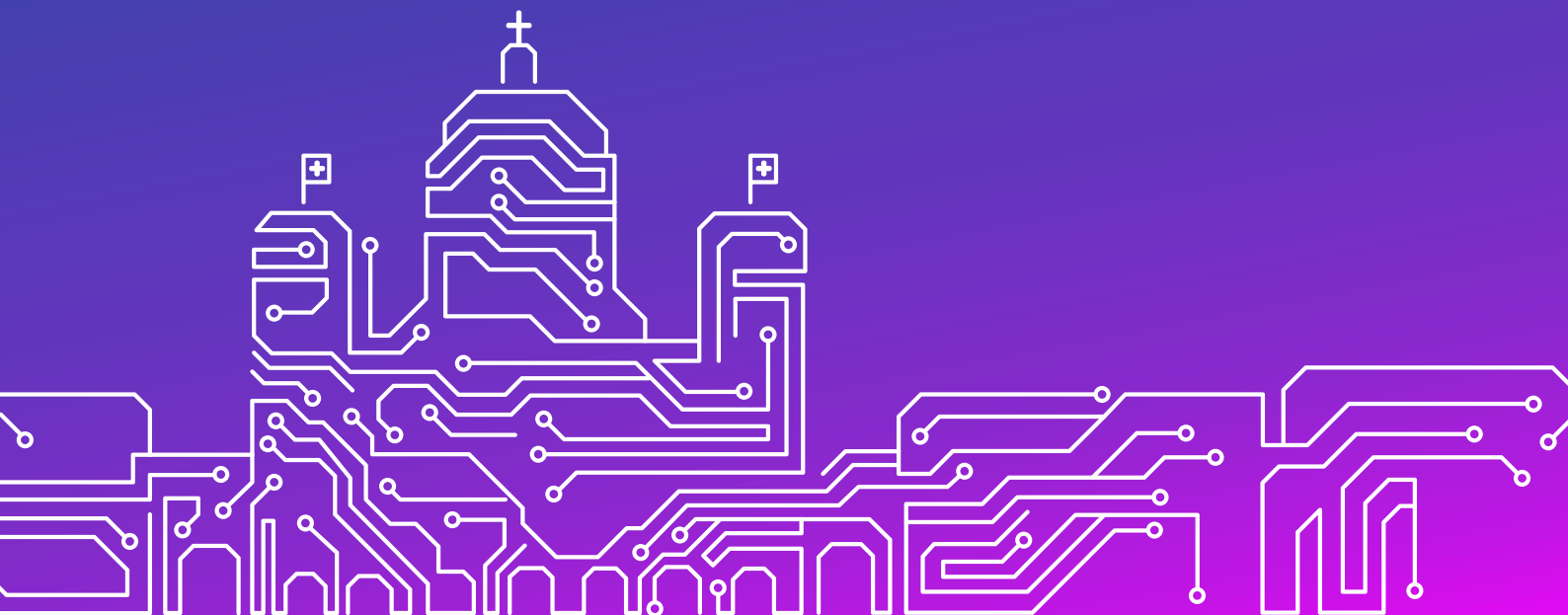




Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Swiss Confederation

Bundeskanzlei BK
Chancellerie fédérale ChF
Cancelleria federale CaF
Federal Chancellery FCh

Stratégie Bureautique



Stratégie Bureautique

BUT

La stratégie Bureautique est une sous-stratégie de la stratégie faîtière Administration fédérale numérique. Elle définit des objectifs et des champs d'action pour le service standard Bureautique. S'adressant aux responsables des départements et aux fournisseurs de prestations, elle présente la manière dont le secteur TNI de la Chancellerie fédérale va continuer à développer le service. Le service standard Bureautique met à la disposition des collaborateurs de l'administration fédérale centrale un poste de travail numérique qui comprend tous les services informatiques nécessaires. Le client bureautique (ou client BA) constitue la clé pour les applications spécialisées et les services numériques.

Ancrage dans la stratégie Administration fédérale numérique

La [stratégie Administration fédérale numérique](#) définit les objectifs du Conseil fédéral en matière de transformation numérique dans l'administration fédérale et les priorités qui devront permettre de les atteindre. Les stratégies départementales et locales concrétisent l'orientation définie dans la stratégie de rang supérieur et contribuent à la mise en œuvre de cette dernière.

La stratégie Bureautique soutient certaines priorités et certains objectifs de la stratégie faîtière ; elle agit en particulier sur la priorité 6 (« Encourager une organisation moderne de l'administration et un changement de culture ») et contribue entre autres à l'objectif 23 (« L'administration fédérale met à disposition un environnement de travail moderne permettant de collaborer sous forme numérique, analogique et hybride »).

CONTENU

La stratégie Bureautique énonce :

- la [vision 2030](#) définie pour le développement du service standard Bureautique,
- cinq [principes d'action](#),
- et une série d'objectifs stratégiques, regroupés en [quatre champs d'action](#).

La mise en œuvre de la stratégie est pilotée au moyen d'une planification annuelle. L'ordre de priorité des objectifs est régulièrement réévalué dans ce cadre, et des mesures sont définies.

CONTEXTE

La précédente stratégie Bureautique comportait comme priorités d'exploiter des services en nuage public et de favoriser la mobilité des collaborateurs. Les lacunes dans le portefeuille de produits ont été identifiées et de nouveaux services ont été introduits, comme la solution de vidéoconférence sécurisée avec des participants en dehors de l'administration fédérale ou comme les portails de bureautique en libreservice.

L'introduction de services en nuage, notamment Microsoft 365, apporte une solution complète en matière de bureautique. De nouvelles fonctionnalités sont mises à disposition en priorité, et parfois uniquement, sur le nuage. Quand le principe de souveraineté numérique ou quand les bases légales le requièrent, certains services doivent continuer d'être fournis depuis un centre de données de la Confédération (sur site). Le service standard Bureautique gère les services bureautiques actuels de même que ceux issus du nuage.

La présente stratégie comporte des interdépendances avec d'autres services informatiques standard, avec des applications spécialisées ainsi qu'avec différents services d'infrastructures et de plateforme. Elle reprend des éléments de [la stratégie d'informatique en nuage de l'administration fédérale](#), de la [stratégie Administration numérique suisse](#) et de la [stratégie Administration fédérale numérique](#). Elle a été approuvée par les délégués TNI, après consultation du Comité de gestion des services standard (GSS) et du Conseil TNI.

VISION 2030

COLLABORATION EFFICACE

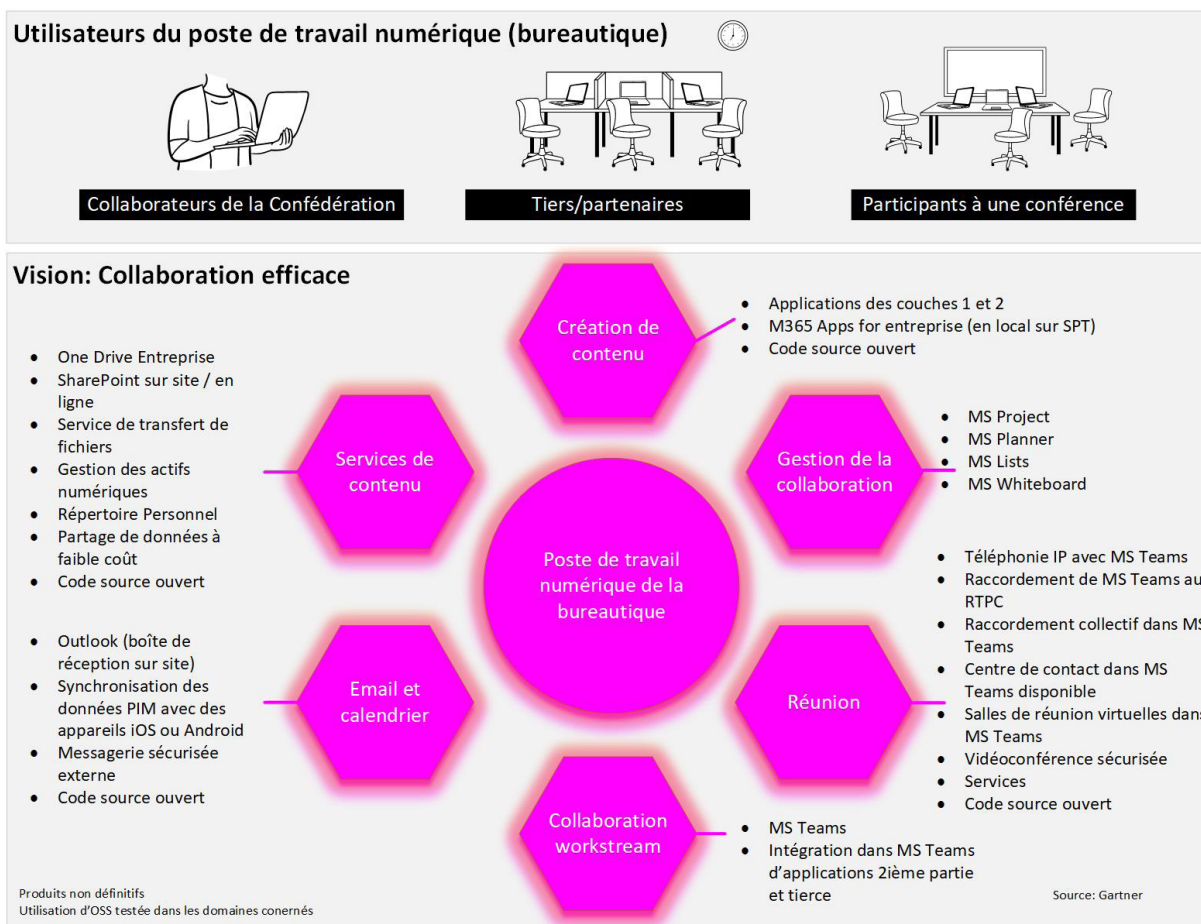
Le client BA de l'administration fédérale permet la collaboration productive, flexible, sûre et simple au sein de la Confédération et avec des partenaires externes, et ce dans un environnement mobile. L'utilisation des technologies et des infrastructures est parfaitement adaptée aux personnes et à leurs tâches.

Ces prochaines années seront marquées par l'impératif d'intégrer parfaitement les technologies les plus modernes au client BA, et les exigences quant à un environnement de travail homogène et efficient continueront d'augmenter. La stratégie montre le chemin vers la bureautique de demain. De nouveaux facteurs tels que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) y occupent une place importante. La stratégie tient également compte des tendances actuelles du marché, des exigences des fournisseurs et des utilisateurs, ainsi que des directives relatives à l'architecture et à la sécurité.

- La bureautique soutient les départements et les offices dans la numérisation de leurs processus d'affaires en mettant à leur disposition les outils nécessaires sur le client BA et en gérant ces derniers. Par ailleurs, il s'agira de déterminer s'il est opportun de soutenir une « informatique bimodale », notamment en vue de promouvoir l'optimisation agile des processus.
- Microsoft 365 [M365] jouera un rôle central pour garantir une collaboration efficace grâce au recours accru à des ressources standardisées et des logiciels sur demande [Software as a Service, SaaS]. Pour compléter M365, un poste de travail administratif doté des fonctionnalités bureautiques clés et reposant sur la souveraineté numérique et sur des logiciels à code source ouvert [Open Source Software, OSS] sera proposé.
- Grâce à une offre de services adaptée aux besoins [modularisation], l'économicité augmentera, par exemple si les données sensibles sont traitées par des outils ou dans des environnements dédiés.

Modèle cible

La représentation schématique cidessous montre les utilisateurs de la bureautique et les différents éléments du poste de travail numérique. Les outils concrets indiqués (état 2024), avec lesquels ces éléments pourraient être mis en œuvre, servent à une meilleure compréhension du modèle cible.



PRINCIPES

La stratégie Bureautique est mise en œuvre selon cinq principes d'action. Les **quatre premiers** sont repris de la stratégie Administration fédérale numérique. Le principe « Informatique en nuage & ressources standardisées » vient compléter le tableau et définir l'orientation stratégique en matière de bureautique.

Digital by Design [ainsi que « Priorité au numérique » et « Tout numérique »]	L'administration fédérale considère le « numérique » comme un principe de base lors de toute conception. La transformation numérique est conduite de manière claire et dotée de mécanismes de coordination et de mise en œuvre efficaces. L'administration ne considère pas le « numérique » comme un simple aspect technique, mais comme une évolution indispensable. Elle fournit ses prestations en priorité « sous forme numérique » et les conçoit en conséquence. Elle œuvre à une numérisation complète de ses prestations et processus internes.	> Conformément au champ d'action 1 [« Accélérer la standardisation et la transformation numérique »], la bureautique contribue à mettre à disposition un environnement de travail moderne et numérique en tirant profit des technologies standardisées courantes.
Sécurité [et fiabilité / souveraineté]	L'administration fédérale est sûre. Elle prend en compte les risques existants en matière de protection des données, de sécurité de l'information et de disponibilité des données et services. Elle veille à ce que les composantes numériques [matériel, logiciels et prestations] soient conformes aux exigences auxquelles doit satisfaire une activité étatique autonome.	> Conformément au champ d'action 2 [« Renforcer la souveraineté numérique »], la bureautique fournit, conjointement avec les autres services standard, les ressources adaptées au traitement sûr des informations sensibles.
Axé sur les utilisateurs [et inclusion]	L'administration fédérale est axée sur les utilisateurs. Elle accorde un rôle central aux besoins des utilisateurs lors de la conception de processus et de prestations et lors de l'élaboration de lois et de stratégies numériques.	> Conformément au champ d'action 3 [« Accroître l'orientation utilisateurs et l'orientation sur l'utilité »], la bureautique garantit l'efficacité dans la réalisation des tâches en favorisant les formes de travail flexibles.
Proactivité [et innovation]	L'administration fédérale est proactive. Elle anticipe les besoins de la population et réagit rapidement à ces besoins. Elle fournit ses prestations de manière à ce que les utilisateurs n'aient pas à comprendre comment les données et les prestations sont créées.	> Conformément au champ d'action 4 [« Faciliter l'innovation et le changement »], la bureautique exploite les possibilités offertes par l'IA et vise à créer un environnement de travail innovant qui réponde aux exigences du futur.
Informatique en nuage & ressources standardisées	La bureautique est axée sur l'informatique en nuage. La standardisation des prestations numériques sera poursuivie dans une optique d'économie et développée autant que possible dans le domaine de la collaboration et de l'informatique en nuage. Un environnement hybride est maintenu et est adapté au cas par cas. L'offre est axée sur les utilisateurs et coordonnée avec les autres services standard.	

OBJECTIFS

Les objectifs stratégiques sont au cœur de la stratégie Bureautique. Pour guider sa mise en œuvre, la stratégie détermine pour chacun de ses quatre champs d'action des objectifs, l'utilité escomptée et des indicateurs d'efficacité.

La mise en œuvre des objectifs est priorisée de manière agile. Une évaluation d'ici 2030 décrira dans quelle mesure l'utilité escomptée a pu être atteinte. Les mesures définies dans la planification de mise en œuvre soutiennent les objectifs à long terme. Elles sont revues chaque année et adaptées si nécessaire.



Champ d'action 1: Accélérer la standardisation et la transformation numérique

Utilisation optimale des technologies de l'information

La bureautique constitue une base solide pour les applications spécialisées. L'utilisation optimale des technologies de l'information dans l'administration fédérale est la condition préalable à la numérisation des processus d'affaires et à la collaboration en réseau. Encourager systématiquement la standardisation permettra de rendre la bureautique la plus économique possible. Dans le même temps, il s'agira de répondre au mieux aux besoins métiers des collaborateurs.

Objectifs stratégiques

- 1 Standardisation / recours à des ressources standardisées**
Les services de bureautique restent économiques grâce à la standardisation continue et à l'utilisation de technologies courantes de valeur sûre. Une structure optimale de l'offre répond aux besoins des utilisateurs.
- 2 Environnement de travail moderne**
L'administration fédérale intègre les technologies les plus récentes pour proposer un environnement de travail moderne, propice à la collaboration numérique, analogique et hybride.
- 3 Sécurité & conformité**
Les données sensibles ne sont plus traitées que par des outils ou des environnements dédiés. La solution pour traiter les données classifiées est conviviale et passe par le même client, c'est-à-dire le même matériel informatique.

Effets attendus

- Les collaborateurs peuvent se procurer rapidement le service approprié auprès du fournisseur.
- Les collaborateurs peuvent travailler dans un environnement moderne et connaissent les outils nécessaires.

Mesurabilité

Comment déterminer si les objectifs fixés sont réalisables ?

Objectif stratégique	Point de départ	Indicateur	Réalisation
1. Standardisation / recours à des ressources standardisées	Configuration spécifique à chaque office	Nombre de configurations	Aucune configuration spécifique utilisée
	Une trentaine de demandes de dérogations approuvées en 2023	Nombre de dérogations	Forte diminution des dérogations grâce à une structure optimale des services
2. Environnement de travail moderne	Trop d'applications spécialisées héritées sur le client BA	Nombre d'applications spécialisées installées (paquets) vieilles de plus de 4 ans	Environnement de remplacement pour réduire le nombre d'applications spécialisées
	Multitude de solutions spéciales	Nombre de solutions spéciales	Offre modulable individuellement
3. Sécurité & conformité	Risque potentiellement accru concernant la sécurité des appareils lors de l'utilisation des services en nuage	Nouvelles spécifications techniques dans le catalogue de services, nombre de tickets pour l'utilisation des nouveaux outils	Solution pour le traitement des données classifiées sur le client BA



Champ d'action 2: Renforcer la souveraineté numérique

Utilisation de logiciels à code source ouvert

Le service standard Bureautique soutient les efforts de la Confédération visant à renforcer la souveraineté numérique et à permettre la liberté de décision lorsque cela est pertinent et possible. Conjointement avec les autres services standard (notamment le service standard GEVER), il fournit des outils appropriés au traitement sûr des informations sensibles.

Objectifs stratégiques

1 Une bureautique « de secours »

Les fonctionnalités bureautiques clés restent disponibles pour les processus d'affaires critiques même en cas d'arrêt des services en nuage de M365 et garantissent une poursuite limitée des activités. À cet égard, les logiciels à code source ouvert, qui représentent une solution de remplacement aux offres de logiciels commerciales (même dans une stratégie de sortie), sont vérifiés par une preuve de concept.

2 Réduction des dépendances vis-à-vis des fabricants

L'utilisation de logiciels à code source ouvert et de standards ouverts est une solution parmi d'autres pour réduire les dépendances vis-à-vis des fabricants.

3 Informationssicherheit

La sécurité des données et de la communication a une priorité élevée selon le niveau de protection. Le risque d'une fuite de données (notamment sensibles) depuis les services bureautiques est encore réduit. L'accès aux données s'effectue conformément au niveau de protection requis et aux directives en matière de protection des informations et des données.

Effets attendus

- Les collaborateurs peuvent utiliser en tout temps les fonctionnalités bureautiques clés (traitement de documents, communication, collaboration, etc.), et ce même lorsque le nuage informatique est inaccessible sur une longue durée.
- Tous les collaborateurs peuvent traiter de manière sécurisée les informations et données personnelles classifiées.

Mesurabilité

Comment déterminer si les objectifs fixés sont réalisables ?

Objectif stratégique	Point de départ	Indicateur	Réalisation
1. Bureautique de secours	Absence de solution de secours, par ex. en cas d'arrêt de M365	Spécifications techniques dans le catalogue de services	Introduction d'un environnement bureautique de remplacement
	Absence de solution de remplacement et stratégie de sortie pour M365 non testée	Preuve de concept et rapport d'évaluation ; décision sur la marche à suivre	Preuve de concept effectuée et décision prise sur la marche à suivre
2. Réduction des dépendances vis-à-vis des fabricants	Dépendance élevée envers Microsoft	Nombre de logiciels à code source ouvert sur le client BA, utilisation de formats ouverts	Au moins 30 % des produits standard des couches 1 et 2 disponibles en tant que logiciels à code source ouvert
3. Sécurité de l'information	Augmentation des exigences de sécurité relatives à la gestion du client BA sur le nuage	Spécifications techniques dans le catalogue de services	Traitement sûr des informations sensibles garanti



Champ d'action 3: Accroître l'orientation utilisateurs et l'orientation sur l'utilité **Expérience optimale de l'utilisateur dans l'environnement numérique**

Accroître l'orientation utilisateurs et l'orientation sur l'utilité en matière de bureautique est crucial pour garantir l'efficacité des processus de travail.

Objectifs stratégiques

- 1 Formes de travail flexibles**
Les formes de travail flexibles sont activement encouragées au moyen des services bureautiques en tenant compte des besoins d'exploitation.
- 2 Offre d'appareils (mobiles)**
Le client BA continue d'être développé et soutient les formes de travail flexibles grâce à une offre d'appareils mobiles. Les tâches peuvent être accomplies de la meilleure façon possible en tirant profit des moyens techniques et du contexte spatial.
- 3 Collaboration et communication**
Les services de communication et de téléphonie sont disponibles sur tous les appareils mobiles. Ils garantissent une communication fluide, la collaboration et l'échange d'informations.

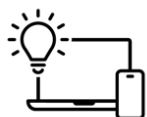
Effets attendus

- La bureautique soutient au mieux les collaborateurs dans l'accomplissement de leur travail.
- Le travail à partir d'un environnement basé sur le nuage s'effectue sans accrocs et au moyen de différents appareils.
- Les prestations pour les services mobiles sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Mesurabilité

Comment déterminer si les objectifs fixés sont réalisables ?

Objectif stratégique	Point de départ	Indicateur	Réalisation
1. Formes de travail flexibles	Fonctionnement 24/7 sur les services mobiles partiellement garanti	Définition du niveau de service dans les spécifications techniques	Services mobiles disponibles en tout temps [24/7]
	Différents portails en libre-service (manque de vue d'ensemble)	Nombre de portails en libre-service	Accès facile via une plateforme centralisée pour une gestion autonome des services bureautiques
2. Offre d'appareils mobiles	Disponibilité des services bureautiques sur les appareils mobiles non garantie	Nombre d'applications pour l'accès à M365	Accès en tout temps aux données et aux services en nuage
	Possibilité d'acquérir seulement des appareils mobiles coûteux	Spécifications techniques dans le catalogue de services	Possibilité d'acquérir des smartphones/tablettes peu coûteux [2e système d'exploitation]
3. Collaboration et communication	Fin du cycle de vie de Skype for Business	Spécifications techniques dans le catalogue de services	MS Teams disponible sur tous les appareils intelligents de l'administration



Champ d'action 4: Faciliter l'innovation et le changement

Environnement de travail innovant et orienté vers l'avenir

La bureautique exploite les possibilités offertes par l'IA, tout en réduisant les risques que comporte cette dernière, et vise à créer un environnement de travail innovant qui réponde aux exigences du futur.

Objectifs stratégiques

1 Utilisation de l'IA

L'IA est encouragée en matière de bureautique. Elle est utilisée lorsqu'elle augmente l'efficacité et lorsqu'elle est pertinente.

2 Encouragement de l'innovation

Les innovations bureautiques sont encouragées grâce à un processus conçu de manière simple permettant de les soumettre et de les examiner.

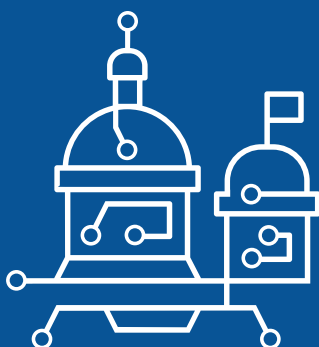
Nutzererwartung

- Un interlocuteur unique répond aux questions des collaborateurs concernant l'IA et la conformité.
- L'intégration de l'IA à la bureautique soutient les collaborateurs dans leur travail et les décharge notamment de certaines tâches de routine.
- Les collaborateurs ont la possibilité de proposer de nouvelles solutions.

Mesurabilité

Comment déterminer si les objectifs fixés sont réalisables ?

Objectif stratégique	Point de départ	Indicateur	Réalisation
1. Utilisation de l'IA	Nécessité de l'IA dans certains domaines d'application de la bureautique	Spécifications techniques dans le catalogue de services / directives d'utilisation	KI-Werkzeuge sind im Einsatz und in bestehende Richtlinien eingebunden
2. Innovation	Absence de procédure ou de mécanismes de saisie pour les nouvelles idées et les nouveaux besoins (en dehors du processus d'exigences habituel)	Intégration des innovations (par ex. via une communauté de pratique [CoP] en matière de bureautique)	Existence de processus facilitant la saisie (par ex. via une CoP en matière de bureautique ou le processus P035) Laboratoire d'innovations dédié et collaboration avec les fournisseurs



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Swiss Confederation

Bundeskanzlei BK
Chancellerie fédérale ChF
Cancelleria federale CaF
Federal Chancellery FCh

Stratégie Bureautique

Valable à partir du 1^{er} janvier 2025

info.dti@bk.admin.ch

+41 (0)58 463 46 64

bk.admin.ch/digitale-bundesverwaltung