d'ordre dans le système,
  - 2. Type d'inscription,
  - 3. Statut de l'inscription,
  - 4. Listes (communes, arrondissements de l'état civil, Etats, adresses);
- b. Numéro d'assuré au sens de l'art. 50c de la loi fédérale du 20 décembre 1946 sur l'assurance-vieillesse et survivants (numéro d'assuré AVS);
- c. Noms:
  - 1. Nom de famille,
  - 2. Nom avant le premier mariage,
  - 3. Prénoms,
  - 4. Autres noms officiels;
- d. Sexe;
- e. Naissance:
  - 1. Date,
  - 2. Heure,
  - 3. Lieu,
  - 4. Naissance d'un enfant mort-né;
- f. Etat civil:
  - 1. Statut (célibataire – marié/divorcé/veuf/non marié – lié par un partenariat enregistré/partenariat dissous: partenariat dissous judiciairement/partenariat dissous par décès/partenariat dissous ensuite de déclaration d'absence),
  - 2. Date;
- g. Décès:
  - 1. Date,
  - 2. Heure,
  - 3. Lieu;
- h. Domicile;
- i. Lieu de séjour;

j. Statut de vie;

k. Protection de l'adulte:

1. Constitution d'un mandat pour cause d'inaptitude et lieu de dépôt du mandat (art. 361, al. 3, CC),
2. Curatelle de portée générale ou mandat pour cause d'inaptitude en raison d'une incapacité durable de discernement (art. 449c CC);

l. Parents:

1. Nom de famille de la mère,
2. Prénoms de la mère,
3. Autres noms officiels de la mère,
4. Nom de famille du père,
5. Prénoms du père,
6. Autres noms officiels du père;

m. Parents adoptifs:

1. Nom de famille de la mère adoptive,
2. Prénoms de la mère adoptive,
3. Autres noms officiels de la mère adoptive,
4. Nom de famille du père adoptif,
5. Prénoms du père adoptif,
6. Autres noms officiels du père adoptif;

n. Droit de cité/nationalité:

1. Date (valable dès le/valable jusqu'au),
2. Motif de l'acquisition,
3. Annotation concernant le motif de l'acquisition,
4. Motif de la perte,
5. Annotation concernant le motif de la perte,
6. Référence au registre des familles,
7. Bourgeoisie ou appartenance à une corporation;

o. Données afférentes aux relations de famille:

1. Type (mariage/partenariat enregistré/filiation)
2. Date (valable dès le/valable jusqu'au),
3. Motif de la dissolution.

Cette longue liste de données regroupe trois types d'informations principales. Une première catégorie d'informations décrit la personne enregistrée (nom, prénoms, sexe, date et lieu de naissance, lieux d'origine, filiation, statut matrimonial). Un deuxième groupe d'informations porte sur les événements d'état civil qui ont eu lieu (naissance, mariages, décès, etc.). Enfin, une série d'informations s'intéressent aux décisions judiciaires et administratives en rapport avec l'état civil (divorce, changement de nom, etc.). Que ces

données ne soient plus enregistrées sur des registres papier mais dans un registre central informatisé a des conséquences considérables sur la gestion du domaine de l'état civil.

### 3.2.2.2 Le registre informatisé Infostar

L'introduction d'un registre informatisé de l'état civil s'est faite de manière graduelle entre 2003 et 2005. S'il ne devait rester qu'une date pour illustrer ce tournant dans la gestion des données de l'état civil, l'année 2004 aura marqué les esprits avec la mise à disposition des cantons du registre Infostar (abréviation de *Informatisiertes Standesregister*) par le Département Fédéral de Justice et Police (DFJP).

Le processus pour aboutir à cette solution dura plus de dix ans. En 1992, l'Office fédéral de l'état civil (OFEC) informait les autorités cantonales de surveillance et l'Association suisse des officiers de l'état civil de sa volonté de réformer le registre des familles pour le rendre compatible avec l'informatique. Trois ans plus, un premier concept intitulé "StaR" était approuvé par les autorités cantonales de surveillance de l'état civil. Ce projet présentait deux variantes possibles. La première variante prévoyait d'imprimer les inscriptions et de n'attribuer la qualité de registres qu'aux inscriptions lisibles sans moyens techniques. La deuxième variante "plus futuriste serait une informatisation globale de l'état civil dans laquelle l'impression des inscriptions n'aurait qu'un rôle de sécurité, à moins que l'on y renonce simplement" (Jäger, 1997, p. 11). Dans ce milieu hautement traditionnel de l'état civil, il était délicat d'évoquer une suppression des registres traditionnels au profit de registres informatisés. La Commission Internationale de l'État Civil (CIEC), par la voix de son secrétaire général adjoint, allait même plus loin pour rassurer la vieille garde des officiers d'état civil et leur approche traditionnelle. En 1995 lors d'un colloque sur l'informatique juridique en Europe, il fit la déclaration suivante:

Il y a lieu de nuancer la notion d'informatisation. Dans tous les pays le caractère traditionnel des registres, inscriptions sur support papier, reste inchangé et il n'est pas question de remplacer ces registres par des ensembles d'informations stockées dans la mémoire centrale d'un ordinateur ou sur des disques et bandes. (Hondius, 1998, p. 88-89)

L'informatisation du domaine de l'état civil suisse a en réalité précédé le lancement d'Infostar. Depuis 1988 et une révision partielle de l'Ordonnance fédérale de l'état civil (RS 211.112.1), l'emploi de moyens informatiques est expressément prévu, sous réserve d'une autorisation de l'autorité cantonale de surveillance<sup>39</sup>. Plusieurs solutions informatiques ont été développées, la plus répandue ayant obtenu le soutien de

---

<sup>39</sup> Le transfert électronique des données personnelles vers un autre poste informatique, qui ne pouvait avoir lieu qu'à titre d'essai, nécessitait une autorisation de l'Office fédéral de l'état civil.

l'Association suisse des officiers de l'état civil. Cette solution commerciale, le système CIVIS, coûtait relativement cher et ne pouvait intéresser que les arrondissements d'état civil avec une certaine taille critique. Jäger estime ainsi qu'au milieu des années 1990, seuls 10% des arrondissements d'état civil (soit 200 arrondissements) utilisaient un logiciel professionnel pour gérer les inscriptions dans les registres ou établir des extraits sur la base de ces registres (Jäger, 1997, p. 8). Ces velléités d'informatisation n'étaient pas seulement limitées à une minorité d'arrondissements d'état civil, elles ne concernaient que les registres thématiques des naissances, des mariages, des décès et des reconnaissances. Malgré le rôle central du registre des familles, la complexité de sa structure rendait son informatisation difficile. La volonté de réforme affichée par l'OFEC n'incitait pas non plus au développement d'une solution informatique.

Avec ce nouveau système Infostar, tous les offices de l'état civil suisses accèdent à une banque de données commune selon des droits d'accès bien définis, et les nouveaux événements sont documentés uniquement sous forme électronique (ce qui correspond à la vision futuriste évoquée quelques années plus tôt par Jäger, à l'époque chef de l'OFEC). Une période de transition avec une date butoir au 31 décembre 2004 a permis de clôturer les registres conventionnels attestant des naissances, des mariages, des décès et des reconnaissances<sup>40</sup>. Si ces registres peuvent toujours être consultés, le recours aux registres de famille conservés au lieu d'origine des personnes est beaucoup plus fréquent, en particulier pour des raisons successorales lorsque les données d'une personne n'ont pas été ressaisies dans Infostar. En effet, la ressaisie des données n'est obligatoire que pour les personnes "actives" d'un point de vue de l'état civil. Elle s'effectue à l'occasion de l'enregistrement de nouveaux événements, de déclarations ou de décisions concernant le statut personnel, lors de la demande de certains documents d'état civil (certificat individuel, acte d'origine ou acte de famille), ou sur ordre de l'autorité cantonale de surveillance de l'état civil.

L'introduction d'Infostar n'a pas modifié la répartition des tâches entre la Confédération et les cantons, ces derniers étant chargés selon le droit fédéral de la tenue des registres de l'état civil. Mais cette délégation des tâches d'exécution de la Confédération aux cantons posait problème lors du développement du projet Infostar. Le Code civil suisse a ainsi été modifié afin d'attribuer à la Confédération la compétence de développer et d'exploiter, au nom des cantons, une banque de données centralisée, le financement étant assuré par les cantons (art. 45a). Cette situation hybride avec une responsabilité des cantons sur un système développé et exploité par la Confédération a été jugée peu satisfaisante par la Conférence des autorités cantonales de surveillance de l'état civil (CEC). En novembre 2009, la CEC a décidé par 17 voix favorables (contre 8 cantons

---

<sup>40</sup> Ces registres peuvent encore faire exceptionnellement l'objet d'une nouvelle inscription, en particulier le registre des naissances lorsque par exemple la reconnaissance d'un enfant né avant l'introduction d'Infostar a lieu après 2004. La reconnaissance doit être inscrite dans le registre des naissances car elle a un effet rétroactif.

qui étaient opposés et une abstention) d'opter pour une "solution fédérale intégrale" et de transférer l'exploitation et le développement d'Infostar sous l'entière responsabilité de la Confédération (Office fédéral de l'état civil, 2009). Ce transfert était toutefois soumis à plusieurs exigences formulées par les cantons (Conseil d'Etat du canton de Vaud, 2012):

- Les droits de participation des cantons en matière de développement ultérieur d'Infostar doivent être réglés de manière contraignante
- Les coûts doivent être renégociés; ils ne doivent pas dépasser le cadre budgétaire actuel. Le modèle de financement reste à déterminer
- La transparence en matière de coûts doit être garantie. Il faut donc qu'en tout temps, il soit possible de comprendre quand et pour quels motifs les ressources cantonales ont été utilisées
- Le support proposé aux cantons doit être garanti et réglé de manière contraignante
- La haute surveillance et l'organisation de l'exploitation d'Infostar doivent être séparées au niveau organisationnel.

Cette reprise de la gestion d'Infostar par la Confédération s'accompagne d'une modification du Code civil afin de supprimer la compétence mixte en vigueur et d'attribuer à la Confédération l'entière responsabilité de la gestion d'Infostar, y compris son financement. La consultation<sup>41</sup> lancée en septembre 2012 pour cette modification du Code civil a généré un large front contestataire au sein des principaux intéressés: 21 cantons (de même que la CEC) rejettent le projet soumis, deux cantons s'abstiennent tout en émettant des remarques sur des dispositions spécifiques, et trois cantons donnent leur approbation de principe en formulant une série de réserves. Aucun canton ne donne son aval sans réserve à ce projet de modification du Code civil (Office fédéral de la justice, 2013).

Les principaux reproches des cantons et de leur conférence des autorités de l'état civil concernent le financement. Ils estiment que les modifications qui leur ont été soumises ne respectent pas les exigences formulées lors de leur décision de transférer la gestion d'Infostar à la Confédération (ce transfert n'est par contre pas remis en cause). Le tableau ci-dessous compare les articles du Code civil qui posent le plus de problème :

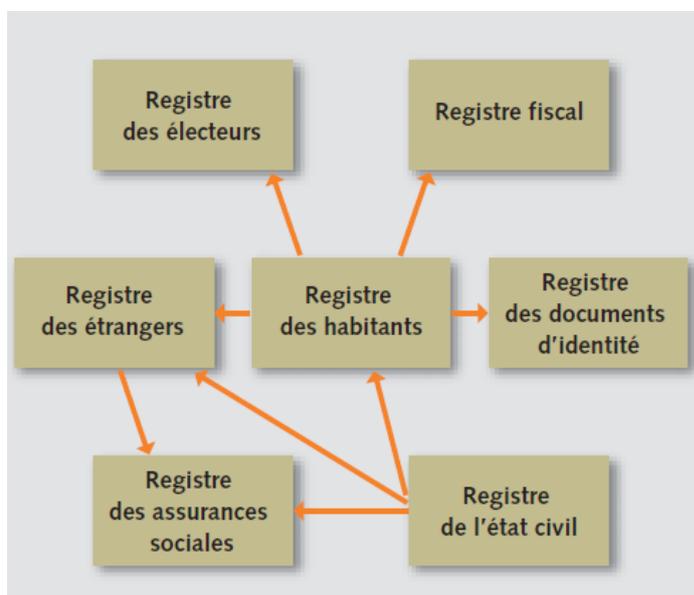
---

<sup>41</sup> L'avant-projet de modification du Code civil soumis à consultation comprend également un volet sur la modernisation du registre foncier qui a reçu un accueil favorable.

<b>Tableau 3-I Projet de modernisation du registre de l'état civil: modifications du Code civil suisse</b>		
	<b>Articles en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013</b>	<b>Modifications selon la consultation lancée en septembre 2012</b>
<b>Art. 39 (CC2)</b>	<sup>1</sup> L'état civil est constaté par des registres électroniques	<sup>1</sup> L'état civil est constaté dans le système d'information central de l'état civil (registre de l'état civil).
	<b>Articles en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013</b>	<b>Modifications selon la consultation lancée en septembre 2012</b>
<b>Art. 45a (CC2)</b>	<sup>1</sup> La Confédération exploite une banque de données centrale pour les cantons. <sup>2</sup> Le financement est assuré par les cantons. Les dépenses sont réparties en fonction du nombre d'habitants. <sup>3</sup> Dans le cadre de la loi et avec le concours des cantons, le Conseil fédéral règle: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le mode de collaboration</li> <li>2. les droits d'accès des autorités de l'état civil;</li> <li>3. les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des données;</li> <li>4. l'archivage.</li> </ol>	<sup>1</sup> La Confédération exploite et développe le registre de l'état civil en tant que système d'information central de l'état civil. <sup>2</sup> Les cantons contribuent au financement de l'exploitation, des développements et des nouveaux aménagements du système qui relèvent du domaine de l'état civil. <sup>3</sup> La Confédération peut prévoir que les coûts des prestations à des tiers, faites en dehors du domaine de l'état civil peuvent être facturés aux services bénéficiaires. <sup>4</sup> La Confédération intègre les cantons dans les développements et nouveaux aménagements du système. <sup>5</sup> Le Conseil fédéral règle: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les détails de l'intégration des cantons dans les développements et nouveaux aménagements du système d'information central de l'état civil;</li> <li>2. les droits d'accès des autorités de l'état civil et les droits d'accès des autorités de l'état civil et des autorités disposant d'un droit d'accès en vertu de l'article 43aalinéa 4;</li> <li>3. les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des données;</li> <li>4. l'archivage des données</li> </ol>
<b>Art. 6a (CC7)</b>	<sup>1</sup> Le Conseil fédéral règle la transition de la tenue conventionnelle à la tenue informatisée des registres. <sup>2</sup> La Confédération prend en charge les frais d'investissement, jusqu'à concurrence de 5 millions de francs.	<sup>1</sup> Les cantons participent aux coûts annuels d'exploitation et de développement du système d'information central de l'état civil, prévus à l'article 45a alinéa 1, à hauteur de 3 millions de francs par année pour autant que ces coûts relèvent du domaine de l'état civil. Ce montant est réparti en fonction du nombre d'habitants et sera adapté annuellement au renchérissement à compter de l'année qui suit l'entrée en vigueur de cette disposition. <sup>2</sup> Les cantons supportent la moitié des frais pour les nouveaux aménagements du système qui relèvent du domaine de l'état civil. Le montant est réparti en fonction du nombre d'habitants

Quel que soit le compromis qui sera trouvé afin d'adapter le Code civil à la situation actuelle, la gestion centralisée d'Infostar par la Confédération ne sera pas remise en cause. Les saisies sont cependant toujours effectuées de manière décentralisée au sein des différents offices d'état civil. Le nombre de ces derniers a toutefois fortement diminué, passant d'environ 2000 au milieu des années 1990<sup>42</sup> à 164 offices en 2013<sup>43</sup>. Ce nombre est assez proche du nombre d'offices qui utilisaient une solution informatique professionnelle antérieure à Infostar pour la gestion de leurs registres thématiques. Cette réduction drastique s'explique également par la révision de l'ordonnance fédérale sur l'état civil (OEC, RS 211.112.2) qui date de 2004 et qui exige de tous les officiers d'état civil un taux d'activité minimum de 40%. Avec cette révision, les nombreux petits offices gérés par des secrétaires communaux à raison de quelques heures par semaine étaient voués à disparaître.

Avec la centralisation des données de l'état civil dans un seul registre, les communications entre services de l'état civil (en particulier entre les lieux d'origine et les lieux de survenance des événements) n'ont plus lieu d'exister et ont de fait disparu. Des communications sont par contre maintenues à l'égard d'autres autorités chargées d'établir des documents d'identité ou de maintenir les casiers judiciaires, sous réserve de droits d'accès en ligne restreints dont bénéficient actuellement les administrations. La figure 3.3 présente les liens qu'entretiennent différents registres de personnes en Suisse.



**Figure 3.3 Échange de données entre les différents registres publics en Suisse (Source: Office fédéral de la statistique, 2004, p. 3)**

---

<sup>42</sup> L'OFEC indique l'existence de 1970 offices dans une communication de 1997 (Jäger, 1997)

<sup>43</sup> Situation au 1er mai 2013. La liste complète des offices d'état civil est disponible à l'adresse [www.e-service.admin.ch/competency/reports/civilRegistry/excel](http://www.e-service.admin.ch/competency/reports/civilRegistry/excel)

Dans ce schéma, si plusieurs registres ne font que recevoir des informations sans en envoyer, le registre de l'état civil est dans la situation inverse. Cette situation illustre la valeur des données de l'état civil qui font foi des faits qu'ils constatent tant que l'inexactitude de ceux-ci n'est pas prouvée. Ces données n'étant plus qu'enregistrées sous forme électronique, c'est leur enregistrement dans Infostar qui prouve leur véracité.

Un autre élément intéressant à relever dans ce schéma est la position centrale occupée par le registre des habitants qui enregistre la population résidente. En Suisse, cet enregistrement de la population résidente n'est pas du ressort des officiers de l'état civil et n'est pas, en principe, réglé par le droit fédéral. Il n'existe donc pas de registre dans lequel l'ensemble de la population suisse et étrangère résidente sur sol helvétique est enregistrée. En règle générale, le contrôle des habitants est tenu par un employé communal selon des prescriptions cantonales. L'enregistrement des étrangers dans un registre fédéral n'est destiné qu'aux services de migration et à des fins statistiques.

De Groot compare les registres de l'état civil et les registres de population à des frères siamois dotés de leur identité propre mais qui partagent certains organes (De Groot, 2009). Ces liens sont également décrits dans *Le système de statistiques de l'état civil* publié par les Nations Unies qui précise:

Les registres de population consistent tout d'abord en une base comportant un inventaire des habitants d'une région et de leurs caractéristiques, telles que date de naissance, sexe, situation matrimoniale, lieu de naissance, lieu de résidence, nationalité et langue. Pour aider à situer un fichier concernant une personne en particulier, un ménage ou une famille dans le registre de population, un numéro d'identification est attribué pour chaque entrée. Le registre de population peut contenir d'autres données socio-économiques, comme la profession ou le degré d'instruction. Le registre de population devrait être mis à jour en ce qui concerne les naissances, les décès, les mariages et les divorces, qui font partie du système d'enregistrement des faits d'état civil du pays. Le registre de population est le résultat d'un processus continu, dans lequel les notifications de certains événements pouvant avoir été enregistrés initialement dans différents systèmes administratifs, sont automatiquement liées à un registre de population de manière courante. (Nations Unies, 2003b, p. 83)

Si l'enregistrement des événements de l'état civil est une pratique universelle plus ou moins développée selon les pays, sa mise en œuvre peut varier considérablement d'un pays à l'autre, de même que ses liens avec les registres des habitants (si ces derniers

existent). Dans la prochaine partie, nous évoquerons les différentes approches des pays européens.

### 3.2.3 Diversité des pratiques européennes

De nombreux systèmes d'enregistrement des faits d'état civil cohabitent au sein des pays européens. Si la tendance actuelle est à la centralisation et à l'informatisation des registres d'état civil, certains pays comme le Royaume-Uni consignent toujours ces faits à la main dans des registres locaux. Le risque de duplication et les problèmes d'identification sont plus importants avec des registres décentralisés, ce qui explique la tendance à la centralisation des faits d'état civil dans un seul registre. Par contre, à l'instar de la Suisse ou de la Belgique, plusieurs pays laissent aux autorités locales la responsabilité de maintenir et mettre à jour ces registres.

Parmi les pays ayant introduits des registres informatiques centralisés, les pays nordiques font figure de pionniers avec des systèmes mis sur pied dès la fin des années 1960<sup>44</sup>. Ces pays intègrent les faits d'état civil dans un système plus complet d'enregistrement de la population mis à jour régulièrement, en particulier à l'aide des renseignements sur les changements de résidence des personnes. D'autres pays comme l'Allemagne, l'Italie ou la Suisse disposent de registres distincts pour l'état civil et la population, alors que plusieurs pays de l'Union européenne n'ont pas de registre de population (Chypre, France, Grèce, Irlande, Malte, Portugal et Royaume-Uni) (Thierry, 2008, p. 62)

Pour faciliter l'identification univoque des personnes et le lien avec toutes les informations qui la concernent, un numéro d'identification personnel est utilisé dans de nombreux pays<sup>45</sup>. Dans les pays nordiques et dans les pays baltes, l'utilisation de ce numéro s'est peu à peu généralisée au sein des administrations publiques ainsi que dans certaines institutions privées comme les banques ou les assurances. Cette utilisation est par contre strictement limitée dans d'autres pays pour des raisons de protection de données, d'autant plus qu'il est possible de déduire de la plupart de ces numéros des informations comme la date de naissance ou le sexe de leurs détenteurs. Dans la dernière partie de ce chapitre, nous présenterons les tensions qui peuvent exister entre les impératifs de protection des données et ceux de partage d'information, ainsi que les réglementations qui ont essaimé sur la planète depuis quelques décennies.

---

<sup>44</sup> Plus de détails: Norvège (Skiri, 1995), Suède (International Institute for Vital Registration and Statistics, 1996), Finlande (Source: [www.vrk.fi/default.aspx?id=42](http://www.vrk.fi/default.aspx?id=42), consulté le 6 juillet 2013), Danemark (Source: [www.cpr.dk/cpr/site.aspx?p=198&t=ForsideVisartikel&Articleid=4327](http://www.cpr.dk/cpr/site.aspx?p=198&t=ForsideVisartikel&Articleid=4327), consulté le 6 juillet 2013) et Islande (Watson, 2010).

<sup>45</sup> Pour un survol de ces pays, voir [http://en.wikipedia.org/wiki/National\\_identification\\_number](http://en.wikipedia.org/wiki/National_identification_number) (consulté le 6 juillet 2013)

### 3.3 Accès à l'information et protection de la vie privée

Le formidable développement des technologies de l'information depuis les années 1970 a eu un impact considérable sur les droits des citoyens, en particulier dans les domaines parfois contradictoires d'accès à l'information et de protection des données. De nombreux pays ont implémenté des législations pour chacun de ces domaines, en particulier au sein des pays industrialisés. La décennie écoulée a vu une accélération du nombre de pays adoptant une loi d'accès à l'information. Il y en a aujourd'hui plus de nonante qui se sont dotés d'une telle loi et l'appliquent, alors qu'au milieu des années 1990 il existait moins de vingt lois en la matière (Holsen, 2013).

#### 3.3.1 Situation en Suisse

En Suisse, la loi sur le principe de transparence dans l'administration (LTrans<sup>46</sup>) est entrée en vigueur en juillet 2006, quelques mois après une importante révision de la loi sur la protection des données (LPD<sup>47</sup>) approuvée en 1992. Grâce à la LTrans, les citoyens peuvent demander à consulter des documents officiels sans justifier leur demande, obligeant à la transparence des administrations jusque-là habituées à garder leurs informations confidentielles. Ce changement radical de fonctionnement, qui vise notamment à augmenter la confiance des citoyens envers leur gouvernement, a également été adopté au niveau régional par la majorité des cantons suisses<sup>48</sup>, Berne ayant adopté une loi sur l'information du public dès 1993. La proportion de cantons possédant une législation sur la protection des données est encore plus importante<sup>49</sup>. Ces deux domaines d'accès à l'information et de protection des données sont parfois gérés au sein de la même structure, à commencer par la Confédération qui dispose d'un "Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence". Ce cumul des fonctions a été notamment repris dans les cantons de Fribourg, de Genève, de Soleure, de Vaud et du Valais.

#### 3.3.2 Situation en Europe

Les pays européens ont été les précurseurs des réglementations permettant d'accéder aux documents administratifs, la Suède jetant les bases de ce principe en 1776 dans le cadre d'une loi sur la liberté de la presse (révisée en 1949). Suivirent pour prendre quelques exemples la Finlande en 1951, la Norvège en 1970, la France en 1978, le Danemark en 1985, l'Italie en 1990, les Pays-Bas en 1991, la Belgique en 1994, le

---

<sup>46</sup> Source: [www.admin.ch/ch/f/rs/c152\\_3.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c152_3.html), consulté le 5 juillet 2013.

<sup>47</sup> Source: [www.admin.ch/ch/f/rs/c235\\_1.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c235_1.html), consulté le 5 juillet 2013.

<sup>48</sup> 15 cantons sur 26 en juillet 2011, avec parmi les cantons restants plusieurs qui envisagent l'introduction d'un régime de transparence dans leur législation (Meilland, 2013).

<sup>49</sup> Sur les 26 cantons suisses, 20 cantons (et 2 villes) ont adopté une loi sur la protection des données (Source: [www.edoeb.admin.ch/dokumentation/00444/01010/index.html?lang=fr](http://www.edoeb.admin.ch/dokumentation/00444/01010/index.html?lang=fr), consulté le 6 juillet 2013).

Royaume-Uni en 2005 et l'Allemagne en 2006. Parallèlement à ces lois sur la transparence et l'information, la protection des données a également été légiférée, certains parmi les pays mentionnés précédemment introduisant ces lois avant ou la même année que leur loi d'accès à l'information (France 1978, Belgique 1992, Royaume-Uni 1998, Allemagne 2001), alors que dans d'autres pays la loi sur la protection des données a suivi celle d'accès à l'information (Suède 1998, Finlande – Danemark - Norvège - Pays-Bas 2000, Italie 2003)<sup>50</sup>. Des efforts ont également été entrepris au niveau des institutions internationales, l'article 12 de la déclaration des droits de l'homme déclarant par exemple: "Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes." (Nations Unies, 1948). Au niveau de l'Union Européenne, une directive sur "la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données" a été promulguée en 1995<sup>51</sup>, tandis que le Conseil de l'Europe a adopté en 2009 un traité sur l'accès aux documents publics qui doit encore être ratifié par quatre pays avant d'entrer en vigueur<sup>52</sup>.

### 3.3.3 L'influence des technologies de l'information

L'informatisation des administrations publiques, notamment au niveau des registres de personnes, a un impact considérable tant du point de vue de la protection des données qu'en vue d'accéder aux données des services de l'État. Les risques de voir naître une société de type "Big Brother"<sup>53</sup> ont cependant davantage préoccupé la communauté académique, avant même que la problématique de transparence ne soit vraiment discutée:

*With dossiers being compiled by commercial credit bureaus, state and local law enforcement agencies, the CIA, the FBI, the IRS, the Armed Services, and the Census Bureau, we live in an Orwellian age in which the computer has become "the heart of a surveillance system that will turn society into a transparent world". (Miller, 1972, cité par Solove, 2001, p. 1395)*

L'intérêt pour les dangers que les nouvelles technologies font peser sur la protection de la sphère privée n'a dès lors pas cessé de croître, les publications s'intéressant

---

<sup>50</sup> Source: [www.informationshield.com/intprivacylaws.html](http://www.informationshield.com/intprivacylaws.html), consulté le 6 juillet 2013.

<sup>51</sup> Source: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/114012\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/114012_fr.htm), consulté le 6 juillet 2013.

<sup>52</sup> Source: <http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?NT=205&CM=8&CL=FRE>, consulté le 6 juillet 2013.

<sup>53</sup> D'après le célèbre roman *1984* de Georges Orwell (2006) publié en 1949.

spécifiquement aux registres publics informatisés n'en constituant qu'une part marginale (Gellman, 1995; Clarke, 1997; Gellman, 1999; Solove, 2001, 2002; Raab, 2004; Goddard, 2009; Kulk & Van Loenen, 2012). La crainte d'une intrusion abusive des services de l'Etat dans la sphère privée des citoyens se fait particulièrement vive pour les bases de données liées aux politiques de sécurité (Preuss-Laussinotte, 2006). Lors d'une vaste étude sur les bases de données du gouvernement britannique collectant des informations personnelles sur ses citoyens, seules six registres sur les quarante-six évalués ne posaient aucun problème du point de vue du respect de la vie privée, alors que près du quart étaient "*almost certainly illegal under human rights or data protection law and should be scrapped or substantially redesigned.*" (Anderson et al., 2009, p. 4-5). A cet égard, les récentes révélations sur les programmes de surveillance généralisée des télécommunications, en particulier aux Etats-Unis et en France, a suscité de nombreuses réactions indignées (Follorou & Johannès, 2013).

Les recherches liant la transparence<sup>54</sup> aux technologies de l'information évoquent pour la plupart les bases de données des administrations publiques mais sont plus tardives et moins nombreuses (Landsbergen, 2004; Meijer, 2009; Bannister & Connolly, 2011; Glassey, 2013). Si ces études évoquent les possibilités offertes par les technologies de l'information en matière de transparence étatique, elles soulignent qu'un certain nombre de prérequis sont nécessaires pour pouvoir en bénéficier pleinement et faciliter la vie des citoyens. L'équilibre entre le partage et la protection des données est un processus complexe et délicat à trouver.

### 3.4 Synthèse

Ce chapitre nous a permis d'évoquer la stratégie suisse de cyberadministration et le rôle structurant qu'elle joue dans la gestion des registres publics, en particulier avec le projet d'harmonisation des registres. Si ce projet a jeté les bases pour permettre un échange automatisé des données entre les registres, l'exemple du registre des habitants montre qu'il faudra encore du temps avant que ces échanges électroniques ne soient généralisés à tous les registres de personnes. Cette dimension helvétique se retrouve dans la deuxième partie consacrée à la gestion des registres publics, avec une présentation de l'évolution des registres de l'état civil en Suisse. Nous avons également évoqué la place des registres publics dans la recherche académique et les différentes pratiques européennes pour gérer ces registres. Dans une troisième et dernière partie, nous avons décrit les tensions entre les droits d'accès à l'information et la protection des données.

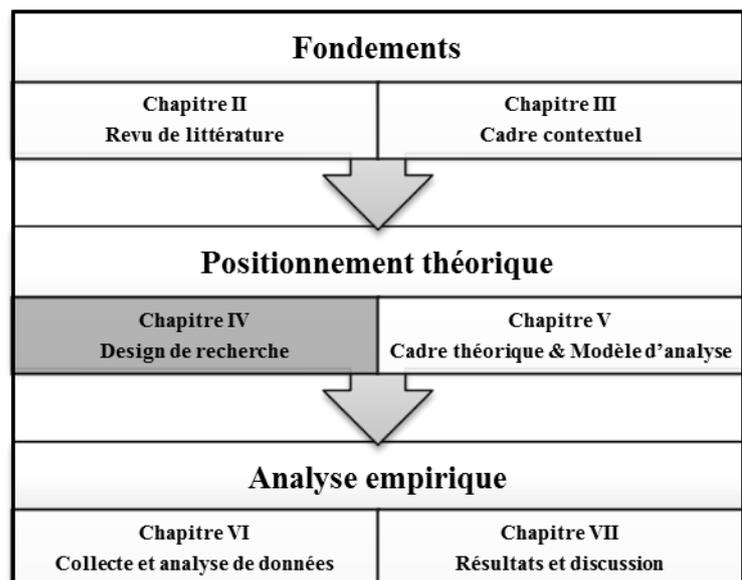
---

<sup>54</sup> Il est ici question de la transparence des activités de l'Etat qui a une connotation largement positive, presque un droit fondamental pour le citoyen d'être informé et de pouvoir s'informer (Pasquier, 2013). Au contraire, la transparence évoquée dans la citation de Miller concerne les informations que l'Etat possède sur ses citoyens et est perçue négativement.

Avant d'aborder dans le chapitre 5 notre cadre théorique et notre modèle d'analyse, le chapitre suivant décrira les différents éléments constitutifs d'un design de recherche.

# Chapitre 4

## Design de recherche



Ce chapitre présente les principaux éléments d'un design de recherche, du positionnement ontologique aux méthodes de collecte et d'analyse des données. Le but est de fournir une vision globale de la façon dont une recherche se déroule en décrivant les différentes étapes qui la sous-tendent. Nous préciserons au cours de ces étapes le positionnement qui a été le nôtre durant cette recherche, à savoir une **approche constructiviste** privilégiant une **méthodologie qualitative** avec l'**étude de cas** comme méthode de recherche principale.

Après une présentation générale des différentes étapes d'une recherche (section 4.1), nous évoquerons les différentes postures ontologiques et épistémologiques (section 4.2), ainsi que l'opposition entre les types quantitatifs et qualitatifs de méthodologie de recherche (section 4.3). Nous décrirons ensuite le choix de l'étude de cas comme méthode de recherche (section 4.4), ainsi que les critères de validité d'une recherche (section 4.5) et les considérations éthiques qui doivent l'accompagner (section 4.6).

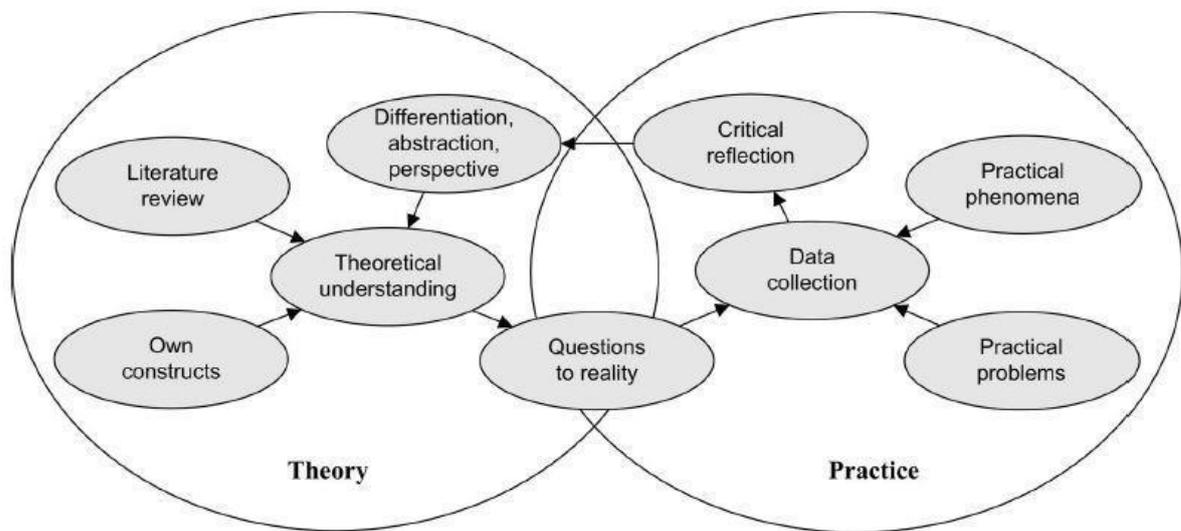
## 4.1 Présentation générale des étapes de recherche

S'engager dans une recherche scientifique implique de suivre un certain nombre d'étapes reliées entre elles. Il arrive fréquemment que la justification de ces étapes ne soit pas explicitée, ainsi que le déplorent plusieurs ouvrages consacrés à la recherche en sciences sociales (Taylor & Bogdan, 1998; Yin, 2003; Blaikie, 2009). Par design de recherche, nous nous référons non seulement au processus global de recherche, mais également à ses différentes étapes: "*research designs are plans and the procedures for research that span the decisions from broad assumptions to detailed methods of data collection and analysis*" (Creswell, 2009, p. 3).

La recherche en Management Public s'inscrit dans une tradition de recherches appliquées qui gardent le contact avec la pratique pour contribuer à résoudre des problèmes du monde réel. Ce type de recherche vise à fournir des lignes directrices qui peuvent aider les décideurs dans leurs prises de décision. La construction de concepts théoriques ne constitue pas le but de ce genre de recherche mais est vue davantage comme un moyen de guider la recherche.

Notre design de recherche s'inscrit dans un processus itératif basé sur des questions concrètes issues tant de la théorie que de la pratique, et non pas en cherchant à valider des hypothèses basées uniquement sur la théorie. Les premières données recueillies au moyen de notre cadre théorique initial engendrent une réflexion critique qui permet d'affiner notre perspective théorique. L'amélioration de notre compréhension théorique fait émerger de nouvelles questions qui permettent de préciser notre compréhension de la réalité. La figure

4.1 donne une illustration graphique de cette approche flexible qualifiée par certains de "design émergent"<sup>55</sup>.



**Figure 4.1 Une recherche exploratoire comme processus de recherche itératif (Source: Kürschner, 2009, p. 19)**

Selon Burrell et Morgan, les chercheurs appréhendent leur sujet d'étude à travers des hypothèses, explicites ou implicites, sur la nature du monde qui les entoure et sur la façon dont il pourrait être étudié. Ces hypothèses ont ensuite un impact direct sur les choix méthodologiques retenus. Trois types d'hypothèses conditionneraient ces choix (Burrell & Morgan, 1979, p. 1):

- *Assumptions about an ontological nature which concern the very essence of the phenomena under investigation*
- *Assumptions of an epistemological nature which concern about the grounds of knowledge*
- *Assumption of the human nature which concern about the relationship between human beings and their environment.*

Selon les hypothèses ontologiques du chercheur, la nature peut être étudiée selon ses caractéristiques objectives ou comme le produit d'un processus cognitif individuel. En d'autres termes, "*reality can be investigated whether as a given 'out there' in the world or as the product of one's mind.*" (Burrell & Morgan, 1979, p. 1)

<sup>55</sup> "*Emergent design involves data collection and analysis procedures that can evolve over the course of a research project in response to what is learned in the earlier parts of the study. In particular, if the research questions and goals change in response to new information and insights, then the research design may need to change accordingly.*" (Morgan, 2008, p. 245).

Les hypothèses épistémologiques déterminent la façon de comprendre le monde et de communiquer cette connaissance aux autres. Burrell et Morgan précisent que la nature de la connaissance "*can be identified and communicated as a real and transmitted in tangible form or may be more subjective based on experience as personal nature.*" (Burrell & Morgan, 1979, p. 1)

Enfin, les hypothèses sur la nature humaine classent les êtres humains en deux catégories distinctes. "*In one side, human beings can be identified as products of the environment and conditioned by external circumstance. In another side, human beings can be analysed in more creative role as the creator of their environment so they tend to be the controllers rather than controlled, the master rather than marionette.*" (Burrell & Morgan, 1979, p. 1)

Dans le même ordre d'idées, Guba estime que tout chercheur doit répondre à trois questions de base qui définissent son positionnement ontologique, épistémologique et méthodologique. Guba formule ces questions de la façon suivante (Guba, 1990, p. 18):

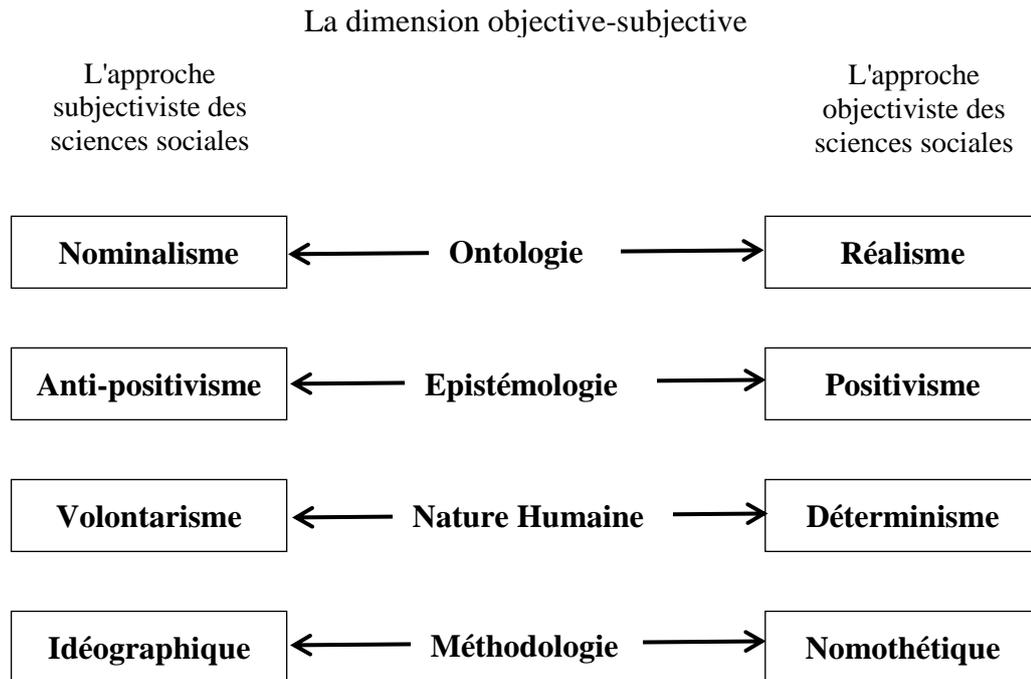
- *Ontological: What is the nature of the "knowable"? Or, what is the nature of "reality"?*
- *Epistemological: What is the nature of the relationship between the knower (the inquirer) and the known (or knowable)?*
- *Methodological: How should the inquirer go about finding out knowledge?*

Les réponses à ces questions de base déterminent la nature de la recherche et la façon de la mener. Elles constituent le système de croyance du chercheur, le paradigme<sup>56</sup> auquel il adhère.

Burrell et Morgan proposent une représentation graphique de ces différentes postures avec, pour chacune d'elles, une opposition entre les approches objectivistes et subjectivistes des sciences sociales (Figure 4.2).

---

<sup>56</sup> La notion de paradigme a été popularisée par Kuhn dans son livre "*The Structure of Scientific Revolutions*" et définie de la façon suivante: "*On the one hand, it stands for the entire constellation of beliefs, values, techniques, and so on shared by the members of a given community. On the other, it denotes one sort of element in that constellation, the concrete puzzle-solutions which, employed as models or examples, can replace explicit rules as a basis for the solution of the remaining puzzles of normal science.*" (Kuhn, 1970, p. 175). Certains estiment que l'utilisation que font les sciences sociales de ce terme est erronée (Read, 2009).



**Figure 4.2 Schéma d'analyse des hypothèses sur la nature des sciences sociales (adapté de Burrell & Morgan, 1979, p. 3)**

Ces oppositions, qui ont suscité de nombreux débats discutés dans le premier chapitre du livre de Burrell et Morgan, donnent un aperçu des postures possibles lors d'une recherche en sciences sociales et les termes utilisés pour les décrire. Ces postures et leur contenu exact varient selon les auteurs, même si les recoupages sont nombreux, avec des termes comme paradigme, perspective théorique ou stratégie de recherche s'ajoutant aux différentes dimensions mentionnées auparavant.

Harnoto, interprétant les écrits de Burrell et Morgan (1979), Crotty (1998), Sarantakos (2004) et Creswell (2009), considère que le processus de recherche peut être regroupé en trois étapes principales. La première étape détermine le paradigme le plus approprié pour la recherche et regroupe les niveaux ontologique et épistémologique. Dans un deuxième temps, la méthodologie de la recherche est sélectionnée, suivie dans un troisième temps par le choix de la méthode de collecte et d'analyse des données (Hartono, 2010, p. 105). Nous reprendrons ce découpage en trois temps pour présenter les différentes postures existantes et l'approche retenue dans le cadre de notre recherche.

## 4.2 Classification des postures ontologiques et épistémologiques

Quels que soient la terminologie et le découpage choisis, il est important de définir les différentes étapes d'un travail de recherche, à commencer par ses fondements ontologiques et épistémologiques. Au niveau ontologique, la question pour le chercheur est de savoir si la nature du monde social est extérieure à sa connaissance individuelle, composée d'une structure "réelle" relativement immuable qui existe indépendamment de son jugement, ou si au contraire le monde social n'existe qu'à travers les noms, les concepts et les classements utilisés pour structurer la réalité.

Suite à cette question ontologique se pose le problème épistémologique mis en lumière dès le XVII<sup>ème</sup> siècle avec l'opposition entre le rationalisme de Descartes (1596 – 1650) et l'empiricisme représenté par Locke (1632 – 1704). Selon Perret et Séville, cette réflexion sur la nature de la connaissance "s'impose à tout chercheur soucieux d'effectuer une recherche sérieuse car elle permet d'asseoir la validité et la légitimité d'une recherche. [...] L'explicitation des présupposés du chercheur permet de contrôler sa démarche de recherche, d'accroître la validité de la connaissance qui en est issue et de lui conférer un caractère cumulable" (Perret & Séville, 2007, p. 13). D'autres estiment au contraire qu'un chercheur "est autorisé à *ne pas* se poser la question du fondement des connaissances qu'il cherche à produire", précisant qu'"une trop grande cohérence, en matière épistémologique, n'est pas forcément un plus et peut être une pseudo-cohérence, de la même manière que la recherche d'exactitude dans certains sujets peut conduire à la pseudo-exactitude" (Dumez, 2011, p. 59). Si nous sommes d'avis qu'il est utile qu'un chercheur précise sa vision du monde et la nature des connaissances qui s'y rapportent, il importe que son positionnement soit cohérent avec la partie empirique de sa recherche. Le tableau ci-dessous propose une classification de différents positionnements épistémologiques:

**Tableau 4-I Les différents positionnements épistémologiques (adapté d'Allard-Poesi & Maréchal, 2007, p. 40)**

	<b>Approche positiviste</b>	<b>Approche interprétative</b>	<b>Approche constructiviste</b>
Vision de la réalité	Ontologie du réel	Phénoménologie du réel	Phénoménologie du réel
Relation sujet/objet	Indépendance	Interaction	Interaction
Objectif de la recherche	Découvrir la structure de la réalité	Comprendre les significations que les gens attachent à la réalité sociale, à leurs motivations et intentions	Construire une représentation instrumentale et/ou un outil de gestion utile pour l'action
Validité de la connaissance	Cohérence avec les faits	Cohérence avec l'expérience du sujet	Utilité/convenance par rapport à un projet
Origine de la connaissance	Observation de la réalité	Empathie	Construction
Vision de l'objet de la recherche et Nature de l'objet de recherche	Interrogation des faits	Développement d'une compréhension de l'intérieur d'un phénomène	Développement d'un projet de connaissances
Origine de l'objet de recherche	Identification d'insuffisances théoriques pour expliquer ou prédire la réalité	Immersion dans le phénomène étudié	Volonté de transformer la connaissance proposée en élaborant de nouvelles réponses
Position de l'objet dans le processus de recherche	Extérieure au processus de recherche Guide le processus de recherche	Intérieure au processus de recherche Se construit dans le processus de recherche	Intérieure au processus de recherche Guide et se construit dans le processus de recherche

Les paradigmes positivistes et constructivistes sont régulièrement mentionnés dans les ouvrages de méthodes de recherche, certains auteurs se limitant à de ces deux groupes pour classer les approches épistémologiques (Savall & Zardet, 2004; Avenier & Gavard-Perret, 2008). Creswell rajoute à ces deux paradigmes<sup>57</sup> le pragmatisme et une quatrième

<sup>57</sup> Creswell parle en fait de post-positivisme et non pas de positivisme

approche impliquant plus fortement le chercheur qu'il nomme "*advocacy/participatory*" (Creswell, 2009). Guba et Lincoln proposent quant à eux cinq paradigmes qui permettent d'observer la complexité de la société: le positivisme, le post-positivisme, la théorie critique, le constructivisme et l'approche participative (Guba & Lincoln, 2005). Pour mettre un peu d'ordre dans ce qui ressemble à un "foisonnement confus" (Avenier & Gavard-Perret, 2008), il est possible de regrouper ces différents positionnements épistémologiques au sein des deux grandes familles de paradigmes que sont le positivisme et le constructivisme<sup>58</sup>, les autres postures pouvant être considérées comme des émanations de ces deux grandes familles. Les paradigmes épistémologiques constructivistes (Guba & Lincoln, 1998, 2005), (von Glasersfeld, 1988, 2001, 2005), (Le Moigne, 1995; Le Moigne, 2002) partagent certaines caractéristiques avec la théorie de la structuration et d'autres approches théoriques qualifiées de constructivistes qui seront évoquées dans la deuxième partie de ce chapitre. Mais ces autres courants constructivistes, que ce soit le socio-constructivisme inspiré de Giddens ou la sociologie constructiviste de la connaissance proposée par la théorie de l'acteur-réseau, se situent aux niveaux méthodologique et sociologique et ne revendiquent pas particulièrement une légitimation épistémologique constructiviste (Avenier, 2011, p. 47).

#### **4.2.1 Positionnement de notre recherche**

S'il fallait positionner notre recherche par rapport aux questions ontologique et épistémologique que Guba (1990) estime nécessaire de se poser, nous pourrions dire que notre travail de recherche s'inscrit dans le courant constructiviste de tendance interprétative. Notre but n'est pas de découvrir des lois régissant une réalité immanente comme le ferait un chercheur se revendiquant du courant positiviste, mais de développer une compréhension de la réalité sociale vécue par les sujets rencontrés. Ce choix est lié à la nature de notre objet de recherche. En effet, afin d'évaluer les conséquences organisationnelles d'une gestion électronique des registres d'état-civil par rapport à une gestion papier, il est nécessaire d'interagir avec les utilisateurs de ces systèmes pour comprendre les significations qu'ils attribuent à leur réalité sociale. Il s'agit, pour reprendre le titre de l'ouvrage fondateur du constructivisme social, de comprendre la "construction sociale de la réalité" à travers les interactions des acteurs impliqués dans la gestion des registres d'état-civil. (Berger & Luckmann, 1967). Selon cette approche constructiviste, la réalité est développée et transmise dans un contexte social particulier. Ainsi, en fonction de ce contexte, il peut y avoir différentes vues ou constructions de la réalité, au contraire d'une approche positiviste qui postule une réalité unique. Ce positionnement s'accorde avec le caractère exploratoire de notre recherche "qui consiste à découvrir ou approfondir

---

<sup>58</sup> Le terme de constructivisme ne fait pas l'unanimité parmi les chercheurs. Burrell et Morgan opposent par exemple au positivisme un courant qu'ils nomment anti-positivisme (voir la Figure 4.1)

une structure ou un fonctionnement pour servir deux grands objectifs: la recherche de l'explication (et de la prédiction) et la recherche d'une compréhension" (Charreire Petit & Durieux, 2007, p. 59-60).

### 4.3 Méthodologie de recherche: l'opposition entre les approches quantitatives et qualitatives

Après avoir déterminé sa position ontologique et épistémologique se pose la question de la méthodologie de recherche. L'articulation de ces deux étapes, dont la cohérence conditionne la qualité d'une recherche, est soulignée dans la définition que donne Sarantakos de la méthodologie:

*Methodology is research strategy that translates ontological and epistemological principles into guidelines that show how research is to be conducted.* (Sarantakos, 2004, cité par Hartono, p.118)

D'autres définitions décrivent la méthodologie comme "a way of thinking about and studying social reality" (Straus & Corbin, 1998, p. 3), ou, dans le même ordre d'idées, estiment que "les méthodologies établissent la façon dont on va analyser, découvrir, décrypter un phénomène" (Hlady Rispal, 2002, p. 26).

Deux types de méthodologies de recherche s'opposent traditionnellement: les approches quantitatives et les approches qualitatives, ou pour simplifier le langage des nombres face au langage des mots. La *International Encyclopedia of the Social Sciences* définit la recherche quantitative de la façon suivante:

*Quantitative research can be defined as any research that uses numbers as the basis for making inferences about the phenomenon under study. The hallmarks of quantitative research are control over extraneous influences (often involving experimental manipulation) and, more generally, statistical approaches to sampling, measurement, and data analysis. However, the simplicity of this general definition does not do justice to the full range of methodologies and data-analysis strategies that fall under the umbrella of quantitative research.* (Valentine, 2008, p. 112)

De son côté, *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods* estime que la recherche qualitative en sciences sociales...

*... involves the use of a variety of available qualitative methodologies. Qualitative research, however, is a bit amorphous to define; the most obvious definition is that it is research that uses methods that are not primarily quantitative (numerical) in nature. Qualitative research may also be viewed as using various methods that embrace the quality or essence of something, some phenomenon, or even some event. (Berg, 2008, p. 826)*

Si le recours à des outils d'analyse mathématiques et statistiques permet de tracer une ligne de démarcation claire entre ces deux approches, ces définitions soulignent néanmoins le caractère réducteur de cette distinction et indiquent la diversité des méthodes propres à chaque méthodologie.

Précisant les caractéristiques de ces approches, Morgan qualifie la méthodologie quantitative de positiviste, objective et déductive, tandis que l'approche qualitative se caractérise par ses aspects constructivistes, subjectifs et inductifs (Morgan, 1980). Plusieurs auteurs ont critiqué l'opposition radicale de ces deux approches. Bergadaa et Nyeck estiment qu'il est possible de mener une recherche qualitative déductive ou une recherche quantitative inductive (Bergadaa & Nyeck, 1992). D'autres auteurs dont les ouvrages font autorité remettent également en cause cette opposition (Miles & Huberman, 2003; Yin, 2003). De plus, la popularité croissante des méthodes mixtes remet en cause l'incompatibilité entre les recherches quantitatives et qualitatives (Tashakkori & Teddlie, 2003; Creswell, 2009). L'affiliation à l'une de ces deux approches reste néanmoins le moyen le plus utilisé pour définir sa position méthodologique.

#### **4.3.1 Le choix d'une approche qualitative**

Dans le cadre de notre recherche, l'approche retenue est une méthodologie qualitative qui découle de notre vision constructiviste de la réalité et privilégie une démarche inductive. Ce choix d'une méthodologie qualitative s'explique non seulement par sa plus grande affinité avec notre posture épistémologique, mais également par la complexité de notre environnement et la spécificité de notre objet de recherche. Au niveau de l'environnement de recherche, les trois échelons étatiques suisses de la Confédération, des cantons et des communes sont pris en compte, avec pour chaque niveau des acteurs relevant des domaines administratifs, informatiques et politiques. Quant à notre objet de recherche, la dimension diachronique de l'informatisation rend l'approche qualitative plus pertinente: "Avec les données qualitatives, on peut respecter la dimension temporelle, évaluer la causalité locale et formuler des explications fécondes." (Miles & Huberman, 2003, p. 11).

#### 4.4 Méthode de recherche: l'étude de cas

Différentes méthodes de recherche qualitatives ont été développées par les chercheurs en sciences sociales. Ces méthodes, qui correspondent aux stratégies choisies pour accéder aux données, dépendent de trois conditions principales: le type de questions de recherche posées, le degré de contrôle du chercheur sur les événements, et l'accent sur des événements contemporains par opposition à des événements historiques. Sur cette base, Yin distingue cinq méthodes de recherche principales – l'expérimentation, l'enquête, l'analyse d'archives, l'histoire et l'étude de cas – reproduites dans le tableau 4-II

<b>Tableau 4-II Situations déterminant les différentes stratégies de recherche qualitative (adapté de Yin, 2003, p. 5)</b>			
<b>Stratégie</b>	<b>Type de question de recherche</b>	<b>Nécessite un contrôle des événements?</b>	<b>Met l'accent sur des événements actuels?</b>
<b>Expérimentation</b>	Comment, pourquoi?	Oui	Oui
<b>Enquête</b>	Qui, quoi, où, combien?	Non	Oui
<b>Analyse d'archives</b>	Qui, quoi, où, combien?	Non	Oui / Non
<b>Histoire</b>	Comment, pourquoi?	Non	Non
<b>Étude de cas</b>	Comment, pourquoi?	Non	Oui

En nous référant à ce tableau, le type de question auquel notre travail de recherche aspire à répondre relève principalement du "comment...?": comment l'informatisation des administrations publiques impacte leur organisation? La question du "pourquoi...?" est également abordée lorsque nous nous intéressons aux raisons qui ont fait chuter le nombre d'offices de l'état civil depuis le début des années 2000. Nous n'avons à priori aucun contrôle sur les événements liés à l'informatisation des administrations publiques. Enfin, si la mise en place d'Infostar a en grande partie achevé l'informatisation du registre de l'état civil, cette informatisation s'inscrit dans une stratégie plus large qui se poursuit de nos jours et à laquelle Infostar participe (voir en particulier le projet d'annonce de changements d'état civil aux contrôles des habitants communaux présentés dans la section 3.1.2). Ces différentes caractéristiques expliquent notre choix de l'étude de cas comme stratégie la plus appropriée pour notre recherche. Par rapport aux autres stratégies évoquées par Yin, *"the case study's unique strength is its ability to deal with a full variety*

*of evidence – documents, artifacts, interviews, and observations – beyond what might be available in a conventional historical study"* (Yin, 2003, p. 8).

Yin décrit l'étude de cas comme "*an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident*" (Yin, 2003, p. 13). Apparue au début du XXème siècle, en particulier en sociologie au sein de l'école de Chicago, cette méthode de recherche s'est rapidement imposée comme une méthode privilégiée en sciences sociales, avant de voir sa domination supplantée par le développement des méthodes quantitatives après la seconde guerre mondiale. Ces dernières décennies ont vu une résurgence du recours à l'étude de cas dans différentes disciplines des sciences sociales (Blatter, 2008). C'est le cas notamment en Administration Publique où la propension à mener des recherches appliquées a rendu cette approche dominante à partir des années 1980 (Adams & White, 1994).

#### 4.4.1 Un cas unique composé de plusieurs unités d'analyse

Yin distingue deux grandes catégories d'études de cas selon le nombre de cas étudiés et le niveau d'analyse : les études de cas uniques, qui visent à sélectionner le cas le plus représentatif, et les études de cas multiples qui cherchent dans plusieurs cas une convergence de résultats. Chacune de ces catégories peut être constituée de une ou de plusieurs unités d'analyse pour former un modèle composé de quatre types d'études de cas différents:

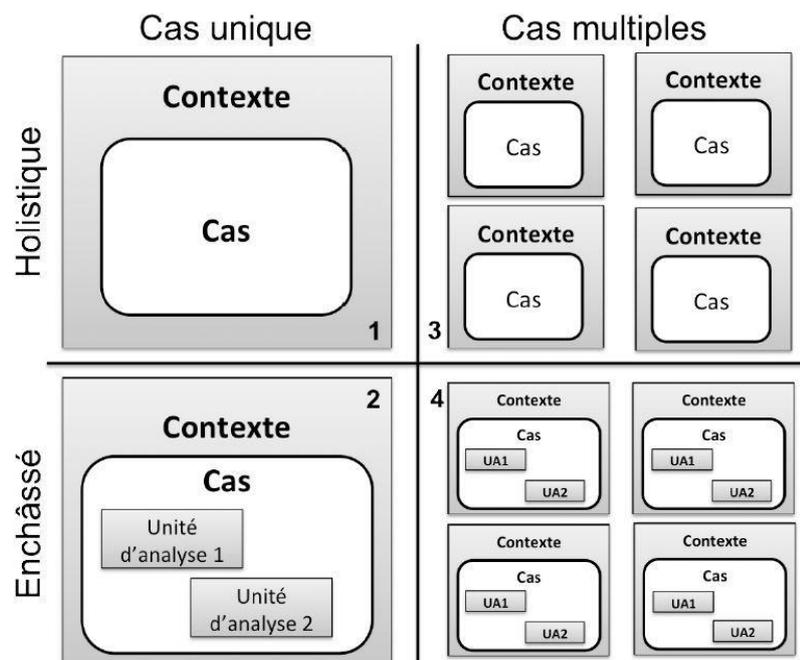


Figure 4.3 Les différents type d'études de cas (adapté de Yin, 2003, p. 40)

Notre recherche se situe dans le deuxième quadrant avec un cas unique, la gestion informatisée des registres de l'état civil, composé de deux unités d'analyse enchâssées: d'une part les offices d'état civil actuels, et d'autre part les bureaux communaux qui ont vu disparaître leur responsabilité en matière d'état civil (mais qui sont toujours responsables des registres du contrôle des habitants). Les autorités de surveillance de l'état civil, aussi bien au niveau cantonal que fédéral, font partie du contexte étudié et exercent une influence directe sur les unités d'analyse sélectionnées.

Le choix du cas et des unités d'analyse est déterminant pour tout projet de recherche (Miles & Huberman, 2003). Malgré les critiques émises par certains auteurs sur la possibilité de mener une recherche sur la base d'un seul cas (Gerring, 2007), notre choix d'une étude de cas unique avec plusieurs unités d'analyse s'est imposé au vu de la complexité du cas sélectionné (plusieurs niveaux administratifs impliqués dans la gestion des registres d'état civil avec des organisations variables selon les cantons), et de façon plus pragmatique compte tenu du temps et des moyens limités à notre disposition<sup>59</sup>. Le chapitre suivant décrira plus en détail la sélection de notre cas et de ses unités d'analyse.

## 4.5 Validité de la recherche

La validité d'une recherche se mesure à différents niveaux auxquels il faut être attentif. Yin (2003) en distingue trois:

- La *validité du construit*, qui permet d'établir des mesures d'opérationnalisation des concepts étudiés. L'utilisation de différentes sources de récolte de données (entretiens, recherche documentaire, observation participante) est un des moyens privilégiés qui permet d'améliorer cet aspect. Cette étape se déroule principalement durant la collecte de données
- La *validité interne*, qui vise à s'assurer de la rigueur et de la fiabilité des analyses et des résultats obtenus. Giordano et Jolibert (2008, p. 68) la définit comme "la capacité à attribuer les résultats observés aux variables explicatives analysées par le chercheur et non pas à d'autres variables". La prise en compte d'explications alternatives figure au rang des stratégies évoquées par Yin pour obtenir une validité interne de qualité. Il est également important de traiter des différents biais méthodologiques qui peuvent affecter l'analyse des données
- La *validité externe*, qui s'intéresse au problème de savoir si les résultats obtenus peuvent être généralisés au-delà du cas étudié. Si une étude de cas ne peut prétendre au genre de généralisation d'une recherche quantitative (où l'échantillon, s'il est correctement sélectionné, permet une généralisation

---

<sup>59</sup> Comme l'indique Yin, "the conduct of multiple case-study can require extensive resources and time beyond the means of a single student or independent research investigator." (Yin, 2003, p. 47)

statistique à la population qu'il représente), elle permet néanmoins une généralisation théorique<sup>60</sup> avec l'établissement d'inférences interprétatives à partir d'une variété d'objets observables vers des concepts abstraits.

Outre ces différents niveaux permettant de mesurer le sérieux et la qualité d'une recherche, Yin rajoute un quatrième aspect relatif à la *fiabilité*. Afin qu'une recherche soit fiable, un chercheur intéressé à la reproduire doit arriver aux mêmes résultats que la recherche initiale en suivant les procédures décrites par le premier chercheur. Cela nécessite une documentation détaillée des différentes étapes de la recherche.

## 4.6 Considérations éthiques

L'implication de personnes humaines dans le déroulement d'une recherche qualitative implique de prendre en considération différentes questions éthiques tout au long du processus de recherche, de la construction du design de recherche à la présentation des résultats en passant par la récolte et l'analyse de données.

*Before writing the proposal, it is useful to consider the ethical issues that can be anticipated and described in the proposal. These issues relate to all phases of the research process. With consideration for participants, research sites, and potential readers, studies can be designed that contain ethical practices.* (Creswell, 2009, p. 97)

La règle de base est de respecter les droits, les besoins, les valeurs et les désirs des personnes interrogées. Les différents ouvrages en méthodes de recherche détaillent les aspects que couvrent ces questions éthiques (Miles & Huberman, 2003; Creswell, 2009):

- Les personnes interrogées doivent donner leur consentement de façon volontaire
- Les personnes interrogées doivent avoir la possibilité de se retirer de la recherche
- Le chercheur doit garantir la confidentialité, le respect de la sphère privée et l'anonymat
- Le chercheur doit éviter de mettre les personnes interrogées en danger ou en situation inconfortable.

Si nous n'avons pas dû soumettre de demande d'approbation à un comité d'éthique de notre institut de recherche, comme cela se fait dans certaines universités, nous avons néanmoins respecté les différentes règles énoncées ci-dessus. Nous avons évidemment obtenu l'accord des différentes personnes interrogées, leur laissant le loisir de se désister si

---

<sup>60</sup> Yin parle de généralisation analytique ("analytical generalization", Yin, 2003, p. 37)

elles le désiraient (il est arrivé à deux reprises qu'après avoir donné leur accord oral, les personnes renoncent finalement à nous rencontrer). De plus, nous commençons systématiquement nos entretiens en informant nos interlocuteurs que leurs réponses ne seraient utilisées que dans le cadre de ce travail et de façon anonyme. Nous leur faisons suivre également un compte-rendu de notre conversation afin qu'ils valident les propos que nous avons retranscrits et qu'ils puissent rectifier au besoin certaines informations.

## **4.7 Synthèse**

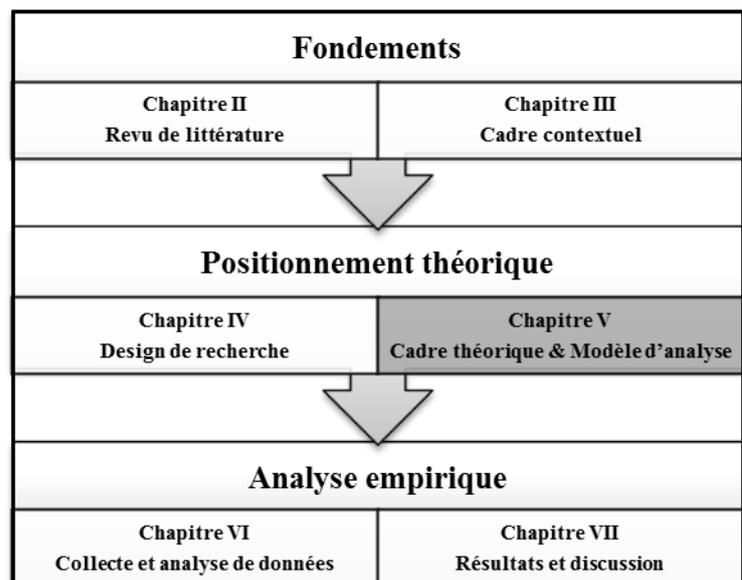
Nous nous sommes attaché dans ce chapitre à présenter les principaux éléments d'un design de recherche et à nous positionner par rapport à ceux-ci. Nous avons ainsi justifié notre recours à une posture épistémologique constructiviste et notre choix d'une méthodologie qualitative pour effectuer notre récolte de données. Parmi les différentes approches qualitatives existantes, nous avons retenu la méthode de recherche de l'étude de cas unique avec plusieurs unités d'analyse. Nous avons enfin évoqué divers aspects permettant d'assurer la validité d'une recherche et le respect de considérations éthiques.

Dans le chapitre 5, nous décrivons le cadre théorique utilisé pour étudier le lien entre les technologies de l'information et le changement organisationnel. Nous présenterons également le modèle d'analyse que nous avons développé pour analyser les dimensions de centralisation et d'informatisation au sein d'une organisation, en particulier dans le secteur public.



# Chapitre 5

## Cadre théorique et modèle d'analyse



De nombreuses étapes sont nécessaires pour mener à bien une recherche académique. La nécessité de s'appuyer sur un cadre théorique, qui sera présentée dans la première partie de ce chapitre, fait partie de ces étapes. Des différentes théories qui permettent d'étudier le lien entre technologies de l'information et changement organisationnel, nous présenterons la **théorie de la structuration** (section 5.1.1), son application au domaine des Systèmes d'Information (section 5.1.2), et les perspectives théoriques alternatives qui s'intéressent aux relations entre les technologies de l'information et le changement organisationnel (section 5.1.3). La deuxième partie de ce chapitre décrira le modèle d'analyse élaboré afin de mesurer les degrés de centralisation et d'informatisation d'une organisation (section 5.2).

## 5.1 Cadre théorique

Le recours à une théorie pour conduire une recherche académique n'est pas une question anodine. Il comporte plusieurs avantages décrits par Sahay et Walsham de la façon suivante:

- C'est un moyen pour les chercheurs de communiquer avec les praticiens
- C'est un moyen pour les chercheurs de communiquer entre eux
- C'est un moyen pour accumuler des connaissances
- C'est un moyen de légitimation et de reconnaissance d'un domaine en tant que discipline académique. (Sahay & Walsham, 1995, cité par Heeks & Bailur, 2007, p. 255)

Lorsqu'un nouveau champ de recherche se développe, il est fréquent qu'il emprunte à des disciplines établies certaines de leurs théories qu'il adapte ensuite à son propre domaine. Dans son article présentant la contribution de la théorie de la structuration au domaine des Systèmes d'Information, Rose distingue trois raisons qui expliquent l'utilisation d'une théorie (Rose, 1998, p. 9-10):

- Pour *théoriser*, pour re-conceptualiser ou théoriser des aspects d'un nouveau domaine
- Pour *analyser*, avec par exemple un cadre analytique pour la compréhension rétrospective de situations ou de cas empiriques
- Pour *opérationnaliser*, pour fournir des directives opérationnelles aux praticiens.

Dans notre travail, le recours à la théorie de la structuration a permis de fournir certains éléments de notre cadre d'analyse développé pour étudier l'informatisation des administrations publiques suisses. Avant de présenter ce modèle d'analyse, nous exposerons quelques éléments de la théorie de la structuration et de ses applications dans le domaine des Systèmes d'Information. Nous évoquerons également quelques-unes des

autres théories sociales invoquées pour expliquer les liens entre la technologie et les organisations, et les efforts pour classer ces différentes théories.

### 5.1.1 Théorie de la structuration

Théorie du social et des rapports sociaux, la théorie de la structuration a été développée par le sociologue anglais Anthony Giddens dans le dernier quart du XX<sup>ème</sup> siècle (Giddens, 1984, 1987, 1993). Cette approche, qui comporte de nombreuses similitudes avec les travaux de Pierre Bourdieu en France<sup>61</sup>, propose d'étudier les relations sociales en dépassant l'opposition traditionnelle entre les courants déterministes dominés par les structures sociales (structuralisme, fonctionnalisme, marxisme) et les courants volontaristes qui reposent sur une domination du sujet individuel (phénoménologie, ethnométhodologie, interactionnisme). Les paragraphes qui suivent ne proposent qu'un bref survol de la théorie de structuration développée par Giddens. De nombreux ouvrages présentent la pensée de ce sociologue, l'un des auteurs les plus cités dans le domaine des sciences sociales<sup>62</sup>. Parmi ces ouvrages figurent notamment Cohen (1989), Held et Thompson (1989), et Kaspersen et Sampson (2000).

Selon Giddens, les pratiques sociales ne se résument pas à l'existence de totalités sociétales ou à l'expérience d'acteurs individuels, mais s'analysent comme un ensemble accompli et ordonné dans l'espace et dans le temps. Il s'agit de rompre avec "l'opposition conceptuelle entre le sujet individuel et l'objet sociétal" (Giddens, 1987, p. 31). Parmi les concepts clefs de la théorie de la structuration, riche mais "complexe et particulièrement touffue" (Rojot, 2010, p. 44), figure la notion de *dualité de la structure*<sup>63</sup> utilisée par Giddens pour décrire la transformation réciproque de la *structure* et de l'*action* ("*agency*" en anglais). Ordre virtuel constitué d'un ensemble de règles et de ressources<sup>64</sup>, la structure se situe hors du temps et de l'espace. Elle n'existe que sous la forme de traces mnésiques et en tant qu'actualisée et objectivée dans les interactions quotidiennes qu'elle contribue à

<sup>61</sup> Dans son ouvrage sur les théories sociales contemporaines, Elliott fait figurer Giddens et Bourdieu sous un même chapitre intitulé "*Theories of Structuration*" (Elliott, 2009, p. 122-154). Pour une discussion sur les différences et les similitudes entre Giddens et Bourdieu, se référer à Sewell (1992).

<sup>62</sup> Le *Times Higher Education* classe Giddens au cinquième rang des auteurs les plus cités en 2007, sur la base des données fournies par le Web of Science de Thomson Reuters. Le classement est dominé par des penseurs français de l'entre-deux-guerres (Foucault, Bourdieu et Derrida). <http://www.timeshighereducation.co.uk/405956.article>

<sup>63</sup> Dans la traduction française du livre *The Constitution of Society*, l'expression "*duality of structure*" est traduite par "dualité du structurel" (Giddens, 1987, p. 31). A la suite de Rojot (2010, p.52), nous avons estimé préférable d'utiliser le terme de "structure", en gardant à l'esprit que ce terme ne fait pas référence à une réalité concrète, matérielle et observable.

<sup>64</sup> "Les règles sont des techniques ou des procédures intimement liées aux pratiques sociales. Les ressources qui, conjointement avec les règles, soutiennent les pratiques sociales, sont pour leur part classées en deux catégories: les ressources d'allocation et les ressources d'autorité. Les ressources d'allocation sont celles qui permettent de transformer ou de contrôler les objets alors que les ressources d'autorité donnent la possibilité de contrôler ou de diriger les personnes" (Groleau, 2000, p. 157)

rendre possible. Giddens parle de *propriétés structurelles*<sup>65</sup> pour définir les règles et les ressources dynamiques et spatio-temporellement situées de la structure, les propriétés structurelles les plus étendues dans l'espace-temps étant considérées comme institutionnalisées. De son côté, l'acteur est capable de contrôler et d'orienter ses actions, ce qui lui fournit de nouvelles connaissances prises en compte pour de futures actions.

Ainsi l'action humaine n'est pas contrainte par le contexte externe d'une structure sociale (un dualisme), mais les notions de structure et d'action sont les deux faces d'une même réalité sociale, sans que l'une ne soit cause de l'autre (une dualité). Elles composent le système social au même titre que la langue et la parole forment le langage. La langue est virtuelle et hors du temps, (alors que la parole est située dans l'espace et dans le temps), elle est sans sujet, même si pour exister elle doit être produite par des parleurs (la parole présuppose un sujet), et la langue n'est pas un produit orienté d'un agent (alors que la parole reconnaît toujours la présence potentielle d'un autre). De même la structure n'a pas de localisation spatio-temporelle spécifique, elle est caractérisée par l'absence de sujet, et elle ne s'inscrit pas dans une relation sujet-objet; à l'inverse, les activités d'un sujet peuvent être examinées en fonction de résultats intentionnels et peuvent impliquer une disposition à la recherche d'une réponse de la part d'autres acteurs (Rojot, 2010, p. 52).

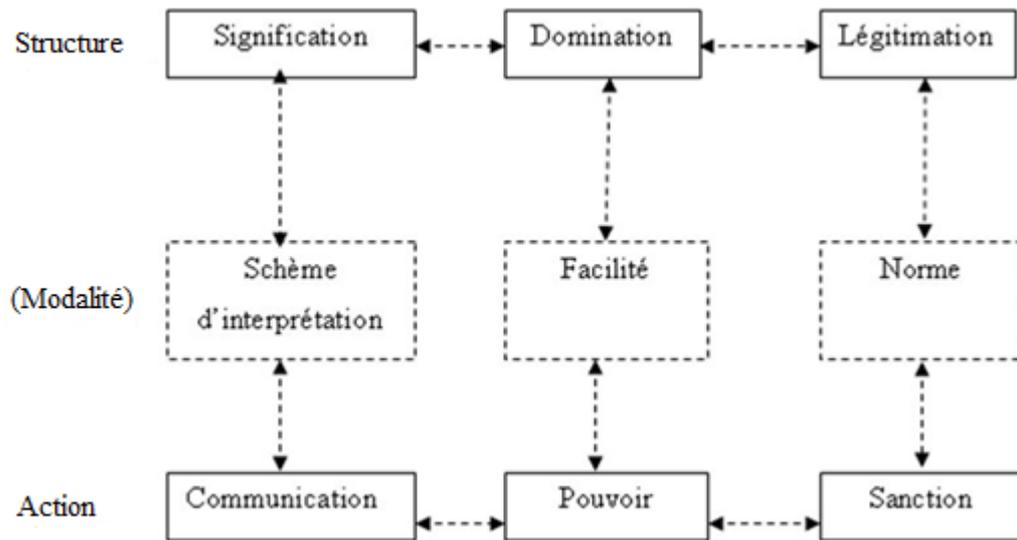
Giddens distingue trois dimensions structurelles des systèmes sociaux:

- les structures de *signification*, qui reposent sur des règles sémantiques partagées par les acteurs et qui leur permettent de construire du sens et de communiquer
- les structures de *domination*, qui régissent les relations de pouvoir entre les acteurs
- les structures de *légitimation*, qui sont constituées de règles morales, de codes, de valeurs et de conventions.

Dans la mesure où elles entrent dans un processus de structuration, ces différentes propriétés structurelles s'institutionnalisent au fur et à mesure des actions et des interactions. "Toutes les propriétés structurelles des systèmes sociaux (...) sont la fois le médium et le résultat d'activités que des acteurs situés dans le temps et dans l'espace accomplissent de façon contingente" (Giddens, 1987, p. 250). Ainsi, face à une situation sociale donnée, les actions des acteurs produisent et reproduisent une structure, mais dans le même temps les acteurs sont guidés par cette structure. Cette relation récursive entre la dimension créatrice de l'action humaine (Giddens parle de dimension habilitante) et la dimension contraignante de la structure est au cœur des modes de reproduction et de transformation des systèmes sociaux. La figure ci-dessous schématise les différentes dimensions de la dualité de la structure:

---

<sup>65</sup> Giddens donne la définition suivante des propriétés structurelles: "Traits structurés des systèmes sociaux, en particulier les traits institutionnalisés, qui s'étendent à travers le temps et l'espace". (Giddens, 1987, p. 443)



**Figure 5.1 Dimensions de la dualité de la structure (Giddens, 1987, p. 78)**

Selon le niveau par lequel la structure est actualisée et objectivée dans un ensemble particulier appelé "modalité" (qui représente le stock de connaissances pratiques des acteurs), elle influence la façon de communiquer, d'interagir avec le pouvoir, et elle détermine comment les acteurs sanctionnent un comportement (sanction qui peut être positive ou négative). Toute interaction est porteuse de sens, de pouvoir et de sanction sociale, ces trois dimensions étant en pratique étroitement liées. Pour Giddens, l'étude de la structuration des systèmes sociaux "est celle des modes par lesquels ces systèmes, qui s'ancrent dans les activités d'acteurs compétents, situés dans le temps et dans l'espace et faisant usage des règles et des ressources dans une diversité de contextes d'action, sont produits et reproduits dans l'interaction de ces acteurs, et par elle." (Giddens, 1987, p. 74).

### 5.1.2 Systèmes d'Information et théorie de la structuration

Malgré un haut niveau d'abstraction peu propice à son utilisation dans des recherches empiriques en sciences sociales<sup>66</sup>, plusieurs courants de recherche en Systèmes d'Information se sont approprié les idées développées par Giddens pour développer une approche structurationniste de la technologie (Pozzebon & Pinsonneault, 2005). De nombreux domaines ont ensuite appliqués ces différents courants de recherche à leur discipline, notamment celui de l'Administration Publique (Gil-Garcia & Hassan, 2008). Pour peu que certaines précautions soient respectées, Giddens mentionne lui-même plusieurs aspects de sa théorie qui peuvent être utilisés à des fins empiriques. Jones et

<sup>66</sup> Pozzebon et Pinsonneault décrivent les idées de Giddens comme "la bénédiction et le fléau" (*the boon and bane*) de la recherche empirique (Pozzebon & Pinsonneault, 2005, p. 1355)

Karsten ont listé une dizaine de caractéristiques essentielles de la théorie de la structuration qui peuvent appuyer des recherches empiriques, en précisant leurs implications pour les recherches en Systèmes d'Information. Si toutes ces caractéristiques ne s'appliquent pas à notre recherche, nous avons reproduit dans le tableau ci-dessous celles qui faisaient sens et que nous avons gardées à l'esprit lors de la partie empirique de notre travail:

<b>Tableau 5-I Aspects de la théorie de la structuration avec une incidence sur la recherche en sciences sociales et leurs implications pour le domaine des Systèmes d'Information (adapté de Jones &amp; Karsten, 2008, p. 135)</b>	
<b>Key Feature</b>	<b>Implication for IS Research</b>
All human beings are knowledgeable agents	Researchers should consider social actors as being highly knowledgeable about what they do (even if they are not always able to express it verbally) and as actively involved in the enactment of social practices (rather than being controlled by structural forces of which they are unaware)
The knowledgeability of human agents is always bounded on the one hand by the unconscious and on the other by the unacknowledged conditions and unintended consequences of action	Social actors' understanding of their practices is necessarily limited, so researchers should consider their accounts as offering only a partial explanation of their actions, which needs to be supplemented by other evidence
The study of day-to-day life is integral to the analysis of the reproduction of institutionalized practices	If researchers want to understand large-scale, institutional, social phenomena that persist over time, they need to study the everyday practices of the relevant social actors that constitute them
<b>Key Feature</b>	<b>Implication for IS Research</b>
The study of power cannot be regarded as a second-order consideration in the social sciences	Accounts of social practices need to give particular attention to the operation of power relationships

Analysant les contributions anglophones parues jusqu'en 2004 dans les principales publications en Systèmes d'Information, Karsten et Jones ont identifié 331 articles utilisant les idées de Giddens (Jones & Karsten, 2008, p. 136). Ces articles s'inspirent soit directement de Giddens, soit des travaux des deux principaux mouvements qui ont adapté la théorie de la structuration au champ de recherche en Systèmes d'Information: la dualité de la technologie (Orlikowski, 1992) et la théorie de la structuration adaptative (Adaptive Structuration Theory, Poole & DeSanctis, 1990; DeSanctis & Poole, 1994). Ces deux approches partagent une vision structurée et structurante de la technologie, considérée comme une construction sociale modelée par les usages et intégrant des propriétés

structurelles qui affectent directement ces usages, contribuant ainsi à produire et reproduire certaines propriétés structurelles du système (Godé-Sanchez, 2008, p. 11).

### 5.1.2.1 La dualité de la technologie

Pour Orlikowski comme pour d'autres chercheurs<sup>67</sup> intéressés par les liens entre technologie et milieu organisationnel, la théorie de la structuration offre une solution au dilemme que représente le choix entre une conception objective et une conception subjective de la réalité sociale (Orlikowski, 1992, p. 403). S'inspirant directement de la notion de *dualité de la structure* présentée en début de chapitre, Orlikowski parle de *dualité de la technologie* pour décrire la réciprocité des relations de causalité entre la technologie et l'action humaine:

*Technology is the product of human action, while it also assumes structural properties. That is, technology is physically constructed by actors working in a given social context, and technology is socially constructed by actors through the different meanings they attach to it and the various features they emphasize and use. (Orlikowski, 1992, p. 406)*

Substituer la technologie à la structure, dont Giddens souligne le caractère non matériel, n'est pas sans poser de problèmes. Comme le relèvent Walsham et Chun, il peut être trompeur de traiter la technologie "*as a structural property without emphasizing the contrast between such physical structures and Giddens' social structures which are memory traces in the human mind*" (Walsham & Chun, 1993, p. 66, cité par Pozzebon & Pinsonneault, 2005, p. 1357). Orlikowski précise que le concept de technologie "*should not be understood as an exclusive focus on technology as a physical object*" mais "*as the outcome of coordinated human action and hence as inherently social*" (Orlikowski, 1992, p. 403). Elle considère la technologie comme interprétativement flexible (*interpretively flexible*), même si cette flexibilité est limitée par les caractéristiques matérielles de la technologie d'une part, et d'autre part par le contexte institutionnel des différents niveaux de connaissance et de pouvoir des acteurs impliqués par la conception et l'utilisation de la technologie.

Cette articulation des dimensions matérielles et sociales de la technologie est problématique, et Orlikowski fera évoluer sa réflexion pour retrouver le caractère virtuel de la structure défendu par Giddens. Ce dernier réitérera cette position dans une réponse à ses critiques:

---

<sup>67</sup> Parmi ceux-ci, Barley fait œuvre de pionnier avec son article sur l'introduction de scanners dans les départements de radiologie (Barley, 1986)

... a position I want to avoid, in terms of which structure appears as something 'outside' or 'external' to human action. In my usage, structure is what gives form and shape to social life, but is not itself that form and shape — nor should 'give' be understood in an active sense here, because structure only exists in and through the activities of human agents. (Giddens, 1989, p. 256, cité par Orlikowski, 2000, p. 406)

Cette nouvelle "vision pratique" (*practice lens*) considère les interactions avec la technologie en fonction des propriétés structurelles qu'elles rendent possible, la technologie n'étant ni matérielle ni sociale. Orlikowski ne parle plus d'appropriation de la technologie mais de "mise en acte" (*enactment*). Afin de soutenir que les propriétés structurelles ne sont pas données mais émergent de leur "mise en acte", Orlikowski distingue l'objet technologique (*technology as artifact*) de l'usage de la qu'elle nomme également technologie en pratique (*technology-in-practice*) (Orlikowski, 2000). Elle précise cependant que le degré de familiarité avec une technologie conditionne ses usages actuels: "*Human interaction with technologies is typically recurrent, so that even as users constitute a technology-in-practice through their present use of a technology, their actions are at the same time shaped by the previous technologies-in-practice they have enacted in the past.*" (Orlikowski, 2000, p. 410). La figure 5.2 décrit la mise en oeuvre de la technologie en pratique selon Orlikowski:

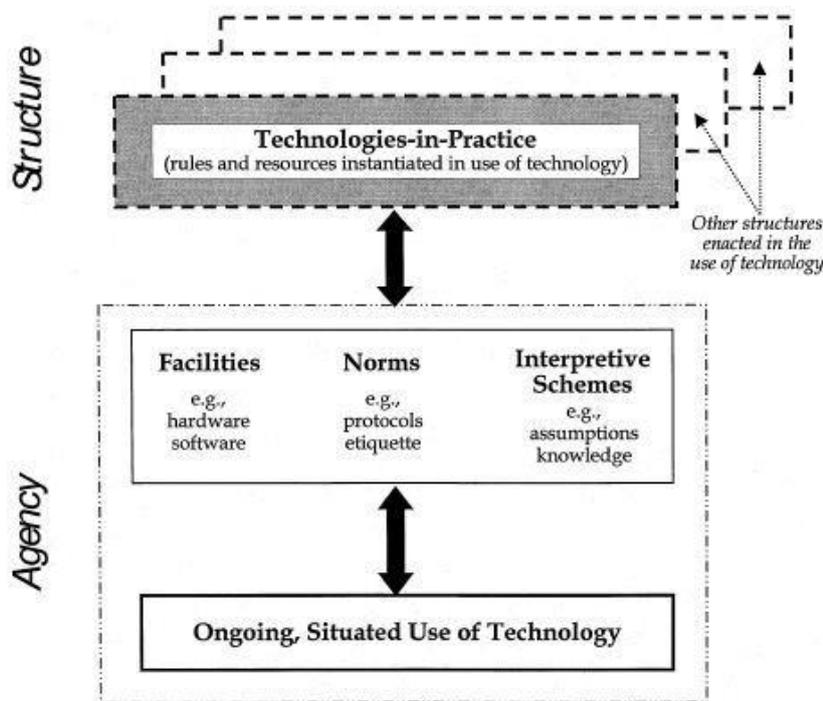


Figure 5.2 Mise en œuvre de la technologie en pratique (Orlikowski, 2000, p. 410)

La façon de prendre en compte l'imbrication récursive des pratiques sociales et des caractéristiques matérielles de la technologie demeure problématique. Certaines critiques estiment que, par crainte du déterminisme technologique, de nombreux chercheurs ont favorisé les interprétations humaines et les pratiques sociales au détriment des dimensions matérielles de la technologie (Kallinikos, 2004; De Vaujany & Fomin, 2007; Leonardi & Barley, 2008). Consciente de ce risque, Orlikowski fera évoluer son approche en mettant l'accent sur les enchevêtrements constitutifs des humains et des technologies: "*the social and the material are considered to be inextricably related — there is no social that is not also material, and no material that is not also social*" (Orlikowski, 2007, p. 1437). Afin de décrire cette fusion du social et du matériel, Orlikowski utilise le concept de sociomatérialité<sup>68</sup> qui rétablit l'importance de la matérialité des objets technologiques (Orlikowski & Scott, 2008; Orlikowski, 2009). Cette thématique de la sociomatérialité est depuis devenue l'une des thématiques les plus populaires, les plus citées, les plus débattues et les plus critiquées dans les domaines des Systèmes d'Information et du Management (Leonardi, 2013, p. 60).

### 5.1.2.2 La Théorie Adaptative de la Structuration (TAS)

Tout comme Orlikowski, DeSanctis et Poole développent une alternative à la vision technocentrique qui domine jusqu'au début des années 1990 le champ de recherche s'intéressant aux liens entre technologies de l'information et changement organisationnel. Ainsi qu'ils l'écrivent eux-même, "*Traditionally, technology has been thought of as something independent of the user, as an object or tool.*" (Poole & DeSanctis, 1990, p. 176). Rompant avec cette vision de la technologie comme une force externe qui détermine l'organisation sociale, DeSanctis et Poole mettent l'accent sur les interactions entre technologie et action humaine, estimant qu'il y a "*a recursive relationship between technology and action, each iteratively shaping the other*" (DeSanctis & Poole, 1994, p. 125).

Selon le modèle de la TAS, la structure d'une nouvelle technologie peut être décrite selon ses "caractéristiques structurelles" (*structural features*) et son "esprit" (*spirit*):

*... we have distinguished two aspects of technological structures: their spirit, the general goals and attitudes the technology aims to promote (such as democratic decision making), and the specific structural features built into the system (such as anonymous input of ideas, or one vote per group member). A structural feature is a specific rule or resource that operates in*

<sup>68</sup> Pour une discussion sur les termes de matérialité, sociomatérialité et systèmes socio-techniques, voir Leonardi (2012)

*a group, whereas the spirit is the principle of coherence that holds the rules and resources together. (Poole & DeSanctis, 1990, p. 179)*

Par rapport aux dimensions de la structure proposées par Giddens et reproduites précédemment dans la figure 5.1, les caractéristiques structurelles incluent les dimensions de signification et de domination, tandis que les valeurs et les objectifs qui sous-tendent l'esprit de la technologie correspondent à la notion de légitimation (Jones & Karsten, 2008, p. 141). Si les caractéristiques structurelles sont intégrées aux applications technologiques, DeSanctis et Poole insistent sur l'exercice des choix humains en empruntant à Ollman (1971) le concept d'*appropriations*:

*Appropriations are not automatically determined by technology designs. Rather, people actively select how technology structures are used, and adoption practices vary. Groups actively choose structural features from among a large set of potentials. (DeSanctis & Poole, 1994, p. 129)*

Les appropriations qui respectent l'esprit et le design de la technologie sont décrites comme fidèles, dans le cas contraire les auteurs parlent d'appropriations infidèles (*unfaithful appropriations*). Les utilisateurs peuvent s'approprier les caractéristiques structurelles de différentes manières, que ce soit en utilisant directement les caractéristiques structurelles de la technologie ou en portant un jugement sur ceux-ci. Ils peuvent également décider de s'approprier ces caractéristiques structurelles pour des usages ou à des fins variés, et montrer différentes attitudes lors de leurs appropriations comme la confiance, le respect ou la volonté de maîtrise du système. La figure 5.3 résume les différents éléments de la Théorie Adaptative de la Structuration:

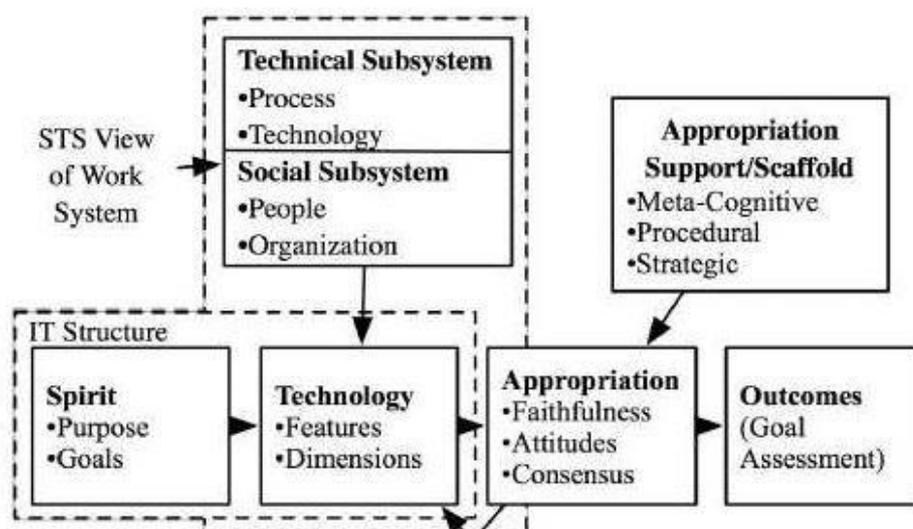
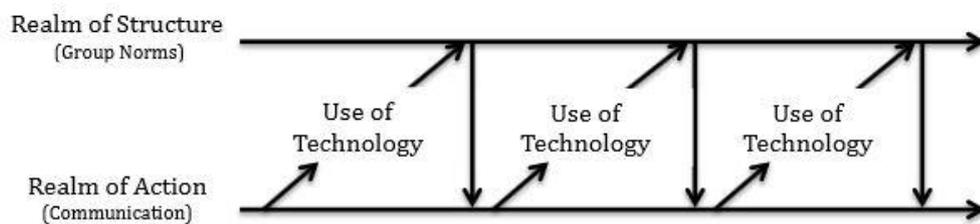


Figure 5.3 Principaux éléments de la TAS (Bostrom et al., 2009, p. 26)

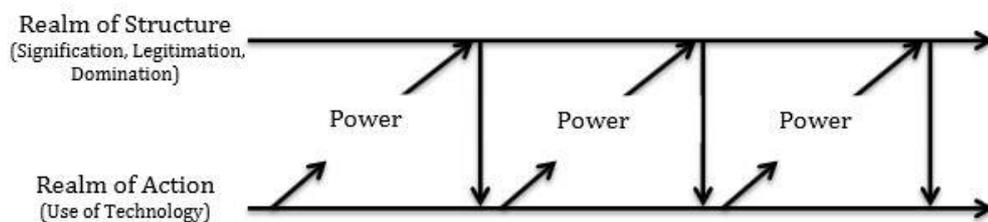
### 5.1.2.3 Structure, Action et Utilisation de la Technologie

Les différentes conceptions qu'ont Orlikowski et DeSanctis et Poole de la structure, de l'action et de l'utilisation de la technologie peuvent être illustrées sur un schéma représentant l'articulation de ces dimensions au fil du temps. Dans la figure 5.4 développée par Leonardi (2013), l'action et la structure sont représentées par des flèches horizontales qui indiquent le temps qui passe. Les flèches diagonales allant de l'action à la structure signifient la constitution progressive et cumulative de la structure par l'action. L'influence plus directe de la structure sur les relations quotidiennes est représentée par les flèches verticales qui vont du niveau structurel au niveau de l'action.

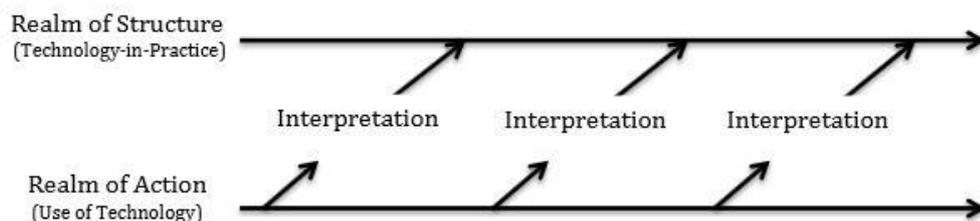
#### Adaptive Structuration Theory (Poole and DeSanctis, 1990)



#### Duality of Technology Model (Orlikowski, 1992)



#### Practice Lens (Orlikowski, 2000)



**Figure 5.4 Action, Structure et Utilisation de la Technologie dans les principales approches structurationnistes de la technologie (Leonardi, 2013, p. 63)**

Dans leur théorie adaptative de la structuration, tout en mettant l'accent sur la constitution de la structure sociale par les communications interpersonnelles quotidiennes, DeSanctis et Poole définissent la structure sociale de façon abstraite par les normes

comportementales qui conditionnent les agissements de groupes de décision. Dans cette optique, l'utilisation de la technologie constitue également la modalité de la structuration.

De son côté, le modèle de dualité de la technologie d'Orlikowski assimile l'utilisation de la technologie à la sphère de l'action à partir de laquelle se constituent les structures organisationnelles. La technologie n'affecte pas la structure à travers la communication, mais c'est son utilisation par les acteurs qui devient une caractéristique constitutive de la structure organisationnelle. La façon dont les individus utilisent la technologie est conditionnée par les acteurs qui détiennent le pouvoir, ces derniers cherchant à renforcer leurs capacités à déterminer les structures de signification, de légitimation et de domination (un refus de suivre leur façon d'utiliser la technologie peut conduire à un changement de structure). Ainsi l'utilisation de la technologie devient dans cette approche un trait constitutif de la structure organisationnelle. Dans son approche ultérieure de "vision pratique", Orlikowski estime qu'il existe certains modèles d'utilisation de la technologie qui s'agrègent dans des pratiques, alors que les gens forment des interprétations sur les traits technologiques qui les aideraient à accomplir leurs tâches et leurs interactions avec les autres.

#### **5.1.2.4 Limitations des approches structurationnistes de la technologie**

L'utilisation de la théorie de la structuration pour l'analyse des liens entre Systèmes d'Information et organisations, en étudiant l'action humaine comme un processus et non pas comme un phénomène statique régi par des relations de cause à effet, a permis d'élargir considérablement la compréhension de ce champ de recherche. Cependant, plusieurs auteurs ont mis en lumière certaines faiblesses de cette approche dont voici les deux principales.

La première limitation, déjà évoquée en début de chapitre avec la présentation de la dualité de la technologie, concerne la tension entre les dimensions sociales et matérielles de la technologie. Orlikowski, tout comme DeSanctis et Poole, considèrent la technologie comme une entité qui donne une forme matérielle au structurel. L'association entre structure et technologie conduit selon certains à une réification de la structure (Groleau, 2000).

Orlikowski a tenté de s'affranchir de ce problème en développant le concept de "technologie en pratique" qui met l'accent sur l'utilisation quotidienne de la technologie et l'évolution de ses interactions avec les utilisateurs. Contrairement à cette flexibilité interprétative de la technologie où les structures n'existent qu'actualisées dans la pratique des acteurs, DeSanctis et Poole ont gardé une vision des structures qui peuvent être intégrées dans des artefacts comme les technologies de l'information, une position que

Poole a réaffirmée dans sa réponse à l'article de Jones et Karsten<sup>69</sup>. Cette question de savoir si les structures peuvent persister en dehors de leur instantiation est une question importante à laquelle les chercheurs en Systèmes d'Information sont confrontés. La tendance à réifier la structure souligne également la difficulté des approches structurationnistes de la technologie à prendre en considération la complexité du changement organisationnel. Considérer les propriétés structurelles comme intégrées dans la technologie ne permet pas d'appréhender les processus d'émergence de ces propriétés (Godé-Sanchez, 2008, p. 12).

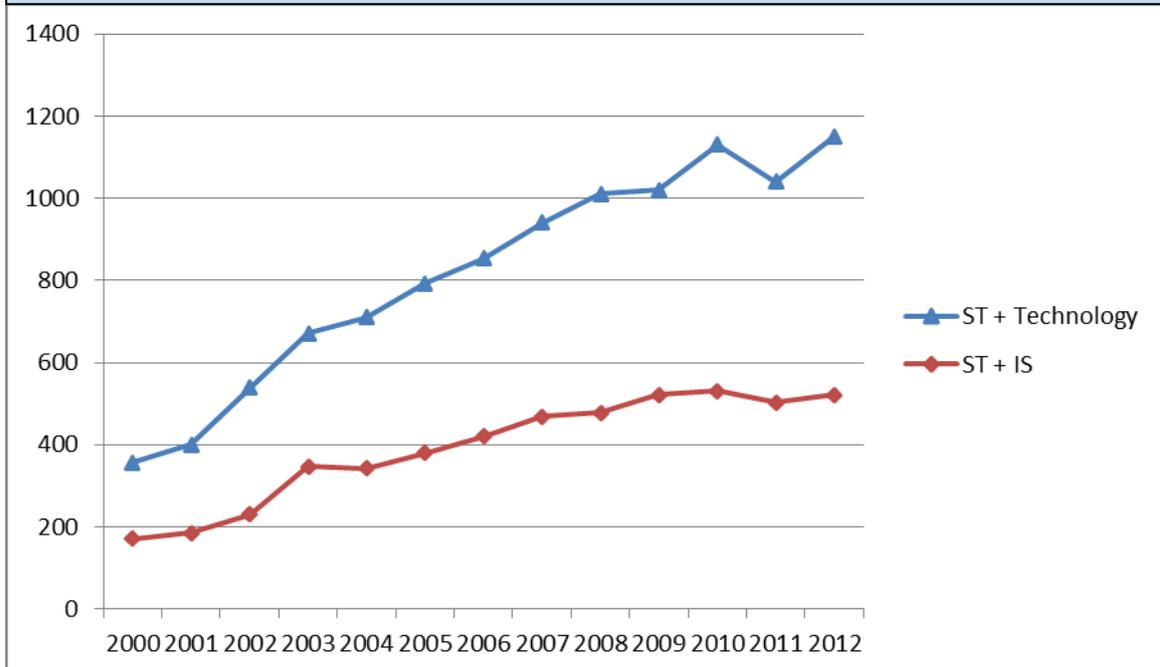
Une deuxième critique estime qu'en réduisant la compréhension de la structure à son instantiation dans l'action, la structuration crée un amalgame entre structure et action (Bostrom et al., 2009). Ce reproche, qui s'adressait déjà à Giddens lorsqu'il a développé sa théorie, est l'une des principales objections du courant réaliste critique représenté par Archer (King, 2010, p. 256). Ce problème se pose d'autant plus avec le domaine des Systèmes d'Information qui a la particularité d'intégrer dans sa réflexion la relation de l'individu avec des objets physiques dont les propriétés conditionnent le comportement humain. *"Conflating weakens the ability to understand technology's role in sociotechnical change. The theory deemphasizes or dismisses that structures are preconstituted (e.g., embedded in technology by designers during development) and influence action"* (Bostrom et al., 2009, p. 24).

Malgré les critiques formulées à l'encontre de la théorie de la structuration dans le domaine des Systèmes d'Information, sa popularité a connu une croissance quasi ininterrompue depuis le début des années 2000. Bien que cette croissance ait tendance à se tasser depuis quelques années, le nombre de publications référencées sur Google Scholar en effectuant une recherche qui combine les termes "*structuration theory*" et "*technology*", ou "*structuration theory*" et "*information systems*", a plus que triplé, passant de 357 à 1150 publications dans le premier cas, et de 172 à 521 publications dans le deuxième cas (Tableau 5-II). Cette démarche ne prétend pas au même degré de précision qu'une analyse comme celle de Jones et Karsten (2008) qui combine quatre méthodes pour recenser les articles s'appuyant sur la théorie de la structuration. Elle est néanmoins suffisante pour indiquer la popularité de la pensée de Giddens dans le milieu de la recherche en Systèmes d'Information.

---

<sup>69</sup> *"The issue of whether structures can persist outside ongoing practices is important for scholars of information systems and communication technologies. These technologies are designed to enable and constrain human activity, and theorizing the source of their structuring potential is a significant move in explaining their impacts."* Poole décrit ensuite quatre raisons qui plaident en faveur de l'existence de structures indépendamment de leur instantiation par les acteurs (Poole, 2009, p. 585).

**Tableau 5-II Nombre de publications référencées par Google Scholar lors d'une recherche avec la combinaison des mots clefs "*Structuration Theory + Technology*" et "*Structuration Theory + Information Systems*" (Source: auteur, suite à une recherche effectuée le 11 avril 2013)**



D'autres théories sociales ont également été utilisées pour mieux comprendre le phénomène d'informatisation d'une organisation, que ce soit de façon autonome ou associées à la théorie de la structuration. La section suivante présente quelques-unes de ces théories ainsi que les approches envisagées pour les classifier.

### **5.1.3 Technologies de l'information et changement organisationnel: perspectives théoriques alternatives**

Comme discuté précédemment dans la section présentant les liens entre technologie de l'information et changement organisationnel (section 2.4.2), les visions déterministes, qu'elles soient technologiques ou sociales, ont perdu de leur popularité pour faire place à des approches moins extrêmes qui considèrent l'impact de la technologie sur les organisations comme socialement construit. La question n'est plus de savoir si c'est la technologie qui change les structures organisationnelles, ou si ce sont les individus qui déterminent par l'utilisation qu'ils font de la technologie ces changements, mais de trouver les outils qui permettent d'analyser l'influence conjointe de l'action humaine et de la technologie sur les organisations.

Parallèlement à la théorie de la structuration, les sciences sociales ont fourni différentes approches théoriques aux chercheurs intéressés par l'évolution des technologies

en milieu organisationnel. Le tableau ci-dessous liste les principales théories utilisées, dont la théorie de la structuration, avec leurs fondateurs et quelques-unes des publications significatives dans le domaine des Systèmes d'Information.

<b>Tableau 5-III Les principales théories sociales utilisées pour étudier l'articulation entre technologies et organisations et leur applications dans le domaine des Systèmes d'Information (Source: auteur)</b>		
<b>Théories</b>	<b>Fondateurs</b>	<b>Principales publications dans le domaine des SI</b>
Théorie de la structuration ( <i>Structuration Theory</i> )	Giddens (1984)	Barley (1986) Orlikowski et Robey (1991) Orlikowski (1992) DeSanctis et Poole (1994)
Théorie néo-institutionnelle ( <i>New Institutionalism</i> )	DiMaggio et Powell (1991) Scott (1987, 1994)	King et al. (1994) Swanson et Ramiller (1997) Avgerou (2000b) Orlikowski et Barley (2001)
Théorie de l'acteur-réseau ( <i>Actor-Network Theory</i> )	Latour (1987) Callon (1986)	Monteiro et Hanseth (1996) Walsham (1997) Scott et Wagner (2003)
Réalisme critique ( <i>Critical Realism</i> )	Bhaskar (1978) Archer (1995)	Mutch (2002) Mingers (2004) Volkoff et al. (2007)

Le but n'est pas ici de détailler ces différentes approches théoriques et leur application dans le domaine des Systèmes d'Information, mais d'indiquer quelques alternatives aux approches structurationnistes de la technologie. Cet aperçu ne prétend pas à l'exhaustivité, d'autres approches ayant été utilisées pour étudier l'articulation entre technologies et organisations comme l'interactionnisme symbolique de Blumer (1986) utilisé par Hirschheim et Newman (1991) ou la théorie de l'action (*human agency*) d'Emirbayer et Mische (1998) avec Boudreau et Robey (2005). Bourdieu et Foucault, les deux chercheurs en sciences sociales les plus cités selon le classement du *Times Higher Education* évoqué précédemment, ont également vu leurs approches adaptées au domaine des Systèmes d'Information, notamment par Levina et Vaast (2005) et Sterne (2003), respectivement Avgerou et McGrath (2007) et Willcocks (2006).

Plusieurs journaux ont publié des numéros spéciaux qui confirment l'intérêt d'utiliser les théories présentées dans le Tableau 5-III pour étudier le domaine des Systèmes d'Information, à l'instar du *Journal of Information Technology* qui s'est intéressé à la théorie néo-institutionnelle (Currie & Swanson, 2009), du journal *Information Technology & People* pour la théorie de l'acteur-réseau (Hanseth et al., 2004),

ou de *MIS Quarterly* qui a récemment finalisé un numéro spécial sur le réalisme critique (Mingers et al., 2013). De nombreux auteurs ont également combiné la théorie de la structuration avec d'autres approches théoriques, que ce soit la théorie néo-institutionnelle (Barley & Tolbert, 1997), la théorie de l'acteur-réseau (Johnston, 2001), ou l'interactionnisme symbolique (Karnøe & Nygaard, 1999). Enfin, certains auteurs ne se sont pas limités à l'utilisation d'une seule théorie mais ont, au fil du temps, adopté plusieurs postures théoriques différentes. Orlikowski s'est par exemple également inspirée de la théorie néo-institutionnelle (Orlikowski & Barley, 2001) et la théorie de l'acteur-réseau (Orlikowski, 2009), tandis que Walsham, parallèlement à son intérêt pour la théorie de l'acteur-réseau, a eu recours à la théorie de la structuration (Walsham, 2002).

### 5.1.3.1 Classification des théories sociales utilisées: approches antinomiques

Plusieurs classifications ont été proposées pour distinguer ces différentes théories, les plus simples se présentant sous forme de dichotomie entre déterminisme (ou positivisme) et constructivisme (ou volontarisme), en fonction de la prééminence accordée à la structure ou à l'action. Plutôt que d'opposer ces deux dimensions sur un seul axe, certains auteurs ont proposé de les croiser sur deux axes orthogonaux indiquant leur degré d'influence et de placer les différentes approches théoriques sur les quadrants ainsi obtenus. La figure 5.5 reproduit le schéma proposé par Pozzebon (2004) dans son étude de l'influence de la théorie de la structuration sur la recherche en management stratégique:

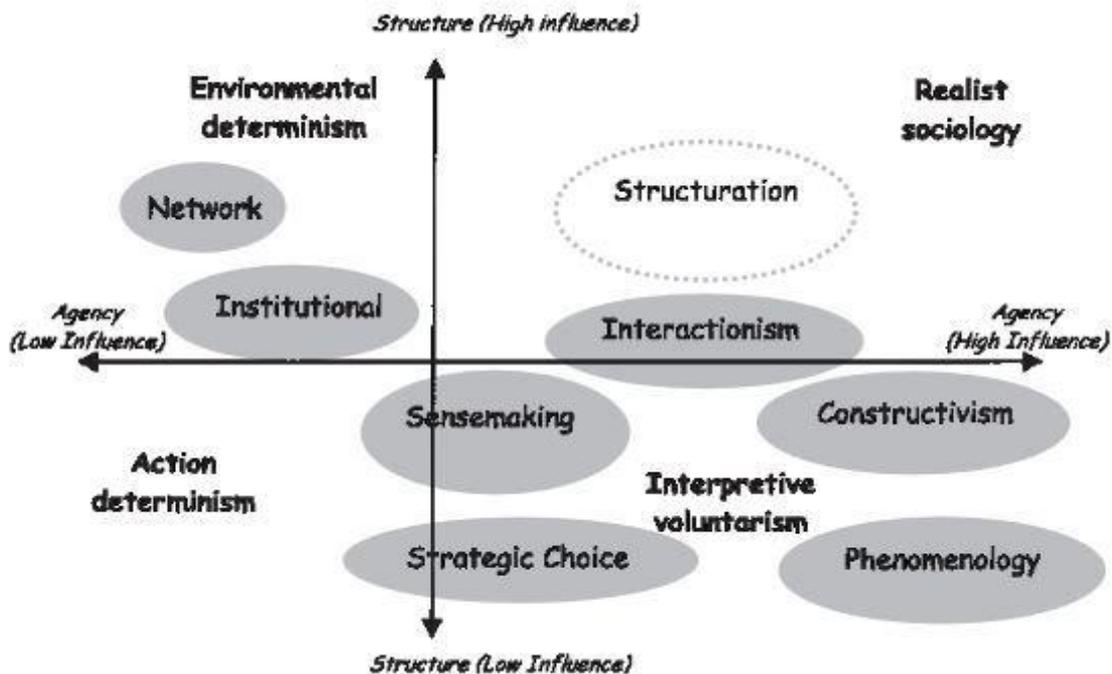


Figure 5.5 Positionnement des approches théoriques sur les axes de structure et d'action (Source: Pozzebon, 2004, p. 259)

Conservant l'idée de croiser deux axes, Barley rajoute à l'opposition entre déterminisme et constructivisme un axe allant du matérialisme à l'idéalisme. Il considère ces axes comme les deux dilemmes qui ont tourmenté la philosophie occidentale depuis l'Antiquité grecque, et relève que de nombreux auteurs font l'erreur d'assimiler le matérialisme au déterminisme et l'idéalisme au constructivisme. Barley distingue ces courants de la façon suivante:

*Determinists hold that human behavior is caused by forces and conditions that exist independently of and typically prior to the behavior of interest. More often than not, these forces are external to the actors themselves. From the determinist's perspective, humans are pawns of a system, be it technological or cultural. Voluntarists, by contrast, hold that human behavior is predicated on the choices that actors make. Under the doctrine of voluntarism, we are authors of our existence. The second dilemma, materialism vs. idealism, concerns types of causes rather than the nature of causality itself. Materialists hold that human action stems from physical contexts and causes such as geography, biology, climate, and technology. Conversely, idealists argue that ideas, norms, values, ideologies and beliefs are what drive human action. (Barley, 1998, p. 250)*

### **5.1.3.2 Classification des théories sociales utilisées: approches intégratives**

Le problème de ces approches antinomiques est qu'elles définissent des dilemmes qu'il est ontologiquement difficile voire impossible de résoudre. Un des moyens de gérer ces antinomies est l'alternance de ces deux positions dans le temps. Mais cette stratégie d'alternance apporte "*no synthesis, no rising above, and no moving beyond. Those who first push the pendulum toward its swing in the opposite direction will usually have notable careers, but, in the end, we wind up back at the place from which we once tried to escape*" (Leonardi & Barley, 2010, p. 2). Ces auteurs estiment ainsi qu'en réaction à la vision déterministe des premières recherches sur les relations entre technologies et organisations, le retour de balancier débuté dans les années 1980 et qui adopte une vision constructiviste de la technologie a été trop loin. Il est donc nécessaire selon eux de développer une approche qui intègre ces deux extrêmes plutôt que de les opposer, et de différencier les sensibilités qui s'inscrivent entre ces opposés déterministes et constructivistes. Selon Leonardi et Barley, si ces courants qui évitent les extrêmes partagent une même vision sur la nature de la réalité, ils se distinguent à trois niveaux: selon la phase d'implémentation de la technologie considérée, selon le phénomène social qu'ils considèrent comme construit, et par le processus à travers lequel cette construction a lieu. L'analyse de ces trois niveaux a permis de dégager cinq perspectives différentes dont les caractéristiques ont pour la plupart déjà été évoquées dans la partie 4.2. Il s'agit des

perspectives de *perception*, d'*interprétation*, d'*appropriation*, d'*enactment*" et d'*alignement*. Leonardi et Barley (2010) définissent ces perspectives de la façon suivante:

La perspective de la *perception* se concentre sur l'adoption de la technologie par les utilisateurs. Les mécanismes qui amènent les utilisateurs à partager une même perception de l'utilité de la technologie sont étudiés, ces perceptions conditionnant largement le choix des utilisateurs d'utiliser une technologie. Cette perspective estime que la construction sociale se produit grâce à la convergence des attitudes, des valeurs et des croyances des utilisateurs potentiels d'une technologie.

La perspective de l'*interprétation* s'interroge sur la façon dont les individus utilisent une technologie plutôt que sur leurs motivations. Selon cette approche, la construction sociale entraîne un transfert d'interprétations d'un domaine à un autre. Les utilisateurs font appel à des schémas ou des cadres familiers pour donner du sens à une nouvelle technologie, en s'inspirant notamment d'expériences passées.

La perspective d'*appropriation* s'intéresse également à l'utilisation de la technologie, mais plutôt que de regarder comment les utilisateurs donnent du sens à une technologie, elle cherche à voir si les individus respectent l'utilisation voulue par les concepteurs de cette technologie ou si ils s'en écartent. La construction sociale se déploie dans les négociations entre les membres d'un groupe sur la façon d'utiliser les caractéristiques d'une technologie.

Comme dans les deux approches précédentes, la perspective de la *mise en acte* ("*enactment*") concerne la façon dont les gens utilisent une technologie, mais l'accent porte ici sur l'évolution des pratiques des utilisateurs dans le temps. Selon les tenants de ce courant, la construction sociale émerge lorsque les individus utilisent une technologie pour mener à bien leurs tâches quotidiennes.

Enfin, la perspective d'"alignement" examine la façon dont la structure d'une organisation s'adapte à une nouvelle technologie. Les chercheurs issus de cette perspective s'intéressent à l'évolution des rôles et des relations de différents groupes d'utilisateurs lors de leurs interactions dans l'utilisation d'une nouvelle technologie. Ces interactions inter-groupes sont à l'origine du processus de construction sociale.

Le Tableau 5-IV résume les différentes perspectives décrites par Leonardi et Barley et donne de nombreuses publications en exemple:

**Tableau 5-IV Résumé des différentes perspectives de construction sociale de la technologie (adapté de Leonardi & Barley, 2010, p. 8-9)**

	<b>Perception</b>	<b>Interpretation</b>	<b>Appropriation</b>	<b>Enactment</b>	<b>Alignment</b>
<b>Phase of implementation</b>	Adoption	Use	Use	Use	Adoption
<b>The social phenomenon constructed</b>	Attitudes, Beliefs and Value	Schemas and Frames	Patterns of deviation and conformity Intra-group	Work Practices Situating	Roles and Relationships
<b>Construction Process</b>	Social Influence	Transference	Intra-group interaction	Situating Improvisations	Inter-group interaction
<b>Examples</b>	Fulk et al. (1987) Fulk et Boyd (1991) Rice et Aydin (1991) Fulk (1993) Griffith et Northcraft (1996) Karahanna et al. (1999) Vishwanath (2006) Yuan et al. (2007)	Barley (1988) Prasad (1993) Markus (1994) Orlikowski et Gash (1994) Walsham et Sahay (1999) Walsham (2002) Jian (2007) Hsiao et al. (2008)	Watson et al. (1988) Poole et DeSanctis (1990) Orlikowski et Robey (1991) Poole et DeSanctis (1992) DeSanctis et Poole (1994) Scott et al. (2000); (Gil-Garcia & Hassan, 2008)	Yates et Orlikowski (1992) Orlikowski et Yates (1994) Yates et al. (1999) Orlikowski (2000) Boczkowski (2004) Boudreau et Robey (2005) Volkoff et al. (2007)	Barley (1986) Zuboff (1988) Barley (1990) Zack et McKenney (1995) Orlikowski (1996) Majchrzak et al. (2000) Edmondson et al. (2001) Black et al. (2004) Leonardi (2007)

Par rapport aux différents courants présentés dans ce tableau, nos inclinations penchent vers ceux qui placent la théorie de la structuration aux fondements de leur approche, à savoir les perspectives d'appropriation, d'*enactment* et d'alignement.

Quelle que soit l'approche utilisée pour classer ces différentes théories, que ce soit selon une logique antinomique ou intégrative, l'imbrication des dimensions sociales et matérielles pour décrire les relations entre technologies et organisations n'est guère remise en cause par les chercheurs actuels. La conceptualisation de cette imbrication, en particulier avec l'utilisation du terme de sociomatérialité<sup>70</sup>, fait par contre l'objet d'intenses débats.

Sur la base de différents éléments présentés dans ce cadre théorique, et à la lumière de notre revue de la littérature et de documents officiels publiés par les administrations étudiées, nous avons élaboré un modèle d'analyse utilisé ensuite dans la partie empirique de notre travail.

## 5.2 Modèle d'analyse

Les éléments présentés jusqu'ici dans notre travail concernent différents aspects théoriques et conceptuels et notre positionnement face à ceux-ci. Nous nous sommes davantage attardé sur les théories retenues pour aborder notre thème de recherche, en détaillant également les aspects historiques et contextuels de la gestion des registres publics. Afin d'articuler ces éléments théoriques avec la partie empirique qui va suivre, nous avons développé un modèle d'analyse pour appréhender les deux dimensions de centralisation et d'informatisation qui nous intéressent. Un modèle peut être défini comme:

un schéma qui, pour un champ de questions, est pris comme représentation abstraite d'une classe de phénomènes plus ou moins habilement dégagés de leur contexte par un observateur pour servir de support à l'investigation et/ou à la communication. (...) Du fait qu'il est contingent à un champ de questions, un modèle est davantage une caricature de la réalité qu'une photographie appauvrie ou approximative de celle-ci. (Roy, 2001, p. 168)

Issu du domaine de la logique mathématique, cette notion de modèle a ensuite été déclinée sous de multiples formes<sup>71</sup> et utilisée dans différentes disciplines comme

---

<sup>70</sup> Pour prendre connaissance des derniers développements sur les débats concernant le concept de sociomatérialité, voir Leonardi (2013), Mutch (2013) et Scott et Orlikowski (2013).

<sup>71</sup> Frigg et Hartmann (2012) émettent une "incroyable prolifération" de types de modèles dans la littérature philosophique: "*Probing models, phenomenological models, computational models, developmental models, explanatory models, impoverished models, testing models, idealized models, theoretical models, scale models, heuristic models, caricature models, didactic models, fantasy models, toy*

l'économie, le design technologique ou l'architecture. Elle permet de mieux comprendre la complexité d'un sujet et de faire émerger des éléments qui ne sont pas directement observables. A la jonction entre les théories et le monde réel, les modèles sont des instruments qui permettent, selon Morgan et Morrison, d'explorer non seulement la réalité mais également les théories. Selon ces auteurs, la capacité d'un modèle à fonctionner comme instrument de recherche dépend de son indépendance envers la réalité et les théories: "*It is precisely because models are partially independent of both theories and the world that they have this autonomous component and so can be used as instruments of exploration in both domains*" (Morgan & Morrison, 1999, p. 10).

A la suite du cadre théorique présenté dans la section précédente, nous avons eu recours à la théorie de la structuration pour établir notre modèle d'analyse, modèle qui s'inspire également d'éléments issus du Management Public, de la Théorie des Organisations et du Management des Systèmes d'Information présentés au chapitre 2. Notre problématique de recherche traitant de l'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques, nous nous situons plus précisément dans la perspective d'"alignement" résumée dans le tableau 5-IV. Cette approche, qui s'intéresse à la façon dont la structure d'une organisation s'adapte à une nouvelle technologie et à l'évolution des relations entre les différents acteurs concernés, est particulièrement adaptée pour traiter nos questions de recherche de type exploratoire concernant l'influence des technologies de l'information sur les phénomènes de centralisation et de décentralisation des administrations publiques suisses (QRE1), et sur la redéfinition des compétences et du pouvoir de décision au sein du système fédéraliste suisse (QRE2).

De par le caractère exploratoire de notre recherche, l'objectif de notre modèle d'analyse ne consiste pas à identifier des relations causales selon une logique hypothético-déductive. Il apporte néanmoins des éléments qui permettent de clarifier les mécanismes à l'œuvre en cas de centralisation et d'informatisation d'une organisation. La déconstruction de chacune de ces deux dimensions en quatre indicateurs facilite en effet la compréhension de ces phénomènes par le degré de détail qu'elle impose. Le degré de détail de notre modèle d'analyse favorise également l'établissement d'éventuels liens entre centralisation et informatisation.

Notre modèle, qui ne se base pas sur des formules mathématiques, décompose les dimensions de centralisation et d'informatisation en quatre indicateurs que nous décrivons ci-dessous. L'établissement de ces indicateurs est le résultat d'un processus itératif de plusieurs mois entre la revue de la littérature, le cadre théorique, les premières données empiriques, et plusieurs discussions avec notre directeur de thèse. Si le choix de représenter chaque dimension par quatre indicateurs s'est assez rapidement imposé, le contenu de ces indicateurs, leur libellé exact ainsi que l'ordre dans lequel ils apparaissent ont mis plus de temps à se stabiliser.

---

*models, imaginary models, mathematical models, substitute models, iconic models, formal models, analogue models and instrumental models are but some of the notions that are used to categorize models."*

### 5.2.1 La centralisation

Les indicateurs choisis pour décrire la centralisation découlent principalement du Management Public et de la Théorie des Organisations.

Le premier indicateur concerne la **localisation géographique**. Si cet indicateur n'a pas fait l'objet d'intenses débats dans la littérature, la Théorie des Organisations a néanmoins abordé cette problématique depuis plusieurs décennies, notamment sous l'angle de la concentration géographique (Dess & Beard, 1984). Comme nous l'avons indiqué à diverses reprises, de nombreuses fusions ont marqué depuis le début des années 2000 tant les arrondissements de l'état civil que les communes suisses. La redéfinition des frontières consécutive à ces regroupements est l'un des aspects de cet indicateur qui comprend également le lieu de travail des employés et l'emplacement des infrastructures, en particulier en ce qui concerne les infrastructures informatiques. A côté des outils comme Infostar ou Sedex mis en place par la Confédération, de nombreux cantons ont développé ces dernières années des plateformes informatiques centralisant les données des registres communaux des habitants.

La centralisation peut s'exercer également au niveau des **compétences**<sup>72</sup> entre les différents échelons étatiques suisses, une thématique largement discutée par le courant du New Public Management (Hood & Lodge, 2004). Dans son acception traditionnelle à laquelle nous souscrivons, la compétence désigne l'autorité formelle ou légale d'une institution ou de son représentant (Hood & Lodge, 2004, p. 316). Contrairement au pouvoir de décision décrit plus loin, les compétences sont définies légalement et sont identifiables à un niveau administratif précis. Le système fédéral suisse octroie aux cantons et aux communes des compétences élargies face au gouvernement central<sup>73</sup>. Dans la répartition de ces compétences, qui diffère selon les cantons, "chaque échelon espère transférer aux autres le fardeau de la fourniture des services publics tout en conservant la compétence décisionnelle." (Horber-Papazian & Soguel, 1996, p. 1). Cela explique les nombreux débats qui entourent cette répartition, d'autant plus que le système de normes

---

<sup>72</sup> Le Grand Robert de la langue française (2012) indique sous *Compétence*: "Aptitude reconnue légalement à une autorité publique de faire tel ou tel acte dans des conditions déterminées." Source: <http://gr.bvdep.com>, consulté le 28 juin 2013.

<sup>73</sup> "Historiquement, l'évolution du partage des compétences entre la Confédération et les cantons est marquée, depuis 1848 et, surtout, depuis 1874, par un formidable transfert de compétences des seconds vers la première, de la périphérie vers le centre. La Confédération n'avait à l'origine que des compétences très limitées: la Constitution de 1848 avait pour principal effet d'abolir les frontières douanières et les péages intérieurs (la création d'un marché commun ou d'un espace économique suisse, dirait-on aujourd'hui) et d'uniformiser le système des poids et mesures; elle n'accordait donc à l'Etat central que quelques compétences, plutôt réduites (quelques monopoles, des postes, de la monnaie et de la poudre), ainsi que des compétences presque exclusives en matière de relations internationales et assez larges dans le domaine militaire; tout le reste demeurait du ressort des cantons. Aujourd'hui, la Confédération possède des attributions dans presque tous les secteurs d'activités étatiques. Plus de deux tiers des quelque 160 révisions partielles qu'a connues la Constitution fédérale du 29 mai 1874 concernaient la répartition des compétences et, pour la plupart d'entre elles, avaient pour objet de donner à la Confédération de nouvelles compétences. Le fédéralisme suisse d'aujourd'hui ne ressemble plus à celui qui avait été conçu par les auteurs de la première Constitution fédérale, en 1848." (Mahon, 2010, p. 82).

qui règlent la répartition des compétences entre Confédération, cantons et communes est d'une "extrême complexité" (Horber-Papazian & Soguel, 1996, p. 1).

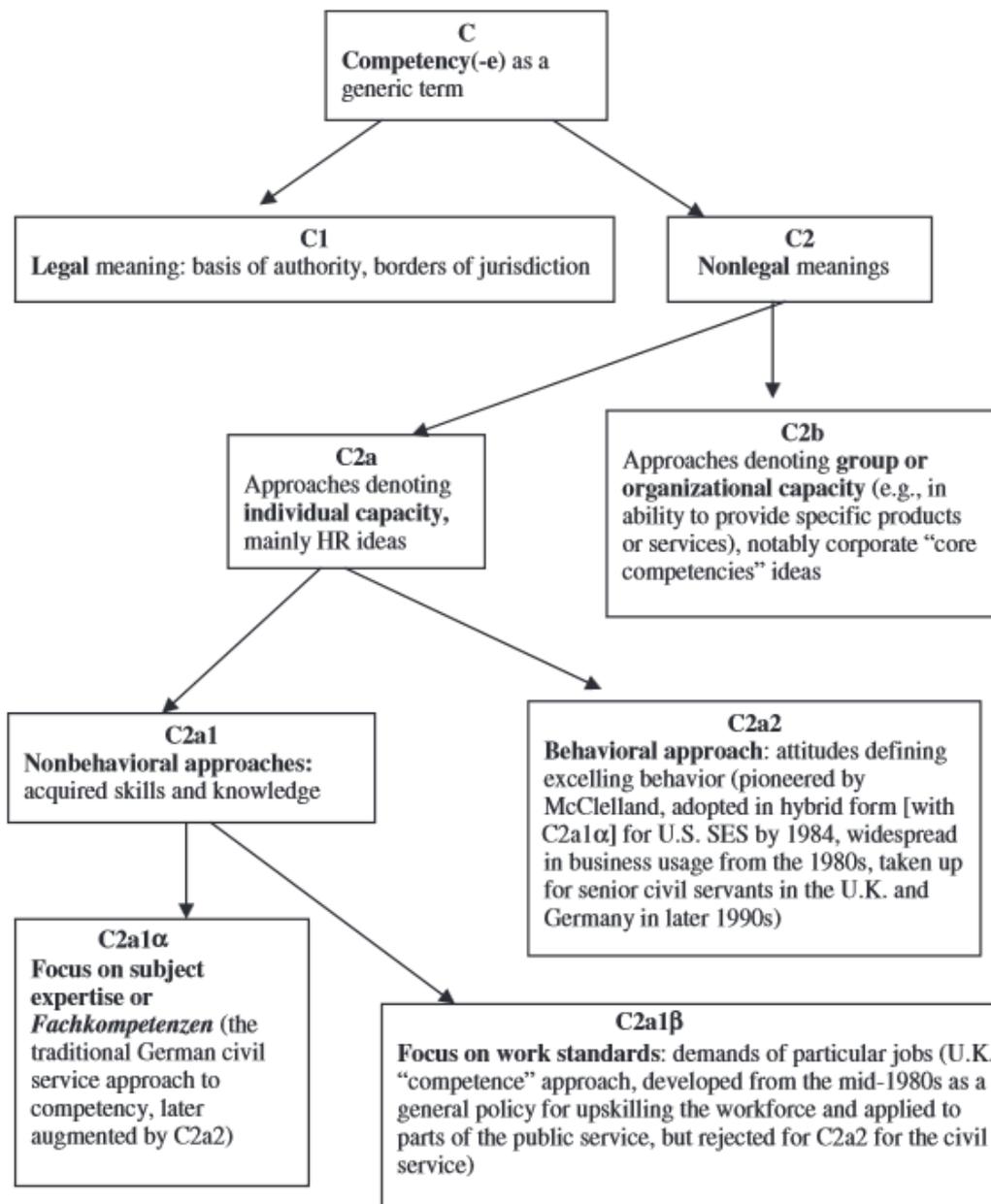
Les **ressources**, abordées par différents théoriciens des organisations, constituent notre troisième indicateur. Crozier et Friedberg (1977), dont les travaux ont également influencé le domaine du Management Public, considèrent les ressources comme à la fois des enjeux et des atouts pour les acteurs en charge des politiques publiques. Parmi les typologies distinguant les différents types de ressources existantes, Lemieux décrit sept types de ressources:

1. les ressources *normatives, ou normes*, fondées sur des règles ou des valeurs
2. les ressources *statutaires, ou postes*, qui renvoient aux positions officielles mais aussi aux positions de prestige occupées par des acteurs individuels ou collectifs
3. les ressources *actionneuses, ou commandes*, qui sont en quelque sorte des leviers d'action, que ce soit à titre d'atouts ou d'enjeux
4. les ressources *relationnelles, ou liens*, par lesquels les acteurs s'identifient ou se différencient les uns par rapport aux autres
5. les ressources *matérielles, ou supports*, qu'ils soient d'ordre financier ou non
6. les ressources *humaines, ou effectifs*
7. Les ressources *informationnelles, ou informations*, qui à la différence des ressources normatives renvoient à de l'information indicative plutôt qu'à de l'information impérative. (Lemieux, 2001, p. 26-27)

Rhodes (1981) se limite pour sa part aux cinq types de ressources suivantes: les ressources *constitutionnelles-légales* qui renvoient aux compétences transférées aux instances locales; les ressources *financières*; les ressources *politiques*, qui comprennent tant le niveau des institutions locales que la part prise par les leaders locaux dans la politique nationale; les ressources *professionnelles*, tenant au caractère professionnel des administrateurs locaux; et enfin les ressources *hiérarchiques*, soit le degré de supervision exercé par les instances centrales sur les instances locales. Cette deuxième typologie, qui sera reprise par Elander (1991) accorde une place plus importante à l'aspect financier, un élément que nous avons considéré comme un indicateur à part entière lors des premières esquisses de notre modèle.

Le dernier aspect de centralisation concerne le **pouvoir de décision**. Le Dictionnaire Juridique en ligne définit le pouvoir comme "la capacité dévolue à une autorité ou à une personne, d'utiliser les moyens propres à exercer la compétence qui lui est attribuée soit par la Loi, soit par un mandat dit aussi *procuration*. Bien qu'il faille distinguer le pouvoir et la compétence, la pratique ne fait pas toujours cette distinction, parce qu'il est évident que sans pouvoir pour l'exercer, la compétence ne serait pas

déléguée.<sup>74</sup> Si juridiquement il est évident que la délégation d'une compétence s'accompagne toujours d'une délégation du pouvoir s'y rapportant, la réalité est souvent plus complexe, d'autant que les acceptations de la notion de compétences ne se limitent pas à la vision légale et traditionnelle décrite plus haut. Hood et Lodge (2004) synthétisent les différentes significations du terme de compétence en Management Public dans la figure ci-dessous:



**Figure 5.6 Les différentes approches du concept de *compétences* en Management Public selon Hood et Lodge (2004, p. 317)**

<sup>74</sup> Source: [www.dictionnaire-juridique.com/definition/pouvoir.php](http://www.dictionnaire-juridique.com/definition/pouvoir.php), consulté le 25 juillet 2013.

Dans un État démocratique, le pouvoir devrait se trouver dans les mains du politique. Mais des parcelles de pouvoir résident également dans les mains des fonctionnaires et des concepteurs de systèmes d'information. Le pouvoir des fonctionnaires, décrit par Lipsky dans son ouvrage sur la "*street-level bureaucracy*" (Lipsky, 1980), tend selon certains à disparaître au profit d'une "*system-level bureaucracy*" dominée par les règles fixées au sein des systèmes d'information<sup>75</sup> (Bovens & Zouridis, 2002). Il peut également arriver qu'une administration dispose formellement de compétences mais que son pouvoir de décision soit limité par des obligations imposées par un niveau étatique supérieur. Fort de ce constat et après plusieurs discussions, nous avons préféré conserver deux indicateurs différents pour décrire ces deux notions.

### 5.2.2 L'informatisation

Les indicateurs choisis pour décrire l'informatisation découlent de la théorie de la structuration et du Management des Systèmes d'Information.

Les deux premiers indicateurs, l'**objet technologique** et l'**usage de la technologie**, s'inspirent directement de l'utilisation de la théorie de la structuration par les chercheurs en Systèmes d'Information. L'objet technologique fait référence au système en tant que tel avec ses caractéristiques matérielles, conceptuelles et informationnelles. C'est ce qu'Orlikowski appelle "*technology as artifact*", qu'elle distingue de l'**usage de la technologie** ("*technology-in-practice*") qui met l'accent sur les interactions entre l'objet technologique et ses utilisateurs dans un contexte particulier, et sur la part d'imprévisibilité et d'interprétation inhérente à l'utilisation d'une nouvelle technologie:

*in both research and practice we often conflate two aspects of technology: the technology as artifact (the bundle of material and symbol properties packaged in some socially recognizable form, e.g., hardware, software, techniques); and the use of technology, or what people actually do with the technological artifact in their recurrent, situated practices. (Orlikowski, 2000, p. 408)*

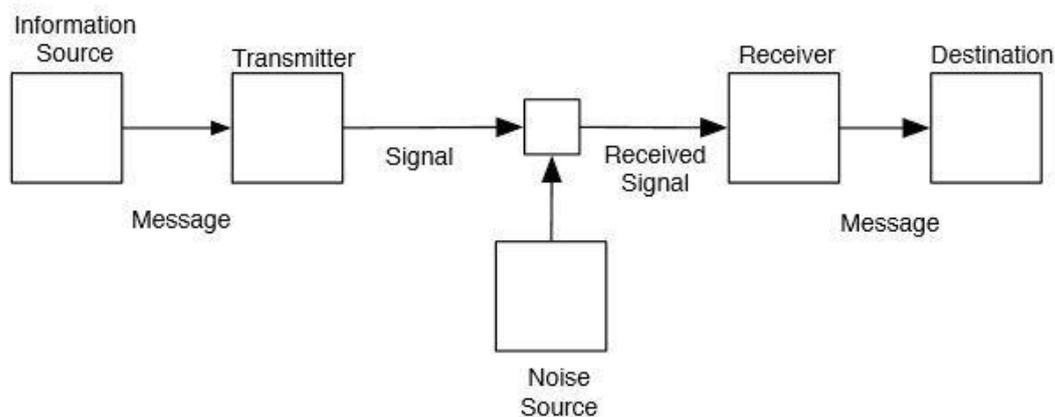
Dans la même logique, Fountain distingue la "technologie objective" de la "technologie appropriée": "*objective technology includes the Internet, other networked computing systems and telecommunications, hardware, software, and digital devices. Enacted technology is the perception, design and use of objective technologies.*" (Fountain, 2001, p. 98).

---

<sup>75</sup> Pour une discussion récente sur les liens entre *street-level bureaucracy* et technologies de l'information, voir Buffat (2013).

Largement décrites dans la littérature en Management des Systèmes d'Information, toute une série de règles sont imposées aux utilisateurs d'un système d'information, que ce soit par la technologie elle-même au moyen d'algorithmes qu'elle intègre, ou par d'autres recommandations qui constituent les bonnes pratiques en matière de **gouvernance des données**. Ce troisième indicateur comprend notamment les règles qui fixent le degré de liberté des utilisateurs et celles qui gèrent les questions d'identité, de sécurité et de protection des données. De nombreux outils ont été développés pour aider les organisations à maîtriser la gestion de leurs systèmes d'information en général et de leurs données en particulier. Parmi ces outils, le référentiel COBIT place la gestion et le contrôle de l'information au cœur de sa méthode et propose plusieurs critères définissant les exigences en matière d'information: l'efficacité, l'efficience, la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, la conformité et la fiabilité (ISACA & IT Governance Institute, 2007). Même si COBIT a été développé à l'origine pour les entreprises du secteur privé, la majorité de ses recommandations peuvent s'appliquer aux administrations publiques en tenant compte toutefois de leurs spécificités (en matière légale notamment).

Finalement, l'indicateur intitulé **communication et échange de données** est lié au développement des infrastructures en matière de systèmes d'information et aux différentes étapes qui interviennent dans la transmission de données. Le schéma de base de ces étapes, formalisé peu après la deuxième guerre mondiale par Shannon, le fondateur de la théorie de l'information, comprend différents éléments afin de communiquer un message d'un émetteur vers un récepteur.



**Figure 5.7 Le système de communication selon Shannon (1948)**

Afin d'atteindre le récepteur, le signal doit passer par un canal de communication. Internet est à cet égard un canal qui a révolutionné les pratiques en offrant des capacités de traitement inédites. A l'ère du numérique, il est cependant essentiel de s'assurer de

l'interopérabilité entre les différents systèmes afin de permettre un échange de données, par exemple entre les registres de personnes dans le cas qui nous intéresse.

Résumé sous forme de tableau, notre modèle d'analyse se présente de la façon suivante:

<b>Tableau 5-V Modèle d'analyse de la Centralisation et de l'Informatisation (Source: auteur)</b>	
<b>Centralisation</b>	<b>Informatisation</b>
Localisation géographique	Objet technologique
Pouvoir de décision	Usage de la technologie
Compétences	Gouvernance des données
Ressources	Communication et échange de données

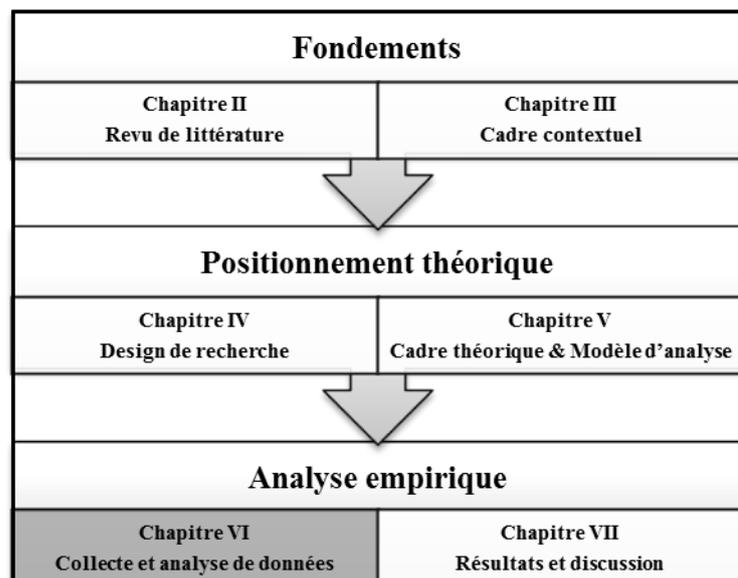
### 5.3 Synthèse

Ce chapitre, qui précède la partie empirique constituée de la collecte et de l'analyse des données, s'est déroulé en deux temps. Dans un premier temps, nous avons présenté notre cadre théorique pour étudier les liens entre technologies de l'information et changement organisationnel. Parmi les différentes théories évoquées, nous avons privilégié la théorie de la structuration et son application dans le domaine des Systèmes d'Information. Dans un deuxième temps, nous avons développé un modèle d'analyse pour appréhender les dimensions de centralisation et d'informatisation au moyen de quatre indicateurs par dimension. Ce modèle d'analyse sera décliné dans le chapitre suivant sous forme de grille qui permettra d'analyser les données recueillies lors de notre approche qualitative. Nous évoquerons également dans le chapitre suivant la sélection de notre terrain de recherche et la collecte de nos données.



# Chapitre 6

## Collecte et analyse des données



Ce chapitre s'intéresse aux démarches mises en œuvre pour la collecte et l'analyse de nos données. Dans un premier temps, nous décrivons la sélection du registre informatisé de l'état civil comme cas d'étude et les administrations concernées par ce registre que nous avons retenues (section 6.1). Nous détaillerons ensuite les outils utilisés pour collecter nos données, en particulier l'entretien semi-directif, et les trois types d'interlocuteurs avec lesquels nous nous sommes entretenus: administratif, informatique et politique (section 6.2). Enfin, nous présenterons dans un troisième temps la façon dont nous avons analysé les données recueillies (section 6.3).

## **6.1 Sélection de notre cas d'étude**

Le processus d'informatisation des administrations publiques présenté dans notre revue de la littérature touche de nombreux domaines. Parmi ceux-ci, les registres de personnes ont connu d'importants changements. L'amplitude de ces changements est particulièrement marquée en Suisse depuis le début des années 2000, avec notamment l'abandon en 2004 des registres papiers au profit du registre informatisé Infostar, et l'entrée en vigueur de la loi sur l'harmonisation des registres en 2008. Parallèlement à l'informatisation croissante des registres de personnes, cette période a vu la disparition d'une grande majorité des arrondissements de l'état civil, ainsi qu'une accélération du processus de fusion de communes<sup>76</sup>. Le caractère particulier de la dernière décennie, tant du point de vue de l'informatisation des registres de personnes qu'au vu des phénomènes de centralisation observés, justifie notre volonté d'analyser l'évolution des administrations publiques suisses du début des années 2000 à nos jours.

Comme évoqué dans le chapitre 4, au cours duquel nous avons justifié notre approche qualitative et le choix d'une étude de cas unique avec plusieurs unités d'analyse enchâssées, la question de la sélection du cas et de ses unités d'analyse occupe une place importante dans un projet de recherche. Nous allons successivement décrire le choix de notre cas d'étude et de ses composantes.

### **6.1.1 Le cas du registre informatisé de l'état civil**

Le choix de l'état civil et de son registre informatisé comme cas d'étude est intéressant à plus d'un titre. Le domaine de l'état civil est tout d'abord aux fondements d'un Etat de droit et joue à ce titre un rôle qui, bien que souvent méconnu, est central pour le bon fonctionnement de nos sociétés. De plus, il s'agit d'un domaine qui se doit d'être

---

<sup>76</sup> Le nombre d'offices d'état civil a été divisé par dix pour arriver à 164 offices en mai 2013, alors que 500 communes ont disparu entre 2000 et 2013, passant de 2896 à 2396 communes (Source: Liste historisée des communes de la Suisse, <http://www.portal-stat.admin.ch/gde-tool/core/xshared/gewo.php?lng=fr-fr>, consulté le 16 juillet 2013).

aussi stable que possible et qui n'intègre des changements que de manière exceptionnelle. En Suisse, alors que la majorité des services de l'Etat ont progressivement inclus depuis des décennies les outils informatiques dans leur gestion des affaires courantes, le domaine de l'état civil est resté à l'âge du papier jusqu'au milieu des années 2000. Il y a certes eu à la fin des années 1980 une révision partielle de l'Ordonnance fédérale de l'état civil autorisant l'emploi de moyens informatiques, mais cette révision ne remettait pas en cause la prééminence des registres papier. De plus, elle ne concernait pas le registre des familles, et seuls les offices de l'état civil les plus importants, soit une petite minorité, ont eu recours à ces moyens informatiques.

Si le processus d'informatisation du domaine de l'état civil représente un cas particulièrement intéressant pour les raisons que nous venons juste d'évoquer, c'est un domaine qui a également subi différents changements organisationnels liés à la centralisation. La diminution drastique du nombre d'arrondissements d'état civil est le changement le plus visible, mais suite à cette diminution, plusieurs cantons dont l'organisation des tâches de l'état civil était dévolue aux communes se sont posés la question de l'opportunité de cantonaliser ces activités. Si certains cantons comme Bâle-Campagne, Berne ou Soleure ont estimé qu'il était plus pertinent de reprendre ces activités de l'état civil<sup>77</sup>, d'autres cantons ont préféré garder une configuration où les officiers d'état civil sont des employés communaux. Parmi cette minorité de cantons figurent Aarau, Genève, Lucerne, Neuchâtel, St-Gall et Zurich<sup>78</sup>.

En plus de ce mouvement des communes vers les cantons, la mise en place d'Infostar a accru l'importance de la Confédération dans le domaine de l'état civil. La décision de la Conférence des autorités cantonales de surveillance de l'état civil de transférer complètement les tâches de gestion et de développement d'Infostar à la Confédération a légitimé ce nouveau rôle du gouvernement central qu'une modification du Code civil devrait entériner. La Confédération, dont le rôle s'est longtemps limité à établir les législations de l'état civil et à exercer la haute surveillance du domaine, occupe désormais une position stratégique avec l'exploitation et le développement d'Infostar.

### 6.1.2 Le choix du terrain

Dès lors que l'une de nos préoccupations principales réside dans les relations entre les différents niveaux étatiques suisses, il était nécessaire d'impliquer ces différents niveaux dans notre recherche. Afin de faire une sélection de communes et de cantons, et

---

<sup>77</sup> Voir la communication du canton d'Aarau suite à la réorganisation du domaine de l'état civil, [https://www.ag.ch/wabag/de/dokumente/pdf/05\\_eg\\_zgb\\_vorwort.pdf](https://www.ag.ch/wabag/de/dokumente/pdf/05_eg_zgb_vorwort.pdf), consulté le 18 juillet 2013.

<sup>78</sup> Selon les informations des législations cantonales sur l'état civil disponibles sur <http://www.lexfind.ch>, consulté le 18 juillet 2013. Pour savoir de qui dépend l'état civil, nous avons en particulier regardé qui du canton ou des communes nomme et paie les officiers d'état civil.

même si nous avons choisi un cas unique avec plusieurs unités d'analyse<sup>79</sup>, nous nous sommes inspirés de certains critères proposés par Hlady Rispal (2002) pour faciliter un échantillonnage théorique de cas<sup>80</sup>. Hlady Rispal estime que pour faire partie d'un échantillon, un cas doit avoir suffisamment de points communs avec les autres (la *représentativité théorique*), tout en se distinguant ensuite en fonction du contexte ou du stade de développement (la *variété*). Il est également intéressant d'avoir une *répartition équilibrée* de situations différentes et de disposer de données conséquentes et accessibles (*richesse des données*). En outre, l'accès au terrain comporte certaines contraintes. Ces contraintes amènent les chercheurs à opérer des choix qui traduisent un certain "opportunisme méthodique" (Cusin, 2009, p. 123).

### 6.1.2.1 Les cantons sélectionnés

Six cantons ont été retenus sur les vingt-six que compte la Confédération. Afin d'obtenir une sélection qui couvre les deux principales communautés linguistiques du pays, nous avons retenus deux cantons francophones, Genève (GE) et Vaud (VD), deux cantons alémaniques, Soleure (SO) et Lucerne (LU), et deux cantons bilingues, le Valais (VS) et Fribourg (FR). Il avait été prévu à l'origine d'intégrer Berne plutôt que Fribourg dans notre sélection, afin d'avoir parmi les cantons bilingues un canton à majorité francophone et un autre à majorité germanophone, mais il n'a pas été possible de récolter nos données à Berne.

Ces six cantons proposent différentes façons d'organiser le domaine de l'état civil sur leur territoire. Dans les cantons de Genève et de Lucerne, le domaine de l'état civil est du ressort des communes sous la surveillance d'une autorité cantonale. Soleure, qui connaissait une organisation similaire, a transféré la gestion de l'état civil au canton au début des années 2000, tandis que Vaud, Fribourg et le Valais gèrent leur domaine de l'état civil au niveau cantonal depuis des décennies.

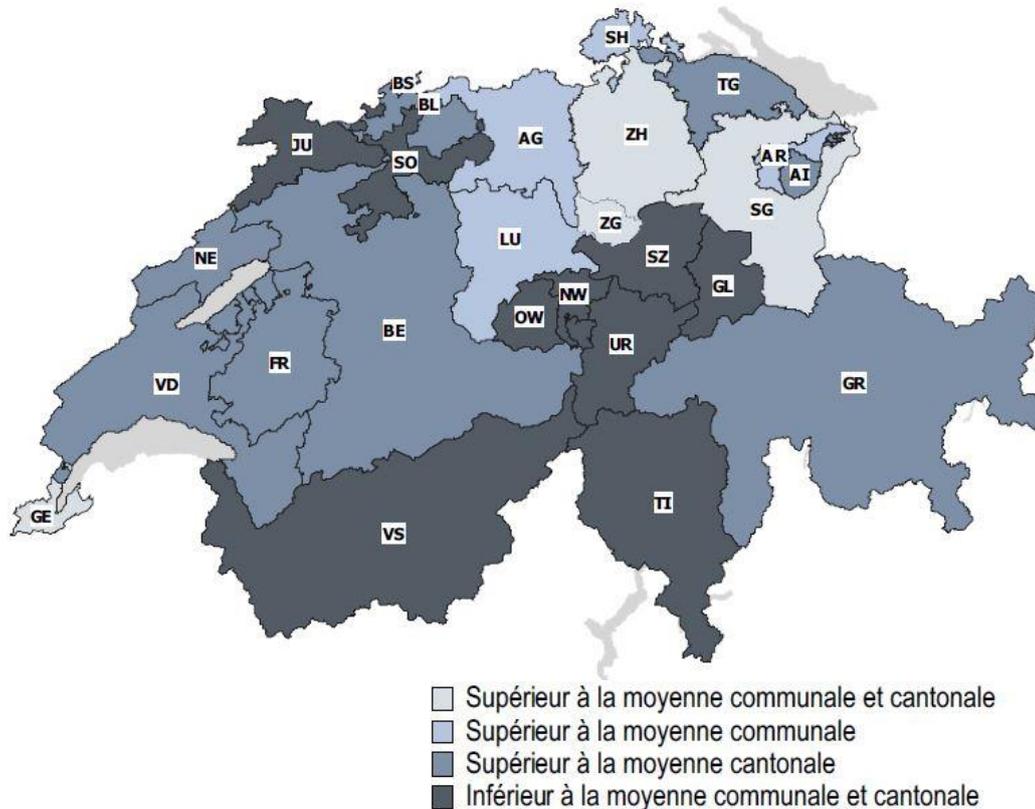
Un troisième critère pris en compte dans la sélection des cantons concerne leur degré d'avancement en matière de cyberadministration, tant au niveau cantonal que communal. Si cette sélection s'est faite de manière assez intuitive après en avoir discuté avec notre directeur de thèse, un récent rapport publié par les autorités fédérales et cantonales confirme la pertinence de nos choix (Confédération suisse & Conférence des gouvernements cantonaux, 2013). En effet, sur la base d'une carte de ce rapport reproduite dans notre figure 6.1, nous remarquons que notre sélection comprend un canton plus avancé que la moyenne suisse tant au niveau cantonal qu'au niveau de ses communes (Genève), deux cantons plus avancés que la moyenne suisse mais dont les communes sont moins avancées que leurs homologues des autres cantons (Vaud et Fribourg), un canton

---

<sup>79</sup> Voir le chapitre 4 et sa section 4.4 consacrée à la méthode de recherche de l'étude de cas.

<sup>80</sup> A l'inverse des recherches quantitatives qui constituent des échantillonnages statistiques.

moins avancé que la moyenne suisse mais dont les communes sont plus avancées que la moyenne des autres communes (Lucerne), et deux cantons moins avancés que la moyenne nationale, tant au niveau cantonal que communal (le Valais et Soleure).



**Figure 6.1 Comparaison des offres cantonales et communales en matière de cyberadministration (Source: Confédération suisse & Conférence des gouvernements cantonaux, 2013, p. 3)**

### 6.1.2.2 Deux communes au sein de chaque canton

Afin d'observer d'éventuelles modifications dans les relations entre les cantons et les communes, il était nécessaire de sélectionner des communes appartenant aux différents cantons choisis au préalable. Nous avons retenu deux communes dans chacun des six cantons sous étude. La première commune devait abriter sur son territoire un arrondissement de l'état civil, la deuxième devait être l'une des nombreuses victimes de la réorganisation du domaine de l'état civil ayant entraîné la fermeture de la grande majorité des offices qui existaient à la fin des années 1990.

Dans chaque canton, notre choix de la commune disposant toujours d'un arrondissement de l'état civil s'est porté sur la commune qui est également le siège du chef-lieu cantonal. Au vu de l'importance démographique de ces communes, les fermetures d'offices d'état civil consécutives aux bouleversements du début des années 2000 ne les ont pas touchées. Plus exactement, aucun de ces offices n'a fermé mais ils ont

par contre intégré de nouvelles communes au sein de leurs arrondissements, ce qui a pu avoir un impact non négligeable dans la gestion de leurs affaires.

Afin de choisir les communes ayant perdu leur office de l'état civil, nous avons pris en compte des éléments touchant tant à l'informatique qu'à des aspects de centralisation. Au niveau informatique, la majorité des communes ne dispose pas d'un service informatique, ni même d'une personne en charge de ce domaine. Ces communes délèguent fréquemment ces activités à des sociétés privées. Il était dès lors important de trouver des communes avec des connaissances en matière informatique. Dans le canton de Lucerne par exemple, nous avons choisi une commune qui dirige un groupe de travail consacré aux processus et à l'informatique au sein d'une association de communes. En ce qui concerne la centralisation, certaines des communes choisies avaient récemment vécu un processus de fusion ou avaient un projet dans ce sens. La commune retenue dans le canton de Vaud a ainsi été créée en 2011 suite à la fusion de huit communes. Cela nous offrait la possibilité d'évaluer le rôle que peuvent jouer les technologies de l'information dans ces projets de fusion. Au final, à part à Soleure où la commune choisie avait donné son accord verbal avant de se rétracter à la dernière minute, dans tous les autres cantons nous avons pu nous entretenir avec au minimum deux types d'interlocuteur par commune.

Après avoir recherché sur Internet les communes qui pouvaient correspondre à ces différents critères, nous avons également considéré l'accessibilité de ces communes par les transports publics. Cette considération pratique s'explique par la méthode de collecte de données que nous avons privilégiée et que nous allons présenter dans la prochaine partie de ce chapitre: l'entretien semi-directif.

## **6.2 Collecte des données**

Suite à notre choix d'une méthodologie de recherche qualitative, nous avons opté pour la forme de l'entretien comme principal mode de recueil de données. Après une présentation de cette forme de collecte de données et des autres outils utilisés, nous décrirons les différents profils d'acteurs auprès desquels nous avons mené un total de cinquante entretiens.

### **6.2.1 L'entretien semi-directif, principale source de données**

L'entretien semi-directif est l'un des trois types d'entretien individuel, aux côtés de l'entretien ouvert (ou non-directif) et de l'entretien directif. Comme leurs noms le laissent supposer, la différence entre ces types d'entretiens provient de "l'attitude plus ou moins marquée de non-directivité de l'investigateur vis-à-vis du sujet" (Baumard et al., 2007, p. 241).

A mi-chemin entre l'entretien directif, basé sur une série de questions précises posées dans un ordre déterminé, et l'entretien ouvert, qui soumet à l'interlocuteur une thématique en lui laissant ensuite une grande liberté de parole, l'entretien semi-directif se base sur un guide d'entretien composé de questions ouvertes permettant d'aborder une série de thématiques préalablement définies. Cette forme de récolte de données a été privilégiée car, tout en disposant de la structure proposée par le guide d'entretien, elle offre une trame générale souple qui permet aux interlocuteurs une certaine latitude dans l'organisation de leurs pensées. L'ordre et la teneur exacte des questions ne sont ainsi pas imposés mais s'adaptent en fonction des réponses obtenues. Cette liberté donnée aux interlocuteurs permet d'amener des éléments auxquels nous n'avions pas forcément pensé. Le recours au guide d'entretien permet cependant de s'assurer qu'aucune thématique que nous désirions aborder n'ait été oubliée.

Le guide d'entretien que nous avons utilisé, disponible en annexe, se divise en deux parties distinctes. Une première partie est constituée d'une série de vingt questions ouvertes traitant principalement des pratiques des interlocuteurs. Il est notamment question du rôle joué par l'informatique dans la tendance au regroupement des administrations (question 5), des conséquences de l'introduction de la loi sur l'harmonisation des registres sur les administrations (question 6), ou de la gestion des accès aux registres informatisés (question 12). Si les premières questions posaient toujours le contexte avec la présentation de l'activité de notre interlocuteur et de son organisation, le déroulement de l'entretien pouvait modifier l'ordre des questions suivantes, ainsi que le veut la méthode de l'entretien semi-directif.

La deuxième partie de notre guide d'entretien se présente sous la forme de dix-sept questions fermées sur lesquelles l'interlocuteur était invité à donner son opinion sur une échelle de cinq niveaux allant de "pas du tout d'accord" à "tout à fait d'accord". Nous fournissions une copie de ce questionnaire aux personnes interrogées et le remplissions en direct à la suite de leurs réponses (questionnaire d'administration indirecte<sup>81</sup>). Si la structure de cette partie suit la logique des entretiens directifs, l'idée était surtout de rebondir sur certaines réponses pour creuser une thématique particulière. La taille de l'échantillon est en effet trop faible pour permettre un traitement statistique des données qui réponde au critère de scientificité d'une analyse quantitative. Au-delà des réponses au questionnaire lui-même, elle nous a permis de faire émerger de nouveaux éléments qui n'étaient pas apparus lors de la première partie de l'entretien. Nous avons cependant introduit les réponses obtenues dans un outil de sondage en ligne et présentons à titre purement indicatif certains résultats en annexe. Le nombre de questionnaires ainsi récoltés (quarante-trois répondants) est légèrement inférieur au nombre d'entretiens

---

<sup>81</sup> "Le questionnaire est dit d'« administration indirecte » lorsqu'un enquêteur le complète lui-même à partir des réponses qui lui sont fournies par le répondant. Il est dit d'« administration directe » lorsque le répondant le remplit lui-même." (Quivy & Van Campenhoudt, 2006, p. 171)

réalisés. Cette différence s'explique car, placées en fin d'entretien, certaines personnes n'ont pas eu le temps de répondre à ces questions.

L'observation et l'analyse documentaire figurent parmi les autres méthodes de récolte de données régulièrement utilisées lors de recherches qualitatives. Nous n'avons pas réalisé d'observation à proprement parler, en dehors de celles effectuées à l'occasion de nos entretiens. Durant ces derniers nous avons relevé diverses informations sur le climat général, les impressions ressenties ou les réactions de nos interlocuteurs. Ces informations ont été utilisées pour faciliter la compréhension des données récoltées lors des entretiens et non pas comme un corpus de données à part entière. L'analyse documentaire a par contre été utilisée, que ce soit avec des documents internes obtenus lors des entretiens ou sur les sites Internet des différentes administrations étudiées, ou avec des documents externes (publications scientifiques, articles de presse, etc.).

#### **6.2.1.1 Accès au terrain**

La première prise de contact avec nos interlocuteurs potentiels se faisait par téléphone. Si nous arrivions à les joindre, nous leur soumettions notre projet de recherche et leur demandions s'il était possible de nous rencontrer pour un entretien d'environ nonante minutes. Nous leur faisons ensuite suivre un courrier électronique contenant un résumé de notre projet de recherche et la date convenue de rendez-vous (ou une proposition de dates si aucun rendez-vous n'avait été convenu). Après plusieurs tentatives, si nous n'arrivions pas à joindre notre interlocuteur par téléphone, nous lui écrivions un email lui indiquant nos essais infructueux et notre désir de le rencontrer dans le cadre de notre travail de recherche que nous décrivions dans un document attaché. Si malgré nos efforts nous n'avions toujours pas de réponse, nous pouvions en dernier recours faire appel au réseau de notre institut de recherche qui possède de nombreux contacts au sein des administrations publiques suisses, en particulier en Suisse romande.

A côté des cinquante entretiens réalisés, nous avons eu une vingtaine de personnes qui n'ont pas donné suite à nos demandes de rendez-vous, soit par un refus (à quatre reprises), en ne répondant pas à nos diverses communications (dans douze cas), ou en nous redirigeant vers une autre personne (à cinq occasions).

#### **6.2.1.2 Considérations pratiques: lieu, durée, nombre de participants et langue des entretiens**

La majorité de nos cinquante entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail des personnes interrogées. Parmi les autres lieux utilisés figurent à cinq reprises des cafés ou des restaurants (à chaque fois avec des hommes politiques), ainsi que dans deux cas la cafétéria de notre institut universitaire. Si lors d'entretiens dans des cafés nous

choisissions une table à l'écart pour être tranquille, les conditions n'étaient cependant pas aussi optimales que dans un bureau ou une salle de réunion.

La durée moyenne de nos entretiens se situe légèrement au-dessus de quatre-vingt minutes<sup>82</sup>, l'entretien le plus bref ayant duré une petite demie heure, tandis que le plus long a duré près de trois heures. La durée exceptionnelle de cet entretien, qui s'est déroulé au sein d'un office de l'état civil, s'explique par la proposition qui nous a été faite après environ deux heures d'entretien de nous montrer le fonctionnement d'Infostar et d'autres outils informatiques utilisés au sein de cet office.

Lors de nos premiers contacts avec des interlocuteurs potentiels, nous proposons toujours de nous rencontrer en tête à tête. Il nous est cependant arrivé à plusieurs reprises d'avoir deux voire trois personnes en face de nous, signe de l'intérêt que le sujet traité suscite au sein de certaines administrations, en particulier pour les offices de l'état civil. Il s'agissait en principe d'un supérieur hiérarchique qui demandait à l'un de ses collègues de se joindre à notre rendez-vous pour l'aider en cas de besoin à répondre à certaines questions. Le cas s'est également présenté où, le rendez-vous étant fixé avec un collaborateur, le chef de cette personne qui s'intéressait au sujet s'est jointe à nous.

La langue utilisée lors des entretiens était le français lorsque l'interlocuteur était romand, et sauf exception l'allemand si la personne était germanophone. Lors d'entretiens en français, la récolte des données se faisait par une prise de notes détaillées que nous complétions dans les heures qui suivaient l'entretien. Lorsque les rencontres se déroulaient en allemand, nous demandions au préalable la possibilité d'enregistrer la discussion pour compléter notre prise de notes. En effet, si notre compréhension de l'allemand est bonne, elle n'est de loin pas parfaite et nous nous sentions plus en sécurité avec un enregistrement auquel nous pouvions nous rattacher au besoin. Nous avons ensuite traduit ces entretiens en français avant d'en analyser le contenu, tout en conservant certaines citations en allemand que nous avons codées avec l'étiquette "Verbatim".

A la fin de chaque entretien et après les remerciements d'usage, nous informions nos interlocuteurs qu'ils allaient recevoir dans les jours à venir un email avec le compte-rendu de notre entretien. Dans cette communication, nous précisions que sans nouvelles de leur part, nous considérions avoir fidèlement reproduit leurs propos et pouvoir les utiliser dans notre travail. Plusieurs personnes nous ont renvoyé quelques corrections et précisions, mais la majorité d'entre elles s'est contentée d'un accusé de réception ou n'a pas réagi.

---

<sup>82</sup> Nous avons un total de 4125 minutes pour 50 entretiens, soit 82 minutes et 30 secondes par entretien.

## 6.2.2 Typologie des acteurs interrogés

Durant la phase initiale de notre travail de recherche, nous avons identifié trois types d'acteurs exerçant une influence directe sur la gestion des registres de l'état civil, et plus généralement sur les registres de personnes:

- Les utilisateurs de ces registres (les gens du métier), qui ont vu leur outil de travail changer radicalement avec l'arrivée des registres informatisés. Nous avons classé ces acteurs sous le type "**administratif**"
- Les concepteurs de ces registres, ingénieurs, informaticiens et chefs de projet qui ont mis en place l'architecture technique de ces registres informatisés. Nous avons regroupé ces acteurs sous le type "**informatique**"
- Les législateurs de ces registres, élus politiques qui ont conçu et adopté les lois encadrant l'utilisation de ces registres informatisés. A cet égard, la loi sur l'harmonisation des registres est emblématique. Le type "**politique**" caractérise ces acteurs.

L'intérêt à prendre part à notre recherche variait en fonction des types d'interlocuteurs contactés. Les officiers d'état civil et les personnes travaillant avec d'autres registres publics comme le registre de population étaient en général très intéressés par notre travail. Le fait que leur champ d'activité n'ait généré que peu de recherches académiques jusqu'à présent peut expliquer leur disponibilité à nous rencontrer. C'est en effet toujours valorisant d'avoir quelqu'un qui s'intéresse à ce que vous faites. Il était moins évident de convaincre (si nous arrivions à les joindre) les chefs de projets ou responsables informatiques actifs dans le domaine des registres. Quant aux responsables politiques, ils étaient en général ouverts à la discussion mais se demandaient souvent ce qu'ils pouvaient apporter à notre travail.

Le choix des interlocuteurs de type *administratif* était relativement aisé. A partir du moment où un canton et ses communes étaient déterminés, il suffisait d'identifier sur Internet les responsables des offices de l'état civil localisés dans le canton et, pour la commune qui n'avait plus de responsabilité de l'état civil, de trouver la personne en charge du contrôle des habitants. Au sein de l'administration fédérale, la direction de l'Office fédéral de l'état civil s'imposait comme interlocuteur idéal.

Pour les interlocuteurs de type *informatique*, la sélection s'est avérée un peu plus ardue. Au sein des administrations disposant d'un service informatique important, à savoir les différents cantons et les communes de Genève et de Lausanne, nous avons essayé de trouver un chef de projet actif dans le domaine des registres de personnes. Pour les communes de Fribourg, Lucerne, Sion et Soleure, nous avons pris contact avec le chef du service informatique. Enfin dans les petites communes, nous avons essayé de voir s'il existait une personne en charge de l'informatique avec qui nous pouvions nous entretenir. Cela n'a que rarement été le cas et, quand la commune disposait de quelqu'un, il s'agissait

surtout pour cette personne d'assurer un support de premier niveau. Comme la majorité de ces communes sous-traitent leurs projets plus complexes à des sociétés privées, nous avons pris contact avec différents fournisseurs informatiques qui proposent aux communes des outils et des services dans la gestion informatisée des registres publics. Au niveau fédéral, nous avons rencontré le chef du projet Infostar à l'Office fédéral de l'état civil lors du lancement de cette nouvelle base de données.

Concernant le profil *politique*, nous nous sommes tout d'abord demandé s'il était plus pertinent de choisir les élus d'un exécutif, d'un législatif, ou les deux. Pour les petites communes, le choix s'imposait car elles n'ont bien souvent pas d'organe législatif élu. Nous avons donc retenu un membre de l'exécutif, en choisissant en priorité la personne en charge de l'informatique. Au niveau des communes plus importantes et des cantons, il était facile d'identifier le membre du gouvernement dont le département avait la charge de l'informatique. Obtenir un rendez-vous était par contre beaucoup moins aisé, et après quelques tentatives infructueuses nous avons inclus dans notre quête d'interlocuteurs les membres des législatifs, en privilégiant ceux qui faisaient partie d'une commission en lien avec l'informatique ou qui avaient fait une intervention parlementaire dans le domaine. Au final, à part en ville de Fribourg où le syndic en charge de l'informatique nous a reçu, dans les autres cantons et au sein des communes importantes nous nous sommes entretenus avec des membres des législatifs. Le choix du représentant politique de l'échelon fédéral s'est porté sur un sénateur qui avait lancé une interpellation sur les possibilités d'accès à Infostar par les préposés au contrôle des habitants.

### **6.3 Analyse des données**

L'analyse de contenu consiste à "découper le contenu d'un discours ou d'un texte en unités d'analyse (mots, phrases, thèmes...) et à les intégrer au sein de catégories sélectionnées en fonction de l'objet de recherche" (Allard-Poesi et al., 2007, p. 498). Plusieurs méthodes ont été développées afin d'analyser les données qualitatives récoltées lors d'entretiens semi-directifs. Parmi ces méthodes, résumées dans le tableau ci-dessous, nous avons opté pour l'analyse de contenu thématique.

**Tableau 6-I Les facteurs de choix d'un type d'analyse de données textuelles (Source: Fallery & Rodhain, 2007, p. 13)**

	<b>Analyses lexicales</b>	<b>Analyses linguistiques</b>	<b>Analyses cognitives</b>	<b>Analyses thématiques</b>
<b>Démarche</b>	exploratoire ou modèle	exploratoire	exploratoire	exploratoire ou modèle
<b>Fondements théoriques</b>	positivisme	constructivisme	constructivisme	interprétativisme
<b>Implication du chercheur</b>	faible	forte ou faible	forte	forte
<b>Axe temporel</b>	instantané ou longitudinal	instantané	instantané	instantané ou longitudinal
<b>Objet d'analyse</b>	un groupe	un individu	une situation	un projet
<b>Taille du corpus</b>	importante	limitée	limitée	importante
<b>Lisibilité du corpus</b>	forte	forte	faible	faible
<b>Écueil possible</b>	ambiguïté sur le sens	Stratégies discursives	ambiguïté sur les concepts	Interprétation des thèmes
<b>Homogénéité corpus</b>	faible	forte	forte	faible
<b>Structuration du langage</b>	faible	faible	faible ou forte	forte
<b>Moment de l'analyse statistique</b>	découverte ex-ante, contrôle ex-post	ex-ante	ex-post	ex-post

Indépendamment de la méthode d'analyse utilisée, Creswell (2009, p. 218-222) liste une série d'étapes génériques qu'il recommande de suivre:

1. *Organize and prepare the data for analysis. This involves transcribing interviews, optically scanning material, typing up field notes, or sorting and arranging the data into different types depending on the sources of information*
2. *Read through all the data. A first general step is to obtain a general sense of the information and to reflect on its overall meaning. What general ideas are participants saying? What is the tone of the ideas? What is the general impression of the overall depth, credibility, and use of the information?*
3. *Begin detailed analysis with a coding process. Coding is the process of organizing the material into "chunks" before bringing meaning to those "Chunks"*

4. *Use the coding process to generate a description of the setting or people as well as categories or themes for analysis. Description involves a detailed rendering of information about people, places, or events in a setting*
5. *Advance how the description and themes will be represented in the qualitative narrative. The most popular approach is to use a narrative passage to convey the findings of the analysis*
6. *A final step in data analysis involves making an interpretation or meaning of the data.*

Pour donner du sens aux données recueillies, dont le volume est souvent considérable, il est nécessaire de passer par un processus de codage et de catégorisation que nous allons décrire dans la prochaine section.

### **6.3.1 Création des codes et grille d'analyse**

La fonction première du codage est de condenser les données en définissant les codes qui vont accueillir des segments de textes, et en attribuant un ou plusieurs codes à un segment de texte (Point & Fourboul Voynnet, 2006, p. 62-63). A la suite de cette phase initiale qui peut générer un grand nombre de concepts, une phase d'interprétation favorisant l'abstraction intervient avec la catégorisation. Cette distinction entre code et catégorie proposée par divers auteurs (Hlady Rispal, 2002; Paillé & Mucchielli, 2012) ne fait pas l'unanimité, certains auteurs les considérant comme synonyme (Miles & Huberman, 2003).

L'élaboration des catégories et des codes correspondants peut se faire de deux façons différentes (Point & Fourboul Voynnet, 2006, p. 64). Dans une première approche déductive, le chercheur utilise un jeu de catégories analytiques prédéfinies (codage top-down). Dans une seconde approche de type inductif, le chercheur construit progressivement ses propres catégories à partir des données récoltées (codage bottom-up). Notre approche se situe clairement dans une logique déductive. En effet, sur la base de notre revue de la littérature et de documents officiels publiés par les administrations étudiées, nous avons développé un modèle (présenté dans le chapitre précédent, section 5.2) qui a servi de base à la construction d'une grille d'analyse pour coder les données récoltées lors de nos entretiens semi-directifs. Cette grille d'analyse reprend les quatre indicateurs décrivant la centralisation et l'informatisation, avec pour chaque indicateur une série de mots-clés facilitant leur description. Le tableau 6.2 propose une vue synthétique de cette grille d'analyse avec les codes utilisés lors du codage:

**Tableau 6-II Grille d'analyse pour le codage des données (Source: auteur)**

	<b>Indicateur</b>	<b>Mots-clefs</b>	
<b>CENTRALISATION</b>	Localisation géographique Code: C-1g	Fusion Regroupement Territoire	Infrastructures immobilières Infrastructures informatiques Découpage administratif
	Compétences Code: C-c	Administratives Bases légales Juridiction	Autorité Responsabilité Savoir-faire
	Ressources Code: C-r	Financières Matérielles Humaines Informationnelles	Relationnelles Contrôle de gestion Répartition/distribution
	Pouvoir de décision Code: C-pd	Influence Contrôle politique Contrainte	Collaboration Mandat / délégation
<b>INFORMATISATION</b>	Objet technologique Code: I-ot	Registre informatisé Registre papier Logiciel de stockage de données	Matériel de stockage de données Transmission de données
	Gouvernance des données Code: I-gd	Qualité Sécurité Confidentialité Disponibilité	Intégrité Transparence Durabilité Accès
	Communication et échange de données Code: I-ced	Emetteur de données Destinataire de données Données transmises	Canal de communication Interopérabilité
	Usage de la technologie Code: I-ut	Degré de liberté Impacts métier Pratiques	Formation Appropriation

De nombreux éléments relatifs à la dimension de centralisation sont apparus lors de discussions relatives à des fusions réalisées ou envisagées, que ce soit au niveau des frontières communales ou pour les arrondissements de l'état civil. Bien que cet aspect relève de la localisation géographique, il a fait émerger des éléments qui relèvent des trois autres indicateurs, à savoir les compétences, les ressources et le pouvoir de décision. De la même manière, les discussions autour des "objets technologiques" constitués par les registres de personnes informatisés ont permis d'aborder l'ensemble des indicateurs relatifs à l'informatisation.

### 6.3.2 Technique de codage

Le codage de nos données a conjugué une approche "papier" avec le recours à un logiciel d'analyse de contenu. Il s'est également déroulé en deux temps, avec une première phase test réalisée sur les entretiens récoltés auprès du canton de Vaud et de ses communes, suivie par le codage de l'intégralité de nos entretiens. Cette phase test a permis de valider notre approche et d'opérer quelques ajustements afin d'optimiser notre démarche.

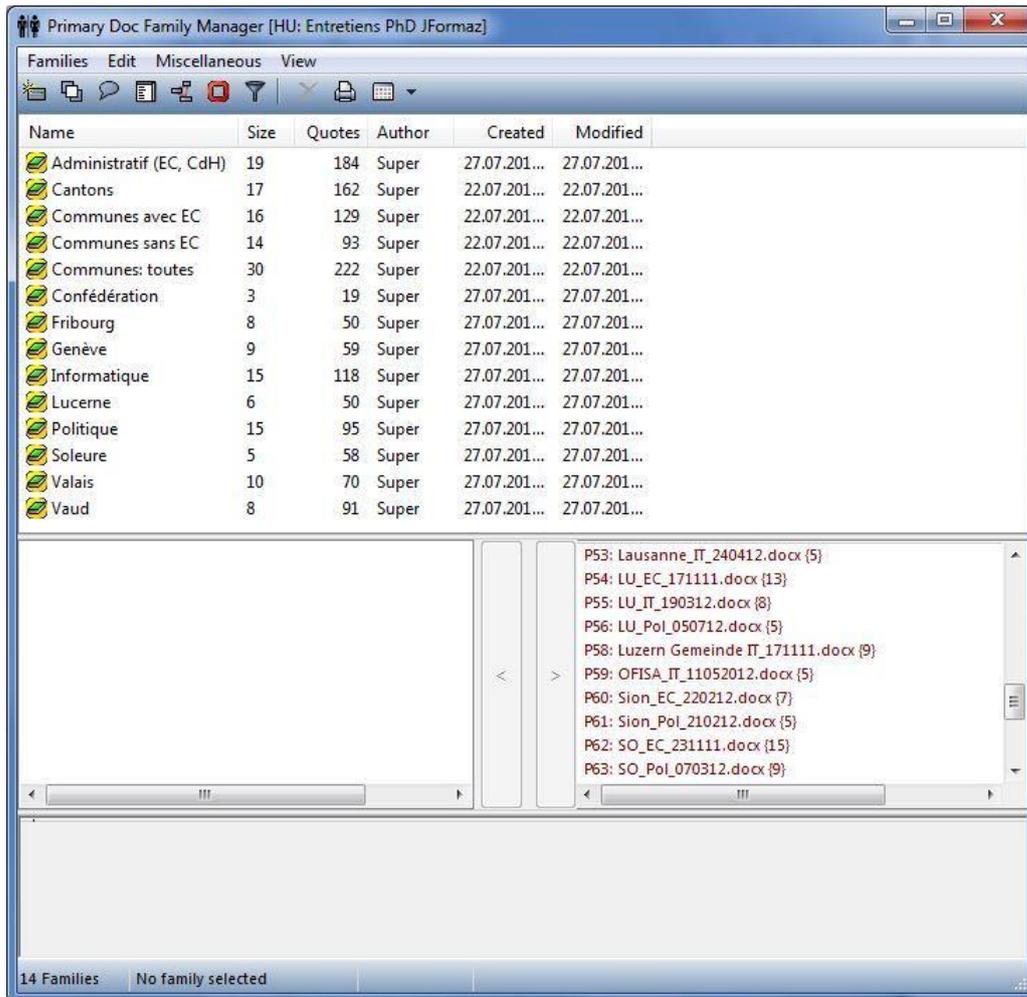
Pour effectuer notre codage manuel, nous avons imprimé nos entretiens et avons surligné les passages significatifs selon la grille d'analyse que nous avons développée. Chaque entretien était ensuite importé dans le logiciel Atlas.ti où nous reproduisions notre codage manuel. L'utilisation de ce logiciel est très proche de la démarche du papier et du feutre, tant dans son ergonomie que dans sa philosophie. Le choix d'Atlas.ti, au détriment d'autres solutions populaires comme NVivo, s'explique car ce logiciel avait déjà été choisi par certains de nos collègues. De plus, notre participation à un programme doctoral consacré à l'analyse textuelle et au "*Computer Assisted Qualitative Data Analysis (CAQDAS)*" a confirmé qu'Atlas.ti correspondait à nos besoins.

Il faut cependant être conscient qu'un logiciel ne remplace pas le travail d'analyse et d'interprétation du chercheur, et qu'"aucune des techniques proposées ne recèle ni magie, ni boîte de Pandore ou intelligence, car il s'agit bien d'outils" (Lejeune, 2007, p. 198). Plusieurs écueils se dressent sur le chemin des chercheurs qui veulent utiliser un logiciel comme Atlas.ti. Bandeira de Mello et Garreau (2011, p. 190-194) en mentionnent cinq qu'ils qualifient de pièges:

- Le chercheur peut s'éloigner de la réalité des sujets
- Le logiciel peut induire à une analyse superficielle
- Un logiciel n'est pas méthodologiquement neutre
- Le rapport coût / bénéfice est difficile à évaluer
- Un logiciel CAQDAS transforme un chercheur incompetent en chercheur encore plus incompetent.

Ces risques sont toutefois compensés par les avantages procurés par ces outils. Ainsi, l'ensemble des données sont regroupées au sein d'un même corpus appelé "unité herméneutique" dans Atlas.ti. Cette centralisation rend aisée la localisation de passages, que ce soit en fonction du contenu ou par rapport au codage effectué. Il est également possible d'annoter longuement un passage sans être limité par la place à disposition. Une autre option consiste à regrouper les documents selon des critères spécifiques au sein de ce qu'Atlas.ti nomme une "famille de documents". Ces familles de documents peuvent être utilisées comme un filtre afin de générer un sous-ensemble particulier de données définissant de nouvelles variables.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons créé plusieurs familles de documents, que ce soit en fonction du profil des interlocuteurs interrogés (administratif, informatique et politique), ou selon différents regroupements géographiques (la Confédération, l'ensemble des cantons sans les communes, chaque canton avec ses communes associées, l'ensemble des communes, les communes avec un office d'état civil, les communes sans office d'état civil). La figure 6.2 reproduit ces différentes familles telles qu'elles apparaissent dans le logiciel Atlas.ti.



**Figure 6.2** Regroupement de documents dans Atlas.ti pour générer des familles de documents

### 6.4 Synthèse

Après plusieurs chapitres qui ont posé le cadre théorique et contextuel de notre travail de recherche, nous avons décrit dans ce chapitre la démarche empirique qui nous a conduit au choix du registre informatisé de l'état civil comme cas d'étude. Dans une deuxième partie, nous avons présenté notre approche pour collecter nos données, ainsi que la typologie

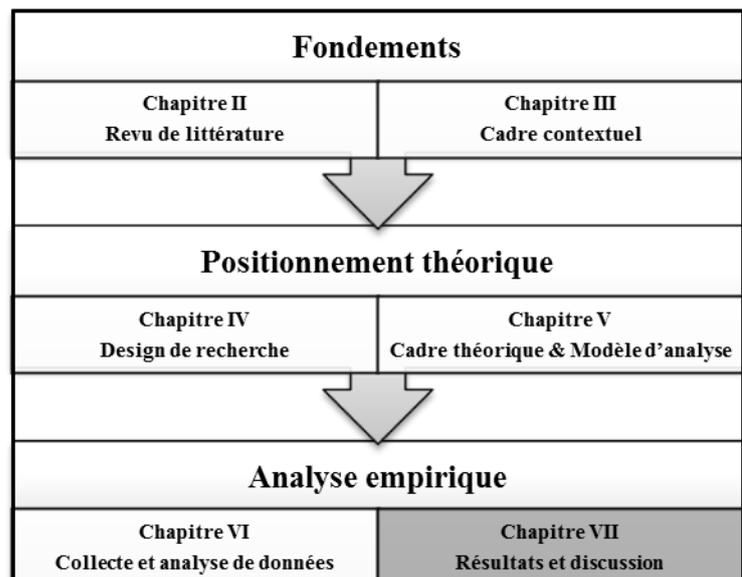
des acteurs interrogés lors de nos entretiens semi-directifs. Un codage manuel au moyen de notre grille d'analyse basée sur le modèle développé dans le chapitre précédent constitue la méthode d'analyse que nous avons adoptée, avec l'aide du logiciel d'analyse qualitative Atlas.ti.

Le chapitre suivant présentera les résultats obtenus, tant pour nos questions de recherche exploratoires que pour nos questions de recherche descriptives, avec une première partie basée sur les indicateurs de notre modèle d'analyse, suivie d'une deuxième partie consacrée aux différents profils d'acteurs et aux différents niveaux étatiques sélectionnés.



# Chapitre 7

## Résultats et discussion



Afin d'apporter des éléments de réponse à nos différentes questions de recherche, nous utiliserons dans ce chapitre notre modèle d'analyse pour traiter les données récoltées lors de nos entretiens semi-directifs. La première partie examine les résultats selon les indicateurs qui composent notre modèle d'analyse. Cette partie fournit des éléments de réponses à nos questions de recherche exploratoires (section 7.1). Dans un deuxième temps consacré davantage à nos questions de recherche descriptives, nous présenterons des résultats en fonction des perceptions des différents niveaux administratifs et des différents profils d'acteurs (section 7.2). Nous évoquerons en conclusion les limites de cette approche qualitative et les développements nécessaires pour aller au-delà de ces résultats, développements qui seront discutés dans le chapitre 8 (section 7.3).

## **7.1 Analyse de résultats par indicateur**

L'analyse qualitative des données recueillies auprès des différentes administrations publiques<sup>83</sup> a permis de mieux cerner la façon dont les technologies de l'information influencent les phénomènes de centralisation et de décentralisation (QRE1), et de voir dans quelle mesure l'informatisation des administrations publiques contribue à une redéfinition des compétences et du pouvoir de décision au sein du système fédéraliste suisse (QRE2). Parmi les données récoltées, certaines sont apparues lors de discussions autour du questionnaire reproduit dans l'annexe I et dont certaines réponses viennent appuyer les résultats de notre analyse qualitative. Différentes thématiques relatives aux huit indicateurs associés à la centralisation et à l'informatisation ressortent de cette analyse. Pour faciliter la navigation dans cette masse de données, nous indiquerons dans nos résultats le code de l'indicateur concerné (par exemple C-1g pour Centralisation-localisation géographique), et le code généré par le logiciel Atlas.ti. Ce second code se compose d'un premier chiffre se rapportant au numéro d'entretien, et d'un deuxième chiffre indiquant le passage retenu au sein de cet entretien. En plus de notre codage basé sur les huit indicateurs de notre grille d'analyse, nous avons également codé certains extraits sous une rubrique "Verbatim". Si ces extraits ne sont pas directement rattachés à un indicateur, nous avons estimé qu'ils présentaient néanmoins un intérêt et qu'ils pourraient nous servir dans notre travail<sup>84</sup>.

---

<sup>83</sup> L'annexe IV propose l'intégralité des extraits que nous avons codés.

<sup>84</sup> Si ces verbatim se trouvent dans un entretien réalisé en allemand, nous les avons gardés dans leur version originale plutôt que de les traduire.

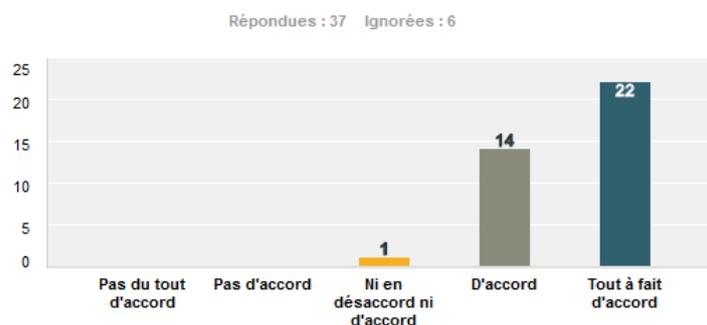
Pour mémoire, notre modèle d'analyse se présente sous la forme suivante:

<b>Tableau 7-I Modèle d'analyse de la Centralisation et de l'Informatisation (Source: auteur)</b>	
<b>Centralisation</b>	<b>Informatisation</b>
Localisation géographique	Objet technologique
Pouvoir de décision	Usage de la technologie
Compétences	Gouvernance des données
Ressources	Communication et échange de données

Avant de détailler les résultats pour chacun de ces indicateurs, quelques commentaires généraux ressortent de l'analyse de nos données.

L'introduction de la base de données centralisée Infostar a marqué, comme nous l'avons évoqué dans la section 3.2.2, un changement radical dans la gestion des données de l'état civil en Suisse. Ce bouleversement est décrit par un responsable d'office d'état civil de la façon suivante: "*Unsere Arbeit ist nicht mehr wie die vorher war (...) das ist ganz etwas anders mit dem Infostar.*" (Verbatim 73:5). Il s'agit de la première réforme d'envergure depuis la reprise de la gestion de l'état civil par les autorités laïques en 1876. Cette stabilité du domaine de l'état civil est illustrée par les propos d'un autre officier d'état civil lorsqu'il affirme: "J'aime à dire qu'entre 1876 et 2003, l'état civil n'a pas vraiment changé." (Verbatim 23:21). Les acteurs rencontrés ont situé les conséquences de cette révolution à différents niveaux que nous allons présenter dans la suite de cette section. Si leurs avis divergent sur certaines de ces conséquences, ils s'accordent pour dire que l'obligation de gérer les données des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive, comme en témoigne la figure 7.1 issue du questionnaire que nous avons administré à la fin de nos entretiens.

**11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive**



Choix de réponses	Réponses	
Pas du tout d'accord	0%	0
Pas d'accord	0%	0
Ni en désaccord ni d'accord	2,70%	1
D'accord	37,84%	14
Tout à fait d'accord	59,46%	22
Nombre total de répondants : 37		

**Figure 7.1 Unanimité à considérer positivement la gestion informatisée des registres de personnes**

Sans surprise, de nombreux officiers d'état civil ont relevé l'aisance avec laquelle les jeunes se sont adaptés à l'outil Infostar. "Les jeunes vont dans les registres informatiques comme nous on va dans les registres papiers." (Verbatim 20:5). Plus étonnante est la nécessité de conserver une connaissance du fonctionnement des registres papier, auxquels un officier d'état civil doit encore recourir quotidiennement. Dans ce domaine, les compétences des jeunes ne sont pas comparables à celles des anciens. Plusieurs personnes ont précisé que cela pouvait parfois poser problème: "Les jeunes sont en moyenne plus habiles dans l'utilisation d'Infostar, même si l'outil est simple à utiliser. Par contre il faut également des compétences dans la lecture des registres papiers que les officiers d'état civil expérimentés ont davantage que les jeunes." (I-ut 27:3); "Il y a une grande différence entre le fait de tenir un registre sous forme de livre ou avec Infostar. C'est très différent, mais il faut maîtriser les deux. Pour les anciens, c'était difficile d'apprendre à se servir d'Infostar, pour les jeunes ce sera difficile de lire et d'interpréter les vieux registres." (I-ut 62:6); "C'est important de connaître encore l'ancien système des registres papiers, il y a parfois des problèmes avec les plus jeunes." (I-ut 64:16); "Les jeunes collaboratrices ont plus de facilité avec l'informatique mais il leur manque quelque fois des informations de fond." (I-gd 70:11). La formation joue à cet égard un rôle important, comme ce fut le cas lors de l'introduction d'Infostar où il a fallu former

certaines personnes "qui avaient peur que la souris ne leur explose dans les mains", ainsi que l'a joliment imagé un responsable cantonal de l'état civil (Verbatim 42:1).

Par souci de clarté, nous avons découpé nos principaux résultats sur la base de notre modèle d'analyse. Cependant, afin d'illustrer les principales thématiques qui se retrouvent au sein d'un indicateur, nous avons parfois fait appel à des citations codées sous d'autres indicateurs. Cela illustre également l'imbrication qu'il peut y avoir entre le contenu de nos différents indicateurs<sup>85</sup>.

### 7.1.1 Centralisation – Localisation géographique

L'apparition d'Infostar a coïncidé avec une diminution drastique du nombre d'arrondissements de l'état civil, ce qui ne s'est pas réalisé sans des tensions parfois importantes: "Les réformes apportées par le nouveau responsable de l'état civil n'ont pas plu à tout le monde, certains le traitant de fossoyeur de la profession lors de la disparition de bon nombre d'offices. Mais les choses se sont depuis calmées." (C–pd 35:8). Les avis divergent sur la nature du lien de causalité entre l'apparition d'Infostar et la disparition de nombreux offices, d'autant qu'à la même époque une nouvelle loi sur l'état civil impose un taux d'activité minimum de 40% à tous les officiers d'état civil. Selon l'un d'entre eux, la complexité croissante du domaine de l'état civil a rendu inéluctable cette professionnalisation du métier voulue par la nouvelle loi, et c'est la raison pour laquelle l'informatique s'est imposée. "On s'est rendu compte à la fin des années 1990 que l'on ne pouvait plus continuer d'effectuer les tâches de l'état civil comme cela se faisait jusqu'alors. Il a alors été décidé de changer la façon de travailler et de se tourner vers l'informatique, ce qui a entraîné une professionnalisation des activités d'état civil et une diminution du nombre d'arrondissements, concrétisées dans la nouvelle ordonnance de l'état civil de la Confédération de 2004. C'est l'informatisation de l'état civil qui a entraîné sa réorganisation, davantage que la nouvelle législation." (C–lg 35:1). Cette version est confirmée par un autre officier d'état civil qui estime que la réduction du nombre d'offices d'état civil est imputable à l'informatisation: "La première réduction du nombre d'offices d'état civil en Valais a eu lieu en 2003 avec une réduction à quinze offices, soit environ un office par district. Ce qui a provoqué cette réduction c'était l'informatisation." (C–lg 60:1). L'ancien responsable du projet de registre informatisé à l'OFEC estime au contraire que ce n'est pas à cause d'Infostar que le nombre d'offices d'état civil a diminué, mais bien suite à cette nouvelle loi et à son taux d'activité minimum: "Les changements administratifs vécus par l'état civil sont une conséquence de la nouvelle loi avec le taux de professionnalisation minimum, et non pas comme cela a souvent été dit une conséquence du nouvel outil constitué par Infostar." (C–c 22:3). Selon lui, "de nombreuses personnes ont par la suite justifié la diminution du nombre d'arrondissements d'état civil à cause de

<sup>85</sup> Un même extrait peut d'ailleurs être codé sous deux indicateurs différents.

l'implémentation d'Infostar. On prétendait qu'avec Infostar cela devenait trop compliqué pour les petits offices. Mais l'interface d'Infostar est simple, c'est l'informatique qui peut être complexe pour quelqu'un qui ne l'a jamais utilisée." (I-ut 22:2). A l'époque, différents scénarios de registres informatisés avaient d'ailleurs été élaborés, qui partaient d'une solution très décentralisée privilégiant le statu quo à une centralisation beaucoup plus forte de l'état civil: "Lors des premières études sur Infostar, l'idée était de *designer* Infostar de façon à ce qu'il puisse être utilisé de façon totalement décentralisée, à moitié centralisée ou totalement centralisée." (C-lg 22:1). Si les points de vue diffèrent sur les raisons premières de la diminution du nombre d'offices d'état civil, ils s'accordent pour dire que la professionnalisation croissante du métier a joué un rôle déterminant, qu'elle soit due à des causes législatives ou technologiques. Ainsi que nous l'a dit un autre officier d'état civil quelques mois avant de prendre sa retraite, "avec la professionnalisation de l'état civil, la centralisation devenait inéluctable." (C-c 20:4).

A côté de cette réduction du nombre d'offices d'état civil, thème le plus souvent abordé au niveau de la localisation géographique, plusieurs personnes ont également évoqué une centralisation des infrastructures informatiques. Ces commentaires proviennent des trois profils d'acteurs rencontrés, à savoir les responsables administratifs: "tous ces documents numérisés sont stockés sur des serveurs de l'État au sein de la DSI<sup>86</sup>, et ils seront à terme rapatriés au datacenter de la DSI qui se crée à Renens." (C-lg 23:12); les responsables politiques: "Auparavant chaque commune avait son propre serveur, alors que maintenant les serveurs sont centralisés et un réseau de fibre optique a été progressivement installé par le SIACG<sup>87</sup> pour relier les communes genevoises." (C-lg 38:4); et les responsables informatiques: "Certaines communes ont externalisé leurs données dans des datacenters. Il y a un centre à la ville de Lucerne auquel onze communes sont reliées." (C-lg 51:8).

### **7.1.2 Centralisation – Pouvoir de décision**

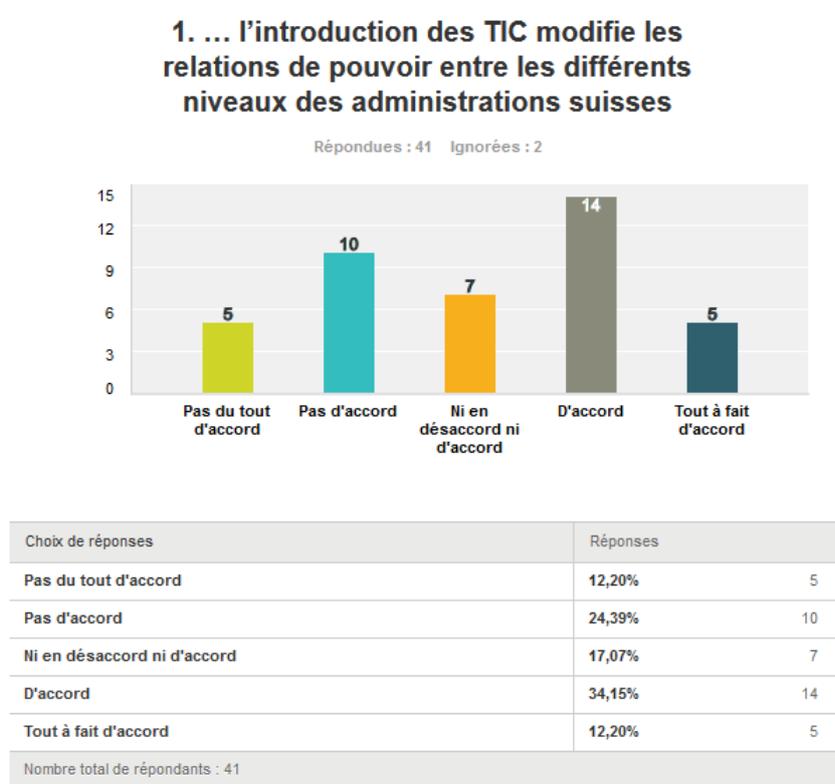
Lors de la présentation de notre modèle d'analyse, nous avons clarifié ce que nous entendions par l'indicateur de *pouvoir de décision*, et la différence entre cette notion et celle de *compétences* (section 5.2.1). Il n'a cependant pas toujours été évident de distinguer ces deux notions au cours des discussions avec nos interlocuteurs, la frontière étant parfois ténue. Une des questions de notre questionnaire faisait toutefois explicitement référence aux relations de pouvoir en demandant si l'introduction des technologies de l'information et de la communication modifie les relations de pouvoir entre les différents échelons des administrations suisses. Si les personnes interrogées sont

---

<sup>86</sup> Direction des Systèmes d'Information.

<sup>87</sup> Service informatique de l'Association des communes genevoises.

10% plus nombreuses à être "d'accord" ou "tout à fait d'accord" avec cette affirmation que "pas d'accord" ou "pas du tout d'accord", les avis sont toutefois partagés.



**Figure 7.2 L'influence des TIC sur les relations de pouvoir entre les différents niveaux administratifs suisses**

Les nombreux commentaires relatifs à cette répartition du pouvoir de décision s'expliquent en partie par les précisions demandées suite à cette question, en particulier sur le niveau étatique qui profiterait d'une modification des relations de pouvoir<sup>88</sup>. La question de savoir qui sont les bénéficiaires de l'introduction des technologies de l'information est également un aspect fréquemment abordé pour l'indicateur relatif aux compétences qui sera abordé dans la section suivante.

La Confédération est perçue comme la grande gagnante de ce processus d'informatisation, même si pour un chef de projet informatique "les cantons se renforcent avec l'introduction des TIC, tant face aux communes que face à la Confédération." (C-pd 43:8). Contrastant avec cette opinion isolée, la majorité des personnes rencontrées attribuent davantage de poids à la Confédération. Parmi eux se trouvent trois responsables cantonaux de l'état civil: "avec le transfert d'Infostar à la Confédération il y aura quand même une concentration de pouvoir en ses mains avec de nombreux registres sous son

<sup>88</sup> Voir la question OP1 de l'Annexe I.

autorité." (C–pd 42:4); "Nous avons saisi sept millions de données, cela a coûté beaucoup d'argent. Et maintenant la Confédération arrive et dit merci bien travaillé, nous les prenons et travaillons avec." (C–pd 54:13); "Si la Confédération est l'exploiteur d'Infostar, elle peut décider de le fermer ou de l'arrêter. Bien entendu, celui qui est au bout du levier, c'est lui qui a le pouvoir. Je ne pense pas que cela arrivera, mais c'est un risque." (C–pd 62:11); deux politiciens élus dans des parlements cantonaux: "Cette tendance à centraliser les données et les applications informatiques est une bonne chose. Si cela est fait correctement, cela profite en premier lieu à la Confédération et aux cantons avec des communes qui perdent un peu de leur pouvoir, mais c'est normal que cela se passe ainsi." (C–pd 56:2); "Ces dix dernières années on a perdu de l'indépendance par rapport à la Confédération, à cause de lois fédérales qui imposent des dépenses." (C–pd 63:7); et le responsable du contrôle de l'habitant d'un chef-lieu cantonal: "L'harmonisation des registres a été l'occasion d'un grand bouleversement avec la Confédération qui a pris plus le contrôle. Il y a eu un catalogue imposé pour le format des données, avec donc une marge de manœuvre réduite pour les communes." (C–pd 64:15).<sup>89</sup>

Les cantons sont vus comme les deuxièmes bénéficiaires du processus d'informatisation des administrations publiques. Dans les extraits déjà évoqués ci-dessus, le renforcement des cantons est évoqué par un responsable informatique (C–pd 43:8), tandis qu'au niveau politique les avis sont partagés entre renforcement (C–pd 56:2) et affaiblissement (C–pd 63:7). En réponse à la question OP1 de notre questionnaire sur les relations de pouvoir entre les différents niveaux étatiques suisses, un élu communal précise: "Cela se fait au profit du canton, avec un transfert des coûts sur les communes mais un pouvoir de décision qui reste au niveau du canton." (C–pd 61:3).

Au niveau des communes, un sentiment qui revient fréquemment est celui de devoir payer sans avoir son mot à dire. Cette constatation se fait non seulement au niveau des représentants communaux, "il n'y a pas vraiment d'autonomie de Valbroye, la commune suit ce que demande le canton." (C–pd 67:9), mais est également mise en avant par des représentants cantonaux, tant au niveau administratif que politique: "Les communes paient, mais le canton donne les ordres." (C–pd 44:1); "Comme avec d'autres domaines où il y a des centres intercantonaux (finance, protection de l'enfance, construction), la commune paie mais les décisions sont externalisées, ce n'est plus dans les mains des communes." (C–pd 54:9). Un élu municipal estime néanmoins que les communes peuvent également se voir renforcer avec l'informatisation: "Paradoxalement il y a une augmentation du pouvoir des communes qui doivent se mettre à jour." (C–pd 47:6).

---

<sup>89</sup> Lors des discussions entre les cantons pour transférer l'exploitation et le développement d'Infostar à la Confédération, certains cantons redoutaient de voir s'étendre l'influence de la Confédération en matière d'état civil: "A l'époque il y avait eu pas mal de débats avec des cantons comme Aarau opposés à cette reprise d'Infostar par la Confédération, car ils craignaient que la Confédération ne s'accapare de nouvelles compétences." (C–c 25:6).

### 7.1.3 Centralisation – Compétences

Au-delà des similitudes observées entre la répartition du pouvoir de décision et des compétences, la question du transfert de certaines charges vers un échelon étatique inférieur a été mentionnée à plusieurs reprises pour décrire la situation des communes, en particulier par les prestataires de services informatiques: "L'informatique influence clairement la répartition des compétences entre les communes, les cantons et la Confédération. Les cantons disposent de plus d'informations, et il y a également plus de tâches qui sont déléguées de la Confédération vers les cantons et des cantons aux communes." (C-c 59:2); "Ça pénalise les très petites communes avec de plus en plus de tâches qui sont déléguées." (C-r 59:5). Ces mêmes sociétés informatiques constatent que ce transfert de charges ne s'accompagne pas toujours d'un transfert de compétence ou de pouvoir décisionnel: "Il y a beaucoup de report de charges du canton aux communes, et l'Association des communes genevoises essaie de récupérer également des compétences, pas seulement des charges." (C-c 31:2); "Il y a une délégation des tâches mais pas du pouvoir décisionnel. La situation sur l'autonomie des communes est peut-être différente dans d'autres cantons, mais en Valais il y a une forte identité communale." (C-pd 21:7).

Si l'introduction de nouveaux outils informatiques peut entraîner de nouvelles charges qui ne s'accompagnent pas toujours d'un transfert de compétences, certains cantons ont profité de l'apparition d'Infostar pour reprendre des mains des communes la compétence en matière d'état civil. Un responsable cantonal de l'état civil précise à cet égard: "En 2001, nous savions qu'Infostar serait lancé, nous avons transféré les responsabilités des communes au canton." (C-c 62:1). Cette décision ne faisait pas l'unanimité, mais à une voix près le parlement cantonal a estimé qu'il n'était pas nécessaire d'organiser un référendum populaire sur la question.

Sans aller jusqu'à un transfert de compétences, l'informatisation des registres de personnes a également été l'occasion de redéfinir la répartition de certaines de ces compétences entre un canton et ses communes. Ainsi à Genève où, contrairement à la majorité des cantons suisses, l'état civil est une compétence communale tandis que le contrôle des habitants est une compétence cantonale, certains ajustements ont été évoqué par des responsables de chacun de ces deux domaines: "La répartition des tâches entre canton et communes avait déjà subi un premier changement lors de l'introduction d'Infostar. En effet, à cette occasion l'office de l'état civil spécialisé a été cantonalisé, afin de libérer un peu de temps pour les communes qui devaient ressaisir les données des registres dans Infostar." (C-c 48:3); "l'Office Cantonal de la Population a également cédé une partie de ses prérogatives aux communes pour compenser la perte par les communes de la gestion des documents d'identité (passeport biométrique). Par contre, la gestion des informations relatives aux personnes de nationalité étrangère demeure de la seule compétence du canton." (C-c 36:2).

### 7.1.4 Centralisation – Ressources

Pour ce dernier indicateur relatif à la centralisation, la majorité des ressources évoquées concernent l'aspect financier. Plusieurs interlocuteurs ont relevé l'augmentation des charges liées à l'informatique, suite notamment à la loi sur l'harmonisation des registres, ce qui pouvait mettre à mal leurs ressources financières, en particulier dans les petites communes: "Pour Bossonnens, les frais liés à l'informatique ont augmenté ces dernières années, surtout après avoir quitté Bobco [leur fournisseur informatique] après l'entrée en vigueur de la LHR." (C-r 40:3); "Le poids de l'informatique est de plus en plus important pour une commune comme Valbroye qui a passablement investi dans ce domaine. Les obligations imposées par le canton et la Confédération pèsent également assez lourd (...), par exemple en ce qui concerne les obligations liées à la LHR." (C-r 67:4). Pour un parlementaire cantonal, cette augmentation des dépenses imposées par un niveau administratif supérieur s'observe également au sein des cantons: "Ces dix dernières années on a perdu de l'indépendance par rapport à la Confédération, à cause de lois fédérales qui imposent des dépenses." (C-pd 63:7).

A côté des finances, les ressources humaines sont revenues à plusieurs reprises dans les conversations. La baisse drastique du nombre d'arrondissements d'état civil a entraîné une centralisation du personnel qui a lui aussi diminué. Un responsable cantonal de l'état civil estime ainsi que "le nombre de personnes employées à l'état civil par le canton en Equivalent Plein Temps a diminué de moitié au cours des dix dernières années, de vingt-cinq à douze environ. Grâce aux systèmes d'information, il y a eu un gain de temps considérable dans le domaine de l'état civil." (C-r 25:3). D'autres arrondissements ont conservé une équipe stable malgré l'intégration de plusieurs offices autrefois indépendants: "Aujourd'hui nous travaillons avec le même nombre de personnel que lorsque nous n'avions que la ville de Soleure à gérer." (C-r 70:6).

Les données sont la troisième ressource dont la centralisation a été mentionnée par différents acteurs, avec en premier lieu les données de l'état civil regroupées au sein d'Infostar. Cette thématique se recoupe avec celle des infrastructures informatiques et la création de datacenters évoquée dans la section 7.1.1. Les sociétés de services informatiques sont fréquemment sollicitées par les communes pour centraliser leurs données: "Beaucoup de communes demandent à héberger leurs données car cela devient de plus en plus compliqué avec les nombreuses exigences, par exemple en matière de sécurité." (C - lg 59:1). Cette décision pour une commune d'externaliser l'hébergement de ses données peut intervenir lorsqu'il faut renouveler son infrastructure, comme évoqué par un employé de la commune de Bossonnens: "Il est peu probable que Bossonnens rachète un serveur. L'alternative serait de rejoindre CommuNet, une association de communes fribourgeoises qui délèguent la gestion de leurs données au service informatique du canton." (C-r 39:5).

### 7.1.5 Informatisation – Objet technologique

Différents systèmes informatiques ont été développés pour la gestion des registres de personnes depuis le début des années 2000. En ce qui concerne l'état civil, Infostar a évidemment marqué un tournant, mais d'autres efforts d'informatisation l'avaient précédé: "Vers le milieu des années 1990, l'Association suisse des officiers de l'état-civil a développé un programme informatique pour la saisie des événements, le programme Zivis, qui était utilisé pour les registres spéciaux mais pas pour le registre des familles. Depuis le premier janvier 2005, tous les offices sont connectés à Infostar." (I-ot 20:1). Certains cantons avaient développé leur propre programme qu'ils ont conservé jusqu'à ce que l'utilisation d'Infostar soit rendue obligatoire: "Avant l'introduction d'Infostar, un logiciel cantonal était utilisé depuis 1989 en parallèle aux inscriptions papier." (I-ot 30:1).

L'unicité d'Infostar tranche avec les multiples solutions informatiques disponibles pour la gestion du contrôle de l'habitant, ce qui peut poser problème pour les communications électroniques entre ces deux registres: "Ce qui est problématique c'est qu'il y a beaucoup de logiciels utilisés pour le contrôle des habitants, et il y a deux à trois gros fabricants qui sont adaptés à échanger avec le contrôle des habitants mais pas tout le monde." (I-ced 54:11). La loi sur l'harmonisation des registres fixe cependant des exigences précises auxquelles les logiciels du contrôle de l'habitant doivent satisfaire, ce qui a forcé certaines communes à remplacer leur solution précédente: "Le registre des habitants est géré par la commune. Avant l'introduction de la LHR il était sur une base de données Access. Avec la LHR, la commune a acquis une solution développée par TI Informatique." (I-ot 19:1). L'harmonisation des registres a également impliqué la création par la Confédération de la plateforme d'échange de données appelée sedex, et incité plusieurs cantons qui en étaient dépourvus à se doter d'une plateforme cantonale regroupant les données des habitants. La solution la plus souvent retenue pour développer ces plateformes cantonales, le système Geres, regroupe seize cantons<sup>90</sup> au sein d'une communauté qui décide des développements futurs de cette solution de registre. Cette solution permet également de centraliser l'envoi de données à l'Office fédéral de la statistique imposé par la LHR: "Comme nous n'avons pas de plateforme cantonale, chaque commune envoie ses données à l'Office fédéral de la statistique. Mais quand la plateforme cantonale sera finalisée, les communes ne livreront leurs données plus qu'à Geres qui fera le lien avec la Confédération." (I-ced 64:13).

### 7.1.6 Informatisation – Usage de la technologie

Diverses contraintes accompagnent l'utilisation d'Infostar par rapport aux registres papier. Un des problèmes mentionnés par une direction cantonale de l'état civil concerne

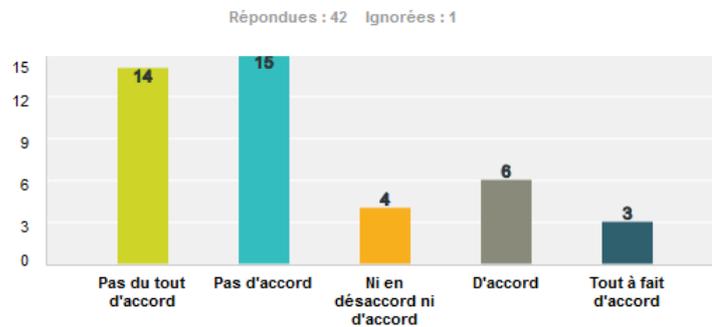
---

<sup>90</sup> Etat au dernier trimestre 2012. Source: [http://www.bedag.ch/news/news\\_f.php?id=96&jahr=2012](http://www.bedag.ch/news/news_f.php?id=96&jahr=2012)

les corrections. "C'est par exemple beaucoup plus compliqué de faire des corrections. Avant il suffisait d'inscrire une note en marge du registre, cela n'affectait pas les autres données. Avec Infostar tout est interconnecté, et certaines corrections sont même impossibles si l'événement que l'on doit corriger a été suivi par des événements dans d'autres cantons." (I-ut 48:9). Pour le responsable d'un important arrondissement d'état civil, la façon dont Infostar a été conçu empêche également certaines opérations réalisées dans les registres papier: "Infostar a été conçu de telle manière que certaines opérations ne sont pas possibles, comme rajouter le nom de jeune fille sur certains documents. Il y a donc bien des contraintes liées aux règles imposées par Infostar."(I-gd 35:6). Au-delà de ces problèmes d'utilisation, certains officiers d'état civil en activité avant l'introduction d'Infostar constatent une augmentation du stress qui peut faire baisser la qualité du travail accompli. "La qualité du travail effectué avec Infostar, dont les possibilités sont très vastes, est parfois moins bonne qu'avant car il y a une augmentation du stress, de la rapidité des opérations et du nombre de tâches effectuées simultanément." (I-gd 60:5).

Un autre responsable cantonal de l'état civil souligne que ces limitations imposées par les systèmes d'information peuvent parfois modifier les décisions prises par leurs utilisateurs. "*Es kann sein dass man manchmal auf Grund technischer Bedingungen entscheiden muss und würde sonst anders entscheiden, das kann sein.*" (Verbatim 62:13). Cet aspect limitatif des systèmes d'information faisait l'objet d'une question dans le questionnaire qui concluait nos entretiens. Les réponses à cette question, présentées dans la figure 7.3, montrent qu'une minorité des personnes rencontrées estime que ces règles empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes.

**2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes**



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	33,33% 14
Pas d'accord	35,71% 15
Ni en désaccord ni d'accord	9,52% 4
D'accord	14,29% 6
Tout à fait d'accord	7,14% 3
Nombre total de répondants : 42	

**Figure 7.3 Prise de décision et contraintes liées aux systèmes d'information**

Malgré les règles identiques qu'impose Infostar à tous les arrondissements, les officiers d'état civil relèvent de petites différences dans l'utilisation de l'outil, par exemple dans la façon d'inscrire certaines données, ainsi que le prévoit le concept d'usage de la technologie développé par Orlikowski (2000): "Dans l'utilisation d'Infostar, les différents arrondissements ont de petites particularités. Il s'agit surtout de détails, dans 95% des tâches cela se fait de façon identique." (I-ut 35:5); "Les masques sont donnés dans Infostar. Il y a quelques petites divergences entre les cantons. Il y a des cantons qui saisissent un « middlename » pour la rubrique « autre nom », certains disent non, nous ne le saisissons pas." (I-ut 70:9). Mais globalement les pratiques entre les cantons sont jugées très proches: "Tous les cantons ne travaillent pas de la même manière avec Infostar, il y a des différences dans la façon d'inscrire certaines données, par exemple pour une reconnaissance. Mais pour le citoyen cela ne change rien." (I-ut 48:12); "Il y a aussi des façons différentes d'interpréter la loi qui peuvent expliquer des pratiques différentes entre les cantons. Mais dans l'ensemble la façon d'utiliser Infostar ne change pas vraiment entre les cantons." (I-ut 60:4).

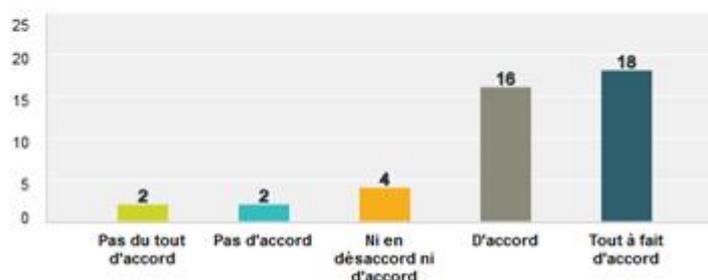
### **7.1.7 Informatisation – Gouvernance des données**

La problématique de la protection des données et de la transparence, si elle constitue une thématique relative à la gouvernance des données régulièrement abordée, n'est pas une priorité aux dires des personnes rencontrées. Le représentant d'une société informatique fournissant ses services aux communes résume leur position de la façon suivante: "Au niveau de la protection des données comme de la transparence, il n'y a pas de grandes préoccupations de la part des communes même si il y a parfois des questions à ce sujet." (I-gd 21:8). Cette observation est corroborée par la responsable du contrôle des habitants d'une petite commune: "La question de la protection des données n'est pas souvent abordée au sein du conseil municipal. C'est le cadet de leur souci." (I-gd 67:6). Les obligations légales sont néanmoins connues, du moins par les concepteurs de nouveaux systèmes d'information qui voient dans le développement de nouveaux outils une opportunité de se conformer à ces exigences légales: "Cette vision de Master Data Management serait aussi un moyen de se conformer à la loi sur la transparence, ce qui n'est pas évident avec les outils actuels, à travers un e-portal par exemple." (I-gd 26:4).

Lorsque la thématique de la protection des données apparaît, ce n'est que rarement pour renforcer les mesures de respect de la sphère privée, mais plutôt pour déplorer les limitations imposées par la loi sur la protection des données, ainsi que l'exprime un responsable cantonal de l'état civil: "Je ne supporte pas qu'on soit autant cloisonné avec nos différents registres pour des questions de protection des données." (Verbatim 42:5). Sans aller aussi loin dans la critique, la grande majorité des personnes rencontrées considèrent que les mesures prises pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes, comme l'illustre la figure 7.4 ci-dessous.

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

Répondues : 41 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	4,88% 2
Pas d'accord	4,88% 2
Ni en désaccord ni d'accord	9,76% 4
D'accord	39,02% 16
Tout à fait d'accord	43,90% 18
Nombre total de répondants : 41	

**Figure 7.4 Registres et sphère privée des citoyens**

A l'évocation d'un méta-registre qui regrouperait différents registres officiels de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs et documents d'identité), les avis varient sensiblement en fonction des profils interrogés. Les politiques se montrent plutôt favorables à une telle évolution: "Un méta-registre fait un peu penser à Big Brother, mais cela ne me fait pas peur et j'y serai favorable si cela permet d'améliorer les services offerts aux citoyens." (I-gd 49:3). De même, les collaborateurs informatiques adhèrent à cette idée, à l'instar du représentant de la Confédération: "Il n'y a pas de raison de garder des registres séparés pour l'état civil, les habitants, les étrangers et les papiers d'identité. Ces quatre domaines devraient être regroupés en un seul méta-registre." (I-gd 22:4). Les représentants administratifs se montrent par contre plus circonspects, comme ce responsable cantonal de l'état civil qui estime qu'"il y a déjà des liens entre les registres. Le problème avec une base commune concerne les risques à la protection des données. La LHR comprend déjà certains risques à ce niveau avec par exemple la possibilité de remonter à l'historique d'une personne en ayant le numéro de logement qui lui est associé." (I-gd 25:10). Ces différentes sensibilités se retrouvent dans les réponses à la neuvième question de notre questionnaire<sup>91</sup>, avec pour les profils politiques et administratifs 60%,

<sup>91</sup> "Selon vous, la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable". Les réponses selon les différents profils interrogés sont disponibles dans l'annexe III.

respectivement 54% d'avis favorables (contre environ un quart d'avis défavorables), tandis que la moitié des personnes avec un profil administratif sont défavorables à la création d'un méta-registre (pour un peu plus de 20% d'avis favorables).

Si les réticences à la création d'un méta-registre peuvent s'expliquer par un souci de protection des données, les officiers d'état civil voient également avec méfiance l'éventualité de mélanger les données de leur registre avec celles d'autres registres dont ils doutent parfois de l'exactitude. "Maintenant que la base de données Infostar est établie et fiable, cela suscite les convoitises pour y accéder." (I-gd 23:10). Les possibilités d'accès à Infostar sont d'ailleurs très strictes, comme a pu s'en rendre compte un directeur de projet informatique chargé de mettre en œuvre l'harmonisation des registres au niveau cantonal: "Infostar est d'ailleurs le registre concerné par la LHR dont l'accès est le plus restrictif." (I-gd 43:7). Si des personnes extérieures à l'état civil devaient accéder à Infostar, ce ne serait envisageable que de façon restreinte selon un responsable cantonal de l'état civil: "Ce serait possible de manière limitée que le contrôle des habitants accède à Infostar, mais pas de voir les données de toute la Suisse. Si on pouvait limiter l'accès par des droits d'utilisation, je ne vois pas de problème." (I-gd 62:9). Sans être aussi restrictifs qu'Infostar, les droits d'accès des différentes plateformes mises en place par les cantons et les villes font l'objet d'une sévère réglementation: "l'accès à Fri-Pers<sup>92</sup> est strictement réglementé. Le service qui demande un accès doit justifier pourquoi il veut avoir accès à tel ou tel caractère. Tous les services n'ont pas accès aux mêmes caractères." (I-gd 43:3); "Les accès à cette plateforme sont strictement réglementés. Chaque demande d'accès est faite de manière individuelle, et les informations accessibles dépendent de l'organisation à laquelle la personne qui veut accéder à la plateforme cantonale est rattachée." (I-gd 55:5); "En matière d'accès aux bases de données de la ville, la règle est que le service informatique ne donne pas d'accès par défaut, c'est le service responsable de la base de données qui transmet au service informatique la demande de donner un accès si celle-ci est accordée." (I-gd 46:5).

La limitation des accès à ces registres de personnes s'explique également par les exigences légales en matière de protection des données. Si certains services ont émis le souhait d'accéder à certaines données, les préposés cantonaux à la protection des données n'y sont guère favorables, comme l'expliquent deux responsables informatiques cantonaux: "Il y a une demande d'accès des communes qui est actuellement pendante chez le préposé à la protection des données, mais ce dernier semble assez réticent à donner accès à Fri-Pers à toutes les communes." (I-gd 43:4); "Le préposé cantonal à la protection des données n'a pas autorisé un accès à tous les habitants du canton pour les communes, arguant du fait qu'elles n'ont besoin de données d'habitants ne résidant pas sur leur territoire qu'occasionnellement." (I-gd 55:6). La communication et l'échange de données,

---

<sup>92</sup> Plateforme informatique regroupant les données des habitants de tous les registres communaux du canton de Fribourg.

abordés dans la prochaine section, sont également soumis à ce cadre légal de protection des données.

### **7.1.8 Informatisation – Communication et échange de données**

Une des conséquences d'Infostar régulièrement évoquées par les officiers d'état civil concerne la diminution des contacts humains. "Avant l'état civil était beaucoup plus convivial, plus humain. Maintenant avec les programmes informatiques on appréhende la réalité à travers un écran." (I-ut 20:2). Cette baisse de contacts humains se vérifie aussi bien entre officiers d'état civil qu'avec la population. "Avec Infostar on peut avoir accès à une masse d'informations, mais cela fait qu'il n'y a plus vraiment de contacts, de discussions entre arrondissements." (I-ut 31:10); "Nous avons des réunions mensuelles avec les directeurs. Et sinon on est en contact par téléphone. J'ai l'impression que l'on se téléphone moins depuis Infostar." (I-ced 70:3); "le travail d'officier d'état civil devient moins personnalisé avec l'arrivée d'Infostar. Auparavant dans certains arrondissements les officiers étaient au courant de tout ce qui se passait et avaient des contacts réguliers avec la population. Maintenant tout est beaucoup plus anonyme." (I-ut 35:3). Globalement, la majorité des officiers d'état civil rencontrés déplorent cette raréfaction des contacts humains provoquée par cette nouvelle façon d'accéder aux données de l'état civil et de les communiquer.

Avec le développement d'un registre d'état civil centralisé, l'échange de données entre les arrondissements d'état civil n'a plus de raison d'être. "Avant Infostar, pour échanger des informations il fallait imprimer les annonces de changement d'état civil et les envoyer par la poste." (I-ced 73:2). Les données circulent par contre entre les différents registres concernés par la loi sur l'harmonisation des registres, en particulier entre Infostar et le contrôle des habitants. "Les annonces de l'état civil aux contrôles des habitants des communes se fait encore sous forme papier. Par contre les annonces entre l'état civil et la centrale de compensation en charge notamment de la gestion des nouveaux numéros AVS se fait sous forme électronique." (I-ced 60:7). Les données du contrôle de l'habitant doivent également être transmises à l'Office fédéral de la statistique. Ce transfert se fait uniquement sous forme électronique, qu'il soit effectué par les communes ou le canton, tandis que la transition des communications papier vers des échanges électroniques entre les communes et le canton se fait de façon progressive: "La communication des données, par exemple lors de mutations, se faisait encore il y a cinq ans en envoyant une pile de feuilles au canton. Aujourd'hui il y a en parallèle ces mutations qui sont envoyées sous forme électronique avec à terme l'idée de supprimer les communications papier." (I-59:3).

La centralisation des données de personnes ne concerne pas seulement le registre de l'état civil. Au niveau du contrôle de l'habitant, de nombreux cantons ont centralisé les données des registres communaux ou prévoient de le faire, comme nous l'ont confirmé

deux chefs de projets informatiques cantonaux et le responsable du contrôle de l'habitant d'un chef-lieu cantonal évoqué sous la section 7.1.5: "Cette plateforme informatique est accessible par l'administration cantonale depuis mi-juin 2011. Pour l'instant, cette plateforme est mise à jour tous les trois mois en interceptant l'envoi trimestriel fait par les communes à l'OFS sur les données concernant leurs habitants selon le standard eCH-0099, l'OFS ne pouvant pas légalement renvoyer les données reçues des communes au canton. A terme, cette mise à jour se fera en temps réel, à chaque fois qu'une commune procédera à des mutations de son contrôle des habitants selon le standard eCH-0020." (I-ced 43:1); "Après la connexion des communes à la plateforme cantonale, la livraison des données à l'OFS a été centralisée par le canton, les communes livrant chaque jour au canton les mutations de leurs registres des habitants de manière automatique selon la norme eCH-0020." (I-ced 55:4); "Comme nous n'avons pas de plateforme cantonale, chaque commune envoie ses données à l'Office fédéral de la statistique. Mais quand la plateforme cantonale sera finalisée, les communes ne livreront leurs données plus qu'à Geres qui fera le lien avec la Confédération." (I-ced 64:13)

## **7.2 Analyse de résultats par niveau étatique et profil d'acteur**

Les possibilités de regroupement offertes par le logiciel Atlas.ti et présentées dans la section 6.3.2 nous ont permis d'évaluer l'influence du niveau étatique et du profil des acteurs interrogés sur la perception des phénomènes de centralisation et d'informatisation. Afin de déterminer les thématiques qui préoccupent le plus ces différentes administrations et ces différents acteurs, nous avons effectué une analyse quantitative sur les données qualitatives récoltées en comparant le nombre de fois qu'un indicateur était codé au sein d'une catégorie donnée pour les deux dimensions de centralisation et d'informatisation. Pour permettre une comparaison entre les catégories, nous avons transformé le nombre d'extraits codés par indicateur en pourcentage, l'addition des extraits des quatre indicateurs d'une dimension représentant le total de 100%. Si cette analyse permet d'identifier les thématiques qui sont le plus souvent discutées, elle n'informe en rien sur la nature positive, négative ou neutre de ces discussions. En cas d'écart significatif entre différentes catégories, nous avons donc effectué une analyse plus fine en passant en revue le contenu des extraits concernés, afin de déterminer s'ils exprimaient une opinion (positive ou négative) ou si leur teneur n'était que factuelle.

Après une présentation de la perception des différents niveaux étatiques suisses afin de répondre à notre première question de recherche descriptive (QRD1), nous apporterons des éléments de réponses à notre deuxième question de recherche descriptive relative à la perception des différents acteurs impliqués dans l'informatisation des registres de personnes (QRD2).

### 7.2.1 La perception des différents niveaux étatiques suisses

Dans la sélection de nos communes (sous-section 6.1.2.2), nous avons retenu pour chaque canton une petite commune qui n'abrite plus sur son territoire d'office de l'état civil, et une commune plus importante qui a conservé cette prérogative. Nous avons reproduit dans notre logiciel d'analyse de données qualitatives cette distinction entre ces deux types de communes, à laquelle s'ajoute un groupe englobant toutes les communes. Nous avons également établi des groupes distincts pour les représentants des cantons et de la Confédération. Si nous évoquons les résultats de la Confédération, le fait qu'elle ne soit représentée que par trois personnes, une pour chacun des types d'acteurs interrogés, limite les conclusions que nous pouvons en tirer. Nous avons d'ailleurs décidé de ne pas inclure le niveau fédéral dans les graphiques qui comparent la perception des différents échelons étatiques, ces graphiques se contentant de proposer une comparaison entre les cantons et les communes (avec cette distinction supplémentaire au niveau de la présence ou non d'un office d'état civil au sein des communes). Pour créer ces graphiques, nous avons exporté le nombre d'extraits codés du logiciel Atlas.ti vers un fichier Excel, puis nous avons transformé les valeurs obtenues en pourcentage comme l'illustre le tableau ci-dessous:

<b>Tableau 7-II Nombre d'extraits relatifs aux indicateurs de centralisation selon le niveau administratif (en valeur absolue et en pourcentage)</b>				
	Centralisation: compétences	Centralisation: localisation géographique	Centralisation: pouvoir de décision	Centralisation: ressources
Cantons	27	12	17	22
Communes (toutes)	20	32	16	36
Communes avec EC	10	17	12	15
Communes sans EC	10	15	4	21
en %	C-c	C-lg	C-pd	C-r
Cantons	34.62	15.38	21.79	28.21
Communes (toutes)	19.23	30.77	15.38	34.62
Communes avec EC	18.52	31.48	22.22	27.78
Communes sans EC	20.00	30.00	8.00	42.00

Si nous avons effectué cette démarche pour chacune des comparaisons réalisées, il nous a semblé inutile d'afficher ce tableau à chaque fois<sup>93</sup>. Nous proposerons par contre dans la suite de cette section des graphiques comparant les perceptions des différentes catégories.

#### **7.2.1.1 Centralisation**

Parmi les quatre indicateurs de centralisation, celui qui est le plus discuté par les cantons concerne la centralisation des compétences avec plus du tiers des occurrences (34.62%). A l'autre extrémité, le thème le moins abordé est celui de la localisation géographique avec 15.38% des extraits, tandis que les ressources et le pouvoir de décision récoltent respectivement 28.21% et 21.79%.

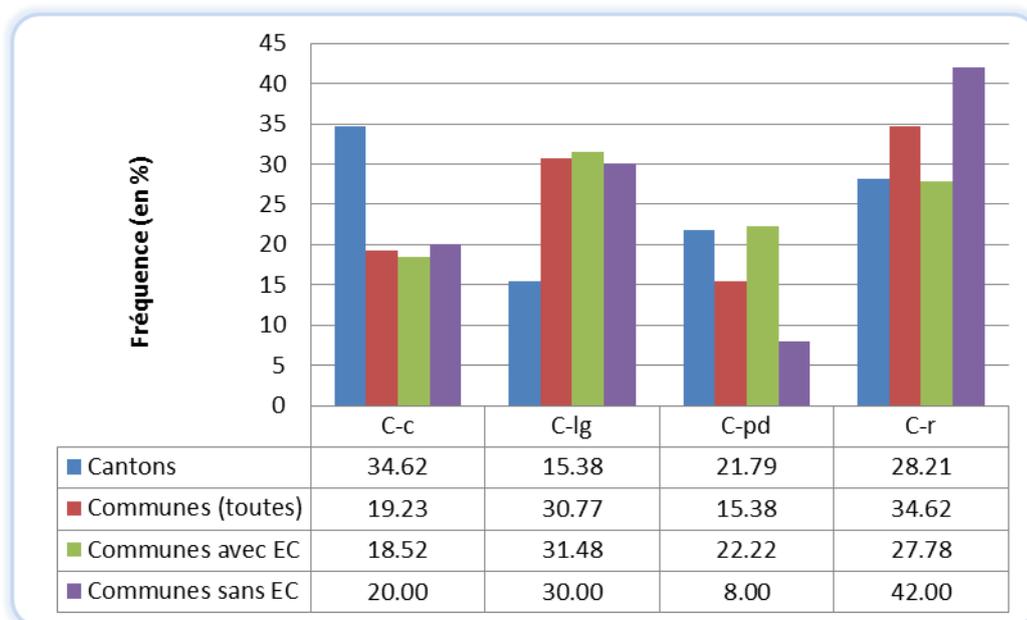
A l'inverse des cantons, la localisation géographique est le sujet de prédilection des communes avec un office d'état civil, avec un pourcentage plus de deux fois supérieur à celui des cantons (31.48%). Les compétences figurent quant à elles au dernier rang avec 18.52%. Entre ces deux indicateurs, la centralisation des ressources récolte 27.78%, et le pouvoir de décision se contente de 22.22%. Ce dernier indicateur ne récolte que 8% au sein des communes sans office d'état civil qui placent au premier rang de leurs préoccupations la centralisation des ressources (42%), suivie de la localisation géographique (30%) et des compétences (20%). En réunissant toutes les communes, le classement est identique à celui des communes sans office d'état civil avec toutefois de moins grandes disparités, les quatre indicateurs se situant dans une fourchette allant de 15% à 35%.

Au niveau de la Confédération, nous n'avons codé que dix extraits relatifs à la centralisation (contre 78 pour les cantons et 104 pour l'ensemble des communes). Si les cantons et les communes ont des résultats divergents, la Confédération les réconcilie quelque peu en plaçant les compétences (50%) et la localisation géographique (40%) aux deux premiers rangs.

Le graphique ci-dessous synthétise les résultats des cantons et des communes:

---

<sup>93</sup> Tous les tableaux sont disponibles dans l'annexe V.



**Figure 7.5 Perception de la centralisation par les cantons et les communes**

A la lecture de ce tableau, nous remarquons que les préoccupations des cantons et des communes divergent de façon significative, en particulier pour les communes avec un office d'état civil dont la thématique la plus discutée, la localisation géographique, se classe au dernier rang des préoccupations cantonales. A l'inverse, le thème le moins souvent abordé dans ces communes, les compétences, est la première préoccupation des cantons. Sans être aussi marquées, les différences sont également significatives entre les cantons et l'ensemble des communes, celles-ci se préoccupant en premier lieu des ressources puis de la localisation géographique. Cet intérêt marqué pour les ressources peut s'expliquer par les dépenses croissantes imposées aux communes, une préoccupation relevée précédemment sous la section 7.1.4. Les communes sont également concernées au premier chef par les réorganisations territoriales des offices d'état civil, il est donc logique qu'elles accordent à la localisation géographique une attention particulière. Leurs compétences étant relativement limitées, on peut supposer qu'elles ne s'en préoccupent guère, au contraire des cantons qui disposent de compétences plus étendues.

L'analyse du contenu des extraits relatifs aux deux thématiques de localisation géographique et de compétences, pour les cantons et les communes avec un office d'état civil, révèle que l'immense majorité de ces extraits sont factuels, par exemple: "Le canton de Fribourg a réduit le nombre de ses offices d'état civil de soixante-quatre à sept offices." (C-lg 45:1); ou "L'office spécialisé d'état civil ne se trouve pas chez nous. Il est intégré dans les offices d'état civil." (C-c 62:3). Sur l'ensemble des soixante-six extraits concernés, seuls sept d'entre eux expriment une opinion favorable à la centralisation, certains de façon extrême, comme l'illustre cet extrait d'un élu politique: "Il faudrait zéro

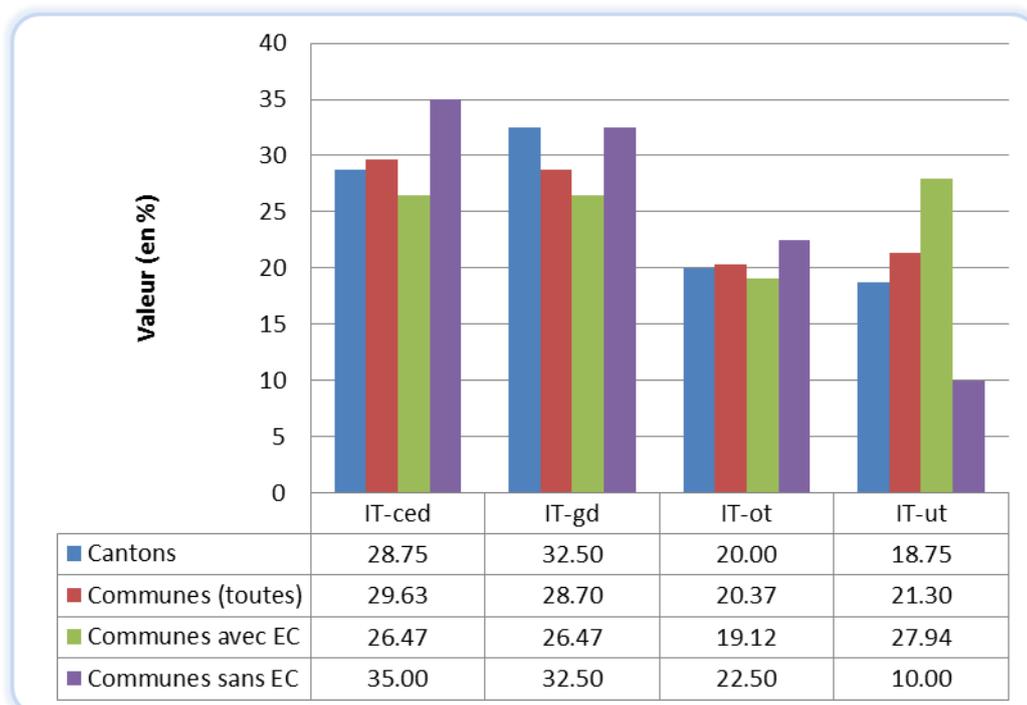
office et un guichet virtuel." (C–lg 61:5). Les extraits qui expriment un point de vue négatif sont encore plus rares avec deux occurrences, toutes deux sur la centralisation géographique, par exemple: "Plus le fonctionnaire s'éloigne du citoyen, plus il aura tendance à se cacher derrière des textes de loi." (C–lg 72:9).

### **7.2.1.2 Informatisation**

L'indicateur qui se retrouve le plus souvent dans les propos des représentants cantonaux concerne la gouvernance des données (32.50%), suivi par la communication et l'échange de données (28.75%), l'objet technologique (20%) et l'usage de la technologie (18.75%).

Chez les communes avec un office d'état civil, moins de 10% séparent la thématique la plus abordée (l'usage de la technologie avec 27.94%) de celle qui est le moins souvent discutée (19.12% pour l'objet technologique). Entre ces deux thématiques, la gouvernance des données et la communication et l'échange de données se placent juste derrière la première place avec 26.47% d'occurrences. Les résultats des communes sans état civil sont un peu plus tranchés, avec une prédilection à discuter de la communication et de l'échange de données (35%) et de la gouvernance des données (32.50%). Suivent ensuite l'objet technologique (22.5%) et l'usage de la technologie (10%). Ce classement se retrouve pour l'ensemble des communes, à l'exception des deux dernières places qui sont inversées.

La dizaine d'extraits issus des représentants de la Confédération place la gouvernance des données en tête (40%), suivie de l'usage de la technologie (30%), de la communication et de l'échange des données (20%), et de l'objet technologique (10%). Compte tenu du peu de représentativité de cet échantillon, ces résultats ne sont pas inclus dans le graphique ci-dessous:



**Figure 7.6 Perception de l’informatisation par les cantons et les communes**

Contrairement aux résultats précédents sur la centralisation, il y a peu de différences de perception concernant l’informatisation entre les différents niveaux étatiques. En effet, toutes les catégories placent aux deux premiers rangs la communication et l’échange des données et la gouvernance des données, sauf les communes avec un office d’état civil qui placent ces deux thématiques ex aequo juste derrière l’usage de la technologie. Compte tenu de l’homogénéité de ces résultats, nous n’avons pas estimé nécessaire de nous intéresser au contenu des différents extraits recensés.

### **7.2.2 La perception des acteurs administratifs, informatiques et politiques**

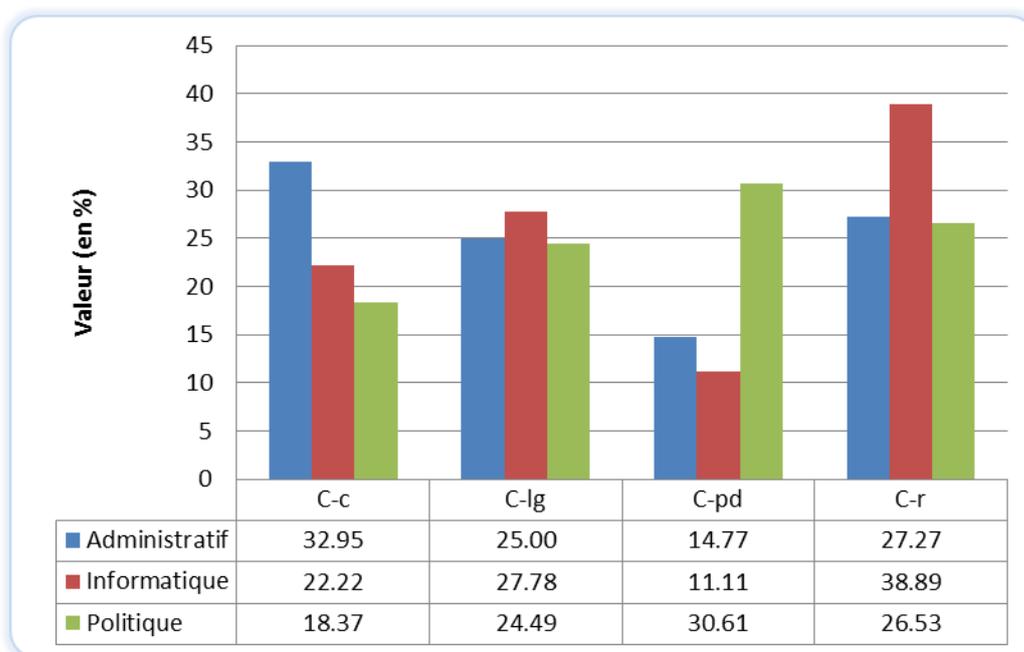
La deuxième catégorie de familles générée dans le logiciel Atlas.ti différencie les types d’acteurs impliqués dans la gestion des registres informatisés de personnes que nous avons présentés dans la section 6.2.2, à savoir les acteurs administratifs, informatiques et politiques.

### 7.2.2.1 Centralisation

Au niveau des acteurs administratifs, l'indicateur de centralisation dont les occurrences sont les plus fréquentes traite des compétences (32.95%). Au deuxième et troisième rang se trouvent la centralisation des ressources (27.27%) et la localisation géographique (25%), et plus loin la thématique la moins souvent abordée concerne le pouvoir de décision (14.77%).

Le profil informatique place largement en tête de ses préoccupations la centralisation des ressources (38.89%). Viennent ensuite la localisation géographique (27.78%), les compétences (22.22%) et le pouvoir de décision (11.11%).

Chez les représentants politiques, la thématique la plus souvent abordée concerne le pouvoir de décision (30.61%). Suivent dans l'ordre les ressources (26.53%), la localisation géographique (24.49%) et les compétences (18.37%).



**Figure 7.7 Perception de la centralisation par les acteurs administratifs, informatiques et politiques**

Les résultats de cette analyse offrent quelques éléments intéressants avec pour chaque catégorie une thématique privilégiée différente. Cependant, si les représentants administratifs et informatiques ne placent pas leurs trois premiers indicateurs de centralisation dans le même ordre, ils s'accordent sur le peu d'intérêt qu'ils portent au pouvoir de décision. Les politiques, au contraire, font du pouvoir de décision leur première préoccupation, tandis que les compétences que les représentants administratifs mentionnent le plus souvent ne trouvent pas grâce à leurs yeux.

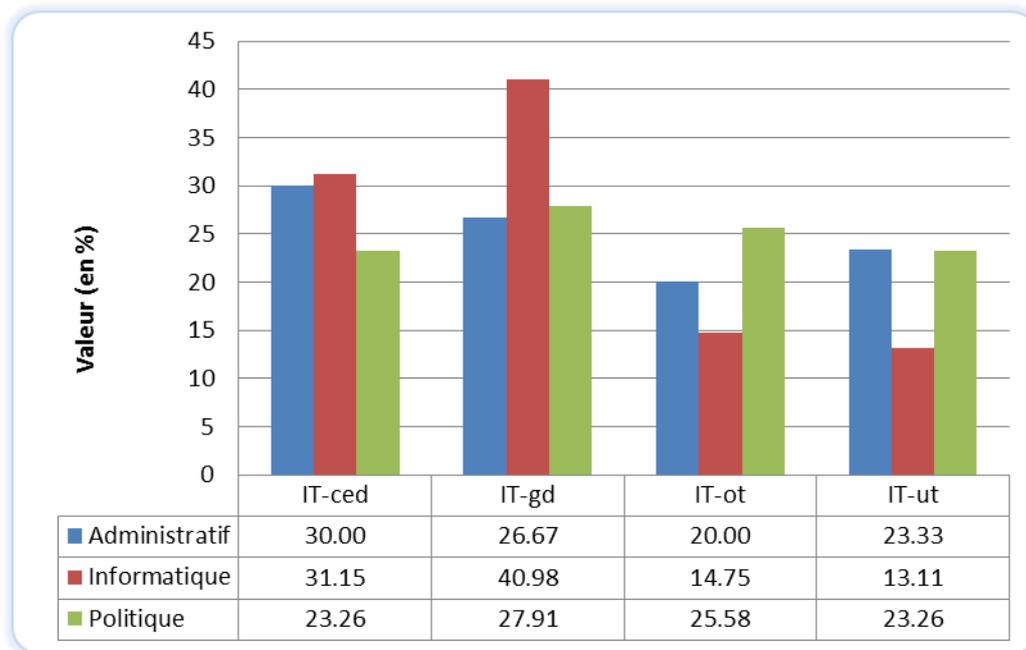
Que le pouvoir de décision soit aussi central pour les responsables politiques semble en phase avec les motivations qui peuvent pousser une personne à s'investir en politique. En regardant de plus près ce qu'expriment ces extraits relatifs au pouvoir de décision, nous nous apercevons qu'à l'instar de l'analyse effectuée dans la sous-section 7.2.1.1, la majorité de ces extraits sont factuels, par exemple: "Le recensement donne davantage de pouvoir à la Confédération vu que cela se fait grâce aux données des registres informatisés." (C–pd 40:4). La proportion des extraits qui expriment une opinion est cependant sensiblement plus élevée, avec dix extraits sur trente-quatre. De plus, sur ces dix extraits, huit expriment plus ou moins ouvertement une opinion négative: "Avec Infostar les rapports de force sont dérangés, nous sommes au carrefour car nous donnons les données à la Confédération. C'est pour cela que c'est compliqué. Nous avons saisi sept millions de données, cela a coûté beaucoup d'argent. Et maintenant la Confédération arrive et dit « merci bien travaillé, nous les prenons et travaillons avec ». Voici la problématique." (C–pd 54:13); "Si la Confédération est l'exploiteur d'Infostar, elle peut décider de le fermer ou de l'arrêter. Bien entendu, celui qui est au bout du levier, c'est lui qui a le pouvoir. Je ne pense pas que cela arrivera, mais c'est un risque." (C–pd 62:11). Cette majorité d'opinion négative peut s'expliquer par la surreprésentation des cantons et des communes face à la Confédération, et par le fait que voir son pouvoir de décision se réduire est un phénomène qui est rarement apprécié.

### 7.2.2.2 Informatisation

Lorsqu'ils parlent de l'informatisation, les acteurs administratifs mentionnent les quatre indicateurs qui la décrivent de façon assez équitable. Celui qui est le plus souvent mentionné est la communication et l'échange de données (30%), suivi par la gouvernance des données (26.67%), l'utilisation de la technologie (23.33%) et l'objet technologique (20%).

Au sein des représentants informatiques, deux thématiques se détachent: la gouvernance des données (40.98%) et la communication et l'échange de données (31.15%). Les deux autres indicateurs n'ont été que peu évoqués avec 14.75% pour l'objet technologique et 13.11% pour l'usage de la technologie.

Si les occurrences entre les quatre indicateurs sont relativement proches pour les acteurs administratifs, elles sont encore plus rapprochées chez les représentants politiques avec moins de 5% d'écart entre le thème le plus discuté (la gouvernance des données avec 27.91%) et les sujets qui ont recueilli le moins d'intérêt (la communication et l'échange de données et l'usage de la technologie, les deux à 23.26%). Intercalé entre ces indicateurs se trouve l'objet technologique avec 25.58%.



**Figure 7.8 Perception de l'informatisation par les acteurs administratifs, informatiques et politiques**

Moins tranchés que dans le cas de la centralisation, ces résultats montrent l'intérêt suscité par la gouvernance des données qui se retrouve en tête des préoccupations pour les représentants informatiques et politiques, et au deuxième rang pour les représentants administratifs. Il est également intéressant de relever que si le nombre d'occurrences entre les quatre indicateurs est relativement proche au sein des acteurs administratifs et politiques, les acteurs informatiques s'intéressent en majorité à deux indicateurs qui regroupent ensemble plus de 72% de tous les extraits retenus pour l'informatisation.

### 7.3 Synthèse

Dans ce chapitre, nous avons appliqué notre modèle d'analyse au traitement des données qualitatives récoltées lors de nos entretiens. Nous avons dans un premier temps apporté des éléments de réponses à nos questions de recherche exploratoires. Ces éléments tendent à prouver que les technologies de l'information, à l'instar de l'introduction d'Infostar, ont un effet centralisateur sur les administrations publiques suisses et contribuent à redéfinir les compétences et le pouvoir de décisions entre elles. Dans un deuxième temps, l'analyse des fréquences auxquelles les différents profils d'acteurs interrogés et les différents niveaux administratifs abordent les thématiques de nos indicateurs relatifs à la centralisation et à l'informatisation a permis de répondre à nos questions de recherche descriptives sur leur perception à cet égard. Les résultats laissent

apparaître des divergences marquées sur les indicateurs de la centralisation, que ce soit entre les différents niveaux étatiques ou entre les différents rôles considérés.

Cependant, l'aspect essentiellement exploratoire de notre recherche limite les possibilités de comparaison entre les communes, entre les cantons, ou entre la Suisse et d'autres pays. Dans cette optique de positionnement, il serait nécessaire de développer une approche quantitative avec un outil d'évaluation permettant de mesurer les dimensions de centralisation et d'informatisation d'une organisation. En guise de conclusion à ce travail de thèse, nous insisterons dans le chapitre suivant sur la forme que pourrait prendre cet outil d'évaluation. Nous présenterons également d'autres perspectives de développement futures ouvertes par cette recherche, ainsi que ses contributions et ses limites.



# **Chapitre 8**

## **Conclusion**

Notre recherche doctorale s'est intéressée au lancement d'un système d'information de l'état civil apparu en Suisse au milieu des années 2000. Ce projet, qui s'inscrit dans une tendance plus vaste de numérisation et d'interconnexion des registres publics, a bouleversé les pratiques traditionnelles de l'état civil qui n'avaient que peu évolué au cours du siècle passé. Centralisant les données dans un registre informatisé baptisé Infostar, il a également remis en question les relations entre la Confédération, les cantons et les communes.

L'objectif poursuivi dans cette thèse a été d'évaluer, à travers l'exemple de ce registre informatisé de l'état civil, l'impact organisationnel de l'informatisation des administrations publiques suisses. Nous avons formulé deux types de questions de recherche, exploratoires et descriptives, pour nous guider dans cette quête. Comment les technologies de l'information influencent-elles les phénomènes de centralisation et de décentralisation des administrations publiques suisses? L'informatisation des administrations publiques contribue-t-elle à une redéfinition des compétences et du pouvoir de décision au sein du système fédéraliste suisse? Quelle est la perception de la centralisation et de l'informatisation au sein des différents niveaux étatiques suisses, et de la part des différents acteurs impliqués dans l'informatisation des registres de personnes?

Au croisement de plusieurs disciplines dont il s'est inspiré (le Management Public, le Management des Systèmes d'Information, et la Théorie des Organisations), notre travail de recherche a développé une démarche analytique originale pour apporter des éléments de réponses à nos questions de recherche. Parallèlement à la numérisation des données de l'état civil, une diminution drastique du nombre d'arrondissements d'état civil a été observée. Afin d'appréhender ces phénomènes d'informatisation et de centralisation, nous avons développé un modèle d'analyse permettant de coder des données récoltées lors d'entretiens semi-directifs. Ces entretiens ont été menés auprès de trois catégories d'acteurs impliqués dans la gestion des registres de l'état civil, à savoir les personnes qui les utilisent (le type "administratif"), celles qui les conçoivent (le type "informatique"), et celles qui légifèrent sur ces registres (le type "politique").

Sur ces bases, notre modèle d'analyse, utilisé pour le traitement des données qualitatives recueillies, a permis de souligner certaines des conséquences liées à l'introduction d'Infostar et la perception qu'en ont les différents types d'acteurs rencontrés. S'il apparaît que la Confédération et, dans une moindre mesure, les cantons profitent de l'informatisation croissante des administrations pour augmenter leur pouvoir, les particularités du système politique suisse conférant une autonomie significative aux communes et aux cantons rendent toute généralisation hasardeuse. Afin de pouvoir comparer les administrations publiques entre elles, que ce soit au niveau communal, cantonal ou international, il nous est apparu nécessaire de quitter la démarche exploratoire et qualitative de notre travail pour nous orienter vers un outil d'évaluation basé sur un paradigme quantitatif. Evoqué aux côtés d'autres perspectives de recherche futures, cet outil d'évaluation des dimensions de centralisation et d'informatisation se présente sous la

forme d'un tableau de bord. Il permet de dépasser les controverses entourant les relations entre centralisation et technologies de l'information qui durent depuis des décennies (King, 1983; George & King, 1991; Bloomfield & Coombs, 1992; Wyner & Malone, 1996; Evaristo et al., 2005).

Si l'évocation des perspectives de recherche futures est un passage quasi obligatoire pour conclure une recherche doctorale, il est également recommandé de mentionner les contributions qu'elle apporte, et de situer les limites auxquelles elle se heurte. C'est dans cette logique que s'inscrit la suite de ce chapitre conclusif.

## **8.1 Tableau de bord et autres perspectives**

Plusieurs perspectives de recherche sont envisageables dans le prolongement de ce travail.

Au niveau méthodologique, l'utilisation d'une approche quantitative permettrait de compléter avantageusement notre méthodologie de recherche. L'administration d'un questionnaire, comparable à celui qui terminait nos entretiens, enrichirait la compréhension de l'impact organisationnel généré par l'informatisation des administrations publiques. Si nous obtenons des résultats similaires avec l'utilisation de cette méthode mixte combinant les approches qualitatives et quantitatives, les inférences que nous pourrions élaborer seront plus solides (Cresswell & Plano Clark, 2011).

Une autre voie de recherche future pourrait s'intéresser aux citoyens, une catégorie que nous n'avons pas abordée dans ce travail. Si les résultats de notre recherche ont montré que l'informatisation du registre de l'état civil a tendance à faire glisser ce domaine dans les mains de la Confédération, les technologies de l'information pourraient paradoxalement inverser ce mouvement de balancier et permettre aux citoyens de saisir eux-mêmes certains événements qui les concernent. Cette tendance autorisant les citoyens à accéder et à gérer leurs données grâce aux systèmes d'information s'applique dans différents secteurs. Certains pays comme la Finlande sont particulièrement avancés (Glasse, 2012), mais les obstacles pour permettre aux citoyens de contribuer à la gestion de leurs données sont nombreux, en particulier dans un domaine aussi protégé que l'état civil.

Une dernière perspective de recherche future évoquée précédemment et sur laquelle nous allons nous attarder davantage concerne le développement d'un outil qui permette d'évaluer le degré d'informatisation et de centralisation d'une organisation donnée. Cette approche, qui s'inscrit dans la tendance de la recherche en management à fournir aux organisations des outils de gestion qui soient applicables, s'est répandue dans le domaine public à partir des années 1980 avec l'apparition du New Public Management. Elle permet dans notre cas d'aller au-delà des résultats essentiellement descriptifs obtenus grâce à l'analyse des entretiens que nous avons codés avec la grille présentée dans la section 6.3.1. Basculant d'un modèle qualitatif vers un paradigme quantitatif, cet outil

prend la forme d'un tableau de bord situant l'informatisation et la centralisation sur une échelle à cinq niveaux (Formaz & Glassey, 2013). Cette échelle s'applique à chacun des indicateurs de notre modèle d'analyse présenté dans la section 5.2, à l'exception des indicateurs d'usage de la technologie et de pouvoir de décision qui relèvent de notions sociologiques difficilement quantifiables. Contrairement à l'indicateur relatif aux compétences, le niveau administratif dans lequel s'exerce le pouvoir de décision n'est pas défini dans des textes législatifs. Son évaluation, comme celle de l'indicateur sur l'usage de la technologie, comporte ainsi une large part de subjectivité qui justifie sa mise à l'écart de ce tableau de bord destiné à être un outil de management basé sur une approche quantitative. Contrairement à sa fonction traditionnellement reconnue, l'objectif de ce tableau de bord n'est pas de mesurer directement la performance d'une organisation et de proposer des axes d'amélioration, mais davantage de situer une organisation par rapport à ces deux dimensions de centralisation et d'informatisation. Ainsi localisée dans un graphique qui peut prendre la forme d'une toile d'araignée, une organisation peut ensuite comparer sa position avec celle d'autres organisations similaires dans une logique de benchmarking.

Si la rigueur scientifique de ce tableau de bord a été éprouvée lors d'une présentation à l'une des plus prestigieuses conférences académiques dans le domaine des Systèmes d'Information (la *Hawaii International Conference on System Sciences* – HICSS), il est cependant important de préciser que nous ne l'avons pas testé auprès d'administrations publiques. Un tel test apporterait un éclairage supplémentaire à ce champ de recherche longtemps confiné dans la pénombre de la recherche en Management Public.

Après avoir présenté les échelles d'évaluation relatives aux deux dimensions étudiées, nous décrirons dans un deuxième temps les questions permettant de contextualiser cet outil en fonction de notre thème de recherche.

### **8.1.1 Echelles d'évaluation**

Afin de mesurer les indicateurs retenus, nous avons développé une échelle d'évaluation pour chacune des deux dimensions qui nous intéressent.

L'échelle relative à la dimension de Centralisation fait référence aux différents niveaux étatiques suisses et aux collaborations qui peuvent exister entre eux. Si cette échelle est spécifique au contexte suisse, il est cependant possible de l'appliquer à un autre contexte moyennant quelques adaptations. Elle est graduée de la façon suivante :

1. Communal
2. Intercommunal (district, arrondissement)

3. Cantonal
4. Intercantonal
5. Fédéral.

Concernant l'échelle relative à la dimension d'Informatisation, elle mesure le degré de maturité d'un système d'information en s'inspirant du "*Capability Maturity Model*". Ce modèle, développé à l'origine par le *Software Engineering Institute* pour évaluer les fournisseurs de logiciels du Département de la Défense des Etats-Unis, a notamment été repris par le modèle COBIT qui l'applique aux processus de gestion des systèmes d'information (ISACA & IT Governance Institute, 2007). La dernière version de ce modèle parue en 2012 se base sur le standard ISO/IEC 15504. Cette version baptisée COBIT 5 comporte un design et une utilisation sensiblement différents, raison pour laquelle nous nous appuyerons sur le modèle de maturité précédent qui comprend les cinq niveaux suivants:

1. Initial
2. Reproductible
3. Défini
4. Maîtrisé
5. Optimisé.

Si les différents niveaux de l'échelle relative à la centralisation peuvent aisément s'appliquer aux trois indicateurs que sont la localisation géographique, les compétences et les ressources sans une description plus détaillée, il n'en va pas de même pour l'échelle relative à l'informatisation. Pour cette échelle, il est nécessaire de décrire les niveaux de maturité proposés en fonction du contexte auquel ils s'appliquent. Nous nous attarderons sur cette description dans la section suivante consacrée à la formulation des questions qui se rapportent aux indicateurs de la centralisation et de l'informatisation.

### **8.1.2 Formulation des questions**

Pour chacun des six indicateurs retenus, nous avons formulé une à deux questions afin de situer ces indicateurs sur les échelles présentées dans la section précédente. Pour choisir ces questions, nous nous sommes demandé ce qui permettrait de définir au mieux le système d'information étudié. Dans notre cas, nos questions font référence aux registres de personnes gérés par les administrations publiques, en particulier en ce qui concerne les données de l'état civil.

#### **8.1.2.1 Questions relatives à la centralisation**

L'échelle relative à la dimension de centralisation ne nécessite pas d'instanciation particulière afin d'illustrer un contexte spécifique, contrairement à l'échelle de

l'informatisation. Si aucune description supplémentaire des différents niveaux de l'échelle de centralisation n'est établie, il faut toutefois préciser que cette échelle tient compte des réalités politico-administratives propres à la Suisse. Son application dans un autre pays ou une autre organisation nécessiterait dès lors quelques ajustements.

Les questions sur la localisation géographique sont au nombre de deux:

- Où travaillent les personnes qui saisissent les données de votre registre (quel est leur employeur)?
- Où sont physiquement stockées ces données?

Pour mesurer le niveau de compétences, la question posée est la suivante:

- Quelle est l'administration qui a la responsabilité légale de la gestion des données de votre registre?

Enfin, les principales ressources étant les ressources financières et humaines, nous avons établi les deux questions suivantes pour en mesurer le niveau:

- Quelle est l'administration qui finance la gestion de vos données?
- Quelle est l'administration qui dispose des ressources humaines permettant de gérer ces données?

### **8.1.2.2 Questions relatives à l'informatisation**

A la suite des différentes questions qui nous permettent de définir le système d'information qui fait l'objet de notre recherche, nous avons précisé l'instanciation de chaque échelle en nous inspirant du modèle COBIT et du schéma de déploiement des données ouvertes proposé par Tim Berners-Lee<sup>94</sup>.

Pour l'indicateur relatif à l'objet technologique, nous avons formulé les deux questions suivantes:

- Sous quelle forme enregistrez-vous les données de votre registre?
  1. Initial: sous forme papier
  2. Reproductible: sous forme de données numériques non structurées (type fichier Word)
  3. Défini: sous forme de données numériques structurées (type fichier Excel)
  4. Maîtrisé: sous forme de base de données relationnelle, fermée (type Oracle)
  5. Optimisé: sous forme de référentiel ouvert et interfaçable/interopérable.
- Quel type d'outil utilisez-vous pour enregistrer ces données?
  1. Initial: aucun outil technologique

---

<sup>94</sup> Tim Berners-Lee propose une échelle graduée de cinq étoiles pour évaluer la qualité des données ouvertes (Source: <http://5stardata.info/>, consulté le 13 septembre 2013).

2. Reproductible: utilisation d'outils ad-hoc (type attestation Word)
3. Défini: les différents outils métier sont isolés, non-intégrés, utilisés en silos
4. Maîtrisé: les outils métier sont intégrés
5. Optimisé: les outils métier sont intégrés, un échange de bonnes pratiques et un reporting sont mis en place.

Nous avons également contextualisé l'indicateur sur la gouvernance des données au moyen de deux questions:

- Quelles sont les mesures qui permettent d'assurer la qualité de vos données?
  1. Initial: aucune mesure n'est formalisée
  2. Reproductible: les mesures sont spécifiques à chaque administration
  3. Défini: les mesures sont uniformisées, standardisées et documentées
  4. Maîtrisé: des objectifs mesurables sont fixés et évalués
  5. Optimisé: des améliorations continues sont apportées aux mesures existantes, comme l'interconnexion des données de différents registres.
- Quelle est la stratégie appliquée en matière de droits d'accès à ces données?
  1. Initial: aucune stratégie fixant les droits d'accès n'est établie
  2. Reproductible: l'accès est sécurisé (par exemple à l'aide d'un mot de passe)
  3. Défini: l'accès est sécurisé et personnalisé selon différents profils qui permettent de consulter, d'extraire, de modifier ou de supprimer les données
  4. Maîtrisé: l'accès est sécurisé, personnalisé, et toutes les opérations effectuées sont enregistrées. Ce contrôle permet d'identifier les éventuels abus
  5. Optimisé: l'accès est sécurisé, personnalisé, et toutes les opérations effectuées sont enregistrées. Les droits d'accès sont régulièrement validés et mis à jour.

Concernant le troisième indicateur décrivant la communication et l'échange de données, une seule question a été retenue:

- Quel est le canal utilisé pour l'échange de données?
  1. Initial: papier, fax, téléphone
  2. Reproductible: courrier électronique
  3. Défini: transmission de fichiers sans structure (type fichiers plats ou dump SQL)
  4. Maîtrisé: architecture adaptée à différents utilisateurs (type vues Oracle)
  5. Optimisé: architecture de médiation de type *Service Oriented Architecture* (SOA) utilisant une interface interopérable (type service web).

Le Tableau 8-I donne une vue synoptique de ces différentes questions au regard des indicateurs et des dimensions qui s'y rapportent:

**Tableau 8-I Tableau de bord permettant de mesurer les dimensions de centralisation et d'informatisation**

Dimension	Indicateur	Question	Echelle
Centralisation	Localisation géographique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Où travaillent les personnes qui saisissent les données de votre registre (quel est leur employeur)?</li> <li>Où sont physiquement stockées ces données?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communal</li> <li>2. Intercommunal</li> <li>3. Cantonal</li> <li>4. Intercantonal</li> <li>5. Fédéral</li> </ol>
	Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelle est l'administration qui a la responsabilité légale de la gestion des données de votre registre?</li> </ul>	
	Ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelle est l'administration qui finance la gestion de vos données?</li> <li>Quelle est l'administration qui dispose des ressources humaines permettant de gérer ces données?</li> </ul>	
Informatisation	Objet technologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sous quelle forme enregistrez-vous les données de votre registre?</li> <li>Quel type d'outil utilisez-vous pour enregistrer ces données?</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Initial</li> <li>2. Reproductible</li> <li>3. Défini</li> <li>4. Maîtrisé</li> <li>5. Optimisé</li> </ol>
	Gouvernance des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles sont les mesures qui permettent d'assurer la qualité de vos données?</li> <li>Quelle est la stratégie appliquée en matière de droits d'accès à ces données?</li> </ul>	
	Communication et échange de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quel est le canal utilisé pour l'échange de données?</li> </ul>	

Grâce à ce tableau de bord, il est possible de mesurer le degré d'informatisation et de centralisation d'une organisation, puis de comparer ces résultats avec ceux d'autres organisations. Les liens entre technologies de l'information et changement organisationnel sont trop complexes pour obtenir une relation de causalité unidirectionnelle, comme en témoignent les résultats contradictoires de nombreuses recherches menées sur ce sujet et présentés dans la section 2.4. Nos propres résultats présentés dans le chapitre 7 confirment cette difficulté. L'apport de données quantifiables issues de notre tableau de bord permet de dépasser ces controverses sur la nature de ce lien de causalité en établissant une relation

propre à un contexte donné. Au-delà de sa valeur théorique, ce tableau de bord constitue également d'un point de vue pratique un outil d'aide à la décision qui peut intéresser les praticiens.

## 8.2 Contributions

À l'issue de notre recherche qui a mis en exergue la complexité des relations entre la centralisation et l'informatisation, différents types de contributions peuvent être soulignées.

Au niveau théorique tout d'abord, notre travail a mis en avant le concept d'informatisation qui, bien qu'inventé à la fin des années 1970 (Nora & Minc, 1978), ne s'est jamais vraiment imposé dans la littérature académique. Utilisé en Management Public dans les années 1990 pour décrire un processus qui résiste aux relations causales simples (Frissen & Snellen, 1990; Bellamy & Taylor, 1992; Snellen & van de Donk, 1998), il a été supplanté depuis par le concept d'e-gouvernement comme l'illustre le changement de l'intitulé du groupe d'études du GEAP qui s'intéresse aux technologies de l'information et de la communication dans l'Administration Publique (section 2.4.1). Ces deux notions ne recouvrent à notre sens pas les mêmes réalités, et même si la perspective théorique offerte par le concept d'informatisation n'est pas nouvelle, contribuer à sa réhabilitation constitue un premier apport théorique intéressant pour le domaine de la recherche en Management Public. Au-delà de cette contribution relative au concept d'informatisation, cette recherche permet d'ajouter au domaine du Management Public une référence qui traite de l'impact des technologies sur le secteur public. Comme le relève Pollitt, ce sujet n'a été que peu abordé jusqu'à présent: "*The ways in which changing technologies impact on public services (...) have preoccupied only a few public policy and management scholars*" (Pollitt, 2012, p. 200).

Une deuxième contribution théorique concerne l'émergence d'un modèle d'analyse pour appréhender les dimensions de centralisation et d'informatisation. En déconstruisant ces deux dimensions, nous avons pu identifier pour chacune d'elle quatre indicateurs définis suite à un processus itératif incluant l'apport de différentes disciplines (chapitre 2), et faisant appel à plusieurs théories, notamment la théorie de la structuration à qui nous avons emprunté la distinction entre l'objet technologique et l'usage de la technologie (chapitre 5). Illustrant l'intrication des composants technologiques et du facteur humain, les indicateurs relatifs à l'informatisation décrivent aussi bien des aspects infrastructurels (objet technologique, communication et échange des données) que des données où l'humain prédomine (usage de la technologie, gouvernance des données).

Sur le plan méthodologique, cette thèse a abouti à la construction d'une grille d'analyse détaillée sur les dimensions de centralisation et d'informatisation. Cette grille permet d'opérationnaliser notre modèle et de coder des données qualitatives récoltées lors d'entretiens. Elle constitue par ailleurs un outil applicable à d'autres cas et dans d'autres

contextes, offrant ainsi une perspective d'accumulation des connaissances en matière de centralisation et d'informatisation.

Un second apport méthodologique est constitué par une combinaison inédite de niveaux étatiques et de types d'acteurs. La création de filtres correspondant à ces différentes catégories lors de l'analyse de nos données a permis de mieux comprendre certaines dynamiques à l'œuvre dans les relations de pouvoir qu'entretiennent ces acteurs. Nous n'avons trouvé aucune étude empirique qui combine ces différentes catégories entre elles pour analyser l'impact de l'informatisation sur leurs organisations.

Un dernier type de contribution offert par ce travail se situe au niveau pratique avec la perspective d'un tableau de bord qui permet à une organisation d'évaluer sa situation en matière de centralisation et d'informatisation. Cet outil d'évaluation propose de situer la centralisation et l'informatisation sur des échelles génériques, lui conférant ainsi une flexibilité susceptible d'intéresser un large éventail d'organisations publiques voire privées. Les questions relatives aux différents indicateurs sont par contre spécifiques au contexte dans lequel elles s'inscrivent et demandent à être adaptées en conséquence.

### **8.3 Limites**

Malgré les précautions prises dans la conduite de cette recherche, il est inévitable qu'apparaissent un certain nombre de limites. Réfléchir à ces limites, plutôt que de remettre en cause les résultats obtenus, permet d'envisager des moyens de les dépasser lors de futures recherches dont les nouvelles voies ont été présentées dans la section 8.1.

Une première limite se rapporte au caractère transdisciplinaire de notre travail. Afin de répondre à nos questions de recherche, nous avons emprunté divers concepts au Management Public, au Management des Systèmes d'Information, ainsi qu'à la Théorie des Organisations. Le corpus théorique ainsi obtenu peut souffrir d'une forme d'hétéroclisme qui n'affecterait pas une recherche se concentrant sur un seul domaine. Cependant, la diversité que procure ce choix d'une approche transdisciplinaire, choix qui découle de notre sujet de recherche, peut également constituer une richesse.

Une deuxième limite concerne la fenêtre temporelle durant laquelle s'est déroulée notre recherche. Celle-ci a eu lieu quelques années après les événements majeurs qui ont marqué la gestion des registres publics en Suisse, en particulier dans le domaine de l'état civil. Les données récoltées durant les entretiens faisaient ainsi appel aux souvenirs des personnes interrogées afin d'avoir une description du fonctionnement de l'état civil avant l'introduction d'Infostar. L'idéal aurait été de mener cette recherche en deux temps, avec une première phase au début des années 2000, avant que les registres papier ne soient remplacés par un registre informatisé centralisé, et une deuxième phase après la mise en place de celui-ci. Pour atténuer cette impossibilité de mener une recherche longitudinale, nous avons évoqué avec nos interlocuteurs des processus d'informatisation qui étaient encore en cours, par exemple au niveau de l'échange automatisé de données entre

différents registres de personnes (en particulier entre le contrôle de l'habitant et l'état civil avec le projet eMISTAR).

Une autre limitation à caractère pratique touche à la taille des différentes catégories que nous avons constituées. Notre objectif initial était de mener auprès de chaque administration sélectionnée (douze communes, six cantons et la Confédération) une série de trois entretiens avec les représentants administratifs, informatiques et politiques, pour un total théorique de cinquante-sept entretiens. Nous avons au final mené cinquante entretiens grâce auxquels nous avons pu constituer un corpus de données suffisant pour nos différentes catégories, à l'exception de la Confédération qui ne regroupait, comme prévu, que trois entretiens. Nous n'avons ainsi intégré qu'à titre indicatif l'administration fédérale dans nos comparaisons des différents niveaux étatiques suisses, et l'avons exclue des graphiques synthétisant ces résultats (section 7.2.1). Afin d'avoir suffisamment de données de la Confédération, il aurait fallu mener plusieurs entretiens avec chacun des profils d'acteurs qui nous intéressaient, ce qui aurait eu pour effet de rallonger sensiblement la durée de notre travail de recherche.

Enfin, une dernière limite a trait à la méthode d'analyse utilisée. En privilégiant une approche qualitative et malgré les précautions que nous avons prises, il était inévitable qu'une part de subjectivité intervienne, que ce soit dans la conduite des entretiens, ou surtout dans le codage de ces derniers. Une utilisation statistique du questionnaire administré à la fin de nos entretiens pourrait permettre de compenser cette limitation inhérente aux recherches qualitatives. Ce questionnaire n'était cependant pas destiné à une telle utilisation. Il cherchait plutôt à initier de nouvelles réactions chez nos interlocuteurs par une approche différente. Pour permettre cette utilisation statistique, il faudrait élargir notre échantillon, ce qui pourrait constituer une nouvelle perspective de recherche qui viendrait s'ajouter aux perspectives évoquées au début de ce chapitre conclusif.

# Bibliographie

## A

- 
- Accenture. (2003). *E-Government Leadership: Engaging the Customer*, 94p. Disponible sur: [http://nstore.accenture.com/acn\\_com/PDF/Engaging\\_the\\_Customer.pdf](http://nstore.accenture.com/acn_com/PDF/Engaging_the_Customer.pdf). Consulté le 3 juillet 2013.
- Acemoglu, D., Aghion, P., Lelarge, C., Van Reenen, J., & Zilibotti, F. (2007). "Technology, Information, and the Decentralization of the Firm". *The Quarterly Journal of Economics*, 122(4), p. 1759-1799.
- Adams, G. B., & White, J. D. (1994). "Dissertation Research in Public Administration and Cognate Fields: An Assessment of Methods and Quality". *Public Administration Review*, 54(6), p. 565-576.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (1988). "A quoi tient le succès des innovations? Le choix des porte-parole". *Gérer et comprendre, Annales des Mines*, 12, p. 14-29.
- Aldrich, H. E. (1972). "Technology and Organizational Structure: A Reexamination of the Findings of the Aston Group". *Administrative Science Quarterly*, 17(1), p. 26-43.
- Allard-Poesi, F., Drucker-Godard, C., & Ehlinger, S. (2007). «Analyses de représentations et de discours». In *Méthodes de recherche en management*, sous la dir. de R. A. Thietart (Ed.), 3ème éd., p.492-518. Paris: Dunod.
- Allard-Poesi, F., & Maréchal, G. (2007). «Construction de l'objet de la recherche». In *Méthodes de recherche en management*, sous la dir. de R. A. Thiétart (Ed.), 3ème éd., p.34-56. Paris: Dunod.
- Andersen, K. N., Henriksen, H. Z., Medaglia, R., Danziger, J. N., Sannarnes, M. K., & Enemærke, M. (2010). "Fads and Facts of E-Government: A Review of Impacts of E-government (2003–2009)". *International Journal of Public Administration*, 33(11), p. 564-579.
- Andersen, K. V., & Henriksen, H. Z. (2006). "E-Government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee Model". *Government Information Quarterly*, 23(2), p. 236-248.
- Anderson, R., Brown, I., Dowty, T., Heath, W., & Inglesant, P. (2009). *Database State*. York: Joseph Rowntree Reform Trust Ltd, 67p.
- Archer, M. S. (1995). *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*. Cambridge, New York: Cambridge University Press, 354p.
- Avenier, M.-J. (2011). "Pourquoi jeter le bébé avec l'eau du bain? Méthodologie sans épistémologie n'est que ruine de la réflexion!". *Le Libellio d'Aegis*, 7(1), p. 39-52.
- Avenier, M.-J., & Gavard-Perret, M.-L. (2008). «Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique». In *Méthodologie de la recherche: réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*, sous la dir. de M.-L. Gavard-Perret, D. Gotteland, C. Haon & A. Jolibert (Eds.), p.5-46. Paris: Pearson Education.

- Avgerou, C. (2000a). "Information Systems: What Sort of Science is it?". *Omega*, 28(5), p. 567-579.
- Avgerou, C. (2000b). "IT and Organizational Change: An Institutional Perspective". *Information Technology & People*, 13(4), p. 234-262.
- Avgerou, C., & McGrath, K. (2007). "Power, rationality, and the art of living through socio-technical change". *MIS Quarterly*, 31(2), p. 295-315.
- Avison, D., & Elliot, S. (2006). «Scoping the Discipline of Information Systems». In *Information Systems: The State of the Field*, sous la dir. de p.3-18. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Avison, D. E., & Fitzgerald, G. (2003). *Information Systems Development: Methodologies, Techniques and Tools* (3ème éd.). London.: McGraw Hill Higher Education, 608p.
- Ayres, Q. W., & Kettinger, W. J. (1983). "Information Technology and Models of Governmental Productivity". *Public Administration Review*, 43(6), p. 561-566.

---

## B

---

- Bandeira de Mello, R., & Garreau, L. (2011). "L'utilisation d'Atlas.ti pour améliorer les recherches dans le cadre de la Méthode de la Théorisation Enracinée (MTE): panacée ou mirage?". *Recherches qualitatives*, 30(2), p. 175-202.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). "The Trouble with Transparency: A Critical Review of Openness in e-Government". *Policy & Internet*, 3(1), p. 1-30.
- Barley, S. R. (1986). "Technology as an Occasion for Structuring: Evidence from Observation of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments". *Administrative Science Quarterly*, 31, p. 78-108.
- Barley, S. R. (1988). «The Social Construction of a Machine: Ritual, Superstition, Magical Thinking and other Pragmatic Responses to running a CT Scanner». In *Biomedicine Examined*, sous la dir. de M. Lock & D. Gordon (Eds.), p.497-539. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer.
- Barley, S. R. (1990). "The Alignment of Technology and Structure through Roles and Networks". *Administrative Science Quarterly*, 35(1), p. 61-103.
- Barley, S. R. (1998). "What Can we Learn from the History of Technology?". *Journal of Engineering and Technology Management*, 15(4), p. 237-255.
- Barley, S. R., & Tolbert, P. S. (1997). "Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution". *Organization Studies*, 18(1), p. 93-117.
- Barrett, M., Grant, D., & Wailes, N. (2006). "ICT and Organizational Change: Introduction to the Special Issue". *The Journal of Applied Behavioral Science*, 42(1), p. 6-22.
- Barzelay, M., & Armajani, B. J. (1992). *Breaking through Bureaucracy: A New Vision for Managing in Government*. Berkeley: University of California Press, 260p.

- Baumard, P., Donada, C., Ibert, J., & Xuereb, J.-M. (2007). «La collecte de données et la gestion de leurs sources». In *Méthodes de recherche en management*, sous la dir. de R. A. Thiétart (Ed.), 3ème éd., p.228-262. Paris: Dunod.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2012). "Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems". *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), p. 363-394.
- Bell, D. (1980). «The Social Framework of the Information Society». In *The Microelectronics Revolution: the Complete Guide to the New Technology and its Impact on Society*, sous la dir. de T. Forester (Ed.), p.500-549. Oxford: Blackwell.
- Bellamy, C., & Taylor, J. (1992). "Informatisation and New Public Management: An Alternative Agenda for Public Administration". *Public Policy and Administration*, 7(3), p. 29-41.
- Benbasat, I., & Zmud, R. W. (2003). "The Identity Crisis within the IS Discipline: Defining and Communicating the Discipline's Core Properties". *MIS Quarterly*, 27(2), p. 183-194.
- Benghozi, P.-J. (2001). "Technologies de l'information et organisation: de la tentation à la flexibilité à la centralisation". *Revue Gestion 2000*, 2, p. 61-80.
- Beniger, J. R. (1986). *The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society*. Cambridge: Harvard University Press, 512p.
- Berg, B. L. (2008). «Qualitative Research in Social Sciences». In *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, sous la dir. de L. M. Given (Ed.), Vol. 2, p.826-831. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Bergadaa, M., & Nyeck, S. (1992). "Induction et déduction dans la recherche en marketing". *Recherche et Applications en Marketing*, 7(3), p. 23-44.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, New York: Doubleday Anchor Books, 219p.
- Bhaskar, R. (1978). *A Realist Theory of Science*. Hassocks: The Harvester Press, 284p.
- Bidaud-Garon, C. (2009). "La valeur probante des actes de l'état civil : atteinte à la souveraineté de l'État ou protection de l'État". In *Colloque organisé pour les 60 ans d'existence de la CIEC : "l'état civil au XXIème siècle : déclin ou renaissance?"*. Strasbourg, France.
- Black, L. J., Carlile, P. R., & Repenning, N. P. (2004). "A Dynamic Theory of Expertise and Occupational Boundaries in New Technology Implementation: Building on Barley's Study of CT Scanning". *Administrative Science Quarterly*, 49(4), p. 572-607.
- Blaikie, N. (2009). *Designing Social Research* (2ème éd.). Cambridge: Polity Press, 352p.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). "L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes". *Recherches qualitatives*, 26(2), p. 1-18.
- Blatter, J. K. (2008). «Case Study». In *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, sous la dir. de L. M. Given (Ed.), Vol. 1, p.68-71. Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Blau, P. M., Falbe, C. M., McKinley, W., & Tracy, P. K. (1976). "Technology and Organization in Manufacturing". *Administrative Science Quarterly*, 21(1), p. 20-40.
- Bloom, N., Garicano, L., Sadun, R., & Van Reenen, J. (2010). "The Distinct Effects of Information Technology and Communication Technology on Firm Organization". Harvard Business School Working Paper Series 11-023, p. 1-57.
- Bloomfield, B. P., & Coombs, R. (1992). "Information Technology, Control and Power: the Centralization and Decentralization Debate Revisited". *Journal of Management Studies*, 29(4), p. 459-459.
- Boczkowski, P. J. (2004). "The Processes of Adopting Multimedia and Interactivity in Three Online Newsrooms". *Journal of communication*, 54(2), p. 197-213.
- Bostrom, R. P., Gupta, S., & Thomas, D. (2009). "A Meta-Theory for Understanding Information Systems Within Sociotechnical Systems". *Journal of Management Information Systems*, 26(1), p. 17-47.
- Boudreau, M.-C., & Robey, D. (2005). "Enacting Integrated Information Technology: A Human Agency Perspective". *Organization Science*, 16(1), p. 3-18.
- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). "From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control". *Public Administration Review*, 62(2), p. 174-184.
- Bozeman, B., & Bretschneider, S. (1986). "Public Management Information Systems : Theory and Prescription". *Public Administration Review*, 46, p. 475-487.
- Brown, C. V., & Magill, S. L. (1994). "Alignment of the IS Functions with the Enterprise: Toward a Model of Antecedents". *MIS Quarterly*, 18(4), p. 371-403.
- Buffat, A. (2013). "Street-Level Bureaucracy and E-Government". *Public Management Review*, p. 1-13.
- Burrell, G., & Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. London: Heinemann Educational Books, 432p.
- Busino, G. (1988). "Élites et bureaucratie: une analyse critique des théories contemporaines". *Revue européenne des sciences sociales: Cahiers Vilfredo Pareto*, 26(80), p. 5-312.

---

## C

---

- Callon, M. (1986). «Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St Brieuc Bay». In *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge*, sous la dir. de J. Law (Ed.), p.196-233. London: Routledge & Kegan Paul.
- Castells, M. (1998). *L'ère de l'information. La société en réseaux* (Vol. 1). Paris: Fayard, 613p.
- Charreire Petit, S., & Durieux, F. (2007). «Explorer et tester: les deux voies de la recherche». In *Méthodes de recherche en management*, sous la dir. de R. A. Thiétart (Ed.), 3ème éd., p.58-83. Paris: Dunod.

- Chevalier, J. M., & Buckles, D. J. (2013). *Participatory Action Research: Theory and Methods for Engaged Inquiry*. New-York: Routledge, 496p.
- Clark Jr., T. D. (1992). "Corporate Systems Management: an Overview and Research Perspective". *Communications of the ACM*, 35(2), p. 61-75.
- Clarke, R. (1997). "Privacy and 'Public Registers'". In *IIR Conference on Data Protection and Privacy*. Sydney.
- Cohen, I. J. (1989). *Structuration Theory: Anthony Giddens and the Constitution of Social Life*. Basingstoke, London: Macmillan, 307p.
- Commission Internationale de l'État Civil. (2013). *Guide pratique international de l'état civil: Suisse*, 11p. Disponible sur: <http://www.ciec1.org/GuidePratique/index.htm>. Consulté le 5 juillet 2013.
- Confédération suisse. (2007). *Stratégie suisse de cyberadministration (« E-Government »)*. Berne, 10p. Disponible sur: [http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH\\_Strategie\\_2007\\_F.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH_Strategie_2007_F.pdf). Consulté le 5 juillet 2013.
- Confédération suisse, & Conférence des gouvernements cantonaux. (2013). *Faits et chiffres sur l'état de mise en oeuvre de la stratégie suisse de cyberadministration 2013 / I*. Berne: Direction opérationnelle E-Government Suisse & Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC), 8p.
- Conseil d'Etat du canton de Vaud. (2012). *Modification du Code civil suisse (enregistrement de l'état civil et registre foncier) : Procédure de consultation*, , 6p. Disponible sur: [http://www.publidoc.vd.ch/guestDownload/direct?path=/Company%20Home/VD/CHANC/SIEL/antilope/objet/CE/Consultation%20f%C3%A9d%C3%A9rale/2012/12/398462\\_Lettre%20du%20CE\\_20121220\\_986936.pdf](http://www.publidoc.vd.ch/guestDownload/direct?path=/Company%20Home/VD/CHANC/SIEL/antilope/objet/CE/Consultation%20f%C3%A9d%C3%A9rale/2012/12/398462_Lettre%20du%20CE_20121220_986936.pdf). Consulté le 7 juillet 2013.
- Cresswell, J., & Plano Clark, V. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (2ème éd.). Los Angeles: SAGE Publications, 457p.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3ème éd.). Los Angeles: Sage Publications, 262p.
- Crotty, M. (1998). *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*. Thousand Oaks: Sage Publications, 248p.
- Crowston, K., Malone, T. W., & Lin, F. (1987). "Cognitive Science and Organizational Design". *Human-Computer Interaction*, 3(1), p. 59-85.
- Crozier, M. (1963). *Le phénomène bureaucratique: essai sur les tendances bureaucratiques des systèmes d'organisation modernes et sur leurs relations en France avec le système social et culturel*. Paris: Éditions du Seuil, 413p.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système: les contraintes de l'action collective*. Paris: Editions du Seuil, 436p.
- Currie, W. L., & Swanson, E. B. (2009). "Special Issue on Institutional Theory in Information Systems Research: Contextualizing the IT Artefact". *Journal of Information Technology*, 24(4), p. 283-285.

- Cusin, J. (2009). "L'élaboration d'un design de recherche. Les coulisses de la recherche qualitative en sciences de gestion: conjuguer fiabilité, pragmatisme et rigueur". *Revue internationale de psychosociologie*, 15(35), p. 117-139.
- Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). *A Behavioral Theory of the Firm*. Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall, 332p.

---

## D

---

- Dafflon, B. (2013). «Voluntary Amalgamation of Local Governments: The Swiss Debate in the European Context». In *The Challenge of Local Government Size: Theoretical Perspectives, International Experience and Policy Reform*, sous la dir. de S. Lago-Peñas & J. Martinez-Vazquez (Eds.), p.189-220. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Danziger, J. N., & Andersen, K. V. (2002). "The Impacts of Information Technology on Public Administration: an Analysis of Empirical Research From the "Golden Age" of Transformation". *International Journal of Public Administration*, 25(5), p. 591-627.
- Davis, G. B. (2006). «Foreword». In *Information Systems: The State of the Field*, sous la dir. de J. L. King & K. Lyytinen (Eds.), p.xvii-xxi. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- De Groot, R. (2009). "Registre de l'état civil et registre de la population: frères ennemis ou frères siamois?". In *Colloque organisé pour les 60 ans d'existence de la CIEC : "l'état civil au XXIème siècle : déclin ou renaissance?"*. Strasbourg, France.
- De Vaujany, F.-X., & Fomin, V. (2007). "A New Theoretical Framework for Artifact-mediated Regulation". In *The 28th International Conference for Information Systems (ICIS)*. Montreal, Canada.
- Deloitte Research. (2000). *At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer*, 36p. Disponible sur: <http://m.epractice.eu/files/At%20the%20Dawn%20of%20e-Government%20-%20The%20Citizen%20as%20Customer.pdf>. Consulté le 3 juillet 2013.
- DeSanctis, G. (2006). «The Social Life of Information Systems Research: A Response to Benbasat and Zmud's Call for Returning to the IT Artifact». In *Information Systems, The State of the Field*, sous la dir. de J. L. King & K. Lyytinen (Eds.), p.163-182. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1994). "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory". *Organization Science*, 5(2), p. 121-147.
- Dess, G. G., & Beard, D. W. (1984). "Dimensions of Organizational Task Environments". *Administrative Science Quarterly*, 29(1), p. 52-73.
- Dickson, G. W. (1981). "Management Information Systems: Evolution and Status". *Advances in computers*, 20(1), p. 1-37.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields". *American Sociological Review*, 48(2), p. 147-160.

- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago, London: The University of Chicago Press, 478p.
- Doherty, N. F., Coombs, C. R., & Loan-Clarke, J. (2006). "A Re-conceptualization of the Interpretive Flexibility of Information Technologies: Redressing the Balance between the Social and the Technical". *European Journal of Information Systems*, 15(6), p. 569-582.
- Drucker, P. F. (1988). "The Coming of the New Organization". *Harvard Business Review*, 66(1), p. 45-53.
- Dumez, H. (2011). "Éléments pour une épistémologie de la recherche qualitative en gestion (2): une réponse à Marie-José Avenier". *Le Libellio d'Aegis*, 7(1), p. 53-62.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). "New Public Management Is Dead--Long Live Digital-Era Governance". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), p. 467-494.

---

## E

---

- ECOSOC, & Comité d'experts de l'administration publique. (2006). *Définition des concepts et terminologies de base de la gouvernance et de l'administration publique*. New York: Conseil économique et social des Nations Unies, 16p.
- Edmondson, A. C., Bohmer, R. M., & Pisano, G. P. (2001). "Disrupted Routines: Team Learning and New Technology Implementation in Hospitals". *Administrative Science Quarterly*, 46(4), p. 685-716.
- Elander, I. (1991). "Analysing Central-Local Government Relations in Different Systems: A Conceptual Framework and Some Empirical Illustrations". *Scandinavian Political Studies*, 14(1), p. 31-58.
- Elliott, A. (2009). *Contemporary Social Theory: An Introduction*. New-York: Routledge, 375p.
- Emirbayer, M., & Mische, A. (1998). "What Is Agency?". *American Journal of Sociology*, 103(4), p. 962-1023.
- Evaristo, R., Desouza, K. C., & Hollister, K. (2005). "Centralization Momentum: The Pendulum Swings Back Again". *Communications of the ACM*, 48(2), p. 67-71.

---

## F

---

- Fallery, B., & Rodhain, F. (2007). "Quatre approches pour l'analyse de données textuelles: lexicale, linguistique, cognitive, thématique". In *XVIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique AIMS*. Montréal, Canada.
- Follorou, J., & Johannès, F. (2013). "Révélation sur le Big Brother français". *Le Monde*, 5 juillet, p. 8-9.
- Formaz, J., & Glassey, O. (2013). "Measuring Computerization and Centralization: An Approach Derived from the Management of Public Registers". In *46th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*. Maui, United States.

- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 251p.
- Frigg, R., & Hartmann, S. (2012). «Models in Science». In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, sous la dir. de E. N. Zalta (Ed.). Disponible sur: <http://plato.stanford.edu/archives/fall2012/entries/models-science/>. Consulté le 27 juillet 2013.
- Frissen, P., & Snellen, I. T. M. (1990). *Informatization Strategies in Public Administration*. Amsterdam ; New York [etc.]: Elsevier Science, 193p.
- Fulk, J. (1993). "Social Construction of Communication Technology". *Academy of Management Journal*, 36(5), p. 921-950.
- Fulk, J., & Boyd, B. (1991). "Emerging Theories of Communication in Organizations". *Journal of Management*, 17(2), p. 407-446.
- Fulk, J., Steinfield, C. W., Schmitz, J., & Power, J. G. (1987). "A Social Information Processing Model of Media Use in Organizations". *Communication Research*, 14(5), p. 529-552.

---

## G

---

- Gartner Group. (2000). *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. Research Note, consulté le 3 juillet 2013 sur <https://www.gartner.com/DisplayDocument?ref=seo&id=317292>
- Gellman, R. (1995). "Public Records – Access, Privacy, and Public Policy: A Discussion Paper". *Government Information Quarterly*, 12(4), p. 391-426.
- Gellman, R. (1999). "Public Registers and Privacy: Conflicts with Other Values and Interests". In *21st International Conference on Privacy and Personal Data Protection*. Hong Kong.
- George, J. F., & King, J. L. (1991). "Examining the Computing and Centralization Debate". *Communications of the ACM*, 34(7), p. 62-72.
- Gerring, J. (2007). *Case Study Research: Principles and Practices*. Cambridge: Cambridge University Press, 265p.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity Press, 402p.
- Giddens, A. (1987). *La constitution de la société. Éléments de la théorie de la structuration*. Trad. de l'anglais par Michel Audet. Paris: Presses universitaires de France, 474p.
- Giddens, A. (1989). «A Reply to my Critics». In *Social Theory of Modern Societies: Anthony Giddens and his Critics*, sous la dir. de D. Held & J. B. Thompson (Eds.), Cambridge: Cambridge University Press.
- Giddens, A. (1993). *New Rules of Sociological Method: A Positive Critique of Interpretative Sociologies* (2ème éd.). Cambridge: Polity Press, 186p.
- Gil-Garcia, J. R., & Hassan, S. (2008). «Structuration Theory and Government IT». In *Handbook of Research on Public Information Technology*, sous la dir. de G. D.

- Garson & M. Khosrow-Pour (Eds.), Vol. 1, p.361-375. Hershey, London: IGI Global.
- Giordano, Y., & Jolibert, A. (2008). «Spécifier l'objet de la recherche». In *Méthodologie de la recherche. Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*, sous la dir. de M.-L. Gavard-Perret, D. Gotteland, C. Haon & A. Jolibert (Eds.), p.47-86. Paris: Pearson Education.
- Glasse, O. (2011). "Metadata For Identity Management of Population Registers". *Future Internet*, 3(2), p. 130-143.
- Glasse, O. (2012). "Les registres publics à l'ère du numérique". *Télescope: Revue d'analyse comparée en administration publique*, 18(1-2), p. 139-154.
- Glasse, O. (2013). «Transparence et eGouvernement». In *Le principe de transparence en Suisse et dans le monde*, sous la dir. de M. Pasquier (Ed.), p.183-196. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Goddard, I. (2009). "Big Brother and State Control – A New Career for Statisticians?". *Significance*, 6(1), p. 32-34.
- Godé-Sanchez, C. (2008). "Les TIC comme leviers du changement organisationnel : une analyse du cas des Armées américaines en Afghanistan". *Systèmes d'Information et Management*, 13(1), p. 7-30.
- Gregor, S. (2006). "The Nature of Theory in Information Systems". *MIS Quarterly*, 30(3), p. 611-642.
- Griffith, T. L., & Northcraft, G. B. (1996). "Cognitive Elements in the Implementation of New Technology: Can Less Information Provide More Benefits?". *MIS Quarterly*, 20(1), p. 99-110.
- Groleau, C. (2000). «La théorie de la structuration appliquée aux organisations: le cas des études sur la technologie». In *Structuration et management des organisations. Gestion de l'action et du changement dans les entreprises*, sous la dir. de D. Autissier & F. Wacheux (Eds.), p.155-179. Paris: L'Harmattan.
- Grönlund, Å. (2010). "Ten Years of e-Government: The 'End of History' and New Beginning". In *9th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2010*, sous la dir. de M. A. Wimmer, J.-L. Chappelet, M. Janssen & H. J. Scholl, p. 13-24. Lausanne, Switzerland.
- Guba, E. G. (1990). «The Alternative Paradigm Dialog». In *The Paradigm Dialog*, sous la dir. de E. G. Guba (Ed.), p.17-30. Newbury Park: SAGE Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1998). «Competing Paradigms in Qualitative Research». In *The Landscape of Qualitative Research : Theories and Issues* sous la dir. de N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), p.195-220. Thousand Oaks, London: Sage Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (2005). «Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences». In *The Sage Handbook of Qualitative Research*, sous la dir. de H. K. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), 3ème éd., p.191-216. Thousand Oaks: Sage Publications.

## H

- Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Mein: Suhrkamp, 1165p.
- Hanseth, O., Aanestad, M., & Berg, M. (2004). "Guest Editors' Introduction: Actor-Network Theory and Information Systems. What's so Special?". *Information Technology & People*, 17(2), p. 116-123.
- Hartono, A. (2010). *An Investigation into Strategic Human Resource Management in Indonesia: A Grounded Research Approach*. Thèse de doctorat, Perth, Murdoch University, 401 p.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). "Analyzing e-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice". *Government Information Quarterly*, 24(2), p. 243-265.
- Held, D., & Thompson, J. B. (1989). *Social Theory of Modern Societies: Anthony Giddens and his Critics*. Cambridge, New York [etc.]: Cambridge University Press, 311p.
- Hiller, J. S., & Belanger, F. (2001). «Privacy Strategies for Electronic Government». In *E-Government 2001*, sous la dir. de M. A. Abramson & G. E. Means (Eds.), p.162-198. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Hirschheim, R., & Klein, H. K. (2012). "A Glorious and Not-So-Short History of the Information Systems Field". *Journal of the Association for Information Systems*, 13(4), p. 188-235.
- Hirschheim, R., & Newman, M. (1991). "Symbolism and Information Systems Development: Myth, Metaphor and Magic". *Information Systems Research*, 2(1), p. 29-62.
- Hirschheim, R., Saunders, C., & Straub, D. (2012). "Historical Interpretations of the IS Discipline: An introduction to the special issue". *Journal of the Association for Information Systems*, 13(4), p. 4.
- Hlady Rispal, M. (2002). *La méthode des cas: application à la recherche en gestion*. Bruxelles De Boeck, 250p.
- Holsen, S. (2013). «Organisme de surveillance et préposés à la transparence». In *Le principe de transparence en Suisse et dans le monde*, sous la dir. de M. Pasquier (Ed.), p.211-231. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Hondius, F. (1998). "L'informatisation des registres de l'état civil et la coopération internationale en cette matière". In *Les registres informatisés dans le secteur public (en droit civil, pénal et administratif): actes du 12ème Colloque sur l'informatique juridique en Europe*, sous la dir. de Conseil de l'Europe, p. 85-99. Strasbourg, France.
- Hood, C. (1991). "A Public Management For All Seasons?". *Public Administration*, 69(1), p. 3-19.
- Hood, C., & Lodge, M. (2004). "Competency, Bureaucracy, and Public Management Reform: A Comparative Analysis". *Governance*, 17(3), p. 313-333.

- Horber-Papazian, K., & Soguel, N. C. (1996). "La répartition des tâches cantons-communes ou le rendez-vous manqué des réformes". *Swiss Political Science Review*, 2(2), p. 1-23.
- Hsiao, R.-L., Wu, S.-H., & Hou, S.-T. (2008). "Sensitive Cabbies: Ongoing Sense-making within Technology Structuring". *Information and Organization*, 18(4), p. 251-279.
- Hu, G., Pan, W., & Wang, J. (2010a). "The Distinctive Lexicon and Consensual Conception of e-Government: An Exploratory Perspective". *International Review of Administrative Sciences*, 76(3), p. 577-597.
- Hu, G., Pan, W., & Wang, J. (2010b). "Le lexique particulier et la conception consensuelle du gouvernement électronique: une perspective exploratoire". *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 76(3), p. 605-625.
- Huber, G. P. (1990). "A Theory of the Effects of Advanced Information Technologies on Organizational Design". *The Academy of Management Review*, 15(1), p. 47-71.
- Hughes, O. E. (2003). *Public Management and Administration: An Introduction* (3ème éd.). Basingstoke: Palgrave Macmillan, 303p.

---

## I

- Im, T. (2011). "Information Technology and Organizational Morphology: The Case of the Korean Central Government". *Public Administration Review*, 71(3), p. 435-443.
- International Institute for Vital Registration and Statistics. (1996). *The Impact of Computerization on Population Registration in Sweden*, 5p. Disponible sur: [http://unstats.un.org/unsd/demographic/CRVS/IIVRS%20papers/IIVRS\\_paper65.pdf](http://unstats.un.org/unsd/demographic/CRVS/IIVRS%20papers/IIVRS_paper65.pdf). Consulté le 6 juillet 2005.
- ISACA, & IT Governance Institute. (2007). *Cobit 4.1: Framework for IT Governance and Control*, 196p.

---

## J

- Jäger, M. (1997). *En route vers l'informatisation de l'état civil suisse*, 26p. Disponible sur: <http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/gesellschaft/eazw/dokumentation/melanges/ref1997-informatisation.pdf>. Consulté le 5 juillet 2013.
- Jian, G. (2007). "“Omega is a Four-letter Word”": Toward a Tension-centered Model of Resistance to Information and Communication Technologies". *Communication Monographs*, 74(4), p. 517-540.
- Johnston, R. B. (2001). "Situated Action, Structuration and Actor-Network Theory: An Integrative Theoretical Perspective". In *Proceedings of the 9th European Conference on Information Systems*, sous la dir. de S. Smithson, J. Gricar, M. Podlogar & S. Avgerinou, p. 27-29. Bled, Slovenia.
- Jones, M. R., & Karsten, H. (2008). "Giddens's Structuration Theory and Information Systems Research". *MIS Quarterly*, 32(1), p. 127-157.

Jong, W. M. (1994). *The Management of Informatization*. Groningen: Wolters-Noordhoff, 247p.

---

## K

---

Kallinikos, J. (2004). «Farewell to Constructivism: Technology and Context-embedded Action». In *The Social Study of Information and Communication Technology*, sous la dir. de C. Avgerou, C. Ciborra & F. Land (Eds.), p.235-274. Oxford: Oxford University Press.

Karahanna, E., Straub, D. W., & Chervany, N. L. (1999). "Information Technology Adoption across Time: A Cross-sectional Comparison of Pre-adoption and Post-adoption Beliefs". *MIS Quarterly*, 23(2), p. 183-213.

Karnøe, P., & Nygaard, C. (1999). "Bringing Social Action and Situated Rationality back in: Toward an Understanding of the Constitution of Business Systems". *International Studies of Management & Organization*, 29(2), p. 78-93.

Kaspersen, L. B., & Sampson, S. (2000). *Anthony Giddens: An Introduction to a Social Theorist*. Oxford [etc.]: Blackwell, 226p.

Kelman, S. (2007). "Public Administration and Organization Studies". *The Academy of Management Annals*, 1(1), p. 225-267.

King, A. (2010). "The Odd Couple: Margaret Archer, Anthony Giddens and British Social Theory". *The British Journal of Sociology*, 61 Suppl 1, p. 253-260.

King, J. L. (1983). "Centralized versus Decentralized Computing: Organizational Considerations and Management Options". *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 15(4), p. 319-349.

King, J. L., Gurbaxani, V., Kraemer, K. L., McFarlan, F. W., Raman, K., & Yap, C.-S. (1994). "Institutional Factors in Information Technology Innovation". *Information Systems Research*, 5(2), p. 139-169.

Klatzky, S. R. (1970). "Automation, Size, and the Locus of Decision Making: The Cascade Effect". *The Journal of Business*, 43(2), p. 141-151.

Kluver, R. (2004). «Globalization, Informatization, and Intercultural Communication». In *Intercultural Communication: A Global Reader*, sous la dir. de F. E. Jandt (Ed.), p.425-437. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Knoepfel, P., & Olgiati, M. (2007). *Politique de la mémoire nationale. Etude principale I*. Chavannes-près-Renens: IDHEAP, 184p.

Kuhn, T. S. (1970). *The Structure of Scientific Revolutions* (2ème éd.). Chicago, London: The University of Chicago Press, 210p.

Kulk, S., & Van Loenen, B. (2012). "Brave New Open Data World?". *International Journal of Spatial Data Infrastructures Research*, 7, p. 196-206.

Kürschner, C. (2009). *An Analysis of Factors influencing Decentralization in the Context of RFID Systems in Manufacturing*. Thèse de doctorat, University of St. Gallen, 215 p.

**L**

---

- Landsbergen, D. (2004). "Screen Level Bureaucracy: Databases as Public Records". *Government Information Quarterly*, 21(1), p. 24-50.
- Lapsley, I. (2009). "New Public Management: The Cruellest Invention of the Human Spirit?". *Abacus*, 45(1), p. 1-21.
- Latour, B. (1987). *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers through Society*. Milton Keynes: Open University Press, 274p.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model". *Government Information Quarterly*, 18(2), p. 122-136.
- Le Moigne, J.-L. (1995). *Les épistémologies constructivistes*. Paris: Presses universitaires de France, 127p.
- Le Moigne, J. L. (2002). *Le constructivisme: Epistémologie de l'interdisciplinarité* (Vol. 2). Paris: L'Harmattan, 362p.
- Leavitt, H., & Whistler, T. (1958). "Management in the 1980's". *Harvard Business Review*, 36(6), p. 41-48.
- Lee, A. S. (2001). "Editor's Comments". *MIS Quarterly*, 25(1), p. iii-vii.
- Lee, J. (2010). "10 year Retrospect on Stage Models of e-Government: A Qualitative Meta-Synthesis". *Government Information Quarterly*, 27(3), p. 220-230.
- Lejeune, C. (2007). «Petite histoire des ressources logicielles au service de la sociologie qualitative». In *Humanités numériques, Tome 1. Nouvelles technologies cognitives et épistémologie*, sous la dir. de C. Brossaud & B. Reber (Eds.), p.197-214. Paris: Hermès Science Publications.
- Lemieux, V. (2001). *Décentralisation, politiques publiques et relations de pouvoir*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, 202p.
- Lenk, K. (2007). "Reconstructing Public Administration Theory from below". *Information Polity*, 12(4), p. 207-212.
- Leonardi, P. M. (2007). "Activating the Informational Capabilities of Information Technology for Organizational Change". *Organization Science*, 18(5), p. 813-831.
- Leonardi, P. M. (2012). «Materiality, Sociomateriality, and Socio-Technical Systems: What Do These Terms Mean? How are They Related? Do We Need Them?». In *Materiality and Organizing: Social Interaction in a Technological World*, sous la dir. de P. M. Leonardi, B. A. Nardi & J. Kallinikos (Eds.), p.25-48. Oxford: Oxford University Press.
- Leonardi, P. M. (2013). "Theoretical Foundations for the Study of Sociomateriality". *Information and Organization*, 23(2), p. 59-76.
- Leonardi, P. M., & Barley, S. R. (2008). "Materiality and Change: Challenges to Building Better Theory about Technology and Organizing". *Information and Organization*, 18(3), p. 159-176.
- Leonardi, P. M., & Barley, S. R. (2010). "What's Under Construction Here? Social Action, Materiality, and Power in Constructivist Studies of Technology and Organizing". *The Academy of Management Annals*, 4(1), p. 1-51.

- Levina, N., & Vaast, E. (2005). "The Emergence of Boundary Spanning Competence in Practice: Implications for Implementation and Use of Information Systems". *MIS Quarterly*, 29(2), p. 335-363.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation, 244p.
- Liu, C. (2012). "The Myth of Informatization in Rural Areas: The Case of China's Sichuan Province". *Government Information Quarterly*, 29(1), p. 85-97.
- Lopez, A., & Thomason, J. (2013). "Civil Registration and Vital Statistics – Everybody's Business but Nobody's Business". *The Lancet*, 381(9874), p. 1275-1276.
- Lyon, D. (1986). "From 'Post-Industrialism' to 'Information Society': A New Social Transformation?". *Sociology*, 20(4), p. 577-588.

---

## M

---

- Mahon, P. (2010). *Droit constitutionnel. Institutions, juridiction constitutionnelle et procédure* (2ème éd.). Neuchâtel: Université de Neuchâtel - Faculté de droit, 310p.
- Majchrzak, A., Rice, R. E., Malhotra, A., King, N., & Ba, S. (2000). "Technology Adaption: The Case of a Computer-supported Inter-organizational Virtual Team 1". *MIS Quarterly*, 24(4), p. 569-600.
- Malaurent, J., Yan, L., & Avison, D. (2012). "Reopening The Centralization-Decentralization Debate: A Comparative Case Study of ERP Implementation in Two Chinese Petroleum Companies". *The Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS)*, p. 1-12.
- Margetts, H. (1998). *Information Technology in Government: Britain and America*. London: Routledge, 224p.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). "The Second Wave of Digital-Era Governance: A Quasi-Paradigm for Government on the Web". *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987), p. 1-17.
- Markus, M. L. (1983). "Power, politics, and MIS implementation". *Communications of the ACM*, 26(6), p. 430-444.
- Markus, M. L. (1994). "Electronic Mail as the Medium of Managerial Choice". *Organization Science*, 5(4), p. 502-527.
- Markus, M. L., & Robey, D. (1988). "Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research". *Management Science*, 34(5), p. 583-598.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2010). *Designing Qualitative Research* (5ème éd.). Thousand Oaks: Sage Publications, 322p.
- Meijer, A. (2007). "Why don't they Listen to us ? Reasserting the Role of ICT in Public Administration". *Information Polity*, 12, p. 233-242.
- Meijer, A. (2009). "Understanding Modern Transparency". *International Review of Administrative Sciences*, 75(2), p. 255-269.

- Meijer, A., & Homburg, V. (2003). «Wiring Weber's Iron Cage ? Divergent Patterns of Informatization and Accountability in Government Bureaucracies». In *Information Technology and Organizations: Trends, Issues, Challenges and Solutions*, sous la dir. de M. Khosrow-Pour (Ed.), p.244-247. Hershey, London: Idea Group Publishing.
- Meilland, P. (2013). «Caractéristiques des lois sur l'accès à l'information en Suisse». In *Le principe de transparence en Suisse et dans le monde*, sous la dir. de M. Pasquier (Ed.), p.19-35. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony". *American Journal of Sociology*, 83(2), p. 340-363.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives: recueil de nouvelles méthodes* (2ème éd.). Bruxelles: De Boeck Université, 628p.
- Miller, A. R. (1972). "Computers, Data Banks and Individual Privacy: An Overview". *Columbia Human Rights Law Review*, 4(1), p. 1-12.
- Mingers, J. (2004). "Real-izing Information Systems: Critical Realism as an Underpinning Philosophy for Information Systems". *Information and Organization*, 14(2), p. 87-103.
- Mingers, J., Mutch, A., & Willcocks, L. (2013). "Critical Realism in Information Systems Research". *MIS Quarterly*, 37(3), p. 795-802.
- Mohr, L. B. (1971). "Organizational Technology and Organizational Structure". *Administrative Science Quarterly*, 16, p. 444-459.
- Monteiro, E., & Hanseth, O. (1996). «Social Shaping of Information Infrastructure: On Being Specific about the Technology». In *Information Technology and Changes in Organizational Work*, sous la dir. de W. J. Orlikowski, G. Walsham, M. R. Jones & J. I. DeGross (Eds.), p.325-343. London: Chapman & Hall.
- Moon, M. J. (2002). "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?". *Public Administration Review*, 62(4), p. 424-433.
- Morgan, D. L. (2008). «Emergent Design». In *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, sous la dir. de L. M. Given (Ed.), Vol. 1, p.245-248. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Morgan, G. (1980). "Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory". *Administrative Science Quarterly*, 25(4), p. 605-622.
- Morgan, M. S., & Morrison, M. (1999). «Models as Mediating Instruments». In *Models as Mediators: Perspectives on Natural and Social Science*, sous la dir. de M. S. Morgan & M. Morrison (Eds.), p.10-37. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mutch, A. (2002). "Actors and Networks or Agents and Structures: Towards a Realist View of Information Systems". *Organization*, 9(3), p. 477-496.
- Mutch, A. (2013). "Sociomateriality — Taking the Wrong Turning?". *Information and Organization*, 23(1), p. 28-40.

## N

- Nations Unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme, adoptée le 10 décembre 1948 en séance plénière par l'Assemblée générale des Nations Unies*. Paris: Unesco, 5p. Disponible sur: <https://www.un.org/fr/documents/udhr/>. Consulté le 6 juillet 2013.
- Nations Unies. (2003a). *Manuel de formation aux systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil*. New-York: United Nations Publications, 317p.
- Nations Unies. (2003b). *Principes et recommandation pour un système de statistiques de l'état civil* (2ème éd.). New-York: Section de la publication des Nations Unies, 205p.
- Nora, S., & Minc, A. (1978). *L'informatisation de la société: rapport à M. le Président de la République*. Paris: La Documentation française : Ed. du Seuil, 163p.

## O

- OCDE. (2004). *L'administration électronique: un impératif*. Paris: Éditions OCDE, 228p.
- OECD. (2001). The Internet and Business Performance. *OECD Digital Economy Papers*, p. 1-51. Disponible sur: <http://www.oecd.org/sti/ind/2731209.pdf>
- Office fédéral de l'état civil. (2009). *Solution fédérale intégrale pour Infostar*, . Berne, 18p. Disponible sur: <http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/gesellschaft/eazw/dokumentation/berichte/bundesloesung-f.pdf>. Consulté le 7 juillet 2013.
- Office fédéral de la justice. (2010). *Bulletin d'information sur le projet eMISTAR (1)*. Berne, 4p. Disponible sur: <http://www.bj.admin.ch/content/dam/data/gesellschaft/eazw/meldewesen/newsletter-1-2010-f.pdf>. Consulté le 3 juillet 2013.
- Office fédéral de la justice. (2012). *Bulletin d'information sur le projet eMISTAR (4)*. Berne, 2p. Disponible sur: <http://www.bj.admin.ch/content/dam/data/gesellschaft/eazw/meldewesen/newsletter-4-2012-f.pdf>. Consulté le 5 juillet 2013.
- Office fédéral de la justice. (2013). *Modification du Code civil suisse (Enregistrement de l'état civil et du registre foncier). Avant-projet de septembre 2012. Résultats de la consultation*. Berne, 26p. Disponible sur: <http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/pressemitteilung/2013/2013-05-15/veber-f.pdf>. Consulté le 7 juillet 2013.
- Office fédéral de la statistique. (2004). *Les registres au service de la statistique*. Neuchâtel, 12p. Disponible sur: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.49161.pdf>. Consulté le 5 juillet 2013.
- Office fédéral de la statistique. (2005). *Le nouveau numéro d'assuré AVS (NAVS13) comme identificateur de personne dans les registres fédéraux, cantonaux et*

- communaux de personnes*. Neuchâtel, 29p. Disponible sur:  
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/00/00/10/02.parsys.23818.downloadList.26092.DownloadFile.tmp/ahvn13guidelinesnachfhrungfv1.0081205.pdf>.  
Consulté le 5 juillet 2013.
- Office fédéral de la statistique. (2010). *Structure territoriale. Nette diminution du nombre de communes entre 2000 et 2010*. Actualités OFS, Neuchâtel, 4p. Disponible sur:  
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/22/publ.html?publicationID=4220>. Consulté le 4 juillet 2013.
- Ollman, B. (1971). *Alienation: Marx's Conception of Man in Capitalist Society*. Cambridge: Cambridge University Press, 325p.
- Organisation mondiale de la Santé. (2013). *État civil: pourquoi il est important de recenser naissances et décès*. Aide mémoire N°324, 2p. Disponible sur:  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs324/fr/index.html>. Consulté le 1er juillet 2013.
- Orlikowski, W. J. (1992). "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations". *Organization Science*, 3(3), p. 398–427.
- Orlikowski, W. J. (1996). "Improvising Organizational Transformation over Time: A Situated Change Perspective". *Information Systems Research*, 7(1), p. 63-92.
- Orlikowski, W. J. (2000). "Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations". *Organization Science*, 11(4), p. 404-428.
- Orlikowski, W. J. (2007). "Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work". *Organization Studies*, 28(9), p. 1435-1448.
- Orlikowski, W. J. (2009). "The Sociomateriality of Organisational Life: Considering Technology in Management Research". *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), p. 125-141.
- Orlikowski, W. J., & Barley, S. R. (2001). "Technology and Institutions: What Can Research on Information Technology and Research on Organizations Learn from Each Other?". *MIS Quarterly*, 25(2), p. 145.
- Orlikowski, W. J., & Gash, D. C. (1994). "Technological Frames: Making Sense of Information Technology in Organizations". *ACM Transactions on Information Systems*, 12(2), p. 174-207.
- Orlikowski, W. J., & Iacono, C. S. (2001). "Desperately Seeking the 'IT' in IT Research: A Call to Theorizing the IT Artifact". *Information Systems Research*, 12(2), p. 121-134.
- Orlikowski, W. J., & Robey, D. (1991). "Information Technology and the Structuring of Organizations". *Information Systems Research*, 2(2), p. 143-169.
- Orlikowski, W. J., & Scott, S. (2008). "Sociomateriality: Challenging the Separation of Technology, Work and Organization". *The Academy of Management Annals*, 2(1), p. 433-474.
- Orlikowski, W. J., & Yates, J. (1994). "Genre Repertoire: The Structuring of Communicative Practices in Organizations". *Administrative Science Quarterly*, 39(4), p. 541-574.
- Orwell, G. G. (2006). *1984*. Paris: Gallimard, 407p.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Menlo Park California: Addison-Wesley, 405p.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). "A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach". *The American Review of Public Administration*, 43(2), p. 135-158.

## P

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (3ème éd.). Paris: Armand Colin, 423p.

Pasquier, M. (2013). «Introduction». In *Le principe de transparence en Suisse et dans le monde*, sous la dir. de M. Pasquier (Ed.), p.xi-xiv. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.

Peled, A. (2001). "Centralization or Diffusion? Two Tales of Online Government". *Administration & Society*, 32(6), p. 686-709.

Perret, V., & Séville, M. (2007). «Fondements épistémologiques de la recherche». In *Méthodes de recherche en management*, sous la dir. de R. A. Thiétart (Ed.), 3ème éd., p.13-33. Paris: Dunod.

Perrow, C. (1967). "A Framework for the Comparative Analysis of Organizations". *American Sociological Review*, 32(2), p. 194-208.

Piguet, C., & Hügli, H. (2004). «Histoire des machines à calculer et des automates». In *Du zéro à l'ordinateur: une brève histoire du calcul*, sous la dir. de p.21-44. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.

Point, S., & Fourboul Voynet, C. (2006). "Le codage à visée théorique". *Recherche et Applications en Marketing*, 21(4), p. 61-78.

Pollitt, C. (1990). *Managerialism and the Public Services : The Anglo-American Experience*. Oxford: Wiley-Blackwell, 214p.

Pollitt, C. (2011). "Technological Change: A Central yet Neglected Feature of Public Administration". *NISPACEE Journal of Public Administration and Policy*, 3(2), p. 31-53.

Pollitt, C. (2012). *New Perspectives on Public Services: Place and Technology*. Oxford: Oxford University Press, 247p.

Pollitt, C., & Op de Beeck, L. (2010). "Hyper-Stability in an Age of Hyper-Innovation: A Comparative Case Study". *Public Policy and Administration*, 25(3), p. 289-304.

Poole, M. S. (2009). "Response to Jones and Karsten, "Giddens's Structuration Theory and Information Systems Research". *MIS Quarterly*, 33(3), p. 583-587.

Poole, M. S., & DeSanctis, G. (1990). «Understanding the Use of Group Decision Support Systems: The Theory of Adaptive Structuration». In *Organizations and Communication Technology*, sous la dir. de J. Fulk & C. W. Steinfield (Eds.), p.173-193. Newbury Park: Sage.

Poole, M. S., & DeSanctis, G. (1992). "Microlevel Structuration in Computer-supported Group Decision Making". *Human Communication Research*, 19(1), p. 5-49.

- Porat, M. U. (1977). *The Information Economy*. Ann Arbor: University of Michigan Library.
- Pozzebon, M. (2004). "The Influence of a Structurationist View on Strategic Management Research". *Journal of Management Studies*, 41(2), p. 247-272.
- Pozzebon, M., & Pinsonneault, A. (2005). "Challenges in Conducting Empirical Work Using Structuration Theory: Learning from IT Research". *Organization Studies*, 26(9), p. 1353-1376.
- Prasad, P. (1993). "Symbolic Processes in the Implementation of Technological Change: a Symbolic Interactionist Study of Work Computerization". *Academy of Management Journal*, 36(6), p. 1400-1429.
- Preuss-Laussinotte, S. (2006). "Bases de données personnelles et politiques de sécurité : une protection illusoire ?". *Cultures & Conflits*, 74, p. 81-90.
- Pursell, C. (1994). *White Heat*. Berkeley, Los Angeles: University of California Press, 226p.

---

## Q

---

- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales* (3ème éd.). Paris: Dunod, 256p.

---

## R

---

- Raab, C. D. (2004). «Privacy Issues as Limits to Access». In *Public Sector Information In The Digital Age: Between Markets, Public Management And Citizens' Rights*, sous la dir. de G. Aichholzer & H. Burkert (Eds.), p.23-47. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Read, R. (2009). "On Wanting to Say, "All We Need Is a Paradigm."". *The Harvard Review of Philosophy*, 9(1), p. 88-105.
- Rhodes, R. A. W. (1981). *Control and Power in Central-local Government Relations*. Aldershot: Gower and Brookfield VT: Ashgate, 232p.
- Rice, R. E., & Aydin, C. (1991). "Attitudes Toward New Organizational Technology: Network Proximity as a Mechanism for Social Information Processing". *Administrative Science Quarterly*, 36(2), p. 219-244.
- Rogers, E. M. (2000). "Informatization, Globalization, and Privatization in the New Millennium". *Asian Journal of Communication*, 10(2), p. 71-92.
- Rojot, J. (2010). "La théorie de la structuration". *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 76, p. 44-60.
- Rose, J. (1998). "Evaluating the Contribution of Structuration Theory to the Information Systems Discipline". In *Proceedings of the 6th European Conference on Information Systems*, sous la dir. de W. R. J. Baets, p. 910-924. Euro-Arab Management School, Granada.

- Roy, B. (2001). «L'aide à la décision aujourd'hui: que devrait-on attendre?». In *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, sous la dir. de A. David, A. Hatchuel & R. Laufer (Eds.), p.141-174. Paris: Vuibert.
- Rubin, B. M. (1986). "Information Systems for Public Management: Design and Implementation". *Public Administration Review*(Special Issue), p. 540-552.
- Rutgers, M. R. (1997). "Beyond Woodrow Wilson The Identity of the Study of Public Administration in Historical Perspective". *Administration & Society*, 29(3), p. 276-300.

---

## S

---

- Sahay, S., & Walsham, G. (1995). "Information Technology in Developing Countries: A Need for Theory Building\*". *Information Technology for Development*, 6(3-4), p. 111-124.
- Sarantakos, S. (2004). *Social Research* (3ème éd.). New-York: Palgrave Macmillan, 496p.
- Savall, H., & Zardet, V. (2004). *Recherche en sciences de gestion: approche qualimétrique, observer l'objet complexe*. Paris: Economica, 432p.
- Scholl, H. J. J. (2008). «Discipline or Interdisciplinary Study Domain? Challenges and Promises in Electronic Government Research». In *Digital Government*, sous la dir. de H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller, S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh & C. A. Larson (Eds.), p.21-41. Springer.
- Scott, S. V., & Orlikowski, W. J. (2013). "Sociomateriality — Taking the Wrong Turning? A Response to Mutch". *Information and Organization*, 23(2), p. 77-80.
- Scott, S. V., & Wagner, E. L. (2003). "Networks, Negotiations, and New Times: The Implementation of Enterprise Resource Planning into an Academic Administration". *Information and Organization*, 13(4), p. 285-313.
- Scott, W. R. (1987). "The Adolescence of Institutional Theory". *Administrative Science Quarterly*, 32(4), p. 493-511.
- Scott, W. R. (1994). «Institutions and Organizations: Toward a Theoretical Synthesis». In *Institutional Environments and Organizations: Structural Complexity and Individualism*, sous la dir. de W. R. Scott, J. W. Meyer & Associates (Eds.), p.55-80. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Scott, W. R., Ruef, M., Mendel, P. J., & Caronna, C. A. (2000). *Institutional Change and Healthcare Organizations: From Professional Dominance to Managed Care*. Chicago: The University of Chicago Press, 427p.
- Sewell, W. H., Jr. (1992). "A Theory of Structure: Duality, Agency, and Transformation". *American Journal of Sociology*, 98(1), p. 1-29.
- Shannon, C. E. (1948). "A Mathematical Theory of Communication". *Bell System Technical Journal*, 27, p. 379-423 et 623-656.
- Simon, H. A. (1974). *La science des systèmes, science de l'artificiel*. Paris: Epi, 159p.

- Skiri, H. (1995). *Role and Status of Civil Registration (Population Registration) and Vital Statistics Systems in Norway*, document présenté à la Division de statistique de l'ONU (document AW2/CRVS/95/26).
- Snellen, I. (2001). «La fonction publique dans une société de l'information». In *La gouvernance au XXIe siècle: revitaliser la fonction publique*, sous la dir. de B. G. Peters & D. J. Savoie (Eds.), p.151-180. Laval: Presse Universitaires.
- Snellen, I. (2007). "Is " Informatisation " after 20 Years still a "Corpus Alienum" in Public Administration ?". *Information Polity*, 12(4), p. 201-206.
- Snellen, I., & van de Donk, W. (1998). «Towards a Theory of Public Administration in an Information Age». In *Public Administration in an Information Age: A Handbook*, sous la dir. de I. Snellen & W. van de Donk (Eds.), p.3-20. Amsterdam ; Berlin [etc.]: Ios Press Inc.
- Solove, D. J. (2001). "Privacy and Power: Computer Databases and Metaphors for Information Privacy". *Stanford Law Review*, 53(6), p. 1393-1462.
- Solove, D. J. (2002). "Access and Aggregation: Public Records, Privacy and the Constitution". *Minnesota Law Review*, 86(6), p. 1137-1218.
- Sterne, J. (2003). "Bourdieu, Technique and Technology". *Cultural Studies*, 17(3-4), p. 367-389.
- Straus, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (2ème éd.). Thousand Oaks: Sage, 312p.
- Swanson, E. B., & Ramiller, N. C. (1997). "The Organizing Vision in Information Systems Innovation". *Organization Science*, 8(5), p. 458-474.

---

## T

---

- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 768p.
- Tavakolian, H. (1989). "Linking the Information Technology Structure with Organizational Competitive Strategy: A Survey". *MIS Quarterly*, 13(3), p. 309-317.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1998). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource* (3ème éd.). New York: J. Wiley, 337p.
- Thierry, X. (2008). "Migrations: le défi statistique européen". *Futuribles*, 343, p. 61-78.
- Thompson, J. D., & Bates, F. L. (1957). "Technology, Organization, and Administration". *Administrative Science Quarterly*, 2(3), p. 325-343.
- Toffler, A. (1981). *The Third Wave*. New York: Bantam Books, 537p.

---

## U

---

- UK Academy for Information Systems. (1995). *Information Systems: Subject, Definition and Scope*, 1p. Disponible sur: <http://www.comp.leeds.ac.uk/ukais/Newsletters/ISDefinition.html>. Consulté le 23 juillet 2013.
- United Nations. (2006). *Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*. New-York: United Nations Publications, 270p. Disponible sur: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>. Consulté le 5 juillet 2013.
- United Nations. (2012). *E-Government Survey 2012. E-Government for the People*. New-York: United Nations Publications, 160p. Disponible sur: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>. Consulté le 13 juillet 2013.
- United Nations Division for Public Economics and Public Administration, & American Society for Public Administration. (2002). *Benchmarking E-Government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States*. New York: United Nations Publications, 81p. Disponible sur: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>. Consulté le 5 juillet 2013.

---

## V

---

- Valentine, J. C. (2008). «Methods, Quantitative». In *International Encyclopedia of the Social Sciences*, sous la dir. de W. A. Darity (Ed.), 2ème éd., Vol. 5, p.112-113. Detroit: Macmillan Reference.
- Vishwanath, A. (2006). "The Effect of the Number of Opinion Seekers and Leaders on Technology Attitudes and Choices". *Human Communication Research*, 32(3), p. 322-350.
- Vogel, R. (2013). "What Happened to the Public Organization? A Bibliometric Analysis of Public Administration and Organization Studies". *The American Review of Public Administration*, p.
- Volkoff, O., Strong, D. M., & Elmes, M. B. (2007). "Technological Embeddedness and Organizational Change". *Organization Science*, 18(5), p. 832-848.
- von Glasersfeld, E. (1988). «Introduction à un constructivisme radical ». In *L'invention de la réalité*, sous la dir. de P. Watzlawick (Ed.), p.19-43. Paris: Le Seuil.
- von Glasersfeld, E. (2001). "The Radical Constructivist View of Science". *Foundations of Science*, 6(1-3), p. 31-43.
- von Glasersfeld, E. (2005). "Thirty Years Constructivism". *Constructivist Foundations*, 1(1), p. 9-12.

W

---

- Walsham, G. (1997). «Actor-Network Theory and IS Research: Current Status and Future Prospects». In *Information Systems and Qualitative Research*, sous la dir. de A. S. Lee, J. Liebenau & J. I. DeGross (Eds.), p.466-480. London: Chapman & Hall.
- Walsham, G. (2002). "Cross-cultural Software Production and Use: A Structural Analysis". *MIS Quarterly*, 26(4), p. 359-380.
- Walsham, G., & Chun, K. H. (1993). "Information Systems Strategy Formation and Implementation: the Case of a Central Government Agency". *Accounting, Management and Information Technologies*, 3(3), p. 191-209.
- Walsham, G., & Sahay, S. (1999). "GIS for District-level Administration in India: Problems and Opportunities". *MIS Quarterly*, 23(1), p. 39-65.
- Wang, G. (1994). *Treading Different Paths: Informatization in Asian Nations*. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 276p.
- Watson, I. (2010). "A Short History of National Identification Numbering in Iceland". *Bifröst Journal of Social Science*, 4, p. 51-89.
- Watson, R. T., DeSanctis, G., & Poole, M. S. (1988). "Using a GDSS to Facilitate Group Consensus: Some Intended and Unintended Consequences". *MIS Quarterly*, 12(3), p. 463-478.
- West, D. M. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1), p. 15-27.
- Willcocks, L. P. (2006). "Michel Foucault in the Social Study of ICTs Critique and Reappraisal". *Social Science Computer Review*, 24(3), p. 274-295.
- Woodward, J. (1958). *Management and Technology*. London: Her Majesty's Stationery Office, 40p.
- World Health Organization, & Health Metrics Network. (2013). "Outcome Statement. Well Functioning Civil Registration and Vital Statistics Systems in Asia and the Pacific by 2020". In *Global Summit on Civil Registration and Vital Statistics*. Bangkok, Thailand.
- Wyatt, S. (2008). «Technological Determinism Is Dead; Long Live Technological Determinism». In *The Handbook of Science and Technology Studies*, sous la dir. de E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch & J. Wajcman (Eds.), 3ème éd., p.165-180. Cambridge: MIT Press.
- Wyner, G., & Malone, T. W. (1996). "Cowboys or Commanders : Does Information Technology Lead to Decentralization ?". In *International Conference on Information Systems*, sous la dir. de J. I. DeGross, S. Jarvenpaa & A. Srinivasan, p. 63-79. Cleveland, United States.

Y

---

- Yang, T.-M., & Pardo, T. A. (2011). "How Is Information Shared across Boundaries?". In *44th Hawaii International Conference on System Sciences*. Koloa, United States.

- Yates, J., & Orlikowski, W. J. (1992). "Genres of Organizational Communication: A Structural Approach to Studying Communication and Media". *Academy of management review*, 17(2), p. 299-326.
- Yates, J., Orlikowski, W. J., & Okamura, K. (1999). "Explicit and Implicit Structuring of Genres in Electronic Communication: Reinforcement and Change of Social Interaction". *Organization Science*, 10(1), p. 83-103.
- Yildiz, M. (2007). "E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward". *Government Information Quarterly*, 24(3), p. 646-665.
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods* (3ème éd.). Los Angeles: Sage Publications, 219p.
- Yuan, Y. C., Fulk, J., & Monge, P. R. (2007). "Access to Information in Connective and Communal Transactive Memory Systems". *Communication Research*, 34(2), p. 131-155.

---

## Z

---

- Zack, M. H., & McKenney, J. L. (1995). "Social Context and Interaction in Ongoing Computer-supported Management Groups". *Organization Science*, 6(4), p. 394-422.
- Zuboff, S. (1988). *In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power*. New York: Basic Books, 468p.



# **Annexes**

# Annexe I

## Guide d'entretien

### *Présentation du but de l'étude et du déroulement de l'entretien :*

Encore merci de consacrer un moment pour partager avec moi vos connaissances et vos idées. Je m'intéresse dans le cadre de ma recherche aux conséquences de l'informatisation des registres de personnes sur l'organisation des administrations publiques suisses. Dans cette optique, je sollicite différents acteurs aux niveaux fédéral, cantonal et communal, en particulier dans le domaine de la gestion des registres de personnes (état civil et contrôle de l'habitant en particulier).

A travers notre entretien, j'espère comprendre un peu mieux les étapes qui ont conduit à numériser les données de ces registres et les implications que cela a dans le travail des administrations concernées. J'ai préparé quelques questions qui peuvent structurer notre discussion, mais ce qui m'intéresse vraiment est votre point de vue sur l'introduction de ces outils informatiques et leur interconnexion sans être limité par telle ou telle question. La durée de l'entretien ne devrait pas dépasser une heure trente.

<b>Questions ouvertes</b>	
PRA1	Est-ce que vous pourriez me présenter en quelques mots les activités de votre bureau/organisation, ainsi que le poste que vous occupez ?
PRA2	Comment votre bureau est-il organisé en interne ?
PRA3	Avec quelles organisations externes entretenez-vous des contacts réguliers ?
PRA4	Quelles sont les principales lois qui influencent votre activité ?
PRA5	Quel est le rôle joué par l'informatique dans la tendance à regrouper des administrations, que ce soit au niveau des fusions de communes (de 3021 communes en 1990 à 2551 communes en 2011) ou du nombre d'offices d'état civil (environ 2000 offices dans les années 1990, 167 offices en 2011)?
PRA6	Quelles ont été les conséquences de l'introduction de la Loi sur l'Harmonisation des Registres (LHR, introduite en 2006) sur les administrations ?
PRA7	Quels sont les investissements, mais aussi les économies, réalisés avec cette harmonisation des registres ?
PRA8	Quelles sont les données concernant les citoyens que vous devez gérer ? Dans quel but ? Sur quel type de support (papier/électronique) ? Où sont physiquement stockées ces données ?

PRA9	Depuis quand enregistrez-vous les données de l'état civil sous forme informatique ?
PRA10	Comment s'est passée la ressaisie des données contenues dans les registres papiers ? Est-ce que des bases de données informatiques pré-existantes à Infostar ont été utilisées ?
PRA11	Qui sont les utilisateurs des données que vous devez gérer ?
PRA12	Qui a accès à ces registres informatisés et comment ces accès sont-ils gérés ?
PRA13	L'informatisation des registres d'état-civil modifie-elle les relations avec le service cantonal de l'état civil et l'office fédéral de l'état civil ?
PRA14	Quels sont les contacts que vous entretenez avec le préposé à la protection des données ?
PRA15	Depuis votre entrée en fonction, à quels changements majeurs avez-vous dû faire face ?
PRA16	Comment ces changements ont-ils été accueillis et gérés (formation, embauche, sous-traitance,...)?
PRA17	Les Technologies de l'Information et de la communication ont-elles joué un rôle dans ces changements ?
PRA18	Quels sont les principaux problèmes rencontrés lors de la mise en place de l'harmonisation des registres, respectivement du registre d'état civil informatisé ?
PRA19	Quel a été votre rôle lors de cette implémentation ?
PRA20	Quels sont les principales difficultés auxquelles vous aurez à faire face ces prochaines années ?

*Les questions sur l'opinion utilisent une échelle de Likert à 5 niveaux:*

1. Pas du tout d'accord
2. Pas d'accord
3. Ni en désaccord ni d'accord
4. D'accord
5. Tout à fait d'accord

Questions fermées: Selon vous...		1	2	3	4	5
OP1	... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses (Si plutôt d'accord, au profit de qui: CH-cantons-communes)					
OP2	... les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes					

OP3	... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation (resp. des administrations publiques) plus complexes					
OP4	... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne					
OP5	... mon organisation (resp. les administrations publiques) dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité					
OP6	... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes					
OP7	... mon organisation (resp. les administrations publiques) dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données					
OP8	... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant					
OP9	... la création d'un méta-registre regroupant les différents registres de personnes est souhaitable					
OP10	... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années					
OP11	... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive					
OP12	... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations					
OP13	... l'harmonisation des registres (p.ex. avec Infostar) entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques					
OP14	... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait					
OP15	... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années					
OP16	... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information					
OP17	... les Systèmes d'Information permettent un gain de temps considérable dans l'accomplissement de tâches, ce qui entraîne une diminution de la charge de travail					

## Interviewleitfaden

### *Darstellung des Zwecks der Studie und des Gesprächsverlaufes:*

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, mir Ihre Kenntnisse und Ideen mitzuteilen. In meiner Forschung interessiere ich mich für die Auswirkungen der Digitalisierung auf die öffentlichen Verwaltungen in der Schweiz. Dafür führe ich Gespräche mit verschiedenen Akteuren beim Bund, in den Kantonen und den Gemeinden, insbesondere im Bereich Personenregister (Zivilstandsregister und Einwohnerregister) durch.

Mit diesem Gespräch hoffe ich, die Einführungsschritte der Datendigitalisierung und die daraus folgenden Implikationen für die Verwaltungsarbeit besser verstehen zu können. Ich habe einige Fragen vorbereitet, die unsere Diskussion strukturieren können. Aber vor allem interessiert mich Ihre Ansicht über die Einführung dieser Tools in Ihrer Verwaltung. Deshalb soll der Gesprächsleitfaden einen nützlichen Rahmen, jedoch keine unnötige Beschränkung für Ihre Ausführungen darstellen. Alles, was wir hier diskutieren, wird streng vertraulich behandelt. Das Interview sollte nicht länger als eine Stunde und dreißig Minuten dauern.

<b>Offene Fragen</b>	
PRA1	Könnten Sie kurz die Aktivitäten Ihres Büros / Organisation darstellen, sowie Ihre Funktion?
PRA2	Wie ist Ihr Büro intern organisiert?
PRA3	Mit welchen Organisationen haben Sie regelmäßigen Kontakt?
PRA4	Was sind die wichtigsten Gesetze, die Ihre Aktivitäten bestimmen?
PRA5	Was ist die Rolle der IT im Prozess, die Verwaltungen umzustellen, ob auf kommunaler Ebene mit Gemeindefusionen (3021 Gemeinden in 1990, 2551 in 2011) oder in den Zivilstandkreisen (zirka 2000 Zivilstandkreise in den 1990er Jahren, 167 in 2011)?
PRA6	Was waren die Folgen der Einführung des Registerharmonisierungsgesetzes (RHG, eingeführt im Jahr 2006) auf die Verwaltungen?
PRA7	Was sind die Investitionen einerseits und die Einsparungen andererseits, die bei dieser Registerharmonisierung realisiert wurden?
PRA8	Welche Informationen über die Bürger müssen Sie verwalten? Zu welchem Zweck? Auf welchem Träger (Papier / elektronisch)? Wo sind diese Daten physisch gespeichert?
PRA9	Seit wann speichern Sie elektronische Daten?

PRA10	Wie ist die Erfassung der Daten auf Papierform in ein elektronisches Format verlaufen? Welche elektronischen Datenbanken benutzen Sie von Infostar?
PRA11	Wer sind die Nutzer der Daten, die Sie verwalten müssen?
PRA12	Wer hat Zugriff auf Ihre elektronische Register und wie ist der Zugang verwaltet?
PRA13	Hat die Registerdigitalisierung Ihre Beziehungen mit dem kantonalen Zivilstandsamt, und dem Eidgenössischen Amt für das Zivilstandswesen beeinflusst?
PRA14	Welche Kontakte haben Sie mit dem Datenschutzbeauftragter?
PRA15	Seit Ihrem Amtsantritt, mit welchen bedeutenden Veränderungen wurden Sie konfrontiert?
PRA16	Wie wurden diese Änderungen aufgenommen und mit ihnen umgegangen (Ausbildung, Einstellung, Zulieferung, ...)?
PRA17	Hat die Informations- und Kommunikationstechnologie eine Rolle bei diesen Veränderungen gespielt?
PRA18	Was waren die Hauptschwierigkeiten beim Übergang zur Registerharmonisierung, beziehungsweise zum elektronischen Personenstandsregister?
PRA19	Was war Ihre Rolle in dieser Implementierung?
PRA20	Welches sind die größten Herausforderungen, mit denen Sie in den kommenden Jahren rechnen müssen?

*Meinungsfragen, die auf einer 5-stufigen Likert-Skala beantwortet werden können:*

1. Überhaupt nicht einverstanden
2. Nicht einverstanden
3. Unentschieden
4. Einverstanden
5. Vollkommen einverstanden

<b>Geschlossene Fragen: für Sie...</b>		1	2	3	4	5
OP1	... die Einführung des IKT verändert die Machtverhältnisse zwischen den verschiedenen staatlichen Ebenen in der Schweiz (wenn Sie einverstanden sind, für welche Ebene : Gemeinde, Kanton, Eidgenossenschaft)					
OP2	... die Regeln von den Informationssystemen verhindern, dass Angestellte der öffentlichen Verwaltungen Entscheidungen fällen, welche sie als richtig empfinden					
OP3	... die Entwicklung von IT-Systemen und E-Government Tools hat die Arbeit meiner Organisation erschwert					

OP4	... meine Kollegen haben sich ohne Probleme mit den neuen Informationssystemen zurechtgefunden					
OP5	... meine Organisation verfügt über Tools und Prozesse, um Identitätsangaben zu verwalten					
OP6	... die Massnahmen, um die Privatsphäre der Bürger in Bezug auf die Register einzuhalten, sind ausreichend					
OP7	... meine Organisation hat die erforderlichen Instrumente und Prozesse, um die Datenqualität zu garantieren					
OP8	... der Austausch von Daten zwischen den verschiedenen Personenregister (Zivilstandswesen, Einwohner, Ausländer, Steuer, Ausweisdokumente, Sozialversicherung) ist ungenügend					
OP9	... die Entwicklung eines Meta-Registers, um die verschiedenen Personenregister zusammenzulegen, ist wünschenswert					
OP10	... das Personenregistermanagement (Zivilstandswesen usw.) hat sich in den letzten 10 Jahren radikal verändert					
OP11	... die Verpflichtung, um Daten (Zivilstandswesen usw.) der Bürger in Computer-Datenbanken zu verwalten, war positiv					
OP12	... diese neuen elektronischen Instrumenten wurden in der Regel von den Verwaltungen gut aufgenommen					
OP13	... die Registerharmonisierung (z.B. mit Infostar) führt zu erheblichen Veränderungen in der öffentlichen Verwaltungen					
OP14	... die Verwaltung der Zivilregister wäre wirksamer, wenn Zivilstandesämter zusammengefasst würden					
OP15	... das Personenregistermanagement (Zivilstandswesen usw.) wird noch grosse Veränderungen in den nächsten 10 Jahren erfahren					
OP16	... die grosse Autonomie der Kantone und Gemeinden der Schweiz erlaubt nicht, das ganze Potenzial von Informationssystemen zu nutzen					
OP17	... Informationssysteme erlauben einen erheblichen Zeitgewinn, was eine Verringerung der Arbeitsbelastung zur Folge hat					

## Annexe II

<b>Liste des entretiens réalisés</b>				
<b>Acteurs interrogés</b>	<b>Type de Profil</b>	<b>Rôle</b>	<b>Durée (en minutes)</b>	<b>Date</b>
Commune d'Orsières (VS)	Politique	Conseiller communal <sup>95</sup>	60	10.03.2010
Commune d'Orsières (VS)	Administratif	Responsable du CdH	75	12.03.2010
Canton du Vaud	Administratif	Chef de division – EC, naturalisations et documents d'identité	175	30.03.2010
Confédération	Administratif	Directeur de l'OFEC	60	16.04.2010
Confédération	Politique	Membre du Conseil des États – Interpellation sur l'accès du CdH à Infostar	45	30.04.2010
Confédération	Informatique	Ancien chef de projet Infostar à l'OFEC	105	10.06.2010
Canton du Valais	Informatique	Chef de projet base de données référentielles	120	11.06.2010
Commune de Genève	Administratif	Responsable de l'EC	90	15.06.2010
TI Informatique (VS)	Informatique	Chef de projet	100	21.06.2010
Canton du Valais	Administratif	Chef de service – EC, naturalisations et migrations	75	16.08.2010
Commune de Lausanne (VD)	Administratif	Responsable de l'office de l'EC	120	16.09.2010
Canton de Vaud	Politique	Membre du Grand Conseil – Commission des SI	120	02.11.2010
Commune de St-Maurice (VS)	Administratif	Responsable de l'office de l'EC (supprimé en 2011)	90	12.11.2010

<sup>95</sup> Lorsque nous parlons de "Conseiller", il s'agit d'un représentant d'un Exécutif. Les représentants d'un organe législatif sont décrits comme "Membre du conseil..."

<b>Acteurs interrogés</b>	<b>Type de Profil</b>	<b>Rôle</b>	<b>Durée (en minutes)</b>	<b>Date</b>
Service intercommunal d'informatique des communes genevoises (SIACG) (GE)	Informatique	Chef de projet pour les applications liées à l'EC	90	15.12.2010
Canton de Genève	Informatique	Chef de projets relatifs à l'OCP	105	17.03.2011
Commune de Lausanne (VD)	Politique	Membre du conseil communal – Ancien responsable informatique dans le privé	120	25.07.2011
Canton de Fribourg	Informatique	Directeur du projet Harmonisation des registres de personnes	100	28.07.2011
Canton de Fribourg	Administratif	Chef du service de l'EC	60	09.08.2011
Commune de Lucerne	Administratif	Responsable de l'EC	60	16.08.2011
Canton de Genève	Administratif	Responsable de l'EC	90	01.09.2011
Commune de Valbroye (VD)	Administratif	Responsable du CdH	90	15.09.2011
Canton de Vaud	Informatique	Chef de groupe – Registre cantonal des personnes	90	16.09.2011
Canton de Genève	Politique	Membre du Grand Conseil – Sous-commission informatique des finances	75	03.11.2011
Commune de Fribourg	Administratif	Chef de l'office d'EC	90	15.11.11
InteressenGemeinschaft GemeindeInformatik (IGGI) (LU)	Informatique	Directeur IGGI	60	17.11.2011
Canton de Lucerne	Administratif	Responsable de l'EC	105	17.11.2011
Canton de Soleure	Administratif	Responsable de l'EC	70	23.11.2011
Commune d'Hildisrieden (LU)	Informatique	Responsable du groupe de travail Processus et Informatique de l'ACL	45	24.11.2011
Commune d'Hildisrieden (LU)	Administratif	Responsable du CdH	30	24.11.2011

<b>Acteurs interrogés</b>	<b>Type de Profil</b>	<b>Rôle</b>	<b>Durée (en minutes)</b>	<b>Date</b>
Commune de Bellevue (GE)	Politique	Conseiller communal en charge de l'informatique	90	30.11.2011
Commune de Bellevue (GE)	Informatique	Responsable informatique	45	30.11.2011
Commune de Bellevue (GE)	Administratif	Responsable du CdH	60	30.11.2011
Commune de Bossonnens (FR)	Administratif	Responsable du CdH	75	16.02.2012
Commune de Sion (VS)	Politique	Membre du conseil municipal – sous-commission CIGES	60	21.02.2012
Commune de Sion (VS)	Administratif	Responsable de l'EC	105	22.02.2012
Canton du Valais	Politique	Membre du Grand Conseil – responsable du projet "Parlement sans papier"	60	22.02.2012
Commune de Fribourg	Politique	Conseiller communal en charge de l'informatique	45	27.02.2012
Commune de Soleure	Politique	Membre du conseil communal – Rapporteur du projet "ICT-Konzept für die Schulen"	120	6.03.2012
Canton de Soleure	Politique	Membre du parlement – Responsable informatique dans le privé	90	07.03.12
Commune de Sion (VS)	Informatique	Responsable des SI	100	14.03.2012
Canton de Lucerne	Informatique	Responsable du domaine "Registre et Infrastructures"	90	19.03.2012
Commune de Soleure	Administratif	Responsable de l'EC	90	21.03.2012
Commune de Soleure	Administratif	Responsable du CdH	60	21.03.2012
Commune de Fribourg	Informatique	Chef du service informatique	75	10.04.2012
Commune de Genève	Politique	Membre du conseil municipal – Commission de la sécurité du domaine public, de l'information et de la communication	75	11.04.2012

Acteurs interrogés	Type de Profil	Rôle	Durée (en minutes)	Date
Canton de Fribourg	Politique	Membre du Grand Conseil – Commission Harmonisation des SI des écoles	120	13.04.2012
Commune de Bossonnens (FR)	Politique	Conseiller communal	60	24.04.2012
Commune de Lausanne (VD)	Informatique	Chef de la section études et applications	50	24.04.2012
OFISA SA (VD)	Informatique	Responsable du marché des communes	75	11.05.2012
Canton de Lucerne	Politique	Membre du Grand Conseil – Motion über einen Planungsbericht betreffend Informatik	65	05.07.2012

**Abréviations utilisées:**

ACL: Association des communes lucernoises

CdH: Contrôle de l'habitant

CIGES: Centre Informatique de Gestion

EC: Etat civil

IGGI: InteressenGemeinschaft GemeindeInformatik

OCP: Office Cantonal de la Population

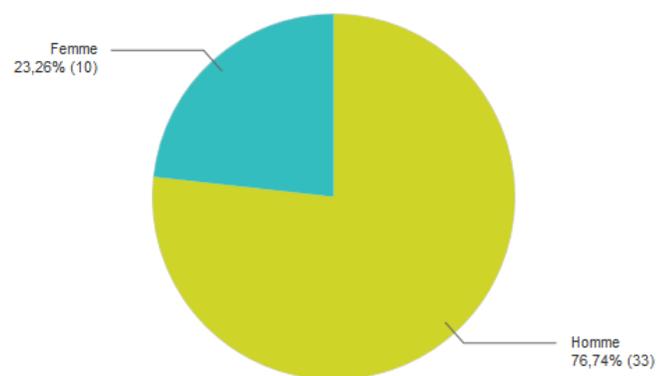
OFEC: Office fédéral de l'état civil

SIACG: Service intercommunal d'informatique des communes genevoises

## Filtre: Toutes les réponses

### Sexe

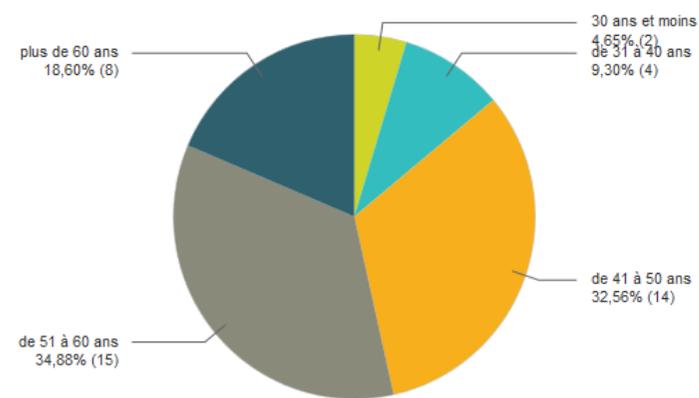
Répondues : 43 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Homme	76,74%	33
Femme	23,26%	10
Total		43

### Classe d'âge

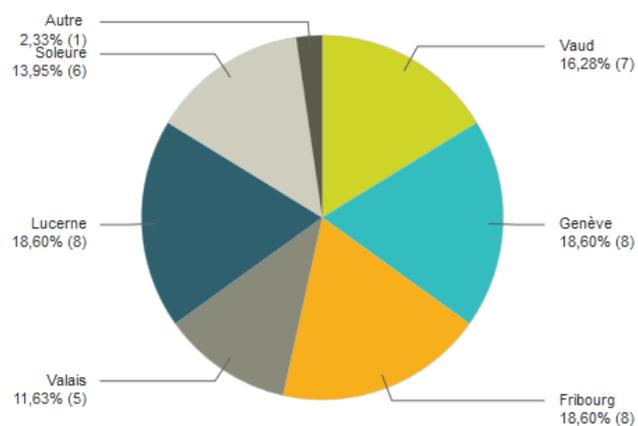
Répondues : 43 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
30 ans et moins	4,65%	2
de 31 à 40 ans	9,30%	4
de 41 à 50 ans	32,56%	14
de 51 à 60 ans	34,88%	15
plus de 60 ans	18,60%	8
Total		43

## Canton d'exercice de l'activité professionnelle

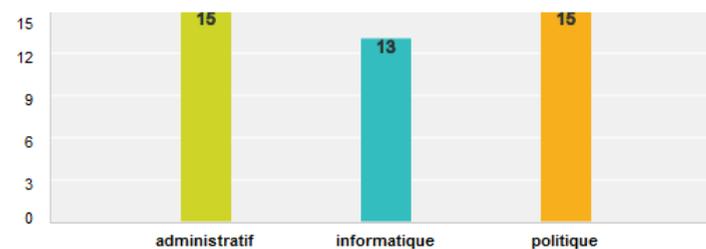
Répondues : 43 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
Vaud	16,28%	7
Genève	18,60%	8
Fribourg	18,60%	8
Valais	11,63%	5
Lucerne	18,60%	8
Soleure	13,95%	6
Autre Réponses	2,33%	1
Total		43

## Secteur d'activité principal

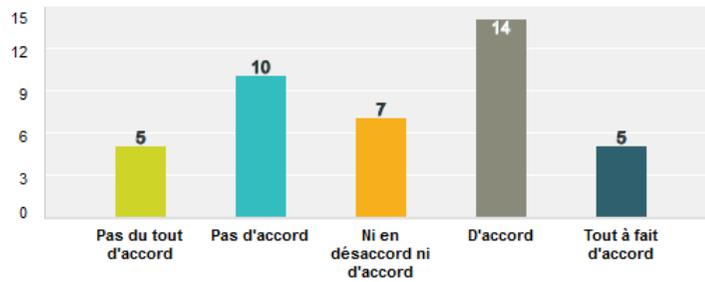
Répondues : 43 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
administratif	34,88%	15
informatique	30,23%	13
politique	34,88%	15
Nombre total de répondants : 43		

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

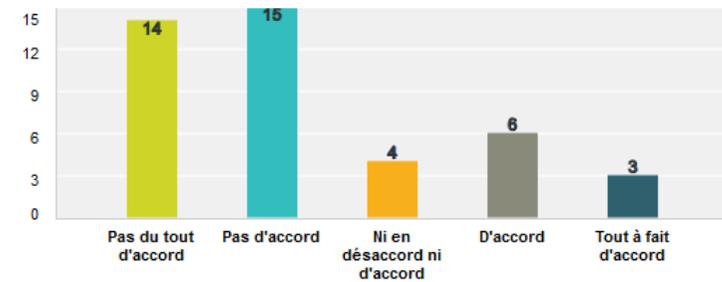
Répondues : 41 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	12,20% 5
Pas d'accord	24,39% 10
Ni en désaccord ni d'accord	17,07% 7
D'accord	34,15% 14
Tout à fait d'accord	12,20% 5
Nombre total de répondants : 41	

### 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

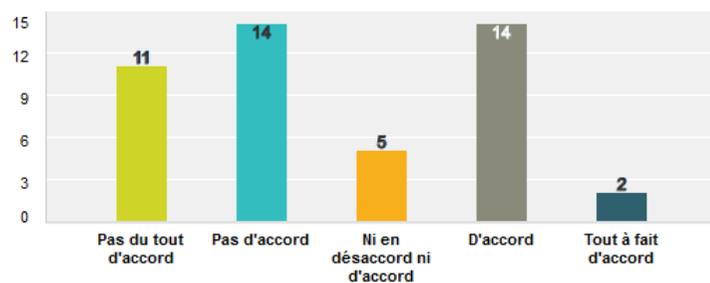
Répondues : 42 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	33,33% 14
Pas d'accord	35,71% 15
Ni en désaccord ni d'accord	9,52% 4
D'accord	14,29% 6
Tout à fait d'accord	7,14% 3
Nombre total de répondants : 42	

### 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

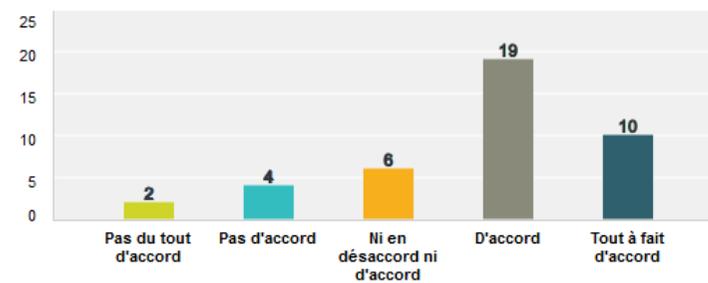
Répondues : 43 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	25,58% 11
Pas d'accord	32,56% 14
Ni en désaccord ni d'accord	11,63% 5
D'accord	32,56% 14
Tout à fait d'accord	4,65% 2
Nombre total de répondants : 43	

### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

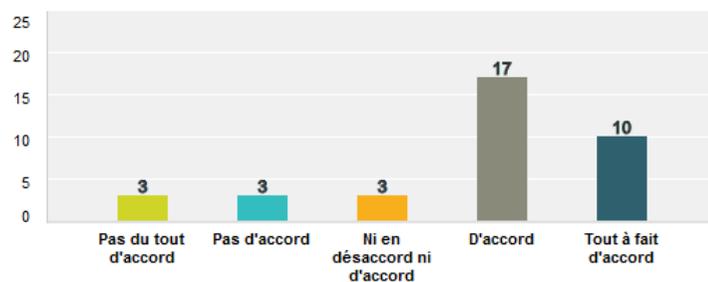
Répondues : 41 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	4,88% 2
Pas d'accord	9,76% 4
Ni en désaccord ni d'accord	14,63% 6
D'accord	46,34% 19
Tout à fait d'accord	24,39% 10
Nombre total de répondants : 41	

### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

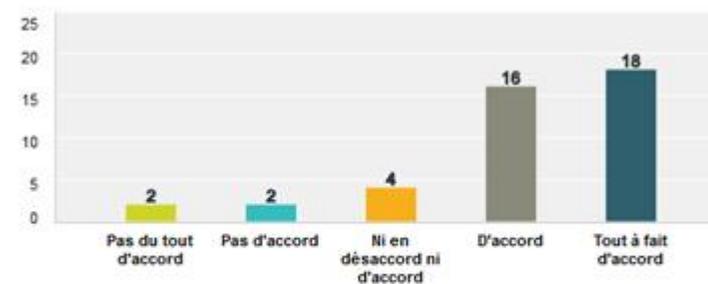
Répondues : 34 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	8,82% 3
Pas d'accord	8,82% 3
Ni en désaccord ni d'accord	8,82% 3
D'accord	50% 17
Tout à fait d'accord	29,41% 10
Nombre total de répondants : 34	

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

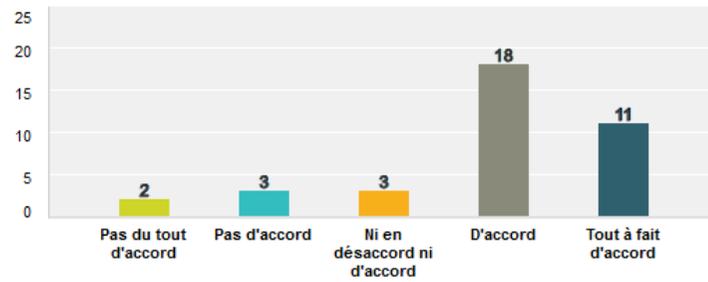
Répondues : 41 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	4,88% 2
Pas d'accord	4,88% 2
Ni en désaccord ni d'accord	9,76% 4
D'accord	39,02% 16
Tout à fait d'accord	43,90% 18
Nombre total de répondants : 41	

### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

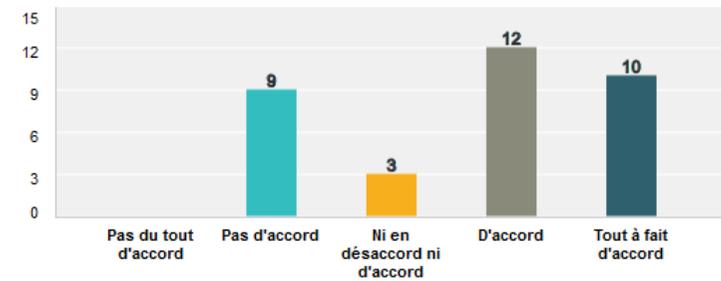
Répondues : 37 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	5,41% 2
Pas d'accord	8,11% 3
Ni en désaccord ni d'accord	8,11% 3
D'accord	48,65% 18
Tout à fait d'accord	29,73% 11
Nombre total de répondants : 37	

### 8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant

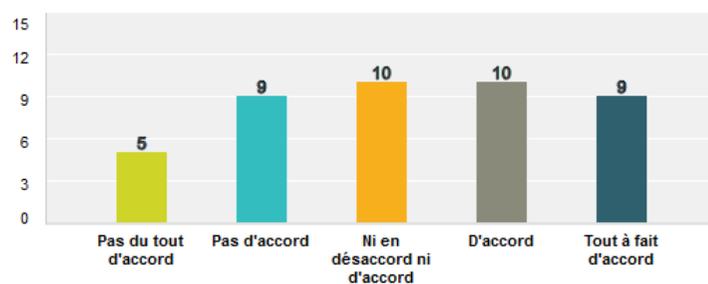
Répondues : 34 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	26,47% 9
Ni en désaccord ni d'accord	8,82% 3
D'accord	35,29% 12
Tout à fait d'accord	29,41% 10
Nombre total de répondants : 34	

### 9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable

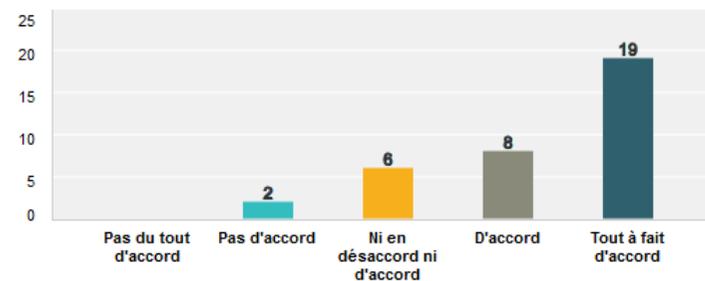
Répondues : 42 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	11,90% 5
Pas d'accord	21,43% 9
Ni en désaccord ni d'accord	23,81% 10
D'accord	23,81% 10
Tout à fait d'accord	21,43% 9
Nombre total de répondants : 42	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

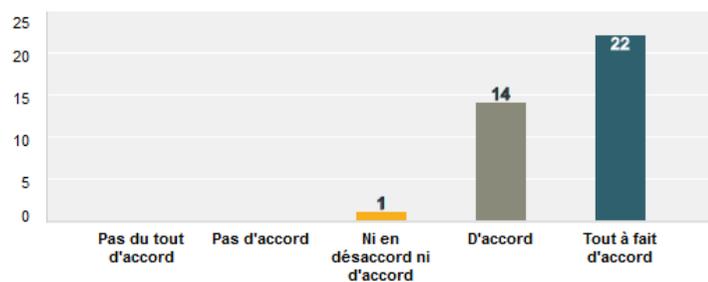
Répondues : 34 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	5,88% 2
Ni en désaccord ni d'accord	17,65% 6
D'accord	23,53% 8
Tout à fait d'accord	55,88% 19
Nombre total de répondants : 34	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

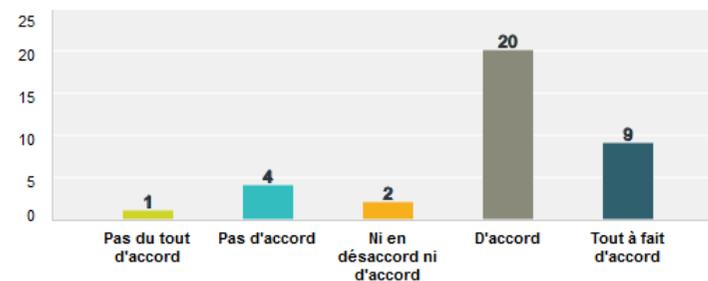
Répondues : 37 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0%, 0
Pas d'accord	0%, 0
Ni en désaccord ni d'accord	2,70%, 1
D'accord	37,84%, 14
Tout à fait d'accord	59,46%, 22
Nombre total de répondants : 37	

### 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

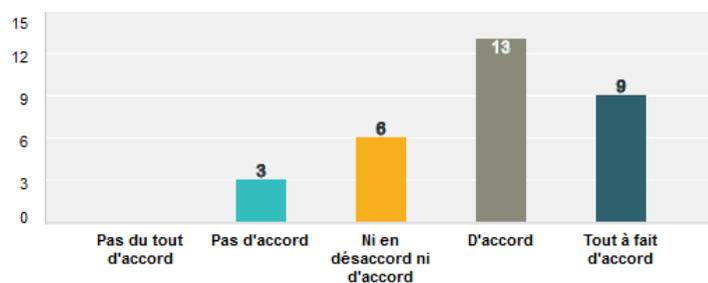
Répondues : 35 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	2,86%, 1
Pas d'accord	11,43%, 4
Ni en désaccord ni d'accord	5,71%, 2
D'accord	57,14%, 20
Tout à fait d'accord	25,71%, 9
Nombre total de répondants : 35	

### 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

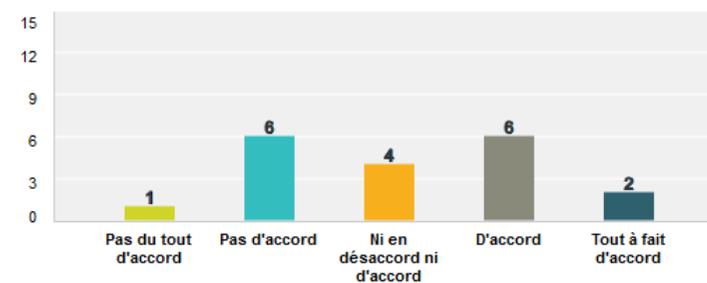
Répondues : 31 Ignorées : 12



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	9,68% 3
Ni en désaccord ni d'accord	19,35% 6
D'accord	41,94% 13
Tout à fait d'accord	29,03% 9
Nombre total de répondants : 31	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

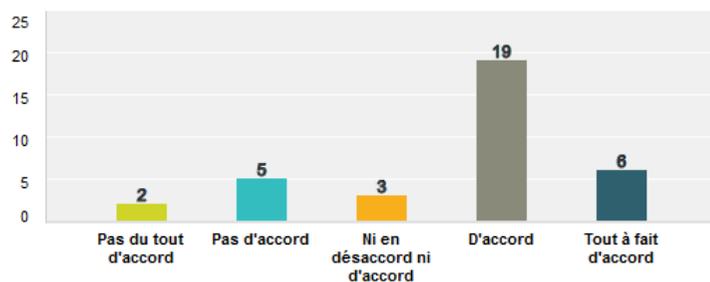
Répondues : 19 Ignorées : 24



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	5,26% 1
Pas d'accord	31,58% 6
Ni en désaccord ni d'accord	21,05% 4
D'accord	31,58% 6
Tout à fait d'accord	10,53% 2
Nombre total de répondants : 19	

### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

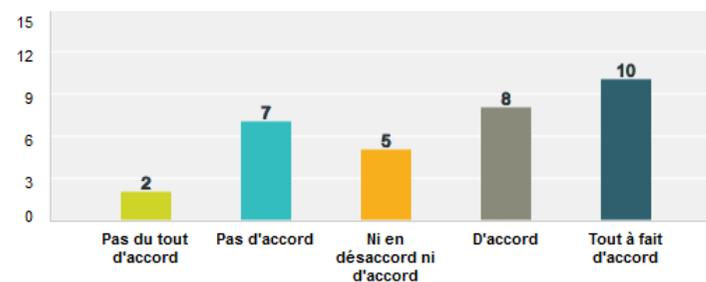
Répondues : 35 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	5,71% 2
Pas d'accord	14,29% 5
Ni en désaccord ni d'accord	8,57% 3
D'accord	54,29% 19
Tout à fait d'accord	17,14% 6
Nombre total de répondants : 35	

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information

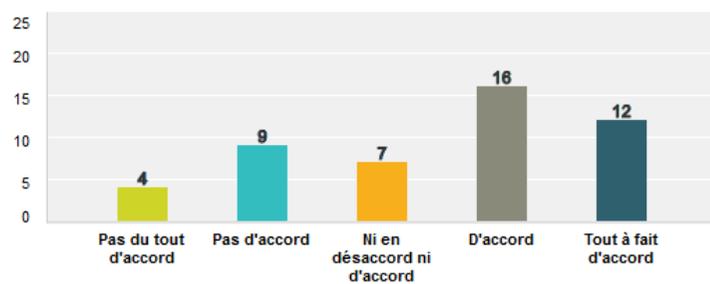
Répondues : 32 Ignorées : 11



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	6,25% 2
Pas d'accord	21,88% 7
Ni en désaccord ni d'accord	15,63% 5
D'accord	25% 8
Tout à fait d'accord	31,25% 10
Nombre total de répondants : 32	

**17. ... les Systèmes d'Information  
permettent un gain de temps considérable  
dans l'accomplissement de tâches, ce qui  
entraîne une diminution de la charge de  
travail**

Répondues : 41 Ignorées : 2

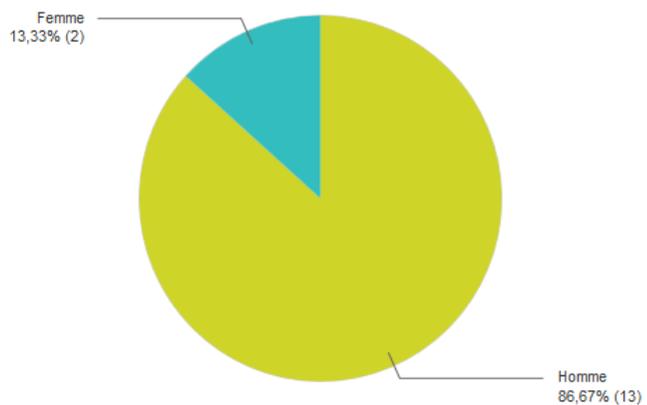


Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	9,76% 4
Pas d'accord	21,95% 9
Ni en désaccord ni d'accord	17,07% 7
D'accord	39,02% 16
Tout à fait d'accord	29,27% 12
Nombre total de répondants : 41	

## Filtre: Cantons

### Sexe

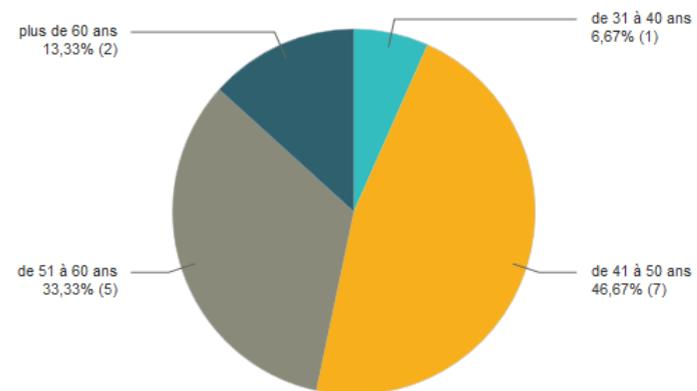
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Homme	86,67%	13
Femme	13,33%	2
Total		15

### Classe d'âge

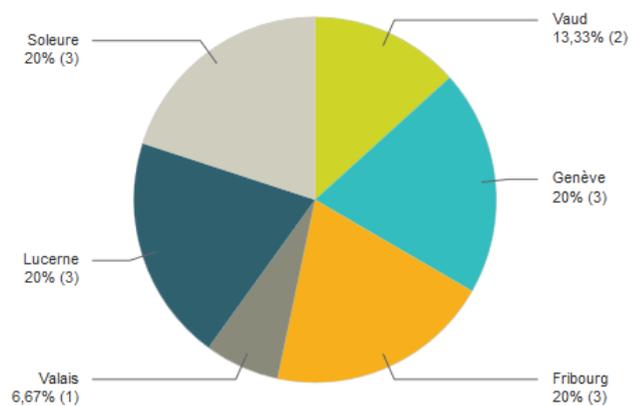
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
30 ans et moins	0%	0
de 31 à 40 ans	6,67%	1
de 41 à 50 ans	46,67%	7
de 51 à 60 ans	33,33%	5
plus de 60 ans	13,33%	2
Total		15

### Canton d'exercice de l'activité professionnelle

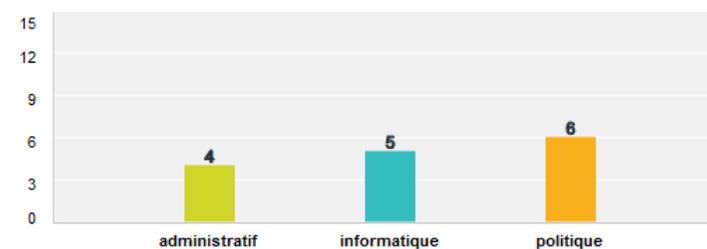
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre de réponses
Vaud	13,33%	2
Genève	20%	3
Fribourg	20%	3
Valais	6,67%	1
Lucerne	20%	3
Soleure	20%	3
Autre	0%	0
Total		15

### Secteur d'activité principal

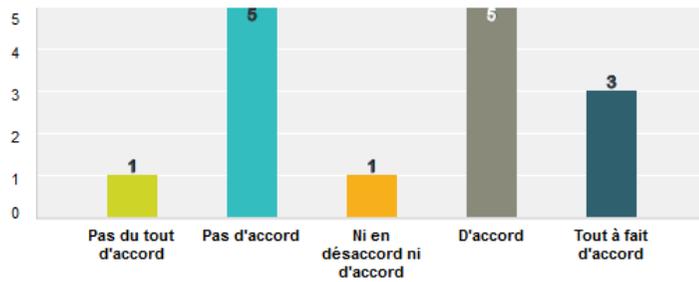
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre de réponses
administratif	26,67%	4
informatique	33,33%	5
politique	40%	6
Nombre total de répondants : 15		

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

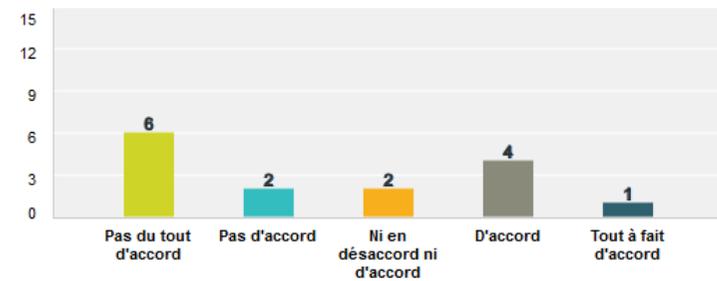
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	6,67% 1
Pas d'accord	33,33% 5
Ni en désaccord ni d'accord	6,67% 1
D'accord	33,33% 5
Tout à fait d'accord	20% 3
Nombre total de répondants : 15	

### 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

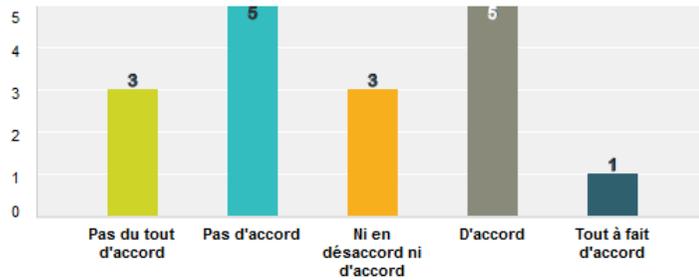
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	40% 6
Pas d'accord	13,33% 2
Ni en désaccord ni d'accord	13,33% 2
D'accord	26,67% 4
Tout à fait d'accord	6,67% 1
Nombre total de répondants : 15	

### 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

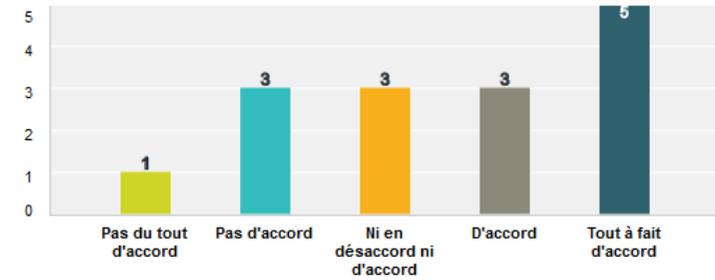
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	20% 3
Pas d'accord	33,33% 5
Ni en désaccord ni d'accord	20% 3
D'accord	33,33% 5
Tout à fait d'accord	6,67% 1
Nombre total de répondants : 15	

### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

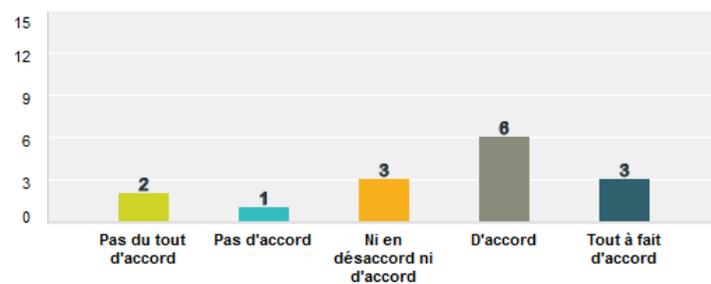
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	6,67% 1
Pas d'accord	20% 3
Ni en désaccord ni d'accord	20% 3
D'accord	20% 3
Tout à fait d'accord	33,33% 5
Nombre total de répondants : 15	

### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

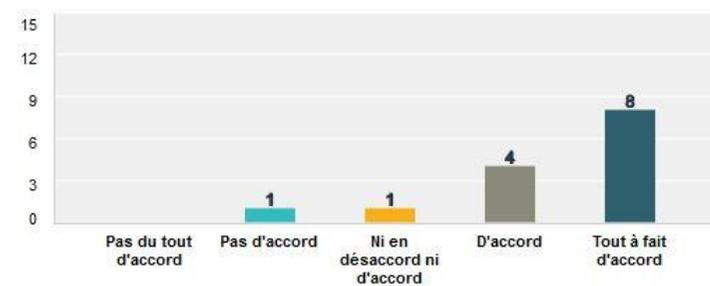
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	14,29% 2
Pas d'accord	7,14% 1
Ni en désaccord ni d'accord	21,43% 3
D'accord	42,86% 6
Tout à fait d'accord	21,43% 3
Nombre total de répondants : 14	

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

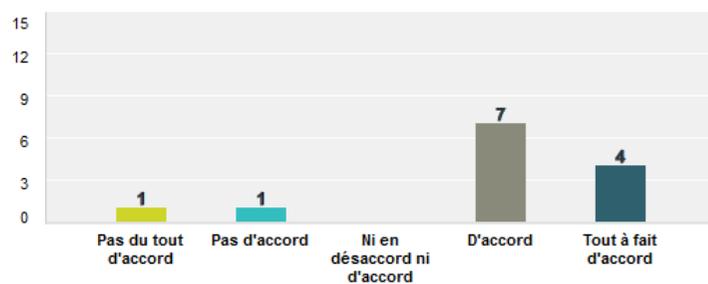
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	7,14% 1
Ni en désaccord ni d'accord	7,14% 1
D'accord	28,57% 4
Tout à fait d'accord	57,14% 8
Nombre total de répondants : 14	

### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

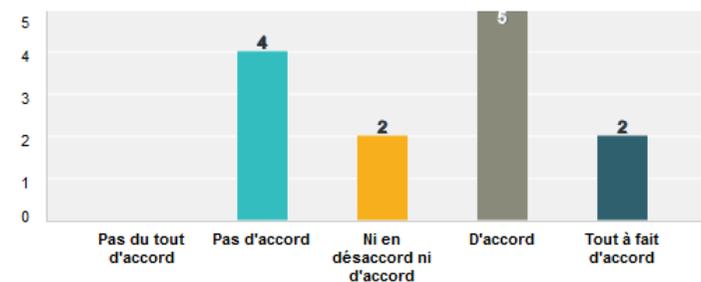
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	7,69% 1
Pas d'accord	7,69% 1
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	53,85% 7
Tout à fait d'accord	30,77% 4
Nombre total de répondants : 13	

### 8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant

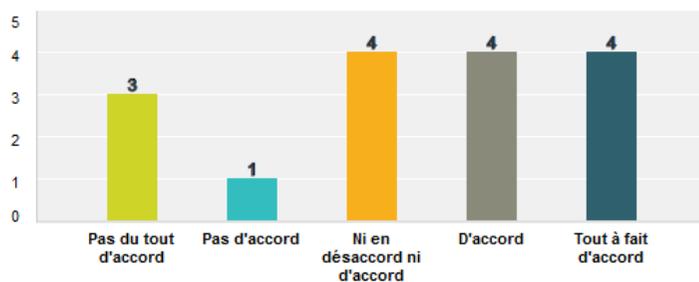
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	30,77% 4
Ni en désaccord ni d'accord	15,38% 2
D'accord	38,46% 5
Tout à fait d'accord	15,38% 2
Nombre total de répondants : 13	

### 9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable

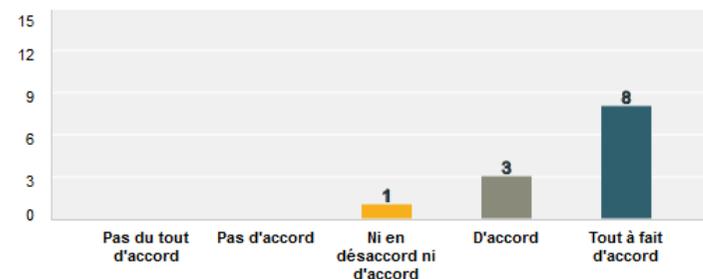
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	20% 3
Pas d'accord	6,67% 1
Ni en désaccord ni d'accord	26,67% 4
D'accord	26,67% 4
Tout à fait d'accord	26,67% 4
Nombre total de répondants : 15	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

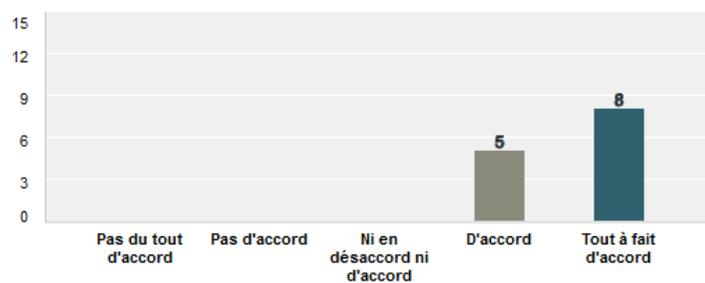
Répondues : 12 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	8,33% 1
D'accord	25% 3
Tout à fait d'accord	66,67% 8
Nombre total de répondants : 12	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

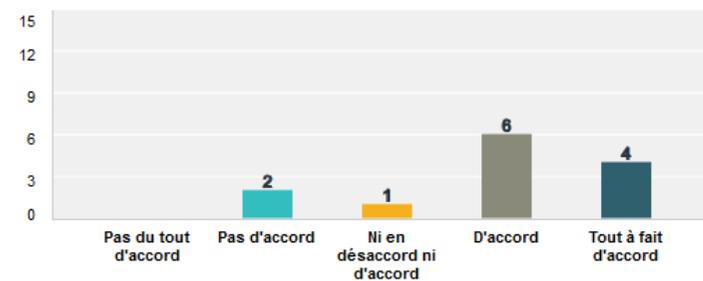
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	38,46% 5
Tout à fait d'accord	61,54% 8
Nombre total de répondants : 13	

### 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

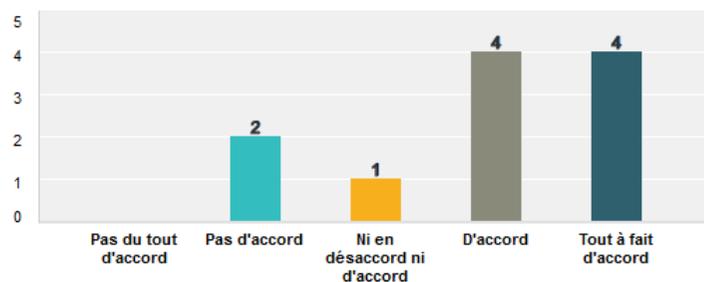
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	15,38% 2
Ni en désaccord ni d'accord	7,69% 1
D'accord	46,15% 6
Tout à fait d'accord	30,77% 4
Nombre total de répondants : 13	

### 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

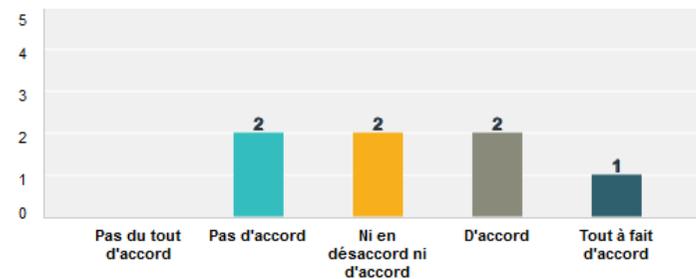
Répondues : 11 Ignorées : 4



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	18,18% 2
Ni en désaccord ni d'accord	9,09% 1
D'accord	36,36% 4
Tout à fait d'accord	36,36% 4
Nombre total de répondants : 11	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

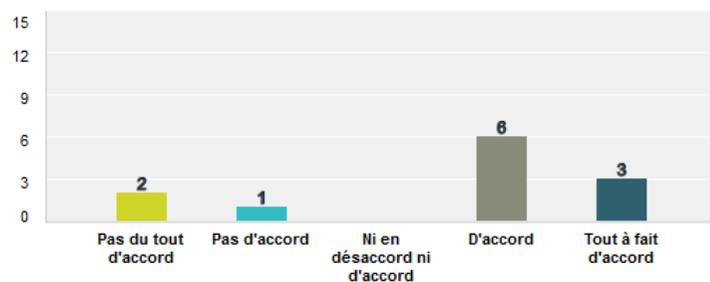
Répondues : 7 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	28,57% 2
Ni en désaccord ni d'accord	28,57% 2
D'accord	28,57% 2
Tout à fait d'accord	14,29% 1
Nombre total de répondants : 7	

### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

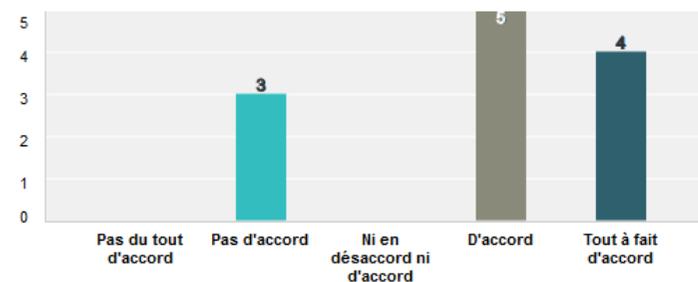
Répondues : 12 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	16,67%	2
Pas d'accord	8,33%	1
Ni en désaccord ni d'accord	0%	0
D'accord	50%	6
Tout à fait d'accord	25%	3
Nombre total de répondants : 12		

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information

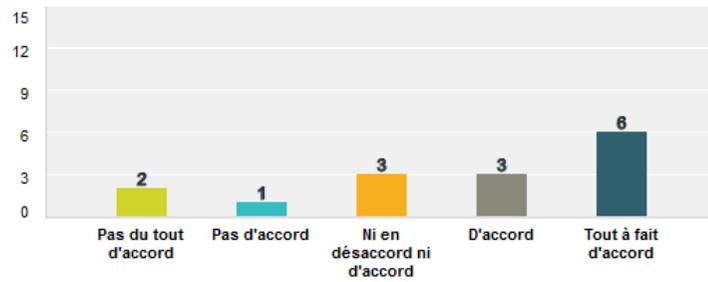
Répondues : 12 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	0%	0
Pas d'accord	25%	3
Ni en désaccord ni d'accord	0%	0
D'accord	41,67%	5
Tout à fait d'accord	33,33%	4
Nombre total de répondants : 12		

**17. ... les Systèmes d'Information permettent un gain de temps considérable dans l'accomplissement de tâches, ce qui entraîne une diminution de la charge de travail**

Répondues : 15 Ignorées : 0

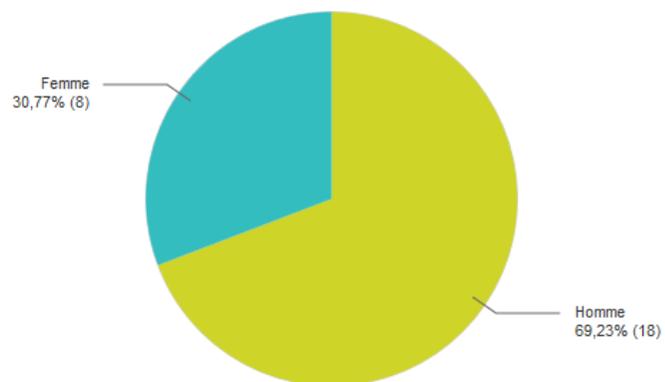


Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	13,33% 2
Pas d'accord	6,67% 1
Ni en désaccord ni d'accord	20% 3
D'accord	20% 3
Tout à fait d'accord	40% 6
Nombre total de répondants : 15	

## Filtre: Communes

### Sexe

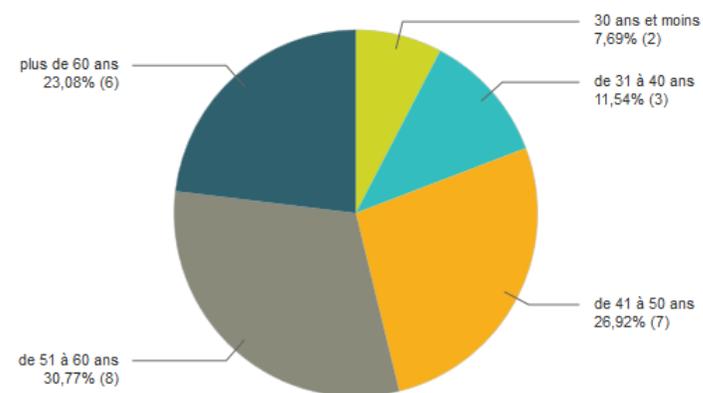
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Homme	69,23%	18
Femme	30,77%	8
Total		26

### Classe d'âge

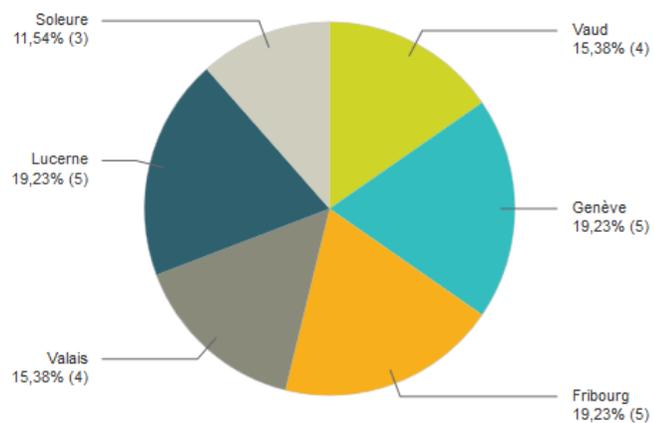
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
30 ans et moins	7,69%	2
de 31 à 40 ans	11,54%	3
de 41 à 50 ans	26,92%	7
de 51 à 60 ans	30,77%	8
plus de 60 ans	23,08%	6
Total		26

## Canton d'exercice de l'activité professionnelle

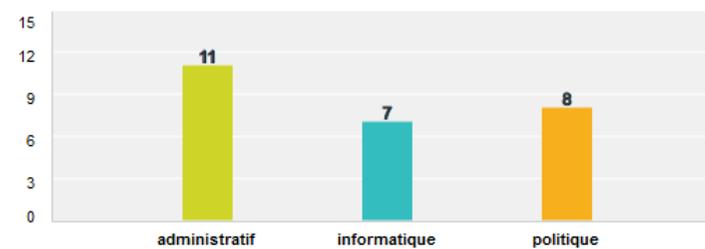
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Vaud	15,38%	4
Genève	19,23%	5
Fribourg	19,23%	5
Valais	15,38%	4
Lucerne	19,23%	5
Soleure	11,54%	3
Autre	0%	0
Total		26

## Secteur d'activité principal

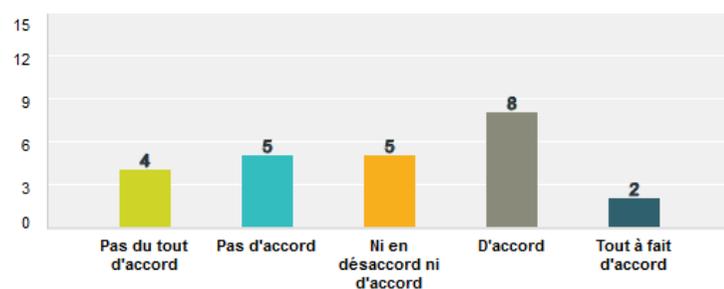
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
administratif	42,31%	11
informatique	26,92%	7
politique	30,77%	8
Nombre total de répondants : 26		

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

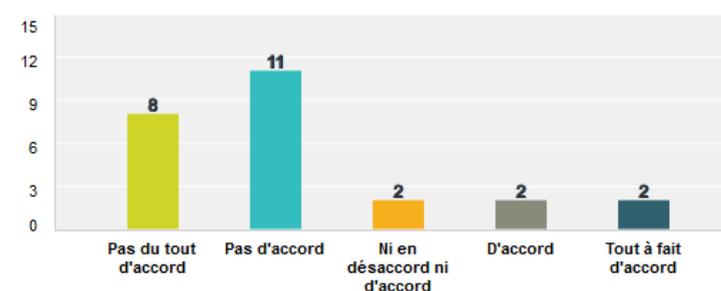
Répondues : 24 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	16,67% 4
Pas d'accord	20,83% 5
Ni en désaccord ni d'accord	20,83% 5
D'accord	33,33% 8
Tout à fait d'accord	8,33% 2
Nombre total de répondants : 24	

### 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

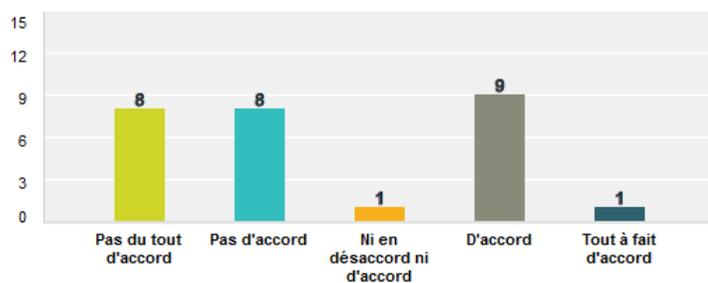
Répondues : 25 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	32% 8
Pas d'accord	44% 11
Ni en désaccord ni d'accord	8% 2
D'accord	8% 2
Tout à fait d'accord	8% 2
Nombre total de répondants : 25	

### 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

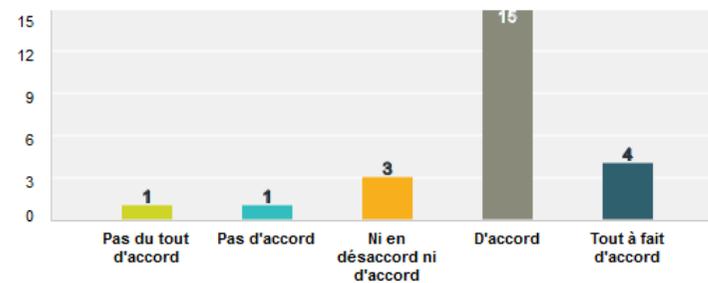
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	30,77% 8
Pas d'accord	30,77% 8
Ni en désaccord ni d'accord	3,85% 1
D'accord	34,62% 9
Tout à fait d'accord	3,85% 1
Nombre total de répondants : 26	

### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

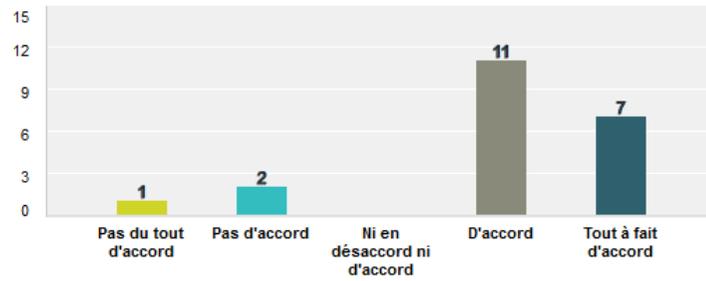
Répondues : 24 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	4,17% 1
Pas d'accord	4,17% 1
Ni en désaccord ni d'accord	12,50% 3
D'accord	62,50% 15
Tout à fait d'accord	16,67% 4
Nombre total de répondants : 24	

### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

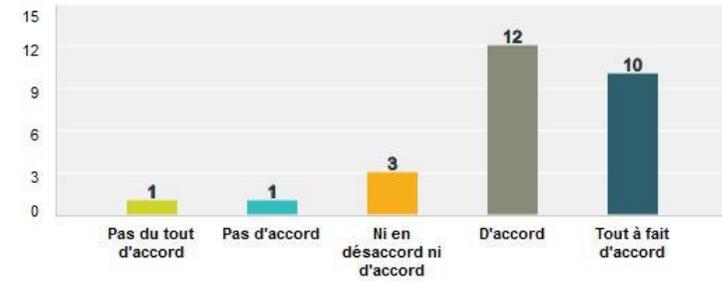
Répondues : 20 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	5%	1
Pas d'accord	10%	2
Ni en désaccord ni d'accord	0%	0
D'accord	55,00%	11
Tout à fait d'accord	35%	7
Nombre total de répondants : 20		

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

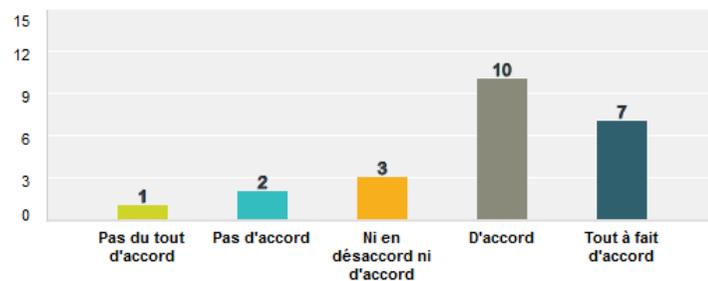
Répondues : 26 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	3,85%	1
Pas d'accord	3,85%	1
Ni en désaccord ni d'accord	11,54%	3
D'accord	46,15%	12
Tout à fait d'accord	38,46%	10
Nombre total de répondants : 26		

### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

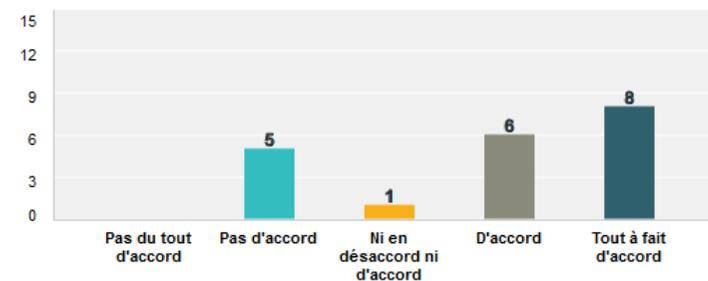
Répondues : 23 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	4,35%	1
Pas d'accord	8,70%	2
Ni en désaccord ni d'accord	13,04%	3
D'accord	43,48%	10
Tout à fait d'accord	30,43%	7
Nombre total de répondants : 23		

### 8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant

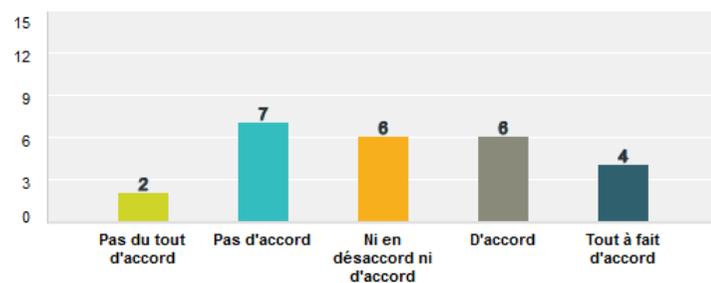
Répondues : 20 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	0%	0
Pas d'accord	25%	5
Ni en désaccord ni d'accord	5%	1
D'accord	30%	6
Tout à fait d'accord	40%	8
Nombre total de répondants : 20		

### 9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable

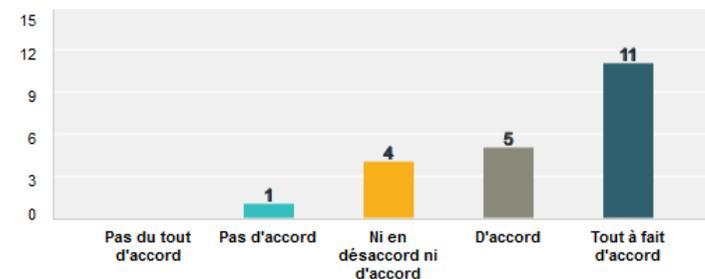
Répondues : 25 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	8% 2
Pas d'accord	28,00% 7
Ni en désaccord ni d'accord	24% 6
D'accord	24% 6
Tout à fait d'accord	16% 4
Nombre total de répondants : 25	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

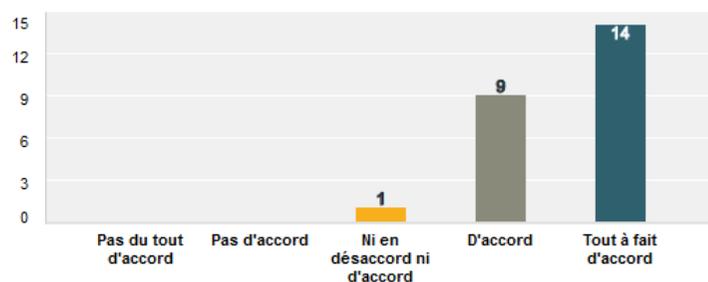
Répondues : 21 Ignorées : 5



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	4,76% 1
Ni en désaccord ni d'accord	19,05% 4
D'accord	23,81% 5
Tout à fait d'accord	52,38% 11
Nombre total de répondants : 21	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

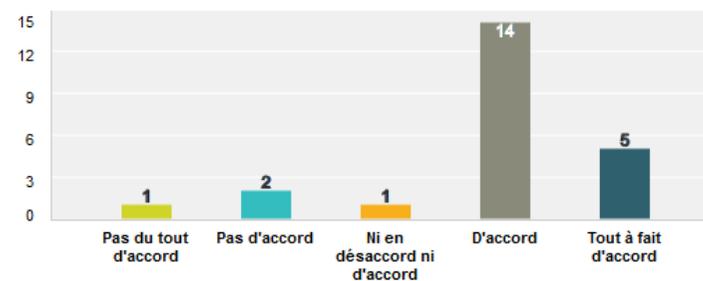
Répondues : 24 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	4,17% 1
D'accord	37,50% 9
Tout à fait d'accord	58,33% 14
Nombre total de répondants : 24	

### 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

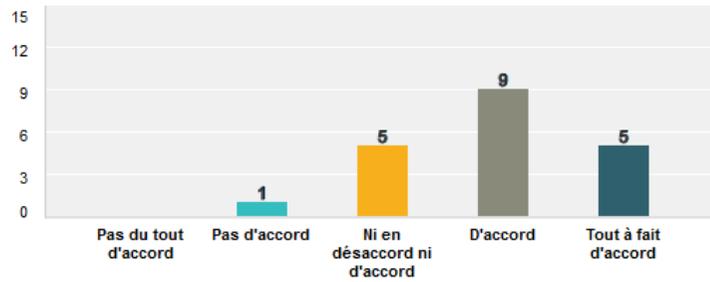
Répondues : 22 Ignorées : 4



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	4,55% 1
Pas d'accord	9,09% 2
Ni en désaccord ni d'accord	4,55% 1
D'accord	63,64% 14
Tout à fait d'accord	22,73% 5
Nombre total de répondants : 22	

### 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

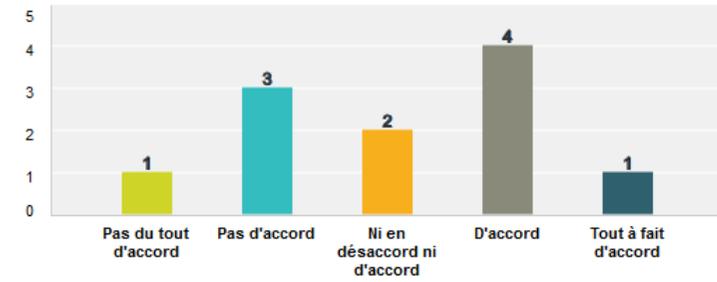
Répondues : 20 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	5% 1
Ni en désaccord ni d'accord	25% 5
D'accord	45% 9
Tout à fait d'accord	25% 5
Nombre total de répondants : 20	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

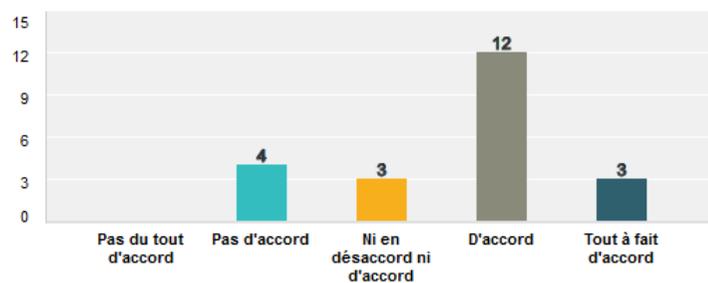
Répondues : 11 Ignorées : 15



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	9,09% 1
Pas d'accord	27,27% 3
Ni en désaccord ni d'accord	18,18% 2
D'accord	36,36% 4
Tout à fait d'accord	9,09% 1
Nombre total de répondants : 11	

### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

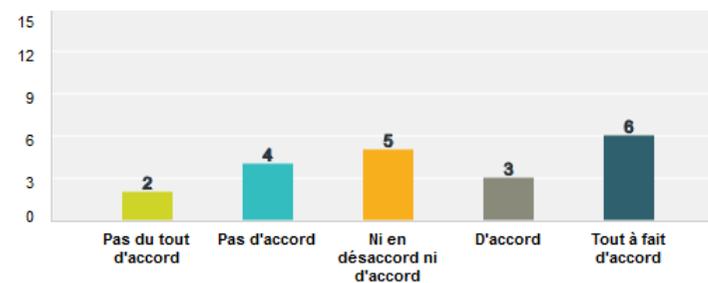
Répondues : 22 Ignorées : 4



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	18,18% 4
Ni en désaccord ni d'accord	13,64% 3
D'accord	54,55% 12
Tout à fait d'accord	13,64% 3
Nombre total de répondants : 22	

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information

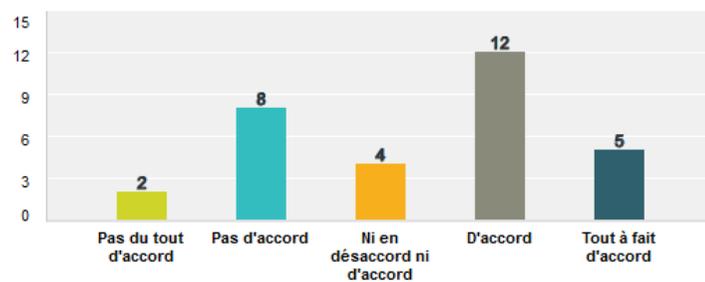
Répondues : 20 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	10% 2
Pas d'accord	20% 4
Ni en désaccord ni d'accord	25% 5
D'accord	15% 3
Tout à fait d'accord	30% 6
Nombre total de répondants : 20	

**17. ... les Systèmes d'Information  
permettent un gain de temps considérable  
dans l'accomplissement de tâches, ce qui  
entraîne une diminution de la charge de  
travail**

Répondues : 24 Ignorées : 2

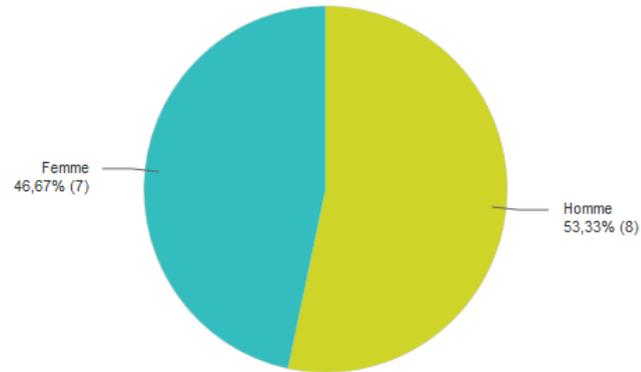


Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	8,33%	2
Pas d'accord	33,33%	8
Ni en désaccord ni d'accord	16,67%	4
D'accord	50%	12
Tout à fait d'accord	20,83%	5
Nombre total de répondants : 24		

## Filtre: Administratif

### Sexe

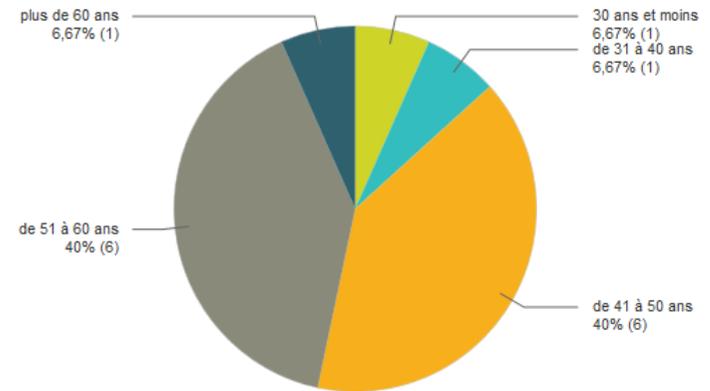
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Count
Homme	53,33%	8
Femme	46,67%	7
Total		15

### Classe d'âge

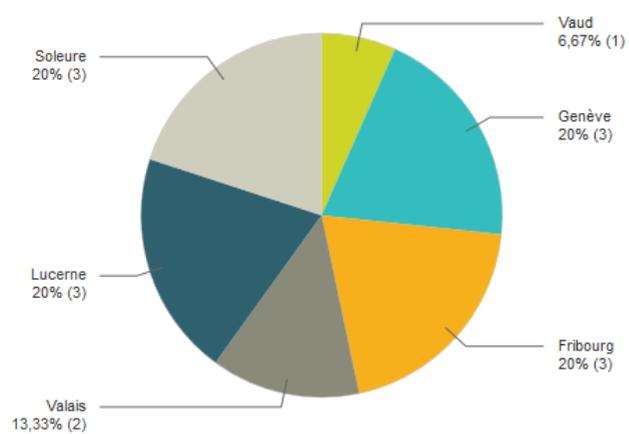
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Count
30 ans et moins	6,67%	1
de 31 à 40 ans	6,67%	1
de 41 à 50 ans	40%	6
de 51 à 60 ans	40%	6
plus de 60 ans	6,67%	1
Total		15

### Canton d'exercice de l'activité professionnelle

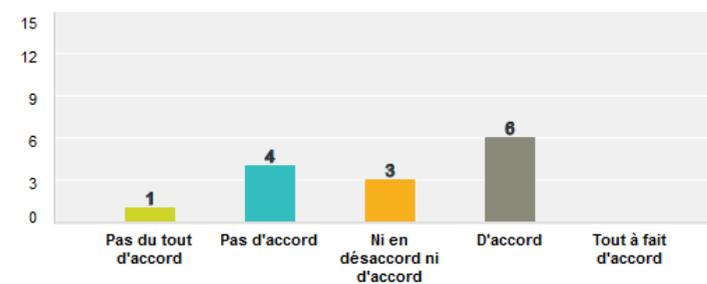
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Vaud	6,67%	1
Genève	20%	3
Fribourg	20%	3
Valais	13,33%	2
Lucerne	20%	3
Soleure	20%	3
Autre	0%	0
Total		15

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

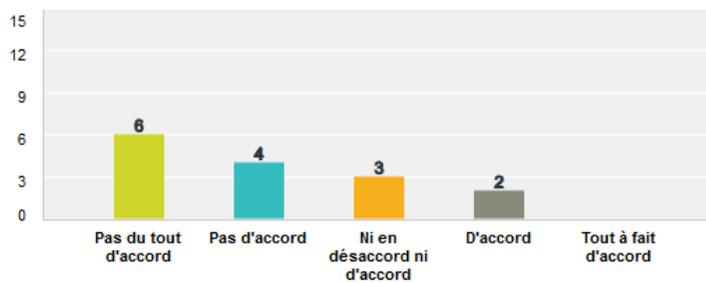
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	7,14%	1
Pas d'accord	28,57%	4
Ni en désaccord ni d'accord	21,43%	3
D'accord	42,86%	6
Tout à fait d'accord	0%	0
Nombre total de répondants : 14		

## 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

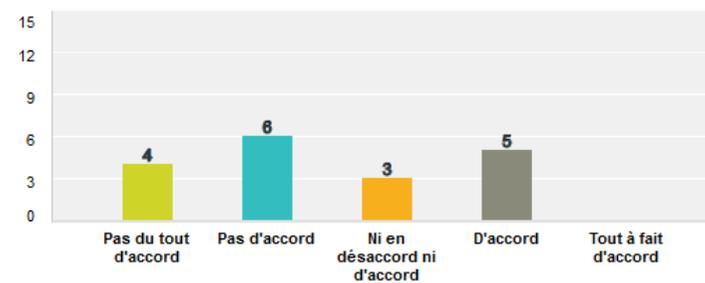
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	40% 6
Pas d'accord	26,67% 4
Ni en désaccord ni d'accord	20% 3
D'accord	13,33% 2
Tout à fait d'accord	0% 0
Nombre total de répondants : 15	

## 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

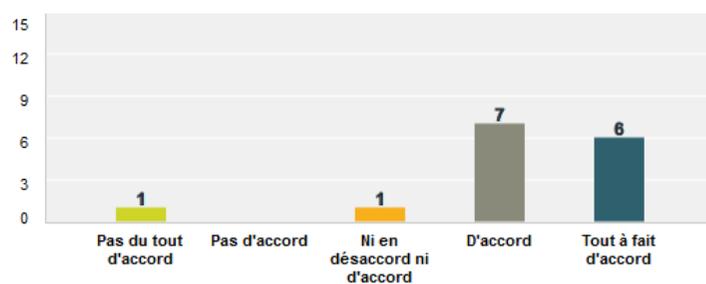
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	26,67% 4
Pas d'accord	40% 6
Ni en désaccord ni d'accord	20% 3
D'accord	33,33% 5
Tout à fait d'accord	0% 0
Nombre total de répondants : 15	

#### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

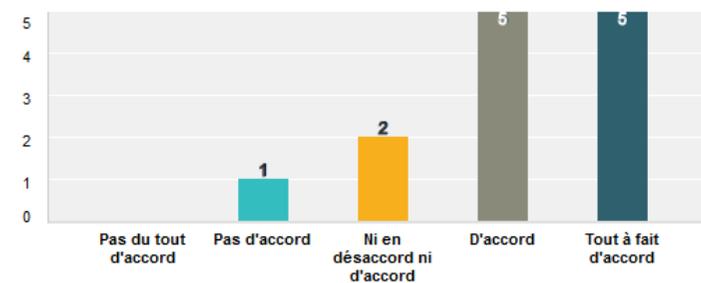
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	6,67% 1
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	6,67% 1
D'accord	46,67% 7
Tout à fait d'accord	40% 6
Nombre total de répondants : 15	

#### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

Répondues : 12 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	8,33% 1
Ni en désaccord ni d'accord	16,67% 2
D'accord	41,67% 5
Tout à fait d'accord	41,67% 5
Nombre total de répondants : 12	

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

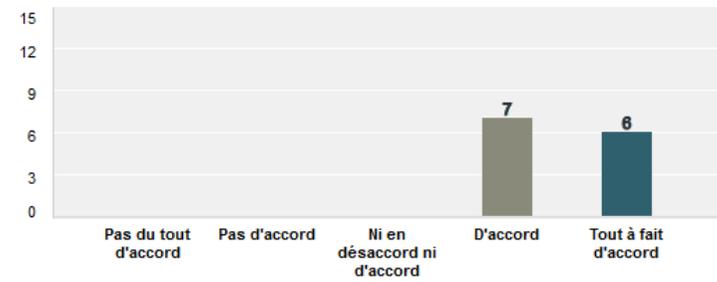
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	6,67% 1
Ni en désaccord ni d'accord	13,33% 2
D'accord	20% 3
Tout à fait d'accord	66,67% 10
Nombre total de répondants : 15	

### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

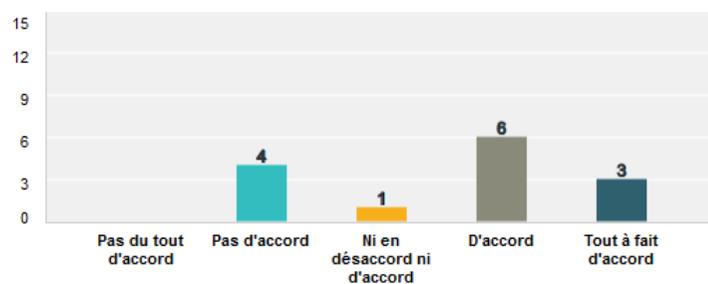
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	53,85% 7
Tout à fait d'accord	46,15% 6
Nombre total de répondants : 13	

### 8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant

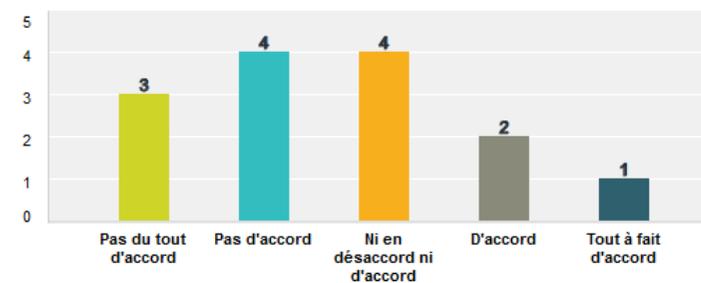
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	28,57% 4
Ni en désaccord ni d'accord	7,14% 1
D'accord	42,86% 6
Tout à fait d'accord	21,43% 3
Nombre total de répondants : 14	

### 9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable

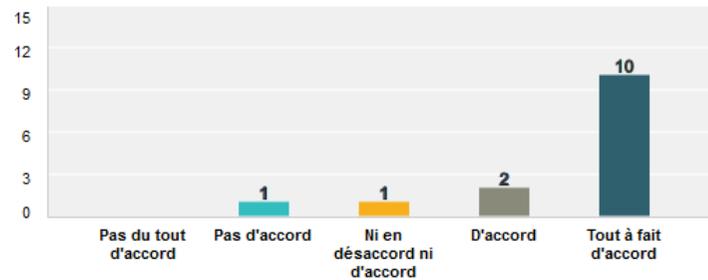
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	21,43% 3
Pas d'accord	28,57% 4
Ni en désaccord ni d'accord	28,57% 4
D'accord	14,29% 2
Tout à fait d'accord	7,14% 1
Nombre total de répondants : 14	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

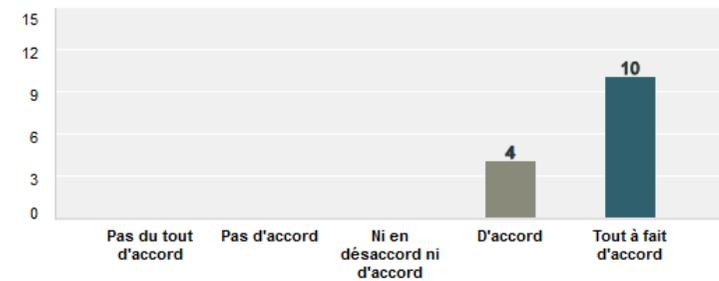
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	7,14% 1
Ni en désaccord ni d'accord	7,14% 1
D'accord	14,29% 2
Tout à fait d'accord	71,43% 10
Nombre total de répondants : 14	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

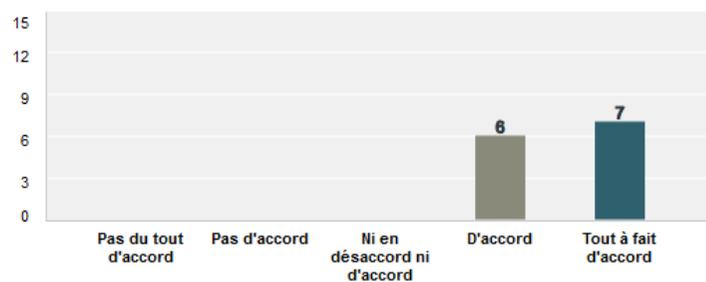
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	28,57% 4
Tout à fait d'accord	71,43% 10
Nombre total de répondants : 14	

## 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

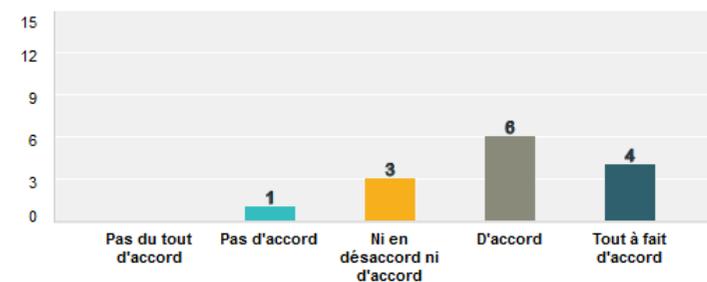
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	46,15% 6
Tout à fait d'accord	53,85% 7
Nombre total de répondants : 13	

## 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

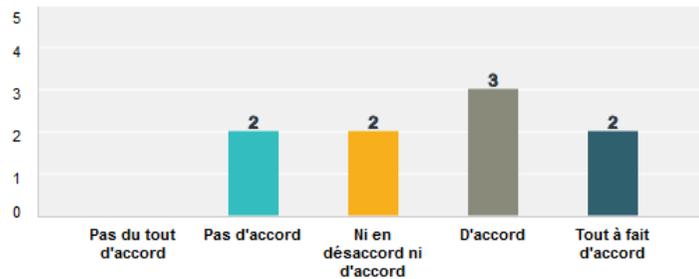
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	7,14% 1
Ni en désaccord ni d'accord	21,43% 3
D'accord	42,86% 6
Tout à fait d'accord	28,57% 4
Nombre total de répondants : 14	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

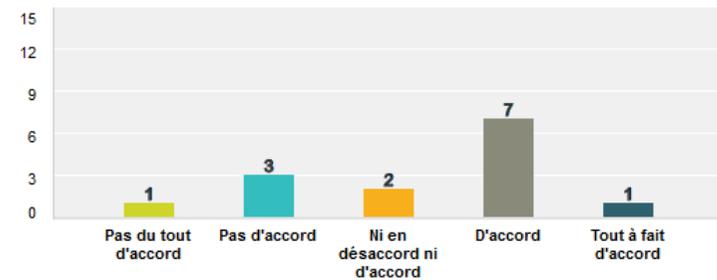
Répondues : 9 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	22,22% 2
Ni en désaccord ni d'accord	22,22% 2
D'accord	33,33% 3
Tout à fait d'accord	22,22% 2
Nombre total de répondants : 9	

### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

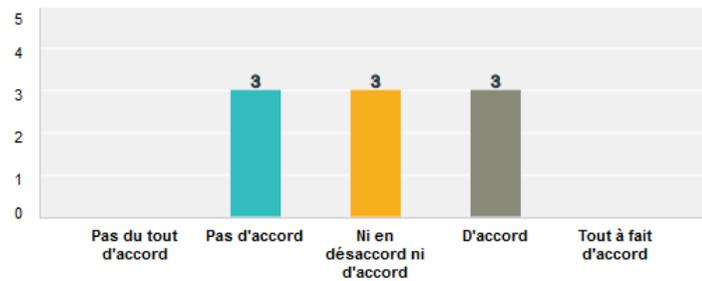
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	7,14% 1
Pas d'accord	21,43% 3
Ni en désaccord ni d'accord	14,29% 2
D'accord	50% 7
Tout à fait d'accord	7,14% 1
Nombre total de répondants : 14	

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information

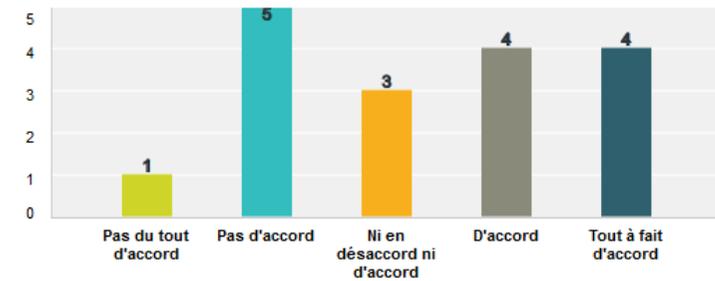
Répondues : 9 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses	
Pas du tout d'accord	0%	0
Pas d'accord	33,33%	3
Ni en désaccord ni d'accord	33,33%	3
D'accord	33,33%	3
Tout à fait d'accord	0%	0
Nombre total de répondants : 9		

### 17. ... les Systèmes d'Information permettent un gain de temps considérable dans l'accomplissement de tâches, ce qui entraîne une diminution de la charge de travail

Répondues : 14 Ignorées : 1

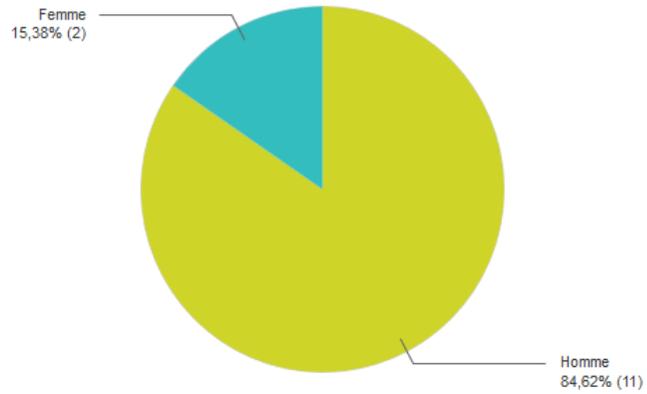


Choix de réponses	Réponses	
Pas du tout d'accord	7,14%	1
Pas d'accord	35,71%	5
Ni en désaccord ni d'accord	21,43%	3
D'accord	28,57%	4
Tout à fait d'accord	28,57%	4
Nombre total de répondants : 14		

## Filtre: Informatique

### Sexe

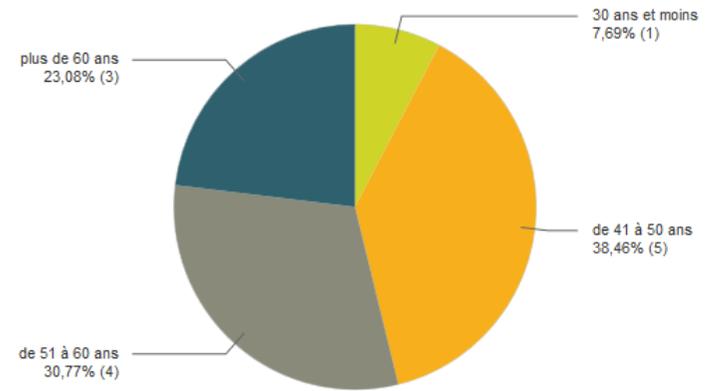
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Homme	84,62%	11
Femme	15,38%	2
Total		13

### Classe d'âge

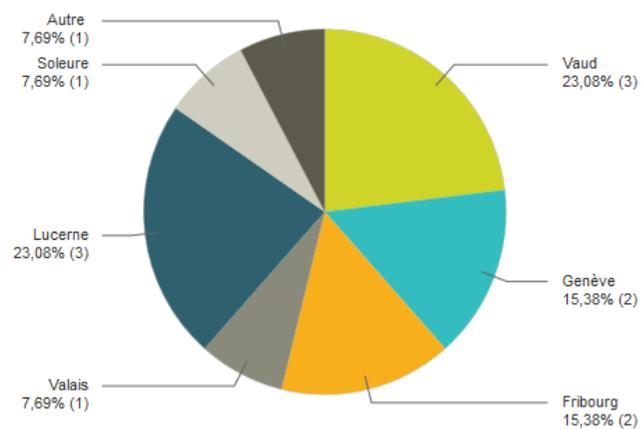
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
30 ans et moins	7,69%	1
de 31 à 40 ans	0%	0
de 41 à 50 ans	38,46%	5
de 51 à 60 ans	30,77%	4
plus de 60 ans	23,08%	3
Total		13

### Canton d'exercice de l'activité professionnelle

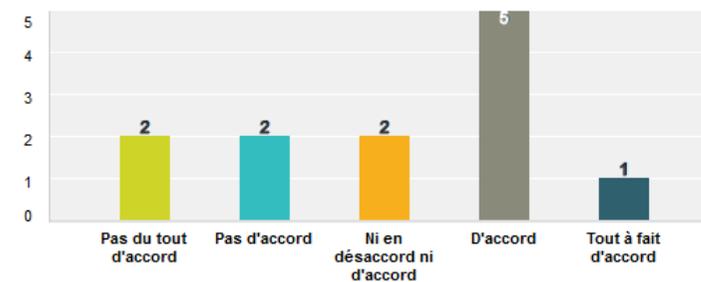
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Vaud	23,08%	3
Genève	15,38%	2
Fribourg	15,38%	2
Valais	7,69%	1
Lucerne	23,08%	3
Soleure	7,69%	1
Autre Réponses	7,69%	1
Total		13

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

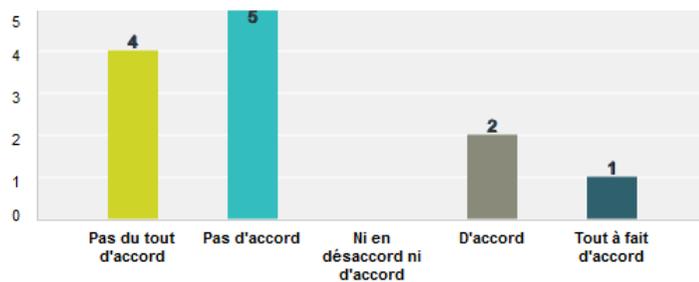
Répondues : 12 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	16,67%	2
Pas d'accord	16,67%	2
Ni en désaccord ni d'accord	16,67%	2
D'accord	41,67%	5
Tout à fait d'accord	8,33%	1
Nombre total de répondants : 12		

## 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

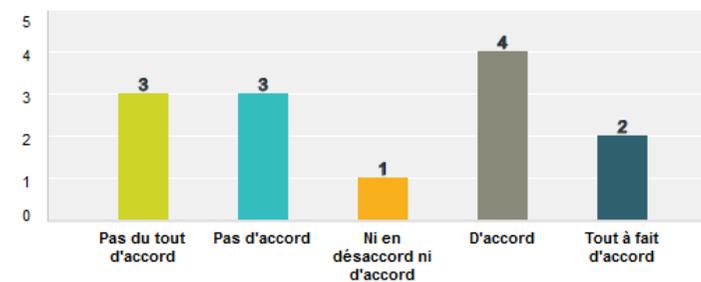
Répondues : 12 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	33,33% 4
Pas d'accord	41,67% 5
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	16,67% 2
Tout à fait d'accord	8,33% 1
Nombre total de répondants : 12	

## 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

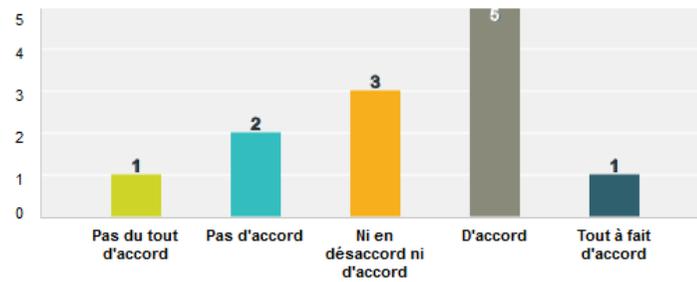
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	23,08% 3
Pas d'accord	23,08% 3
Ni en désaccord ni d'accord	7,69% 1
D'accord	30,77% 4
Tout à fait d'accord	15,38% 2
Nombre total de répondants : 13	

#### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

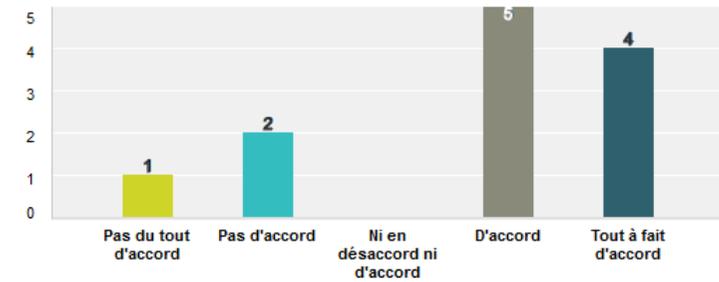
Répondues : 12 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	8,33% 1
Pas d'accord	16,67% 2
Ni en désaccord ni d'accord	25% 3
D'accord	41,67% 5
Tout à fait d'accord	8,33% 1
Nombre total de répondants : 12	

#### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

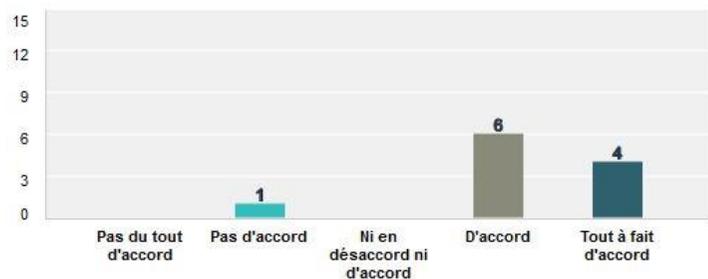
Répondues : 11 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	9,09% 1
Pas d'accord	18,18% 2
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	45,45% 5
Tout à fait d'accord	36,36% 4
Nombre total de répondants : 11	

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

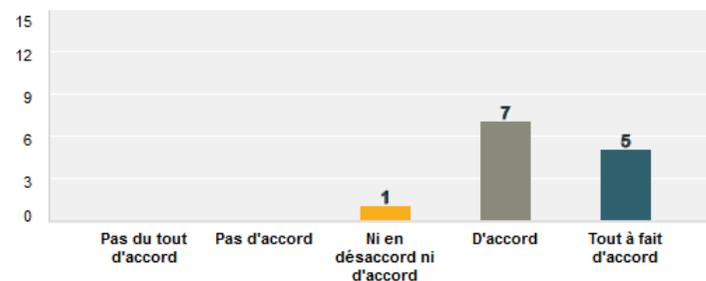
Répondues : 11 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	9,09% 1
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	54,55% 6
Tout à fait d'accord	36,36% 4
Nombre total de répondants : 11	

### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

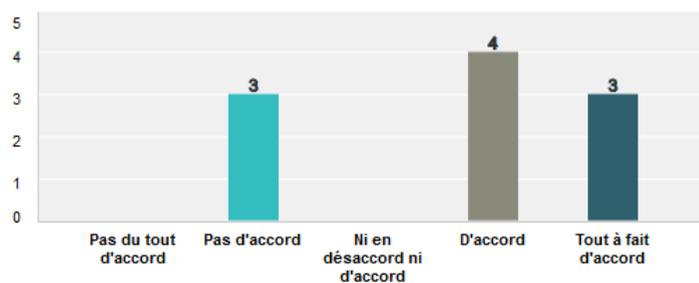
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	7,69% 1
D'accord	53,85% 7
Tout à fait d'accord	38,46% 5
Nombre total de répondants : 13	

### 8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant

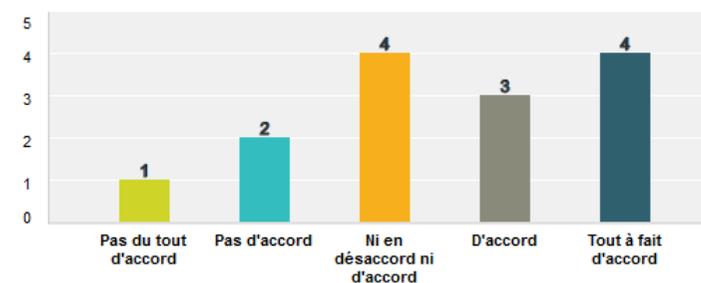
Répondues : 10 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	30% 3
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	40% 4
Tout à fait d'accord	30% 3
Nombre total de répondants : 10	

### 9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable

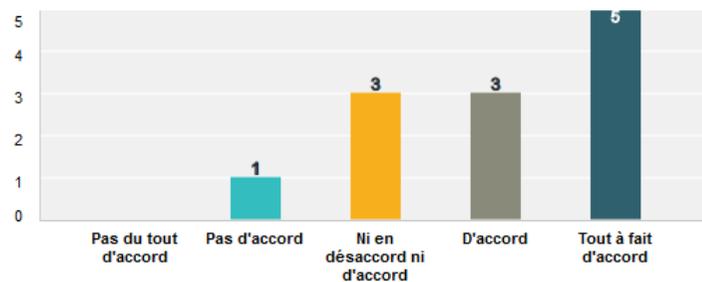
Répondues : 13 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	7,69% 1
Pas d'accord	15,38% 2
Ni en désaccord ni d'accord	30,77% 4
D'accord	23,08% 3
Tout à fait d'accord	30,77% 4
Nombre total de répondants : 13	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

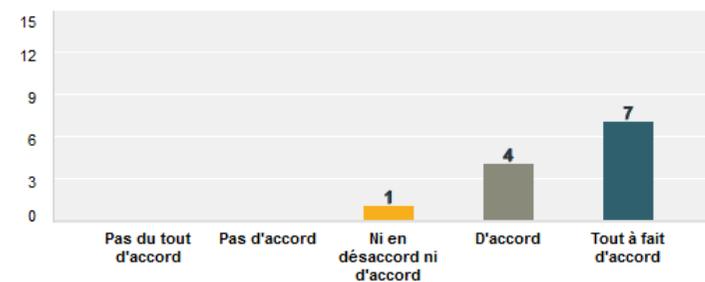
Répondues : 11 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	9,09% 1
Ni en désaccord ni d'accord	27,27% 3
D'accord	27,27% 3
Tout à fait d'accord	45,45% 5
Nombre total de répondants : 11	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

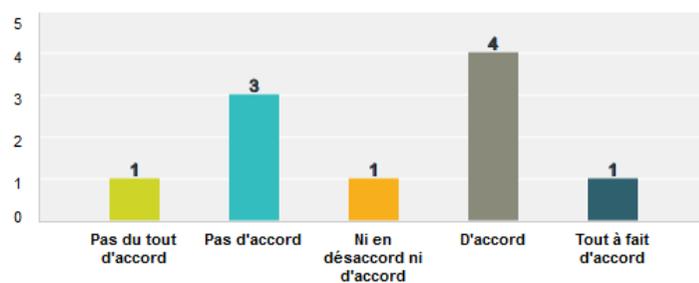
Répondues : 12 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	8,33% 1
D'accord	33,33% 4
Tout à fait d'accord	58,33% 7
Nombre total de répondants : 12	

## 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

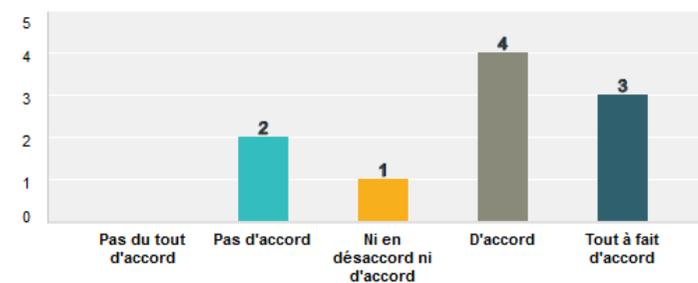
Répondues : 10 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	10% 1
Pas d'accord	30% 3
Ni en désaccord ni d'accord	10% 1
D'accord	40% 4
Tout à fait d'accord	10% 1
Nombre total de répondants : 10	

## 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

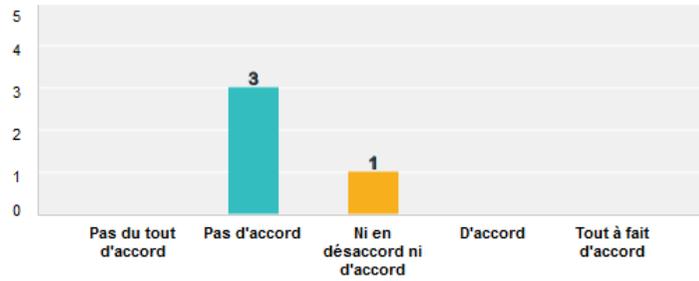
Répondues : 10 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	20% 2
Ni en désaccord ni d'accord	10% 1
D'accord	40% 4
Tout à fait d'accord	30% 3
Nombre total de répondants : 10	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

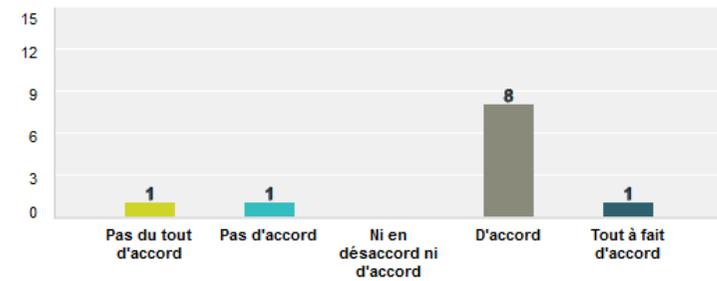
Répondues : 4 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	75% 3
Ni en désaccord ni d'accord	25% 1
D'accord	0% 0
Tout à fait d'accord	0% 0
Nombre total de répondants : 4	

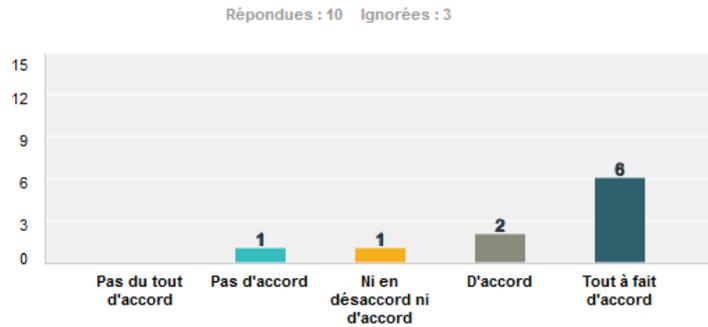
### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

Répondues : 11 Ignorées : 2



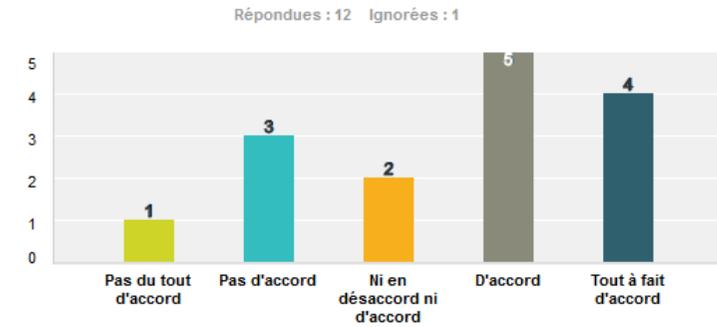
Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	9,09% 1
Pas d'accord	9,09% 1
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	72,73% 8
Tout à fait d'accord	9,09% 1
Nombre total de répondants : 11	

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	10% 1
Ni en désaccord ni d'accord	10% 1
D'accord	20% 2
Tout à fait d'accord	60% 6
Nombre total de répondants : 10	

### 17. ... les Systèmes d'Information permettent un gain de temps considérable dans l'accomplissement de tâches, ce qui entraîne une diminution de la charge de travail

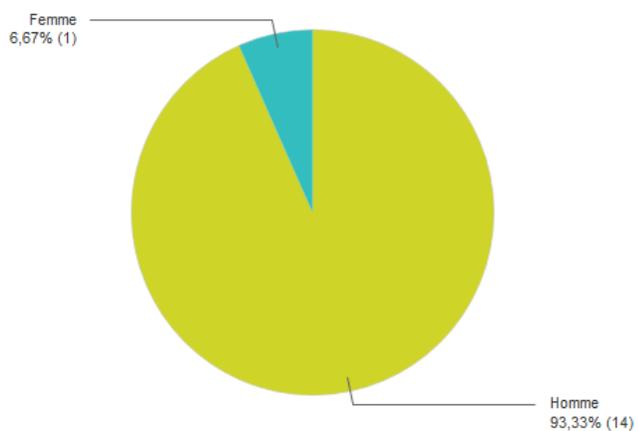


Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	8,33% 1
Pas d'accord	25% 3
Ni en désaccord ni d'accord	16,67% 2
D'accord	41,67% 5
Tout à fait d'accord	33,33% 4
Nombre total de répondants : 12	

## Filtre: Politique

### Sexe

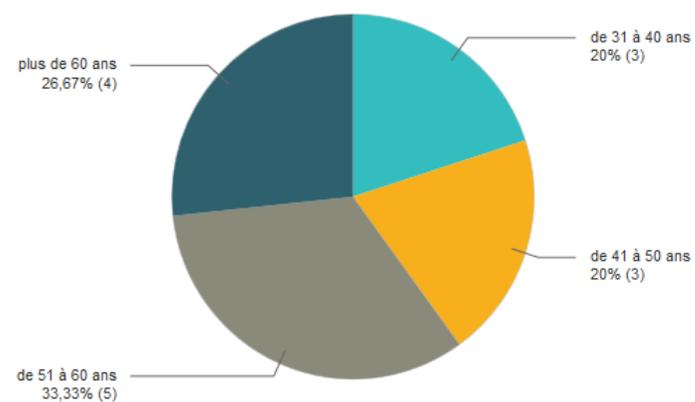
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Homme	93,33%	14
Femme	6,67%	1
Total		15

### Classe d'âge

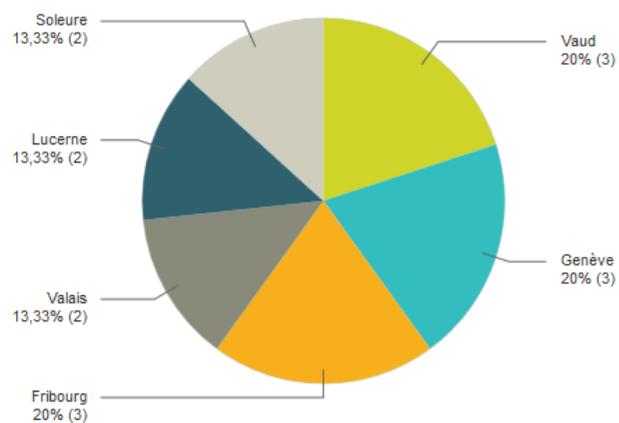
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
30 ans et moins	0%	0
de 31 à 40 ans	20%	3
de 41 à 50 ans	20%	3
de 51 à 60 ans	33,33%	5
plus de 60 ans	26,67%	4
Total		15

### Canton d'exercice de l'activité professionnelle

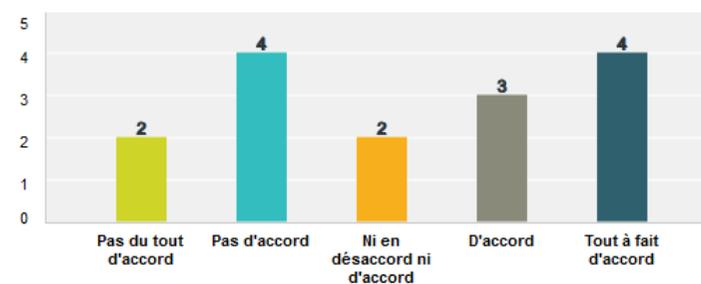
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Vaud	20%	3
Genève	20%	3
Fribourg	20%	3
Valais	13,33%	2
Lucerne	13,33%	2
Soleure	13,33%	2
Autre	0%	0
Total		15

### 1. ... l'introduction des TIC modifie les relations de pouvoir entre les différents niveaux des administrations suisses

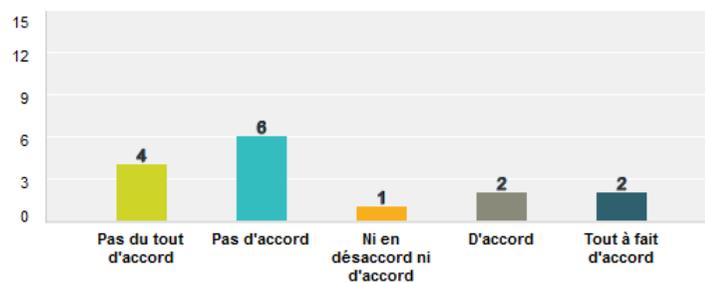
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	13,33%	2
Pas d'accord	26,67%	4
Ni en désaccord ni d'accord	13,33%	2
D'accord	20%	3
Tout à fait d'accord	26,67%	4
Nombre total de répondants : 15		

## 2. ...les règles imposées par les systèmes d'information empêchent les employés des administrations publiques de prendre des décisions qu'ils estiment justes

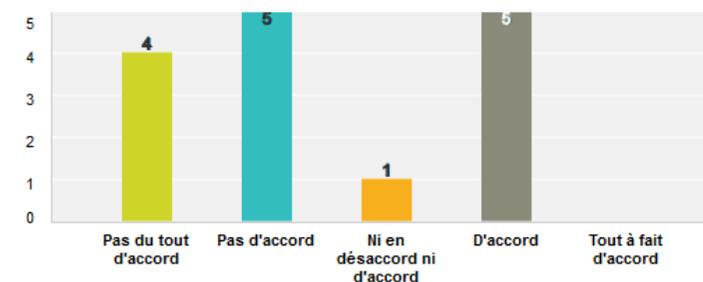
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	26,67%	4
Pas d'accord	40%	6
Ni en désaccord ni d'accord	6,67%	1
D'accord	13,33%	2
Tout à fait d'accord	13,33%	2
Nombre total de répondants : 15		

## 3. ... l'apparition de systèmes d'information et d'outils d'administration en ligne a rendu les tâches de mon organisation plus complexes

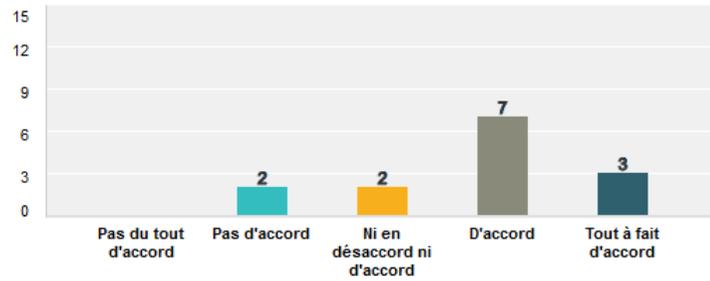
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Pas du tout d'accord	26,67%	4
Pas d'accord	33,33%	5
Ni en désaccord ni d'accord	6,67%	1
D'accord	33,33%	5
Tout à fait d'accord	0%	0
Nombre total de répondants : 15		

#### 4. ... mes collègues se sont adaptés facilement aux nouveaux systèmes d'information/outils d'administration en ligne

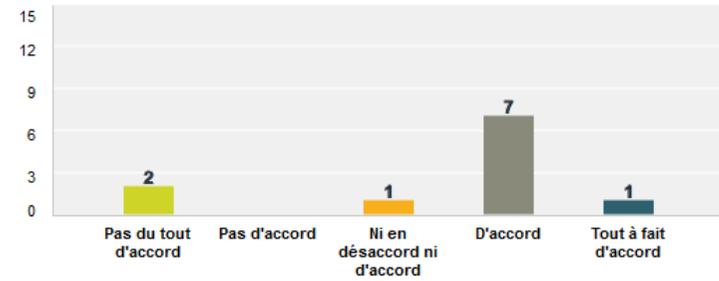
Répondues : 14 Ignorées : 1



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	14,29% 2
Ni en désaccord ni d'accord	14,29% 2
D'accord	50% 7
Tout à fait d'accord	21,43% 3
Nombre total de répondants : 14	

#### 5. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour gérer les questions d'identité

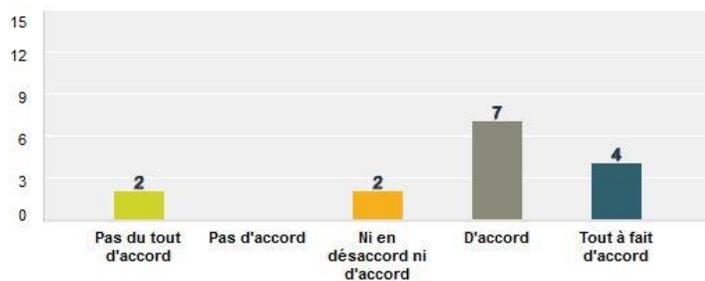
Répondues : 11 Ignorées : 4



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	18,18% 2
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	9,09% 1
D'accord	63,64% 7
Tout à fait d'accord	9,09% 1
Nombre total de répondants : 11	

### 6. ... les mesures pour respecter la sphère privée des citoyens en matière de registres sont suffisantes

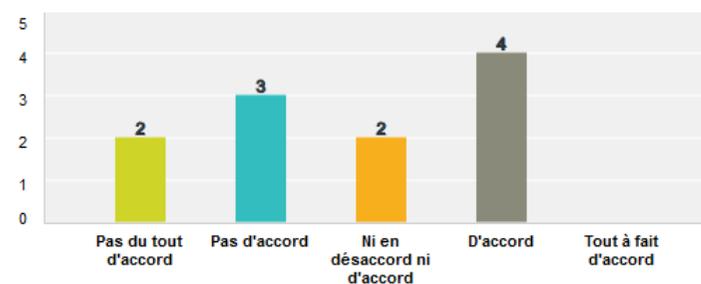
Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	13,33% 2
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	13,33% 2
D'accord	46,67% 7
Tout à fait d'accord	26,67% 4
Nombre total de répondants : 15	

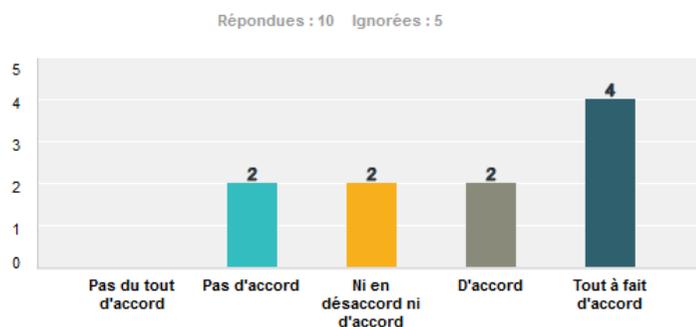
### 7. ... mon organisation dispose des outils et procédures nécessaires pour garantir la qualité des données

Répondues : 11 Ignorées : 4



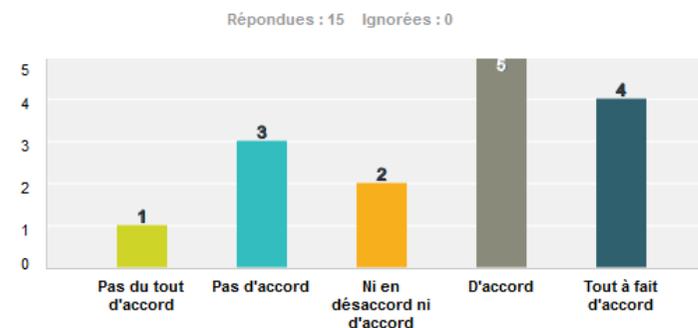
Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	18,18% 2
Pas d'accord	27,27% 3
Ni en désaccord ni d'accord	18,18% 2
D'accord	36,36% 4
Tout à fait d'accord	0% 0
Nombre total de répondants : 11	

**8. ... l'échange de données entre les différents registres de personnes (état civil, habitants, étrangers, électeurs, fiscal, documents d'identité, assurances sociales) est insuffisant**



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	20% 2
Ni en désaccord ni d'accord	20% 2
D'accord	20% 2
Tout à fait d'accord	40% 4
Nombre total de répondants : 10	

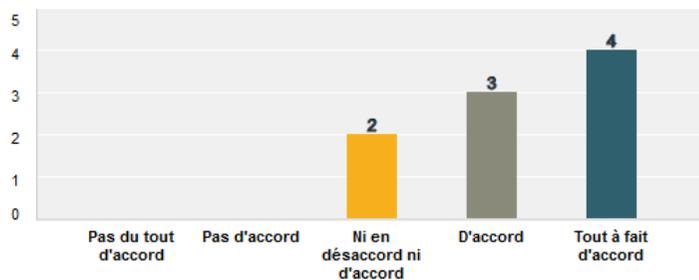
**9. ... la création d'un méta-registre regroupant les registres de l'état civil, des habitants, des étrangers, des électeurs et des documents d'identité est souhaitable**



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	6,67% 1
Pas d'accord	20% 3
Ni en désaccord ni d'accord	13,33% 2
D'accord	33,33% 5
Tout à fait d'accord	26,67% 4
Nombre total de répondants : 15	

### 10. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) a radicalement changé au cours des 10 dernières années

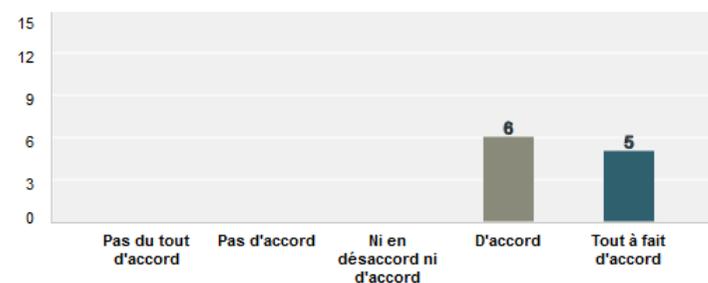
Répondues : 9 Ignorées : 6



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	22,22% 2
D'accord	33,33% 3
Tout à fait d'accord	44,44% 4
Nombre total de répondants : 9	

### 11. ... l'obligation de gérer les données (état civil ou autre) des citoyens dans des bases de données informatiques s'est avérée positive

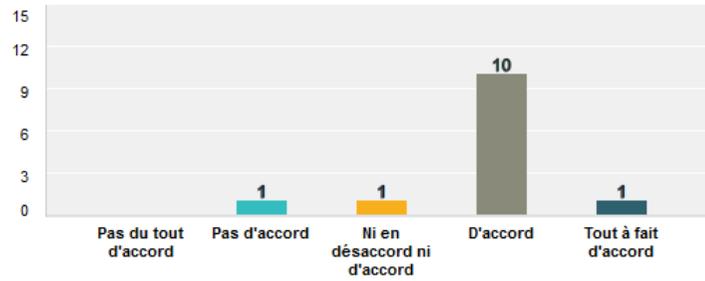
Répondues : 11 Ignorées : 4



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	0% 0
D'accord	54,55% 6
Tout à fait d'accord	45,45% 5
Nombre total de répondants : 11	

## 12. ... ces nouveaux outils informatiques ont généralement été bien accueillis par les administrations

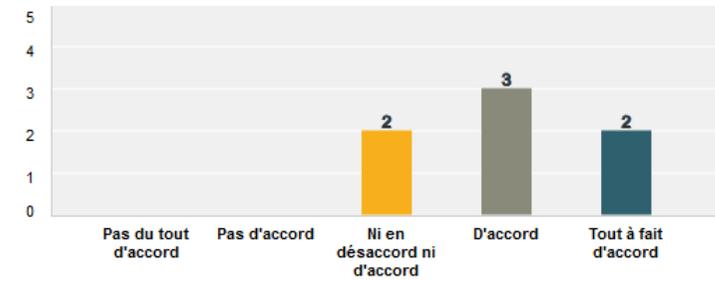
Répondues : 12 Ignorées : 3



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	8,33% 1
Ni en désaccord ni d'accord	8,33% 1
D'accord	83,33% 10
Tout à fait d'accord	8,33% 1
Nombre total de répondants : 12	

## 13. ... l'harmonisation des registres entraîne d'importants changements au sein des administrations publiques

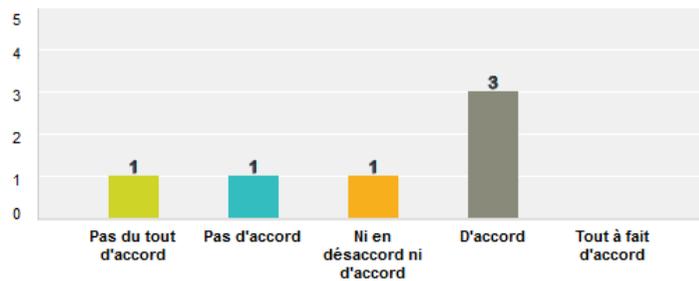
Répondues : 7 Ignorées : 8



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	0% 0
Ni en désaccord ni d'accord	28,57% 2
D'accord	42,86% 3
Tout à fait d'accord	28,57% 2
Nombre total de répondants : 7	

### 14. ... le domaine de l'état civil gagnerait en efficacité si le nombre d'offices d'état civil diminuait

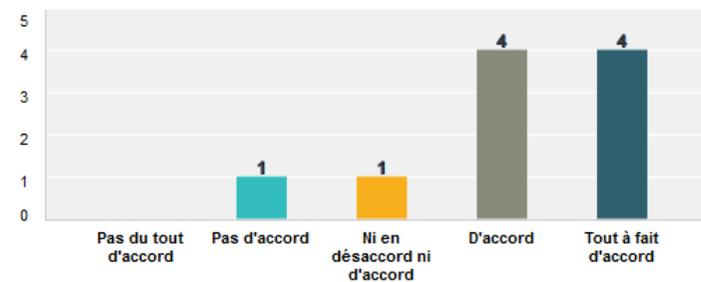
Répondues : 6 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	16,67% 1
Pas d'accord	16,67% 1
Ni en désaccord ni d'accord	16,67% 1
D'accord	50% 3
Tout à fait d'accord	0% 0
Nombre total de répondants : 6	

### 15. ... la gestion des registres de personnes (état civil ou autre) subira encore des changements majeurs au cours des 10 prochaines années

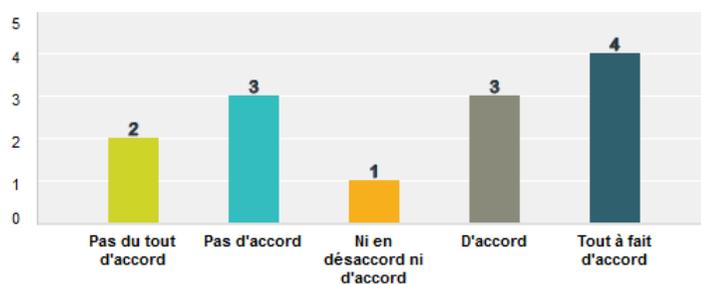
Répondues : 10 Ignorées : 5



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	0% 0
Pas d'accord	10% 1
Ni en désaccord ni d'accord	10% 1
D'accord	40% 4
Tout à fait d'accord	40% 4
Nombre total de répondants : 10	

### 16. ... la grande autonomie des cantons et des communes suisses ne permet pas de tirer profit de tout le potentiel des Systèmes d'Information

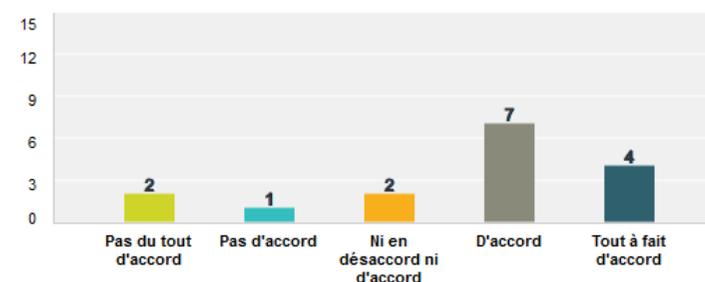
Répondues : 13 Ignorées : 2



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	15,38% 2
Pas d'accord	23,08% 3
Ni en désaccord ni d'accord	7,69% 1
D'accord	23,08% 3
Tout à fait d'accord	30,77% 4
Nombre total de répondants : 13	

### 17. ... les Systèmes d'Information permettent un gain de temps considérable dans l'accomplissement de tâches, ce qui entraîne une diminution de la charge de travail

Répondues : 15 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses
Pas du tout d'accord	13,33% 2
Pas d'accord	6,67% 1
Ni en désaccord ni d'accord	13,33% 2
D'accord	46,67% 7
Tout à fait d'accord	26,67% 4
Nombre total de répondants : 15	

## Annexe IV

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension de Centralisation et l'indicateur de Localisation géographique (C-Ig)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
Fondamentalement, la réorganisation des offices d'état civil n'a pas changé grand-chose pour Orsières. Jusqu'au début des années 2000, il y avait un employé d'état civil mais qui était nommé et payé par le canton (Orsières devait lui mettre à disposition une salle).	18:3
cela ferait sens selon lui de rassembler ces deux offices.	20:3
Lors des premières études sur Infostar (il me montre un rapport de 1997), l'idée était de <i>designer</i> Infostar de façon à ce qu'il puisse être utilisé de façon totalement décentralisée, à moitié centralisée ou totalement centralisée	22:1
Il n'y a pas de raison de garder des registres séparés pour l'état civil, les habitants, les étrangers et les papiers d'identité. Ces 4 domaines devraient être regroupés en un seul méta-registre	22:4
tous ces documents numérisés sont stockés sur des serveurs de l'État au sein de la DSI, et ils seront à terme rapatriés au Datacenter de la DSI qui se crée à Renens (le contrat d'hébergement avec la Bedag n'ayant pas été renouvelé).	23:12
Avec l'apparition d'Infostar et l'obligation d'un taux d'activité minimum de 40% pour les officiers d'état civil, le nombre d'arrondissements est passé de 59 à 15. Mais assez vite il y a eu des problèmes avec les petits arrondissements, ce qui a entraîné une nouvelle réorganisation pour arriver à 4 offices plus 1 office un peu à part à Moudon qui s'occupe de uniquement l'administratif	23:14
on est passé en VS de 75 arrondissements avant Infostar à 15 arrondissements dans un premier temps, puis 7 et maintenant 6 arrondissements.	25:2
cela ne fait pas de sens de conserver 13 arrondissements pour ce canton, un seul serait suffisant pour lui, surtout comparé à des cantons bien plus grands comme Berne qui en a 7 ou Vaud avec 4 arrondissements	27:5
Actuellement la Suisse compte 172 arrondissements d'état civil, alors qu'il y en avait encore environ 200 fin 2009, et ce nombre devrait encore baisser	27:6
Il y a encore des discussions actuellement au sein du Parlement pour éviter la base de données centralisée prévue par la loi sur le passeport biométrique et se diriger vers une solution comparable à l'Allemagne, mais pour l'instant ces efforts n'ont pas abouti.	28:6
L'HR n'apporte pas de plus-value directe pour le métier, elle va aider les échanges, il doit donc y avoir un impact le plus faible possible pour les métiers. D'où la décision de créer un registre des habitants qui n'existait pas et qui sert de base pour la livraison des données à l'OFS.	29:4
Lors de l'introduction d'Infostar, le nombre d'arrondissements est passé de 43 à 18, pour aujourd'hui s'établir à 13. Politiquement, le nombre idéal d'arrondissement d'EC se situerait à 7, sans tenir compte des considérations politiques il se situerait à 5 arrondissements.	31:6

On s'est rendu compte à la fin des années 1990 que l'on ne pouvait plus continuer d'effectuer les tâches de l'EC comme cela se faisait jusqu'alors. Il a alors été décidé de changer la façon de travailler et de se tourner vers l'informatique, ce qui a entraîné une professionnalisation des activités d'EC et une diminution du nombre d'arrondissements, concrétisées dans la nouvelle ordonnance de l'EC de la Confédération de 2004. C'est l'informatisation de l'EC qui a entraîné sa réorganisation, davantage que la nouvelle législation.	35:1
La décision de réduire le nombre de bureaux d'état civil est venu de Berne. Afin de professionnaliser l'état civil, Berne a imposé l'obligation légale d'avoir un minimum de 40% du temps de travail d'un collaborateur consacré à des activités d'état civil.	36:5
Auparavant chaque commune avait son propre serveur, alors que maintenant les serveurs sont centralisés et un réseau de fibre optique a été progressivement installé par le SIACG pour relier les communes genevoises.	38:4
Jusqu'au début des années 2000, MT était en charge de l'état civil de la commune, avant que celui-ci ne soit centralisé à Prégny-Chambésy.	38:5
Bossonnens forme avec les communes voisines d'Attalens et de Granges une seule paroisse, et c'est au niveau de cette paroisse que l'état civil était géré jusqu'au début des années 2000.	39:1
Il n'y a pas eu de fusion pour Bossonnens ces 20 dernières années, mais dans le district 6 communes ont fusionné faisant passer leur nombre de 15 à 9.	40:1
La prédisposition à la fusion de communes n'est pas directement liée à l'informatique. Cela peut jouer un rôle indirect en ce sens que l'informatique engendre des coûts, que ce soit en matériel ou parce qu'il faut engager des personnes davantage formées donc qui coûtent plus cher. Mais ce qui joue un rôle déterminant est l'incitation financière que propose ou non le canton.	43:6
Le canton de Fribourg a réduit le nombre de ses offices d'état civil de 64 à 7 offices	45:1
Il y a une tendance presque inofficielle à centraliser les données car la population est toujours contre cette tendance	46:2
Lors de fusion de communes, l'informatique a très peu de rôle.	46:3
Cette particularité peut expliquer que Genève dispose encore de 13 offices d'état civil, alors que des cantons plus peuplés et/ou étendus en ont moins de la moitié (4 dans le canton de Vaud, 6 en Valais). Un groupe de travail a été constitué pour regrouper certains arrondissements, éventuellement en cantonalisant l'état civil.	48:2
Au niveau des fusions de communes, il n'y a pas de volonté de faire des fusions, les gens sont attachés à leurs communes et certains partis traditionnels comme le pdc et le plr craignent d'y perdre des plumes	50:2
Beaucoup de communes appliquent la stratégie du canton mais il n'y a pas de coordination. Une tâche pourrait être de mettre sur pied un datacenter centralisé	51:4
ce que je vois, c'est que l'on doit créer des centres informatiques, il y a en l'occurrence au niveau hiérarchique des données que l'on peut échanger, des applications. On va de plus en plus vers la centralisation	51:6
Certaines communes ont externalisé leurs données dans des datacenters. Il y a un centre à la ville de Lucerne auquel 11 communes sont reliées.	51:8

on pourrait aller encore plus loin dans la centralisation. Par exemple le bureau qui établit les passeports peut pratiquement se connecter à notre registre des habitants. Ce bureau était jusqu'en 2009 dans nos locaux	52:3
En 2003, nous étions 107 communes et chaque commune avait un office de l'état-civil. Cela ne jouait aucun rôle si une commune avait 60 000 ou 500 habitants. Après la réorganisation au 01.01.2004 il y avait 11 arrondissements d'état civil, maintenant ce sont 10 arrondissements.	54:1
Il y avait une spécificité: les communes au bord du lac de Lucerne Greppen, Vitznau und Weggis appartenaient à Küssnacht et Küssnacht est du canton Schwyz; 3 communes dans le canton Lucerne étaient rattachées à un office d'état civil du canton de Schwyz, mais cependant sous l'autorité de Lucerne.	54:2
l'informatique ne joue pas un rôle significatif dans ces projets de fusion, que ce rôle soit positif ou négatif. Du moment qu'une fusion est décidée, on demande aux responsables informatiques de se débrouiller pour adapter l'informatique à la nouvelle organisation.	56:3
L'idée d'une "maison de l'informatique" à Littau était de renforcer les coopérations entre le canton et les communes. L'idée est toujours bonne, mais le canton ne voit pas forcément la nécessité de travailler avec les communes à part ponctuellement pour les services de réseau, Internet, email.	58:3
Après une fusion on remarque souvent qu'il n'y a pas forcément les économies d'échelle supposées au niveau IT. Mais ce n'est pas un obstacle à une fusion, même si il faut intégrer des systèmes différents.	58:9
Beaucoup de communes demandent à héberger leurs données car cela devient de plus en plus compliqué avec les nombreuses exigences, par exemple en matière de sécurité.	59:1
La première réduction du nombre d'office d'état civil en Valais a eu lieu en 2003 avec une réduction à quinze offices, soit environ un office par district. Ce qui a provoqué cette réduction c'était l'informatisation	60:1
Il faudrait zéro office et un guichet virtuel	61:5
Il y a aussi des projets portant sur la fusion de communes dans le canton de Soleure, c'est même très encouragé, et c'est très intéressant pour les communes. Le canton apporte un soutien financier.	62:8
A mon avis il faudrait plutôt songer à fusionner des cantons pour avoir un équilibre au niveau de leur autonomie, tous ces concordats intercantonaux ne font pas vraiment sens.	63:9
Soleure ne dispose pas d'une plate-forme de données cantonale, mais c'est un projet qui débute maintenant en coopération avec le canton et dont la durée dépendra des options choisies.	64:1
En cas de fusion de communes les registres sont regroupés. A Soleure il y a un projet de fusions de communes avec la ville pour 2014, auquel cas il n'y aurait plus qu'un seul office.	64:7
toutes ces données sont sauvegardées dans le centre informatique Regio Energie, le centre informatique de la ville qui est devenu une société indépendante dont la ville est l'actionnaire principal au cours des privatisations.	64:10
Le canton dispose d'un AIO (office de l'informatique) qui gère de gros projets et règlent leur problèmes eux-mêmes. La ville achète des services au canton mais il me semble que cela ne concerne que la communication et les services de serveur pour les sauvegardes.	66:4

L'informatique et les différents systèmes ne jouent pas un rôle important lors des fusions dans le canton de Soleure. Dans les petites communes le système de sauvegarde n'est pas optimal, mais mon sentiment est que l'IT ne joue pas un grand rôle.	66:5
Certaines des communes qui fusionneront en 2011 pour créer la commune de Valbroye tenaient des registres d'état civil	67:1
Un seul méta-registre est suffisant, il faut ensuite fixer des règles claires d'accès en fonction des utilisateurs.	68:13
en 2001 ici il n'y avait pas Infostar. Il y avait 130 administrations communales avec 92 bureaux d'état civil ont été réorganisés en 6 bureaux.	70:1
plus le fonctionnaire s'éloigne du citoyen, plus il aura tendance à se cacher derrière des textes de loi. Il y a un réel phénomène de déshumanisation auquel l'informatisation n'est pas étrangère.	72:9
PS avait posé la question de la taille idéale d'une commune, et on lui avait dit entre 8 et 10'000 habitants. Mais si on suit cette idée, on devrait non seulement fusionner les communes trop petites mais également fractionner Lausanne, ce qui serait une bonne chose selon PS, en ce sens que cela aurait pour effet (peut-être) de diminuer le mépris des autorités de Lausanne pour les communes voisines et même pour les Lausannois	72:10
Sur le rôle de l'IT dans les fusions, cela dépend du type de fusion. Lors de l'intégration de Salins à Sion, pas de souci, par contre c'était plus complexe pour Anniviers où chaque commune avait son système	75:11

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension de Centralisation et l'indicateur de Compétences (C-c)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
Avec la professionnalisation de l'état civil, la centralisation devenait inéluctable	20:4
ce serait mieux si le domaine de l'état civil était du ressort de la Confédération plutôt que de laisser les cantons s'occuper de ça	20:9
le fait d'être connecté déplace certaines exigences au sein des communes, on peut dire qu'elles ont davantage de compétences	21:6
les changements administratifs vécus par l'état civil sont une conséquence de la nouvelle loi avec le taux de professionnalisation minimum, et non pas comme cela a souvent été dit une conséquence du nouvel outil constitué par Infostar	22:3
Au niveau de l'organisation, dans certains cantons la tâche de l'état civil est déléguée aux communes (ZH, TI, GE, AR), avec évidemment des regroupements pour atteindre le 40% de taux d'activité nécessaire.	23:1
la position du groupe latin a remporté l'adhésion d'une majorité de cantons. Ceux qui défendaient une gestion cantonale d'Infostar étaient plutôt "la vieille garde" des officiers d'état civil, dans des cantons dont la gestion de l'état civil est confiée aux communes : Zurich et Aarau par exemple. Ces cantons défendent une vision dépassée de l'état civil avec des officiers "propriétaires" de leurs registres et peu enclins à céder cette prérogative à la CH.	23:3
Au sein du groupe latin de la CEC, le canton de Vaud est un des plus actifs et essaie de pousser vers davantage de synergies. C'est sous son impulsion qu'une formation commune aux cantons latins a été mise sur pied	23:6
la tendance vers davantage de collaboration et une gestion de l'état civil plus centralisée devrait se poursuivre.	23:7
Au niveau de la réorganisation des arrondissements, il s'agit d'un sujet hautement sensible où chacun voulait conserver son office d'état civil. Il n'a d'ailleurs pas toujours été possible de faire toute les réformes désirées par l'ECNDI, certaines propositions soumises au conseil d'Etat n'ont pas été retenues pour des raisons politiques, qu'il fallait ménager certaines sensibilités.	23:11
la décision de confier l'exploitation d'Infostar à la Confédération	23:16
Concrètement, cette décision de confier la gestion d'Infostar à la CH formalise une pratique existante. Ce qui change c'est qu'Infostar n'est plus rattaché à l'OFEC.	23:17
il a été décidé de mettre sur pied un centre de ressaisie vers lequel seraient envoyés tous les registres officiels sous forme papier.	23:22
à l'époque il y avait eu pas mal de débats avec des cantons comme Aarau opposés à cette reprise d'Infostar par la Confédération car ils craignaient que la CH ne s'accaparent de nouvelles compétences.	25:6
il y avait un nombre significatif de communes valaisannes qui n'avaient rien livré. En fait ces communes collaboraient avec TI informatique et TI avait livré toutes les données des communes dont elle s'occupe d'un bloc	26:5

L'UE discute actuellement de la possibilité pour elle de reprendre aux Etats la compétence dans le domaine de l'EC par le biais de la libre circulation des personnes	27:4
Cette réserve mise à part, LR ne voit pas d'inconvénients à ce que la gestion de l'état civil soit confiée à la confédération.	28:4
Il trouve intéressant que des discussions ont lieu actuellement au sein de l'UE pour déléguer les compétences de l'état civil à l'UE	28:5
A Genève l'EC dépend des municipalités et c'est donc bcp plus difficile de faire passer des réformes	30:5
Genève est un peu particulier avec "des reliques de la période napoléonienne". L'état civil est une compétence des communes, tandis que le contrôle des habitants est géré par le canton	31:1
Il y a beaucoup de report de charges du canton aux communes, et l'ACG essaie de récupérer également des compétences, pas seulement des charges	31:2
la ville de Lausanne n'entretient pas vraiment de contact avec l'OFEC, cela passe généralement tout le temps par le canton	35:4
A Genève, le contrôle des habitants est une compétence cantonale (base de données Calvin). Suite à la modification de la loi sur le séjour et l'établissement des Confédérés, certaines compétences ont été dévolues aux communes afin de mettre en valeur le rôle de proximité des communes vis-à-vis de leurs habitants	36:1
l'Office Cantonal de la Population (OCP) a également cédé une partie de ses prérogatives aux communes pour compenser la perte par les communes de la gestion des documents d'identité (passeport biométrique). Par contre, la gestion des informations relatives aux personnes de nationalité étrangère demeure de la seule compétence du canton	36:2
Mais avec l'augmentation croissante des mélanges de population, le domaine de l'état civil est devenu de plus en plus complexe. Pour des offices régulièrement confrontés à ces cas particuliers, cela ne posait pas de problème. Mais pour les petites communes qui disposaient d'une personne consacrant en moyenne 4 à 8% de son temps de travail aux tâches d'état civil, cela devenait compliqué de rester à jour.	36:4
Il y a pas mal de choses à Genève qui se passent de façon centralisée, soit par le SIACG soit par le canton	38:2
Il y a actuellement 11 cantons qui utilisent la solution Geres proposée par la Bedag pour développer leur plateforme informatique cantonale de contrôle des habitants, avec des collaborations entre ces cantons (même si il n'y a pas pour l'instant d'échange de données entre les plateformes des différents cantons, les bases légales faisant défaut pour pouvoir échanger des données entre cantons).	43:2
un des gros problèmes dans ce projet HarmPers concerne l'aptitude des développeurs de logiciels à concevoir des solutions communales qui permettent de recevoir ces annonces d'Infostar, des autres communes et à l'avenir de Symbic. La situation sur le marché est très disparate et il n'y a aucune loi fédérale qui régleme ces annonces, en dehors de la LHR qui oblige les communes à livrer les données de leurs habitants à l'OFS (eCH-0099).	43:5
l'état civil est de la compétence des communes à Genève. Les communes proposent au Conseil d'Etat la constitution d'arrondissements et les candidats au poste d'officiers d'état civil.	48:1

La répartition des tâches entre canton et communes avait déjà subi un premier changement lors de l'introduction d'Infostar. En effet, à cette occasion l'office de l'état civil spécialisé a été cantonalisé, afin de libérer un peu de temps pour les communes qui devaient ressaisir les données des registres dans Infostar.	48:3
cette solution fédérale pour Infostar ne faisait pas l'unanimité à Genève. Le responsable des applications de l'état civil au Service Intercommunal d'Informatique de l'association des communes genevoises (SIACG) était par exemple opposé à cette solution fédérale, alors que la direction de l'état civil du canton y était favorable.	48:6
dans le cadre de la stratégie E-Government entre le canton et les communes nous avons défini les champs d'action importants pour nous. La définition des champs d'action est le plus important pour nous.	51:3
Il n'y a pas d'obligation légale pour le canton de tenir un registre du contrôle des habitants. Neuchâtel dispose depuis 1985 d'une base de données cantonale car il y avait de nombreux retours de courrier pour les impôts.	53:1
dans le canton de Lucerne, les officiers d'état civil sont payés par les communes. Nous avons l'office spécialisé et l'autorité de surveillance au niveau du canton, mais le canton n'est pas l'employeur des officiers d'état civil, et la gestion des ressources humaines dépend des communes	54:4
si c'était possible de numériser les microfilms, ce serait super. Mais il faut voir le rapport entre les retombées et le coût. C'est sûrement très intéressant. Mais il faut prendre en compte les tâches de la commune le background politique qui se déroule en parallèle. Vous savez peut-être pour la protection des adultes et des enfants qui va être réorganisé dans toute la Suisse. Les communes étaient jusqu'à présent en charge des affaires de tutelle, mais cela va être réorganisé. Il y aura des centres en charge de 50 000 habitants selon la Confédération qui seraient un arrondissement, une concentration comme pour l'état civil.	54:8
IGGI est une association comprenant 40 communes et 16 foyers et maisons de retraites, avec des contrats avec différents fournisseurs qui délivrent leurs services aux membres d'IGGI.	58:1
l'informatique influence clairement la répartition des compétences entre les communes, les cantons et la Confédération. Les cantons disposent de plus d'informations, et il y a également plus de tâches qui sont déléguées de la Confédération vers les cantons et des cantons aux communes.	59:2
dans le canton Soleure, tout est organisé par le canton. En 2001, nous savions qu'Infostar serait lancé, nous avons transféré les responsabilités des communes au canton.	62:1
deux choses qui nous ont motivé : il y avait d'une part l'informatisation, d'autres part la fusion des taux d'activité. Il était également question de laisser la responsabilité aux communes, mais laisser les structures dans les communes étaient trop complexes.	62:2
L'office spécialisé d'état civil ne se trouve pas chez nous. Il est intégré dans les offices d'état civil.	62:3
Il manque encore une base légale. Pour exploiter Infostar, il faut une base légale, qui actuellement est valide au niveau des cantons. Et puis il doit y avoir des changements... il faudra se mettre d'accord sur le financement, c'est important.	62:4

Pour le moment, la responsabilité est encore dans les cantons. Les cantons ont défini leurs besoins et même si Infostar sera géré par la confédération, le travail de base continuera d'être effectué au niveau cantonal ou communal. Les officiers d'état civil sont tenus de faire le travail et bien entendu, ils ne sont pas employés par la confédération. Ce qu'il faut, c'est une bonne collaboration entre et les offices cantonaux et communaux, qu'Infostar soit géré par la confédération ou non. La commission Infostar s'est en fait créée à partir de personnes qui sont issues de la base.	62:5
La compétence du contrôle des habitants est dans les mains du canton, le droit des annonces est réglé au niveau cantonal dans toute la Suisse.	64:5
A Soleure l'association des communes est impliquée mais le canton exerce un droit de surveillance. Les communes ont par contre l'autorité sur leurs données.	64:6
Le conseil municipal est content quand il n'a pas à s'occuper du sujet informatique. Les membres voient surtout l'argent mais savent que l'on en a besoin...ils font confiance à la commission.	66:1
l'informatique réduit l'autonomie des communes et des cantons	68:16
Ce n'est qu'au milieu des années 2000 qu'il a été décidé de fusionner les différents services informatiques au sein de la DSI.	71:3
le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) étant le dernier qui a vu son service informatique fusionner avec la DSI	71:4
Pour le recensement prévu par la LHR, il faudrait idéalement utiliser le fichier du SPOP. Mais comme celui-ci était vraiment mal géré, et que l'ACI avait déjà passablement amélioré son registre, c'est le registre des contribuables qui a servi de base pour la LHR dans lequel on a intégré les données du SPOP	71:7
il n'y a pas vraiment de contacts entre le bureau de l'état civil qui dépend du canton et l'administration communale de Vevey	71:9
Les liens canton/commune, en tous les cas pour Vaud/Lausanne, ne sont pas forcément évidents. Les différents services ne sont en général pas très enclins à collaborer, d'autant plus si il ne s'agit pas de la même administration.	72:11
Au canton de Lucerne il y a eu la mise en place d'un office d'état civil spécialisé qui traite notamment de tous les événements qui se déroulent à l'étranger. Comme il s'agit d'un travail considérable, le canton a décidé de s'occuper de ces événements, mais cette organisation diffère selon les cantons. Les liens canton/commune, en tous les cas pour Vaud/Lausanne que PS connaît le mieux, ne sont pas forcément évidents. Les différents services ne sont en général pas très enclins à collaborer, d'autant plus si il ne s'agit pas de la même administration.	73:4

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension de Centralisation et l'indicateur de Ressources (C-r)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
personne n'a accès à Infostar. Le registre de base qui doit être le plus précis possible est le registre des habitants.	18:5
Si on ne profite pas de brancher le contrôle des habitants à infostar, avec les millions qui ont été dépensé, on est des cons! On ne se tire pas une balle dans le pied, on se mitraille les pieds.	20:6
Actuellement TI héberge 30 communes en terminal serveur, et propose des solutions à une centaine de communes en Valais (également actif dans d'autres cantons, VD notamment)	21:1
ce n'est pas évident de discuter avec l'État du VS car il a une structure assez verticale avec des services qui travaillent souvent en silo	21:4
Un méta-registre regroupant habitants, état-civil, documents d'identité et étrangers? Techniquement ce serait possible et pourrait faire sens. Par contre politiquement c'est compliqué. Si le VS arrive à mettre en place sa base de données référentielles, ce serait déjà bien.	21:5
Niveau financier, il y aura une participation des cantons mais la clef de répartition de celle-ci n'est pas encore définie.	23:5
Avec l'apparition d'Infostar et l'obligation d'un taux d'activité minimum de 40% pour les officiers d'état civil, le nombre d'arrondissements est passé de 59 à 15. Mais assez vite il y a eu des problèmes avec les petits arrondissements, ce qui a entraîné une nouvelle réorganisation pour arriver à 4 offices plus 1 office un peu à part à Moudon qui s'occupe de uniquement l'administratif	23:14
La loi valaisanne sur l'harmonisation des registres désigne le SPM comme maître de fichier de la plate-forme informatique cantonale qui doit encore être créée.	25:1
le nombre de personnes employées à l'EC par le canton en Equivalent Plein Temps a diminué de moitié au cours des 10 dernières années, de 25 à 12 environ. Grâce aux systèmes d'information, il y a eu un gain de temps considérable dans le domaine de l'EC.	25:3
il n'y a pas la même problématique qu'à Genève pour le financement d'Infostar entre communes et cantons, en Valais où l'EC dépend du canton tous les frais liés à Infostar sont pris en charge par le canton	25:4
Est-ce qu'une base de données commune (EC, population, documents d'identité) serait souhaitable? Il y a déjà des liens entre les registres. Le problème avec une base commune concerne les risques à la protection des données. La LHR comprend déjà certains risques à ce niveau avec p.ex. la possibilité de remonter à l'historique d'une personne en ayant le numéro de logement qui lui est associé.	25:10
La vision développée par PAC est de créer un hub où transiteraient à terme toutes les données des différents registres.	26:2
L'HR n'apporte pas de plus-value directe pour le métier, elle va aider les échanges, il doit donc y avoir un impact le plus faible possible pour les métiers. D'où la décision de créer un registre des habitants qui n'existait pas et qui sert de base pour la livraison des données à l'OFS.	29:4

Il n'y a pas vraiment de collaboration entre les arrondissements d'EC pour développer des solutions informatiques communes p.ex.	30:2
Une des idées serait de placer un collaborateur au sein des HUG, ce qui déchargerait les HUG et rendrait plus performant le travail d'enregistrement si c'est fait par un professionnel du domaine.	30:3
les questions financières de répartition des frais entre CH et cantons ne sont à ma connaissance pas encore réglées, elle m'explique qu'il y a eu à ce sujet quelques discussions à Genève. En fait la CH facture à chaque canton des frais pour l'utilisation et le développement d'Infostar en fonction du nombre d'habitants.	30:6
Il y a beaucoup de report de charges du canton aux communes, et l'ACG essaie de récupérer également des compétences, pas seulement des charges.	31:2
il y a quelques années le SIACG avait présenté un projet de centre de ressaisie pour l'état civil, comme cela se fait à Moudon pour le canton de Vaud, centre qui aurait également servi pour la formation. Mais le canton ne voyait pas ce projet, qui aurait créé une sorte de SIACG pour l'état civil, d'un bon œil et l'a torpillé.	31:5
Concernant la possibilité de collaborations internationales, comme ce qui se fait avec la plateforme que veut développer la CIEC, PAA est assez favorable à cette idée. Il faudrait par contre éviter d'avoir une base de données centrale et plutôt privilégier une interconnexion des registres.	31:9
Mes activités informatiques à la commune de Bellevue sont relativement basiques, la commune collaborant étroitement avec le SIACG dès qu'elle a des besoins un peu plus complexes.	37:1
En matière informatique, beaucoup de choses se font avec la collaboration du Service intercommunal d'informatique qui regroupe 42 des 45 communes du canton.	38:1
Il est peu probable que Bossonnens rachète un serveur. L'alternative serait de rejoindre CommuNet, une association de communes fribourgeoises qui délèguent la gestion de leurs données au service informatique du canton.	39:5
Les données informatiques de Bossonnens sont hébergées chez une entreprise privée, DataConsulting.	40:2
Pour Bossonnens, les frais liés à l'informatique ont augmenté ces dernières années, surtout après avoir quitté leur fournisseur Bobco après l'entrée en vigueur de la LHR.	40:3
La situation d'Infostar est à ce jour assez compliquée. Elle est propriété des cantons, et la Confédération exploite ce système pour les cantons moyennant un financement qui se monte en moyenne à 1.5 millions par année pour les cantons.	42:3
L'architecture de la solution GestStar est hébergée au sein de la société commerciale. Par contre, les registres numérisés du canton de Fribourg sont hébergés à Fribourg au SITel (Service de l'informatique et des télécommunications). GestStar permet en outre l'accès en lecture aux registres des autres offices du canton.	45:4
Il y a déjà eu des discussions pour que la ville héberge ses données au canton, mais cela a été abandonné car cela se passait dans un contexte politique sensible qui n'était pas favorable à une telle décision.	46:4
Parmi les employés du service informatique, une personne s'occupe de la base de données sur les personnes qui sert de référence à tous les registres de la ville.	47:1

il est possible avec l'informatique de décentraliser non pas la gestion mais l'information transmise à la population.	47:2
Fin août 2011, une discussion de représentants de la CEC n'a pas permis de finaliser un accord pour ce transfert des tâches de gestion et de développement d'Infostar à la Confédération, et CR estime que la date de janvier 2012 prévue pour ce transfert est optimiste.	48:5
Il n'y a pas beaucoup de collaborations en matière de projets informatiques, que ce soit entre le canton et les communes ou avec d'autres cantons.	49:2
Mais la sous-commission informatique des finances a fait du bon boulot en mettant en place un tableau de bord avec suivi des projets divisés en tranche dont les crédits ne sont libérés que si ce qui était prévu a été réalisé.	50:1
les communes doivent fusionner avec le canton en lui-même pour créer une plateforme commune.	51:1
Il y a eu des discussions pour récupérer ce service mais c'était beaucoup trop cher.	52:4
Ce réenregistrement a débuté en 2005, et le canton a pris en charge une partie des frais.	54:6
quand on aborde les questions financières cela devient délicat	54:12
Le canton a mandaté LUSTAT pour mener à bien l'harmonisation des registres à cause de son lien direct avec le recensement qui est une activité statistique. Dans ce cadre, LUSTAT a également pris le rôle de coordinateur dans ce projet, notamment pour la mise en place d'une plateforme cantonale comprenant les données du contrôle des habitants.	55:1
Lucerne est - pour l'instant -le seul canton à avoir choisi Elca comme partenaire pour sa plateforme cantonale	55:2
Si les différents services cantonaux sont ceux qui profitent le plus de cette plateforme cantonale, EM voit deux avantages pour les communes. D'une part, elles n'ont plus besoin de livrer leurs données à l'OFS, c'est le canton qui s'en charge et la qualité de leurs données restent constamment à un haut niveau. D'autre part, elles sont beaucoup moins dérangées les services cantonaux qui peuvent trouver l'information désirée sur la plateforme cantonale au lieu de p. ex. les appeler ou de leur envoyer un email.	55:7
Auparavant IGGI proposait sa propre solution, mais tout va être externalisé à des partenaires externes (hardware et applications).	58:2
Au niveau stratégique il y a une vision commune, mais pas au niveau opérationnel. Par rapport aux communes, le canton est davantage actif au niveau des infrastructures qu'au niveau des applications.	58:4
Dans 10 ou 20ans au plus tard, il va y avoir un fort taux de standardisation informatique. Même si certaines communes ne voudront pas fusionner au niveau politique, il y aura une centralisation des services informatiques.	58:5
Pour le moment à Lucerne la tendance est à la fragmentation au sein de l'informatique des communes, mais on va remarquer un jour que c'est la fausse route et aller vers plus de centralisation.	58:7
Ça pénalise les très petites communes avec de plus en plus de tâches qui sont déléguées.	59:5
La décision de fixer un office par district était une décision politique. D'un point de vue pratique le canton aurait préféré fixer un office d'état civil par région socio-économique.	60:2

Il représente notamment la ville au conseil d'administration du Centre informatique de Gestion (CIGES SA). Cette société anonyme en mains publiques (communes et services industriels) fournit l'infrastructure et les applications informatiques à la ville de Sion.	61:1
Harmonisation des registres: peu de discussions au Parlement vu qu'il fallait appliquer une loi fédérale. Il s'agissait surtout de discussions autour des coûts et de sa répartition entre canton-commune-confédération.	63:2
Au niveau des communes il n'y a rien, c'est le canton qui envoie les dossiers et les recollecte pour les communes, et souvent le canton envoie également les bulletins de versement pour les communes. Il y a une délégation au niveau administratif des communes au canton, mais pas pour collecter les impôts.	63:5
La société OFISA s'occupe de toute l'informatique de la commune, avec des données stockées sur un serveur situé à Valbroye et chez OFISA.	67:3
le poids de l'informatique est de plus en plus important pour une commune comme Valbroye qui a passablement investi dans ce domaine. Les obligations imposées par le canton et la Confédération pèsent également assez lourd pour une petite commune comme Valbroye, par exemple en ce qui concerne les obligations liées à la LHR	67:4
Un projet qui pourrait se réaliser en 2013 voudrait obliger les communes à accéder aux données d'une personne pour laquelle elle doit faire une annonce au moyen du RCPers.	68:9
le parlement posé en 2004 les bases légales permettant la mise en place du vote électronique par le Conseil d'Etat (loi sur les droits politiques). Il faudra cependant attendre la mise en exploitation de la plateforme cantonale sur les habitants prévue par la loi cantonale sur l'harmonisation des registres.	69:5
Beaucoup d'employés de l'état civil géraient les registres de chez eux.	70:2
beaucoup de fonctionnaires de l'état civil n'étaient pas d'accord. On leur prenait quelque chose. Ma prédécesseure, à la ville de Soleure après la venue des 13 autres communes n'a pas voulu aller au canton. L'état civil dépendait de la ville Soleure et ne gérait que la ville.	70:5
Aujourd'hui nous travaillons avec le même nombre de personnel que lorsque nous n'avions que la ville de Soleure à gérer.	70:6
Le problème est que la Direction des Systèmes d'Information (DSI) n'avait pas vraiment de budget dédié et devait gérer les intrusions des différents chefs de service et de département. En plus chaque service avait son propre service d'informatique.	71:2
Le premier plan d'orientations stratégiques en matière de SI date de 2008 pour 5 ans. Mais il n'y a pas pour autant de budgets supplémentaires. Si le canton aime bien parler de cyberadministration, dans les faits cela reste assez limité.	71:5
c'est CIGES, en collaboration avec OFISA, qui fournit la solution pour les registres.	75:1

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension de Centralisation et l'indicateur de Pouvoir de décision (C-pd)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
il y a une délégation des tâches mais pas du pouvoir décisionnel. La situation sur l'autonomie des communes est peut-être différente dans d'autres cantons, en VS il y a une forte identité communale.	21:7
Concernant le pouvoir décisionnel que la présidente de la CEC (Heidi Z'graggen, Uri) voulait transférer de la CEC aux directeurs cantonaux de Justice et Police, cette proposition n'a pas été retenue et le pouvoir décisionnel reste aux mains de la CEC pour l'instant.	23:4
Au vu du nombre significatif d'erreur et comme il arrive aussi que ces erreurs proviennent d'Infostar, qui est le fichier maître, les communes ne veulent pas écraser leurs données existantes par les données fédérales. Une communication avec un éclaircissement va être faite pour les communes, mais à terme les communes n'auront pas le choix et tout le monde aura à y gagner d'avoir des registres harmonisés.	23:9
Cette réserve mise à part, LR ne voit pas d'inconvénients à ce que la gestion de l'état civil soit confié à la confédération.	28:4
aujourd'hui les règles ne sont pas dictées par les programmeurs, concepteurs de programmes, mais à Genève cela se décide au niveau de la direction de la partie métier.	29:9
On s'est rendu compte à la fin des années 1990 que l'on ne pouvait plus continuer d'effectuer les tâches de l'EC comme cela se faisait jusqu'alors. Il a alors été décidé de changer la façon de travailler et de se tourner vers l'informatique, ce qui a entraîné une professionnalisation des activités d'EC et une diminution du nombre d'arrondissements, concrétisées dans la nouvelle ordonnance de l'EC de la Confédération de 2004. C'est l'informatisation de l'EC qui a entraîné sa réorganisation, davantage que la nouvelle législation.	35:1
A la question de savoir si l'outil Infostar empêche une certaine liberté des utilisateurs qui est parfois souhaitable, JPG me répond par l'affirmative. Infostar a été conçu de telle manière que certaines opérations ne sont pas possibles, comme rajouter le nom de jeune fille sur certains documents. Il y a donc bien des contraintes liées aux règles imposées par Infostar.	35:6
Les réformes apportées par le nouveau responsable de l'EC n'ont pas plu à tout le monde, certains le traitant de fossoyeur de la profession lors de la disparition de bon nombre d'offices. Mais les choses se sont depuis calmées.	35:8
Le recensement donne davantage de pouvoir à la Confédération vu que cela se fait grâce aux données des registres informatisés	40:4
avec le transfert d'Infostar à la Confédération il y aura quand même une concentration de pouvoir en ses mains avec de nombreux registres sous son autorité.	42:4
Les cantons se renforcent avec l'introduction des TIC tant face aux communes que face à la Confédération.	43:8
Les communes paient, mais le canton donne les ordres	44:1
Plus de pouvoir aux communes	46:9

Paradoxalement il y a une augmentation du pouvoir des communes qui doivent se mettre à jour.	47:6
Au final ce sera une décision politique, et l'option retenue devrait plutôt être un regroupement des arrondissements mais sans cantonalisation.	48:4
Aidé par la Cour des comptes, AMvAV a réussi à faire passer un article de loi qui impose à chaque projet informatique un suivi des objectifs et, si ceux-ci ne sont pas respectés, les prochaines tranches de financement ne sont pas libérées (le financement de projets à plusieurs millions se fait en plusieurs tranches).	49:1
Comme avec d'autres domaines où il y a des centres intercantonaux (finance, protection de l'enfance, construction), la commune paie mais les décisions sont externalisées, ce n'est plus dans les mains des communes.	54:9
avec Infostar les rapports de force sont dérangés, nous sommes au carrefour car nous donnons les données à la Confédération. C'est pour cela que c'est compliqué. Nous avons saisi sept millions de données, cela a coûté beaucoup d'argent. Et maintenant la Confédération arrive et dit merci bien travaillé, nous les prenons et travaillons avec. Voici la problématique	54:13
PZ déplore le manque d'implication du conseil d'État dans son ensemble au niveau de la stratégie informatique, il s'agit davantage de la stratégie d'une seule personne selon lui. Ce manque au niveau du pilotage des systèmes d'information de la part du conseil d'État n'est pas propre au canton de Lucerne, c'est également vrai dans les communes et, ce qui est encore pire, à la Confédération.	56:1
Cette tendance à centraliser les données et les applications informatiques est une bonne chose. Si cela est fait correctement, cela profite en premier lieu à la Confédération et aux cantons avec des communes qui perdent un peu de leur pouvoir, mais c'est normal que cela se passe ainsi.	56:2
dans le canton de Lucerne beaucoup de communes veulent être indépendantes et décider toutes seules.	58:6
Cela se fait au profit du canton, avec un transfert des coûts sur les communes mais un pouvoir de décision qui reste au niveau du canton.	61:3
il y a une autre modification au niveau des relations de pouvoir avec une importance croissante du technique face au politique, les chefs de service ayant une importance grandissante.	61:4
nous avons plusieurs groupes de travail dans le canton, il y en a un avec le contrôle des habitants qui se rencontre en décembre pour discuter de problèmes concernant l'harmonisation des registres. Au sein de la région nord-ouest de la Suisse, nous avons un groupe de travail qui se réunit deux fois par an, la réunion au niveau fédéral a lieu au moins une fois par a	62:7
Si la Confédération est l'exploiteur d'Infostar, elle peut décider de le fermer ou de l'arrêter. Bien entendu, celui qui est au bout du levier, c'est lui qui a le pouvoir. Je ne pense pas que cela arrivera, mais c'est un risque.	62:11
L'informatique du canton est gérée par le service informatique, pas vraiment de coopérations avec les autres cantons. La Confédération impose pas mal de trucs au niveau des formats informatiques avec des ordonnances, mais ensuite les cantons sont libres de les appliqués à leur guise, pourvu qu'ils soient respectés.	63.6

Ces dix dernières années on a perdu de l'indépendance par rapport à la Confédération, à cause de lois fédérales qui imposent des dépenses	63:7
L'harmonisation des registres a été l'occasion d'un grand bouleversement avec la Confédération qui a pris plus le contrôle. Il y a eu un catalogue imposé pour le format des données, avec donc une marge de manœuvre réduite pour les communes.	64:15
il n'y a pas vraiment d'autonomie de Valbroye, la commune suit ce que demande le canton	67:9
l'informatique réduit l'autonomie des communes et des cantons	68:16
la tendance à donner davantage de pouvoir aux techniciens est réelle, et le problème qui se pose de façon toujours plus accrue est qu'on ne dispose pas des capacités d'analyse suffisantes pour comprendre cette technologie qui est devenue très complexe.	72:2
Les différents services et directions fonctionnent de façon autonome et n'apprécient pas trop qu'on vienne fourrer le nez dans leurs affaires	72:5
Il y a une succession de délégations de responsabilités, d'abord du peuple vers les élus, puis des élus vers la technique.	72:6
toute organisation engendre des relations de domination, et la démocratie finit toujours en oligarchie.	72:8

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension d'Informatisation et l'indicateur de l'Objet technologique (I-ot)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
nous avons un nouveau Système d'Information du Territoire	18:1
Le registre des habitants est géré par la commune. Avant l'introduction de la LHR il était sur une base de données Access. Avec la LHR, la commune a acquis une solution développée par TI informatique.	19:1
Vers le milieu des années 1990, l'Association suisse des officiers de l'état-civil a développé un programme informatique pour la saisie des événements, le programme Zivis, qui était utilisé pour les registres spéciaux mais pas pour le registre des familles. Depuis le 1er janvier 2005, tous les offices sont connectés à Infostar.	20:1
Concernant la base de données référentielles du canton du VS, SF m'explique que cela fait des années qu'ils ont des discussions avec l'État du VS pour introduire p.ex. un identifiant unique.	21:3
avec Infostar, on a pris une photographie de l'état civil à un moment donné en enregistrant le dernier événement connu et sans remonter plus loin. Pour avoir une traçabilité des événements, il faudra se référer aux actes papiers, raison pour laquelle ceux-ci seront encore utilisés ces 100 prochaines années.	23:15
En plus d'avoir tous les registres d'état civil, il y a d'autres possibilités comme rechercher une personne selon son n° Infostar. Par rapport à ce n°, il y a eu une erreur de conception à la base car il est possible de radier un n° Infostar. Du coup, contrairement au NAVS13, une même personne ne garde pas forcément le même numéro tout au long de sa vie. Avec cette recherche, on a accès à toutes les pièces justificatives scannées liées à un événement d'état civil.	23:20
Si Infostar est un succès, c'est parcequ'il a été développé par des praticiens. Ce n'est pas le cas du système mis en place pour les nouveaux passeports qui pose apparemment plus de problèmes pour les personnes métier.	25:5
Dans son interpellation, LR n'a pas mentionné l'enregistrement éventuel des données biométriques car il ne voulait pas que le CF sache où il voulait en venir	28:3
Il y a actuellement 3 types d'applicatifs différents, à la ville, dans les autres communes, et 3 communes qui ont une solution utilisée dans des communes vaudoises. Il n'y aura pas qu'un seul applicatif dans un avenir proche, trop sensible politiquement.	29:3
A terme l'idée était de faire matcher le registre de l'OCP et celui des habitants. Cela a permis de se rendre compte qu'il y avait des différences et cela a donc été utile.	29:5
Avant l'introduction d'Infostar, un logiciel cantonal était utilisé depuis 1989 en parallèle aux inscriptions papier.	30:1
Ils ont notamment développé un site Internet baptisé CMNet qui permet aux parlementaires d'avoir accès aux informations politiques de leur commune, p.ex. pour les séances du conseil.	38:3
Dès qu'il a été question de développer un site Internet, ces trois communes ont collaboré ensemble. Une page d'accueil unique permet de sélectionner le site de l'une des trois communes, chacun des trois sites étant construit avec une structure similaire.	39:2

Il n'y a pas de guichet virtuel sur leur site, mais Bossonnens utilise un outil mis à disposition par le Seco et qui permet de remplir un formulaire en ligne pour par exemple recevoir une attestation de domicile.	39:3
La gestion de la qualité des données est en pleine évolution, avec la mise en service cette année de la plateforme Geststar. Cette solution est basée sur un programme développé à la base par l'état civil du canton de Vaud.	45:3
La ville dispose d'une application style ERP avec différents modules permettant de gérer: les habitants, les finances, l'aide sociale, la tutelle, les cimetières. L'application propre au contrôle des habitants est fournie par Info Services SA à Renens.	46:1
Parmi les importants projets figure la numérisation des actes d'état civil.	48:7
avec la base UPI, en connaissant le nom et la date de naissance d'une personne on peut retrouver les noms des parents et son numéro AVS, et ce pour toute la Suisse même si cela n'est pas forcément utile. Avec cette centralisation on peut avoir les informations de davantage de personnes.	52:6
Les fiches ne sont pas numérisées, la Confédération veut qu'elles soient microfilmées, selon la loi. Ce qui est le cas à Lucerne, ils sont disponibles aux Archives d'État	54:7
Trois registres cohabitent au sein de cette plateforme : le registre des habitants, des bâtiments et logements et des entreprises et établissements	55:3
développer des plateformes informatiques intercantionales, à l'image de ce qui se fait pour les permis de construire.	56:4
Le cloud computing n'est pas vraiment utilisé dans les communes, du moins avec des solutions style amazon ou goole. C'est trop sensible de stocker des données à l'étranger, sans compter l'aspect légal. Mais ce n'est pas exclu un de ces jours d'avoir un cloud public, un government cloud.	58:8
Avant l'introduction d'Infostar, les principaux offices d'état civil du Valais utilisaient depuis 1999 le logiciel Zivis pour l'enregistrement des événements. Il n'y avait par contre pas de solution informatique pour le registre des familles qui ont depuis été numérisés et sont consultables depuis n'importe quel office du canton.	60:6
Nous avons sauvegardés les registres sur microfilms, mais avec la ressaisie dans Infostar ce sera de moins en moins utile. Une question à régler, ce sont les nouveaux justificatifs.	62:10
Soleure était un canton pionnier en matière d'open source avec une stratégie de remplacement des logiciels propriétaires. Mais retour en arrière en 2010 avec une stratégie double Linux-Microsoft	63:1
A Soleure au canton ce n'est pas possible d'avoir une déclaration d'impôts 100% online, mais une déclaration électronique oui.	63:4
Au niveau du canton il y a 3 grands fournisseurs de logiciels pour le contrôle des habitants: Nest, Dialog, et GeSoft, et puis plusieurs petits fournisseurs mais je ne sais pas combien. Tous les fournisseurs doivent pouvoir implémenter l'interface. La ville de Soleure travaille avec GeSoft proposé par la société RUF.	64:4
Concernant les archives, il y en a une partie sous forme papier, une partie en microfilm, et une partie sur de vieilles cartes. Nous avons deux machines dans deux endroits différents pour lire ces archives, une chez nous et l'autre dans l'administration des finances. Mais c'est un problème de garder les outils pour lire ces archives.	64:11

Un iPad serait la solution pour voir tous les documents sans les imprimer, je reviens d'une séance du conseil avec 30 feuilles. Mais pour l'iPad nous n'en sommes pas encore là. Les protocoles sont disponibles sur Internet avec un login depuis 2 ans et les messages pour chaque affaire et les invitations aussi.	66:3
Sur les huit communes qui composent la nouvelle commune de Valbroye, six d'entre elles utilisaient déjà la solution informatique développée par OFISA pour gérer le contrôle des habitants, solution qui a été reprise par la nouvelle commune. Parmi les deux solutions restantes, une commune disposait d'un autre programme informatique, alors que la dernière qui ne comptait qu'une cinquantaine d'habitants gérait ses habitants avec une cartothèque et un fichier Excel.	67:2
cela a permis d'augmenter la qualité des données contenues dans les registres.	68:2
La migration du registre maître qui est encore sur un mainframe vers le RCPers qui est dans un environnement Unix-Oracle.	68:3
Le Valais ne propose pas pour l'instant de solution d'e-voting.	69:4
Le registre familial a été traité complètement manuellement avant le lancement d'Infostar. Nous utilisons encore le papier pour faire des extraits pour les actes de naissance, décès et mariage. Ces extraits sont encore réalisés avec Zivis.	70:7
Le principal changement avec l'informatisation des administrations découle de l'arrivée du réseau, d'Internet. Avant l'ordinateur n'était qu'une machine à écrire perfectionnée dans la majeure partie des cas.	71:12
Avec le nombre de fonctionnaires qu'il faut équiper d'un ordinateur, cela transforme l'administration elle-même en une sorte de machine que l'exécutif ne peut pas contrôler, pas plus que le législatif d'ailleurs.	72:4
A son arrivée on utilisait encore les machines à écrire, le premier ordinateur a été installé une année plus tard. En 1994 est arrivé un logiciel de gestion de l'état civil développé par une entreprise et appelé Zivis.	73:1
La solution choisie pour la plateforme cantonale est la solution Geres développé par la Bedag et qui regroupe une majorité de cantons.	75:3

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension d'Informatisation et l'indicateur de Gouvernance des données (I-gd)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
La seule personne qui a accès à tous les registres est le secrétaire communal. Ensuite la gestion des accès se décide entre le secrétaire, le président et le vice-président. Comme beaucoup de décision de procédures administratives, cela ne passe pas par le conseil.	19:3
Les membres du conseil ont accès aux différents registres dans le bâtiment de la commune, avec des portables connectés par câble au réseau, mais pas d'accès en WiFi ni en VPN aux registres.	19:5
il faudrait arriver à moyen terme à une certaine synergie entre ces deux registres, en faisant si nécessaire des accès différenciés dans Infostar pour le personnel des contrôles de l'habitant.	20:7
Au niveau de la protection des données comme de la transparence, il n'y a pas de grandes préoccupations de la part des communes même si il y a parfois des questions à ce sujet.	21:8
Il n'y a pas de raison de garder des registres séparés pour l'état civil, les habitants, les étrangers et les papiers d'identité. Ces 4 domaines devraient être regroupés en un seul méta-registre	22:4
L'envoi de tous les registres vers ce centre de Moudon a laissé un grand vide au sein des offices d'état civil. Cependant, tous les registres de famille ont été numérisés et les officiers de l'ensemble du canton ont accès en ligne à tous les registres de famille du canton.	23:2
le CdH tout comme les registres fédéraux, principalement Infostar, livrent leurs données à la Centrale de Compensation, qui ensuite renvoie au CdH les données sur ses habitants. La majorité des différences sont des majuscules (da Silva vs. Da Silva), des traits d'union, le nombre/ordre des prénoms...	23:8
maintenant que la base de données Infostar est établie et fiable, cela suscite les convoitises pour y accéder. Cela explique aussi la motion de Reto Wehrli pour que les assurances sociales puissent accéder à Infostar.	23:10
Cela pourrait poser problème pour gérer les droits d'accès si on veut ouvrir Infostar au CdH : comment faire pour donner accès uniquement aux résidents de la commune, sachant que l'adresse indiquée par Infostar n'est peut-être plus l'adresse réelle de la personne ?	23:19
CG est assez d'accord de dire que les règles fixées dans les SI limitent, de façon positive ou négative, les possibilités d'action des utilisateurs.	25:9
Est-ce qu'une base de données commune (EC, population, documents d'identité) serait souhaitable? Il y a déjà des liens entre les registres. Le problème avec une base commune concerne les risques à la protection des données. La LHR comprend déjà certains risques à ce niveau avec p.ex. la possibilité de remonter à l'historique d'une personne en ayant le numéro de logement qui lui est associé.	25:10
en arrivant à l'État il a demandé à connaître la cartographie des processus métiers du canton du VS, mais il n'a reçu aucune info, probablement selon lui que ces processus n'ont pas été formalisés.	26:1
cette vision de Master Data Management serait aussi un moyen de se conformer à la loi sur la transparence, ce qui n'est pas évident avec les outils actuels, à travers un e-portal p.ex	26:4

Une autre préoccupation concerne la livraison des données à des fins commerciales auquel LR s'oppose clairement	28:1
En résumé, LR est sensible à la problématique de la protection des données, et contre l'enregistrement des données biométriques.	28:2
Sur la sécurité des registres informatisés, les données sont moins sulfureuses que dans d'autres base de données, donc le piratage de ces registres n'est pas vraiment un problème	28:8
l'impact de l'informatisation est beaucoup moins organisationnel que sur la valorisation des données. Les changements organisationnels sont davantage liés aux lois et aux cycles politiques qui peuvent mener à des changements très rapides et abrupts.	29:7
il y a 3 dimensions importantes pour une harmonisation de registres : il faut une sémantique, une syntaxe et de la qualité. L'informatisation a eu un impact fort sur ces 3 dimensions.	29:8
En matière de contrôle de l'habitant il y a depuis 2010 la possibilité pour les communes d'accéder au registre du contrôle des habitants mais uniquement pour les citoyens suisses.	31:3
Il y a des problèmes au niveau de la fiabilité avec les demandes d'extraits d'EC par Internet. La loi demande que pour remettre un extrait de l'EC, il faut s'assurer de l'identité de l'ayant droit. Or ce n'est pas toujours le cas, il est facile d'obtenir à la ville de Genève un certificat en présentant une procuration factice. Comment contrôler que c'est bien la personne concernée qui a signé la procuration?	31:8
il faut être très prudent au niveau de la gestion des droits d'accès, il y a un risque non négligeable de Big Brother.	31:11
Est-ce que l'outil Infostar empêche une certaine liberté des utilisateurs qui est parfois souhaitable? Oui. Infostar a été conçu de telle manière que certaines opérations ne sont pas possibles, comme rajouter le nom de jeune fille sur certains documents. Il y a donc bien des contraintes liées aux règles imposées par Infostar.	35:6
La ville de Lausanne ne peut accéder qu'à la partie concernant son arrondissement	35:7
Pour pouvoir utiliser Calvin, il est nécessaire de signer un document de confidentialité. En cas d'abus, la personne incriminée peut être renvoyée, ça ne rigole pas avec l'utilisation de Calvin.	36:3
Les données du contrôle des habitants sont actuellement hébergées par Data Consulting. Jusqu'à récemment, Bossonnens stockait ces données sur un serveur local mais celui-ci a crashé. Il y a eu environ 3 jours de données perdues qu'il a fallu ressaisir. Heureusement LM disposait de copies papiers pour les données du contrôle des habitants perdues	39:4
LM et son collègue disposent également d'un accès consultatif à la plateforme cantonale FriPers	39:6
A Fribourg l'accès à Fri-Pers est strictement réglementé. Le service qui demande un accès doit justifier pourquoi il veut avoir accès à tel ou tel caractère. Tous les services n'ont pas accès aux mêmes caractères.	43:3
Il y a une demande d'accès des communes qui est actuellement pendante chez le préposé à la protection des données, mais ce dernier semble assez réticent à donner accès à Fri-Pers à toutes les communes.	43:4
Infostar est d'ailleurs le registre concerné par la LHR dont l'accès est le plus restrictif. BB n'y a pas accès, mais il a par contre accès à Symbic ainsi qu'à ISA.	43:7

La ressaisie des données dans Infostar est quasiment complète pour toutes les personnes vivantes de moins de cent ans. Ce taux de ressaisie est de 98% sur l'ensemble du canton.	45:2
En matière d'accès aux bases de données de la ville, la règle est que le service informatique ne donne pas d'accès par défaut, c'est le service responsable de la base de données qui transmet au service informatique la demande de donner un accès si celle-ci est accordée.	46:5
Toute collectivité publique a besoin de deux bases de données pour fonctionner: une première base de données relative à la population et à la disposition des différents services de l'administrations, et une seconde base de données sur le territoire, le cadastre.	47:4
Un méta-registre fait un peu penser à Big Brother, mais cela ne me fait pas peur et j'y serais favorable si cela permet d'améliorer les services offerts aux citoyens.	49:3
J'espère que cela évoluera encore vers davantage de transparence.	49:4
l'harmonisation centralisée des référencements de sujets est déjà accomplie. De mon point de vue il s'agit dorénavant de réguler l'utilisation des données concernant l'échange des données de population, il y a les réglementations pour la protection des données, ce sont des réglementations qui nous freinent.	51:2
les communes utilisent encore leur propre système pour les registres de population, elles sont toujours les propriétaires des données et non les cantons. Au niveau du registre d'état-civil c'est autre chose, c'est le canton qui est responsable des données et non les communes.	51:9
les données datant d'il y a 30 ans ou plus ne sont pas informatisées. Nous avons introduit cela en 1991	52:1
Par défaut la ville de Lausanne ferme les accès à ses différentes bases de données et ne les ouvre que sur demande et pour autant que le propriétaire des données l'autorise.	53:3
Les approches de l'identification diffèrent entre le canton, qui a un projet d'identité auquel la ville participe comme auditeur, et la ville. Alors que le canton prône une identification forte où il connaît l'identité de l'utilisateur, la ville défend une approche qui permet de savoir si une personne peut accéder à des données sans connaître l'identité de cette personne..	53:4
les personnes qui ont accès à ces données sont clairement définies, et nous n'y avons pas accès.	54:3
Pour les ressaisies dans Infostar, nous avons pris toutes les nouvelles fiches à partir de 1988 et jusqu'en 2003. Ce sont les gens qui pourraient être actifs (se séparent, ont des enfants, meurent...), on voulait les avoir dans InfoStar pour mieux travailler avec.	54:5
Les accès à cette plateforme sont strictement réglementés. Chaque demande d'accès est faite de manière individuelle, et les informations accessibles dépendent de l'organisation à laquelle la personne qui veut accéder à la plateforme cantonale est rattachée.	55:5
Le préposé cantonal à la protection des données n'a pas autorisé un accès à tous les habitants du canton pour les communes, arguant du fait qu'elles n'ont besoin de données d'habitants ne résidant pas sur leur territoire qu'occasionnellement (en cas de déménagement p.ex.).	55:6
la qualité du travail effectué avec Infostar, dont les possibilités sont très vastes, est parfois moins bonne qu'avant car il y a une augmentation du stress, de la rapidité des opérations et du nombre de tâches effectuées simultanément.	60:5

Ce serait possible de manière limitée que le contrôle des habitants accède à Infostar, mais pas de voir les données de toute la Suisse. Si on pouvait limiter l'accès par des droits d'utilisation, je ne vois pas de problème	62:9
Au niveau informatique, il va y avoir un travail gigantesque pour fusionner les nouvelles communes puisqu'aucune d'entre elles n'utilise la solution proposée par RUF que la ville utilise. Cela va être un grand défi avec des frais importants, qui fera passer la population communale de 16'000 à 50'000 habitants	64:8
Les organisations ayant accès au registre de population sont: la police, le fisc, les services sociaux, presque tous les départements y ont accès et peuvent lancer des requêtes dans le cadre de leurs besoins professionnels. Mais ils ne peuvent faire aucune modification, seuls les services de population peuvent le faire.	64:9
La société OFISA s'occupe de toute l'informatique de la commune, avec des données stockées sur un serveur situé à Valbroye et chez OFISA.	67:3
La question de la protection des données n'est pas souvent abordée au sein du conseil municipal. C'est le cadet de leur souci.	67:6
C'est l'ACI qui autorise tel service à accéder ou non aux données du RCPers, car c'est l'ACI qui est maître des données contenues dans le registre.	68:4
Un important changement est également prévu en janvier 2013 au niveau des flux d'annonces. Les annonces d'Infostar ne seront plus adressées au Contrôle des habitants des communes, mais directement au RCPers qui fera ensuite suivre cette information aux communes concernées. Du coup la seule information en provenance des communes dont le RCPers va tenir compte concernera les adresses des personnes enregistrées.	68:7
Afin d'augmenter la fiabilité des données, le SPOP aimerait aligner les données communales sur les données fédérales. En se basant sur une directive de l'ACI, le SPOP demande aux communes de suivre le modèle de données utilisé par l'UPI	68:8
Les citoyens ne savent par exemple probablement pas que leurs données sont envoyées une fois par semaine à l'Eglise à laquelle ils sont affiliés.	68:12
Nous utilisons les registres papiers quotidiennement pour des personnes qui ne sont pas encore dans Infostar. Il y a deux ans toutes les personnes à partir de 1988 devaient être réenregistrées, ce travail est terminé. Maintenant jusqu'à la fin de cette année la sortie de toutes les personnes vivantes.	70:8
Les jeunes collaboratrices ont plus de facilité avec l'informatique mais il leur manque quelque fois des informations de fond.	70:11
il n'y a pas vraiment de gouvernance des SI dans le canton de VD, même si cela commence à changer	71:1
Un des grands soucis pour le développement de la cyberadministration est le problème de l'authentification.	71:6
L'informatisation des administrations publiques conduit inévitablement à la standardisation qui est inhérente à l'informatique.	72:3
L'important c'est d'avoir la possibilité de contrôler les données qui nous concernent et de les corriger si elles sont erronées, et d'obtenir une garantie sérieuse et crédible que les corrections demandées ont été apportées.	72:13

---

Le problème pour les communes est d'effectuer ces mutations quand les données sont propres, il y a actuellement encore de nombreuses corrections.	75:5
CIGES met à jour ses applications environ deux fois par année. Comme les données métier des différentes communes sont sur une seule base de données (mais séparées de la bureautique), cela évite de devoir faire 17 mises à jours différentes (pour les 17 clients que compte CIGES).	75:6
Il existe un groupe de travail sur la sécurité. Le but de CIGES est de sensibiliser les nouveaux collaborateurs des communes à la problématique de la protection des données.	75:10

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension d'Informatisation et l'indicateur de Communication et échange de données (I-ced)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
Aujourd'hui ce même document officiel est transmis par l'office d'état civil de Martigny	18:4
Il y a eu une augmentation de la qualité et de la rapidité des services aux citoyens, notamment grâce au SI. Mais ce n'est pas sûr que la perception du citoyen la même.	19:4
notre fournisseur informatique est reconnu officiellement par le canton et travaille en partenariat avec les services cantonaux concernés. Cependant, actuellement, aucune ligne informatique n'est sécurisée, sauf pour la transmission des résultats des élections et votations, ainsi que le listing des chômeurs.	19:6
Ce serait aussi intéressant que les tribunaux puissent avoir un accès à Infostar, car chaque semaine ils font des demandes d'extraits.	20:8
Concernant l'envoi des données via Sedex, actuellement TI Informatique envoie elle-même les données pour les communes dont elle s'occupe, car elle effectue encore un contrôle supplémentaire. Mais tout est prévu dans le masque de saisie de l'outil pour que les communes fassent elle-même cet envoi, ce qui sera le cas à partir du mois de septembre.	21:2
maintenant que la base de données Infostar est établie et fiable, cela suscite les convoitises pour y accéder. Cela explique aussi la motion de Reto Wehrli pour que les assurances sociales puissent accéder à Infostar.	23:10
Le canton de Vaud a décidé de poursuivre la numérisation des documents liés à de nouveaux événements d'état civil. Une fois par année, toutes ces documents papiers sont scannés et introduits dans leur base de données informatique.	23:13
avec le flux de données prévu par la LHR les CdH auront l'information contenue dans Infostar. Il n'y a aucune chance que les responsables des CdH aient accès à Infostar.	23:23
S'il y avait des arrondissements qui avaient des bases de données électroniques avant Infostar comme Viège depuis 1990, le problème c'est qu'il n'y avait pas d'interopérabilité entre les différentes solutions. C'est la grande réalisation d'Infostar d'avoir un système commun à toute la Suisse.	25:7
Concernant l'évolution internationale de l'EC, CG verrait assez bien une forme de collaboration entre pays européens avec des systèmes qui si ils sont différents peuvent communiquer entre eux, un peu comme dans la LHR.	25:8
l'idée serait que chaque registre ne doive faire que la moitié du chemin jusqu'au hub afin d'acquérir l'info qui l'intéresse.	26:3
Une autre préoccupation concerne la livraison des données à des fins commerciales à laquelle LR s'oppose clairement	28:1
les échanges devraient être renforcés pour autant que la protection des données soit assurée	28:7
Un service utile qui n'est pas offert par la Confédération mais que Genève propose est l'annonce de changements dans la base UPI. Genève annonce ces changements chaque mois aux administrations intéressées.	29:1

Calvin, le SI qui gère la population à Genève, reçoit les infos des différents registres fédéraux Infostar, Symbic, Ordipro... et les intègre. Les communes ont des applicatifs qui permettent d'accéder aux données de Calvin	29:2
la priorité est la numérisation des registres. Une fois ce projet réalisé, cela permettrait de donner accès à ces registres aux autres officiers d'EC du canton qui ont régulièrement des demandes	30:4
Les cantons utilisent le réseau KomBV-KTV (Kommunikation Bundesverwaltung - Kantonsverbund) qui leur permet de communiquer entre eux et avec la Confédération.	31:4
En plus de pouvoir consulter certaines données, Bossonnens reçoit grâce à FriPers des messages électroniques les informant des arrivées et des départs des personnes dans la commune.	39:7
Bossonnens reçoit également des annonces électroniques d'Infostar pour les événements d'état civil de ses habitants. D'un seul clic, il est possible d'intégrer ces changements dans le logiciel Urbanus. En parallèle, ils reçoivent toujours de l'office d'état civil qui a enregistré l'événement une version papier de cette annonce.	39:8
L'échange de données avec l'OFS (basé sur le standard eCH0099) permet de s'assurer de la qualité des données	39:9
Cette plateforme informatique est accessible par l'administration cantonale depuis mi-juin 2011. Pour l'instant, cette plateforme est mise à jour tous les trois mois en interceptant l'envoi trimestriel fait par les communes à l'OFS sur les données concernant leurs habitants selon le standard eCH-0099, l'OFS ne pouvant pas légalement renvoyer les données reçues des communes au canton. A terme, cette mise à jour se fera en temps réel, à chaque fois qu'une commune procédera à des mutations de son contrôle des habitants selon le standard eCH-0020.	43:1
Le fait que plusieurs cantons utilisent GestStar permettrait également d'avoir plus de poids auprès de la Confédération lorsqu'il s'agit de négocier certaines choses. Il y a en particulier la volonté d'avoir un lien direct entre Infostar et GestStar pour que Gestar puisse aller chercher les données des personnes dans Infostar, avoir un lien avec le registre du contrôle de l'habitant sera aussi un avantage. Mais cela se heurte actuellement à des problèmes de protection des données au niveau fédéral.	45:5
Au niveau technique, les communes sont connectées au canton mais il manque un réseau reliant les communes entre elles.	47:3
Il y a actuellement des discussions autour de la solution de numérisation à retenir, également avec la ville de Genève. Davantage que la solution elle-même, il est très important que la solution qui sera retenue soit compatible avec ce qui se pratique dans les autres cantons, en tous les cas dans les cantons romands.	48:8
Les administrations devraient pouvoir s'échanger plus d'informations. Il y a d'autres registres qui contiennent des informations qui seraient utiles pour accomplir certaines tâches mais qui ne sont pas accessibles	48:10
en général nous livrons les données plutôt que les demander. Les échanges se font avec le canton, au niveau fédéral nous n'avons quasiment aucune relation, c'est le canton qui coordonne tout.	51:5
lorsque nous recevons un avis de naissance par la poste nous inscrivons cela dans notre registre des habitants. Mais autrement, nous n'avons pas d'accès direct à Infostar.	52:2

jusqu'à récemment il y a peu de collaborations ou sous forme papier, mais il y a une tendance à fluidifier la synchronisation et le transport des données.	53:2
Ce qui est problématique c'est qu'il y a beaucoup de logiciels utilisés pour le contrôle des habitants, et il y a deux à trois gros fabricants qui sont adaptés à échanger avec le contrôle des habitants mais pas tout le monde.	54:11
Après la connexion des communes à la plateforme cantonale, la livraison des données à l'OFS a été centralisée par le canton, les communes livrant chaque jour au canton les mutations de leurs registres des habitants de manière automatique selon la norme eCH-0020.	55:4
La communication des données, par exemple lors de mutations, se faisait encore il y a cinq ans en envoyant une pile de feuilles au canton. Aujourd'hui il y a en parallèle ces mutations qui sont envoyées sous forme électronique avec à terme l'idée de supprimer les communications papier.	59:3
La plateforme Sedex est utilisée par le canton de Vaud pour ses communications avec la Confédération, mais pas entre le canton et ses communes.	59:4
En Valais, les annonces de l'état civil aux contrôles des habitants des communes se fait encore sous forme papier. Par contre les annonces entre l'état civil et la centrale de compensation en charge notamment de la gestion des nouveaux numéros AVS se fait sous forme électronique.	60:7
Sur les échanges entre état civil et contrôle des habitants, théoriquement la ville de Soleure pourrait recevoir les annonces d'Infostar si elle avait implémenté l'interface nécessaire, mais elle ne l'a pas fait.	64:2
En principe il n'y aura plus d'avis à partir du 1.1.2013 sous forme papier, mais la confédération a déjà dit qu'on verra si certaines communes ne sont pas prêtes. Mais à la ville de Soleure ils vont essayer de tenir les délais car c'est une très bonne chose.	64:3
Concernant Symic géré par l'Office Fédéral des Migrations, la ville de Soleure peut lancer des requêtes dans cette base de données. Avec Symic c'est pour l'instant très compliqué d'avoir des échanges électroniques de données même si l'idée serait de rendre cela possible, comme avec Infostar.	64:12
Comme nous n'avons pas de plate-forme cantonale, chaque commune appartenant au canton de Soleure envoie ses données à l'Office fédéral de la statistique. Mais quand la plateforme cantonale sera finalisée, les communes ne livreront leurs données plus qu'à Geres qui fera le lien avec la Confédération.	64:13
Aujourd'hui le contrôle des habitants n'a pas accès à InfoStar. Cela pourrait être le cas en 2014 avec un projet pour accéder dans Infostar aux données dont disposent déjà les contrôles des habitants pour un contrôle.	64:14
Le principal challenge suite à la fusion des communes a été de faire passer les annonces de mutations du registre des habitants au canton.	67:7
Lors du matching consécutif à la LHR pour contrôler que les données entre les différents registres étaient identiques, il y a eu passablement de surprises et de corrections à faire. Parmi les surprises, il y avait notamment des personnes qui étaient enregistrées au contrôle des habitants avec un nom à particule, mais on s'est rendu compte avec les données de l'état civil que cette particule avait été rajoutée après la naissance.	67:8

Une autre demande structurante concerne le recensement et l'obligation d'envoyer à l'OFS les données selon le standard eCH0099 tous les trois mois. Au niveau du canton, cette obligation pour les communes se fait à un rythme mensuel, et c'est ensuite le canton qui se charge de transmettre les informations à l'OFS après avoir reconstitué toute la population vaudoise sur la base des annonces des communes.	68:1
Depuis un mois, certaines communes comme Lausanne ont accès au RCPers. Les autorités religieuses protestantes et catholiques ont également accès à des extractions des personnes qui sont affiliées à leurs Eglises au moyen d'extraction de leurs fidèles qui leur sont envoyées une fois par semaine.	68:5
Le RCPers est alimenté par trois sources: le registre UPI (Unique Person Identification database) de la centrale de compensation, le contrôle des habitants des communes, et le registre des bâtiments et logements (RegBL). A terme, il est prévu d'alimenter le RCPers uniquement avec des formats respectant le standard eCH0020.	68:6
Un important changement est également prévu en janvier 2013 au niveau des flux d'annonces. Les annonces d'Infostar ne seront plus adressées au Contrôle des habitants des communes, mais directement au RCPers qui fera ensuite suivre cette information aux communes concernées. Du coup la seule information en provenance des communes dont le RCPers va tenir compte concernera les adresses des personnes enregistrées.	68:7
Une autre ambition de l'ACI pour 2013 serait que le système d'information central sur la migration SYMIC) puisse envoyer des annonces avec le format eCH0020 au RCPers.	68:10
dès 2013 avec la redéfinition des flux d'échanges entre Infostar, le RCPers et les communes	68:14
Depuis une quinzaine d'années, il y a eu de profonds changements dans la relation entre les citoyens et les administrations publiques suite au développement de l'informatique.	69:1
Avec ce projet, les motions ou postulats peuvent être déposée via un webservice au moyen d'un formulaire.	69:3
Nous avons des réunions mensuelles avec les directeurs. Et sinon on est en contact par téléphone. J'ai l'impression que l'on se téléphone moins depuis Infostar.	70:3
Dans notre arrondissement d'état civil nous devons faire tous les communiqués sous forme papier. A Soleure il y a très peu de communes du canton qui sont dans le réseau. Alors que c'est quand même l'objectif. Cela devrait être possible pour le contrôle des habitants. Il y a déjà des statistiques comme le numéro d'assurance sociale qui peuvent être tirée d'Infostar. Sous forme papier vont aussi les communiqués aux autorités de tutelle.	70:10
Nous avons un messenger qui apporte quotidiennement les communiqués de l'hôpital et de la clinique.	70:12
Cela a demandé un travail considérable pour que les communes puissent fournir toutes les infos nécessaires pour le recensement, certains champs comme le NAVS13 n'existant pas. Il y a eu également un travail considérable avec les éditeurs de logiciel pour leur imposer des standards, avant de pouvoir fusionner les données de l'ACI et des habitants.	71:8
Le district de Vevey a un système qui permet lors de déménagements à la nouvelle commune d'avoir accès aux données de l'ancienne commune.	71:10
Les échanges devraient être renforcés pour autant que la protection des données soit assurée.	72:14
avant Infostar, pour échanger des informations il fallait imprimer les annonces de changement d'état civil et les envoyer par la poste.	73:2

L'idée de l'Etat du Valais serait de livrer lui-même les données des habitants à l'OFS, comme le fait le canton de Vaud.	75:2
Les prochains changements concernent la réception des annonces Infostar directement dans le système informatisé du contrôle de l'habitant avec l'ech0020, puis dans un deuxième temps l'idée est de communiquer les mutations entre communes lors de déménagements p.ex.	75:4

<b>Extraits d'entretiens selon la dimension d'Informatisation et l'indicateur de l'Usage de la technologie (I-ut)</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
Ce qui avant pouvait prendre des heures se fait maintenant en quelques secondes	18:2
Alors qu'avant les différents domaines étaient segmentés, il est possible maintenant grâce à l'outil informatique d'avoir instantanément de nombreuses données sur telle ou telle personne. Au niveau du territoire, il est possible également de voir tout de suite pour un projet de construction à qui appartiennent les parcelles adjacentes, de superposer la carte des dangers naturels, des canalisations...	19:2
Avant l'état civil était beaucoup plus convivial, plus humain. Maintenant avec les programmes informatiques on appréhende la réalité à travers un écran	20:2
de nombreuses personnes ont par la suite justifié la diminution du nombre d'arrondissements d'état civil à cause de l'implémentation d'Infostar. On prétendait qu'avec Infostar cela devenait trop compliqué pour les petits offices. Mais l'interface d'Infostar est simple, c'est l'informatique qui peut être complexe pour quelqu'un qui ne l'a jamais utilisée.	22:2
Un officier d'état-civil passe 80% de son temps devant son écran d'ordinateur aujourd'hui.	27:2
Les jeunes sont en moyenne plus habiles dans l'utilisation d'Infostar, même si l'outil est simple à utiliser. Par contre il faut également des compétences dans la lecture des registres papiers que les officiers d'EC expérimentés ont davantage que les jeunes.	27:3
Dans les outils de SI de l'OCP, il y a un bouton "gestion d'expert" qui permet d'outrepasser les règles fixées par le système. Tous ces changements étant consignés dans un journal, il est facile ensuite de retrouver qui a fait tel ou tel changement.	29:10
c'est plus simple pour les utilisateurs, par contre cela devient plus complexe pour les administrateurs de ces outils.	30:7
Avec Infostar on peut avoir accès à une masse d'informations, mais cela fait qu'il n'y a plus vraiment de contacts, de discussions entre arrondissements.	31:10
A Lausanne le passage à Infostar a donc été une transition moins difficile que dans d'autres arrondissements, le personnel étant déjà familier à travailler sur ordinateur.	35:2
le travail d'officier d'EC devient moins personnalisé avec l'arrivée d'Infostar. Auparavant dans certains arrondissements les officiers étaient au courant de tout ce qui se passait et avaient des contacts réguliers avec la population. Maintenant tout est beaucoup plus anonyme.	35:3
Dans l'utilisation d'Infostar, les différents arrondissements ont de petites particularités. Il s'agit surtout de détails, dans 95% des tâches cela se fait de façon identique.	35:5
l'arrivée de l'informatique a amené des choses très positives. Cela permet notamment de générer rapidement différentes listes sur les habitants de la commune, par exemple concernant les aînés à qui la commune envoie régulièrement des informations.	36:6

Infostar est entré en fonction en avril 2004, le dernier délai fixé par la Confédération étant au 1er janvier 2005. L'adaptation des collaborateurs à Infostar s'est bien déroulée dans l'ensemble, notamment avec des formations dispensées par le Valais qui était canton pilote du projet Infostar. Il a également fallu former à l'informatique certaines personnes qui avaient peur que la souris ne leur explose dans les mains.	42:2
L'informatisation est positive dans l'uniformisation des formulaires avec des règles très bien établies, ça permet d'éviter des abus.	44:3
La tendance est à l'augmentation de l'utilisation d'Internet, les gens se rendant de plus en plus sur Internet pour trouver une information avant d'appeler la commune.	46:7
au niveau des projets de cyberadministration comme un guichet virtuel, la demande citoyenne est faible selon un sondage réalisé il y a 5 ans. Il n'y a du coup pas vraiment de projet dans le domaine, même si il existe quelques idées comme la possibilité de commander et payer des attestations.	46:8
C'est par exemple beaucoup plus compliqué de faire des corrections. Avant il suffisait d'inscrire une note en marge du registre, cela n'affectait pas les autres données. Avec Infostar tout est interconnecté, et certaines corrections sont même impossibles si l'événement que l'on doit corriger a été suivi par des événements dans d'autres cantons.	48:9
à l'état civil, il est possible de saisir uniquement l'année de naissance si la personne ne connaît pas son jour exact, tandis que le registre des documents d'identité exige une date exacte, tout comme le registre des assurances sociales. Du coup il y a beaucoup de naissance au 1er janvier.	48:11
tous les cantons ne travaillent pas de la même manière avec Infostar, il y a des différences dans la façon d'inscrire certaines données, p.ex. pour une reconnaissance. Mais pour le citoyen cela ne change rien.	48:12
On a aujourd'hui différents chemins électroniques reliant Confédération, canton et communes. La prochaine étape serait de développer encore plus le chemin électronique entre le citoyen et l'administration, par exemple en matière d'identification ou de vote électronique.	55:8
La grande tendance est le self-service, on fait les choses soi-même. Mais il faut pour cela garantir l'identification des personnes, avec p.ex. le développement de la SuisseID	56:5
Sur la façon de saisir les données dans Infostar, il arrive que certaines prescriptions de saisie ne soient pas respectées.	60:3
Il y a aussi des façons différentes d'interpréter la loi qui peuvent expliquer des pratiques différentes entre les cantons. Mais dans l'ensemble la façon d'utiliser Infostar ne change pas vraiment entre les cantons.	60:4
L'idée de fonctionner avec un conseil municipal sans papier était soutenue par plusieurs conseillers depuis un moment, mais il a fallu attendre janvier 2012 pour que cela soit réalisé. Sur les 15 conseillers, il y en a aujourd'hui 13 qui ont accepté cette solution sans papier avec leurs documents de travail disponibles sur une tablette ou un ordinateur portable.	61:2
Il y a une grande différence entre le fait de tenir un registre sous forme de livre ou avec Infostar. C'est très différent, mais il faut maîtriser les deux. Pour les anciens, c'était difficile d'apprendre à se servir d'Infostar, pour les jeunes ce sera difficile de lire et d'interpréter les vieux registres.	62:6

Il se peut parfois que l'on prenne une décision en raison de conditions techniques qui aurait sinon été décidé autrement.	62:12
Les règles que l'on intègre dans les systèmes informatiques empêchent la résolution de cas exceptionnels	62:15
C'est important de connaître encore l'ancien système des registres papiers, il y a parfois des problèmes avec les plus jeunes.	64:16
Quelque fois on entend que l'ordinateur rend créatif, je ne le pense pas du tout. C'est un outil comme une clé pour le mécanicien d'automobile. L'ordinateur permet d'avoir les informations plus rapidement.	66:2
Le canton Soleure est un ancien canton Linux. L'AIO a dit en 2001, on passe à Linux. C'était aussi une décision politique.	66:6
Les SI imposent des contraintes. Par exemple avec la LHR, l'ACI dispose de moins d'informations sur la composition des ménages qu'elle en avait avant avec leur propre système qu'elle gérait comme bon lui semble	68:11
L'idée d'avoir un Parlement sans papier est un projet coordonné par JAF qui a complètement informatisé le travail du député et les processus de gestion de l'information parlementaire.	69:2
Les masques sont donnés dans Infostar on parle plutôt avec les collègues de choses juridiques. Seulement quand on ne trouve pas de solution on s'adresse à l'autorité de surveillance sinon on se demande mutuellement comment l'autre ferait dans Infostar avec telle ou telle saisie.	70:4
Les masques sont donnés dans Infostar. Il y a quelques petites divergences entre les cantons. Il y a des cantons qui saisissent un « middlename » pour la rubrique « autre nom », certains disent non, nous ne le saisissons pas.	70:9
La question de l'interconnexion des registres qui est à double tranchant. Si avec cette interconnexion on veut traquer les fraudeurs, on doit également rechercher les bénéficiaires potentiels de prestations qui ne se déclarent pas à l'Etat.	71:11
Le principal changement avec l'informatisation des administrations découle de l'arrivée du réseau, d'Internet. Avant l'ordinateur n'était qu'une machine à écrire perfectionnée dans la majeure partie des cas.	71:12
Il y a également un agenouillement des personnes devant d'une part la technique, et d'autre part les textes (de loi notamment, pour lesquels on regarde la lettre mais pas l'esprit).	72:7
il y avait une vraie écoute des gens du terrain ce qui fait que cela n'a pas été difficile d'utiliser Infostar et d'apprendre son fonctionnement. De plus, chaque collaborateur a eu l'obligation de suivre un cours sur le fonctionnement d'Infostar.	73:3
Les exigences de la Confédération étaient de ressaisir toutes les données d'état civil à partir de 1988. Maintenant le problème concerne la ressaisie systématique des données qui se fait de manière volontaire par les cantons.	73:6
Une marge d'erreur de 2% est autorisée pour les logements. Le problème est que si une personne habitant un immeuble n'annonce pas son déménagement, lorsqu'un nouveau locataire arrive une erreur apparaît et tous les habitants de l'immeuble sont concernés. Afin de résoudre ce genre de problème, on trouve des subterfuges en sortant la personne qui n'est plus là du logement commun, même en l'absence d'annonce de sa part.	75:8

<b>Extraits d'entretiens, sélection de Verbatim</b>	
<b>Extraits</b>	<b>Code Atlas.ti</b>
Avant l'état civil était beaucoup plus convivial, plus humain. Maintenant avec les programmes informatiques on appréhende la réalité à travers un écran.	20:2
Les jeunes vont dans les registres informatiques comme nous on va dans les registres papiers.	20:5
Si on ne profite pas de brancher le contrôle des habitants à infostar, avec les millions qui ont été dépensé, on est des cons! On ne se tire pas une balle dans le pied, on se mitraille les pieds.	23:23
J'aime à dire qu'entre 1876 et 2003, l'état civil n'a pas vraiment changé.	23:21
Si les bases de données des banques sont les Rolls-Royce des bases de données, Infostar est la Maybach des bases de données.	27:1
Vous êtes dans l'œil du cyclone.	27:7
L'impact de l'informatisation est beaucoup moins organisationnel que sur la valorisation des données.	29:6
Si le canton lance l'idée de réduire le nombre d'arrondissement, il va faire face à une levée de hallebardes de la part des communes.	31:7
Il y a pas mal de choses à Genève qui se passent de façon centralisée, soit par le SIACG soit par le canton.	38:2
Il a également fallu former à l'informatique certaines personnes qui avaient peur que la souris ne leur explose dans les mains.	42:1
Je ne supporte pas qu'on soit autant cloisonné avec nos différents registres pour des questions de protection des données.	42:5
Les communes paient, mais le canton donne les ordres.	44:1
Je suis intimement convaincu que l'informatisation est positive.	44:2
Le fond est le même, c'est la forme et la rapidité qui sont radicalement différentes.	45:6
Il y a une tendance presque inofficielle à centraliser les données car la population est toujours contre cette tendance.	46:2
Si on ouvre les bases de données à tout le monde, cela crée des batailles.	46:6
Tous les cantons ne travaillent pas de la même manière avec Infostar, il y a des différences dans la façon d'inscrire certaines données, p.ex. pour une reconnaissance. Mais pour le citoyen cela ne change rien.	48:12
Es wird Richtung Zentralisierung laufen.	51:7
Eben ich denke schon dass das noch ein bisschen zentralisiert wird.	52:5
Les gens sont plus ouverts à se mettre sous le joug de quelqu'un quand il s'agit d'informatique.	53:5

Die Gemeinde ist verantwortlich, zahlt, aber es ist nicht mehr im Gemeindehand sage ich mal, sonst nur noch ausgelagert.	54:10
Il faudrait zéro office et un guichet virtuel.	61:5
Es kann sein dass man manchmal auf Grund technischer Bedingungen entscheiden muss und würde sonst anders entscheiden, das kann sein.	62:13
Die Regeln, die man in EDV-System integriert hat, die hindern dann den extraordinären Fall zu lösen.	62:14
L'informatique ne joue aucun rôle dans le niveau d'indépendance des communes et des cantons, c'est plutôt au niveau des lois. L'informatique est uniquement un outil.	63:3
A mon avis il faudrait plutôt songer à fusionner des cantons.	63:8
Tu n'as qu'à les envoyer se balader.	67:5
L'informatique permet d'aller dans le sens d'une centralisation des données, c'est un outil qui permet de centraliser.	68:15
L'informatisation de l'administration, si ce n'est pas hyper contrôlé à la base, c'est une régression démocratique.	72:1
Infantilisation et informatisation de la société vont-elles de pair?	72:12
Unsere Arbeit ist nicht mehr wie die vorher war (...) das ist ganz etwas anders mit dem Infostar.	73:5
Pour les communes le travail d'harmonisation était lourd.	75:7
Ça ne m'étonne pas que les communes fusionnent, il y a une telle connaissance métier à avoir.	75:9

## Annexe V

<b>Nombre d'extraits relatifs aux indicateurs de centralisation selon le niveau administratif (en valeur absolue et en pourcentage)</b>				
	Centralisation: compétences	Centralisation: localisation géographique	Centralisation: pouvoir de décision	Centralisation: ressources
Cantons	27	12	17	22
Communes (toutes)	20	32	16	36
Communes avec EC	10	17	12	15
Communes sans EC	10	15	4	21
en %	C-c	C-lg	C-pd	C-r
Cantons	34.62	15.38	21.79	28.21
Communes (toutes)	19.23	30.77	15.38	34.62
Communes avec EC	18.52	31.48	22.22	27.78
Communes sans EC	20.00	30.00	8.00	42.00

<b>Nombre d'extraits relatifs aux indicateurs d'informatisation selon le niveau administratif (en valeur absolue et en pourcentage)</b>				
	Informatisation: Communication et échange de données	Informatisation: Gouvernance des données	Informatisation: Objet technologique	Informatisation: Usage de la technologie
Cantons	23	26	16	15
Communes (toutes)	32	31	22	23
Communes avec EC	18	18	13	19
Communes sans EC	14	13	9	4
en %	I-ced	I-cgd	I-ot	I-ut
Cantons	28.75	32.50	20.00	18.75
Communes (toutes)	29.63	28.70	20.37	21.30
Communes avec EC	26.47	26.47	19.12	27.94
Communes sans EC	35.00	32.50	22.50	10.00

<b>Nombre d'extraits relatifs aux indicateurs de centralisation selon le niveau administratif (en valeur absolue et en pourcentage)</b>				
	Centralisation: compétences	Centralisation: localisation géographique	Centralisation: pouvoir de décision	Centralisation: ressources
Administratif	29	22	13	24
Informatique	12	15	6	21
Politique	9	12	15	13
en %	C-c	C-lg	C-pd	C-r
Administratif	32.95	25.00	14.77	27.27
Informatique	22.22	27.78	11.11	38.89
Politique	18.37	24.49	30.61	26.53

<b>Nombre d'extraits relatifs aux indicateurs d'informatisation selon le type d'acteur (en valeur absolue et en pourcentage)</b>				
	Informatisation: Communication et échange de données	Informatisation: Gouvernance des données	Informatisation: Objet technologique	Informatisation: Usage de la technologie
Administratif	27	24	18	21
Informatique	19	25	9	8
Politique	10	12	11	10
en %	I-ced	I-cgd	I-ot	I-ut
Administratif	30.00	26.67	20.00	23.33
Informatique	31.15	40.98	14.75	13.11
Politique	23.26	27.91	25.58	23.26