

Wird Informationsqualität auch im Bereich des Designs von Rechtsinformationen realisiert, erhöht sich die Chance, das „EIS“ zum Schmelzen zu bringen und es in einen glänzenden Rechtsinformationsfluss zu verwandeln.

## **Résumé: Good practice au e-Government suisse?**

### **Ou comment les autorités suisses prétendent utiliser les possibilités de multi-codage offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication.**

La principale stratégie en matière de e-Government, au niveau de l'administration fédérale suisse, est le Guichet virtuel ([www.ch.ch](http://www.ch.ch)). La présente contribution investigate l'utilisation que ce portail Internet fait des possibilités de multi-codage, offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication et, plus particulièrement, par le "Legal Design". Cette dernière est une nouvelle branche interdisciplinaire de recherche théorique et appliquée qui a pour but de concevoir, de développer et d'évaluer des visualisations de contenus juridiques.

Plus concrètement, la question qui préoccupe l'auteur est celle de savoir si l'information juridique est simultanément présentée sous forme de texte et d'image sur le site [www.ch.ch](http://www.ch.ch). D'une manière plus générale il s'agit d'analyser et de comprendre dans quelle mesure le e-Government suisse satisfait aux attentes et aux besoins de ses utilisateurs.

A l'aide de méthodes d'analyse empruntées au management stratégique et aux sciences sociales (théorie des institutions), l'auteur examine les points forts et les points faibles du Guichet virtuel et passe en revue les opportunités ainsi que les menaces qui se profilent à l'horizon.

Le Guichet virtuel a le mérite d'être un site public facilement accessible où, contrairement au site de l'administration ([www.admin.ch](http://www.admin.ch)), l'information est organisée selon des thèmes et des sujets pertinents de la vie de tous les jours. Le contenu est transparent, immédiatement disponible, généralement à jour et intègre. La présentation est claire et les liens sont bien soulignés. La fonctionnalité est généralement bonne, la navigation facile et les utilisateurs peuvent effectuer des recherches par mots-clé ou en plein texte. Le public cible du Guichet reste, pour l'instant, principalement le citoyen.

La principale faiblesse dont souffre le Guichet virtuel serait le logocentrisme, soit la présentation de l'information juridique uniquement sous forme de texte et l'absence d'éléments visuels tels que schémas, graphiques et images. Le Guichet virtuel, selon l'auteur, n'utilise pas efficacement les possibilités de multi-codage du contenu juridique. Le manque de visualisation signifierait que le Guichet ne répond pas aux attentes du public et surtout du jeune public qui, de plus en plus, assimile l'information au travers d'images. A l'époque du visuel, le caractère logocentrique de l'information juridique devrait être remis en question.

A l'avenir, selon l'auteur, le Guichet virtuel devra tirer davantage profit des possibilités offertes par la science et la technique. Il devrait ainsi coopérer avec les milieux "hors-administration", par exemple avec les universités, les chercheurs, ainsi qu'avec le secteur privé. Dans ce cadre, un domaine de recherche promettant est le "Legal Design". La recherche théorique et appliquée dans cette branche est conduite à la Faculté de droit de l'Université de Zurich.

L'environnement légal fournirait de bonnes possibilités de développement au Guichet virtuel. Une interprétation large des normes existantes, et plus particulièrement de l'art. 5 et de l'art. 8 al. 2 de la Loi fédérale du 21 mars 1997 sur l'organisation du gouvernement et de l'administration, ainsi que de l'art. 3 lit. a et de l'art. 4 de l'Ordonnance du 8 avril 1998 concernant la publication électronique de données juridiques, encouragerait l'administration fédérale à innover et à publier des données juridiques accompagnées de commentaires visuels. L'environnement social favoriserait aussi un tel développement, compte tenu du haut degré de computer literacy en Suisse en général et parmi les jeunes en particulier.

Mais la visualisation du contenu juridique pourrait aussi être confrontée à plusieurs menaces. Ainsi, par une interprétation stricte de l'art. 4 de l'Ordonnance sur la publication électronique de données juridiques, la visualisation du contenu juridique serait définie comme dépassant le cadre de la desserte de base. Elle constituerait alors une plus-value dont la réalisation doit être confiée au secteur privé.

La menace la plus tenace viendrait de la conception, élevée au rang d'institution, qui veut que le verbe soit le seul moyen de présentation de l'information juridique. Il ne faut pas, selon l'auteur, considérer la présentation logocentrique de l'information juridique comme une institution immuable. Il serait nécessaire de re-examiner sa justification. Une éventuelle évolution de l'institution juridique dans le sens de

l'utilisation de l'image pour visualiser la norme de droit serait envisageable. Ainsi il y aurait de bonnes raisons de remettre en question l'idée reçue selon laquelle l'image est incapable d'exprimer une idée abstraite ou de représenter la normativité. N'est-il pas parfaitement possible de visualiser la normativité au travers de gestes et d'images comme le démontrent les interdictions, les obligations et autres commandes et signaux qui règlent la circulation routière?

Après avoir exprimé de sérieux doutes sur les capacités de la stratégie actuelle du Guichet virtuel suisse de répondre aux besoins du client (citoyen), l'auteur appelle à sa révision complète et à la prise en considération des possibilités de développement et de collaboration offertes par les milieux de recherche intéressés tel que le "Legal Design". Grâce au multi-codage des données du site du Guichet virtuel, on parviendrait à casser et à réordonner l'imposante information juridique, offerte actuellement uniquement sous forme de texte. On obtiendrait ainsi une présentation plus attractive de cette information, au bénéfice d'une meilleure expérience cognitive et émotionnelle des utilisateurs.

## LITERATURVERZEICHNIS

- [1] H. MURALT MÜLLER, eGovernment als neue Herausforderung, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 3–12.
- [2] U. P. HOLENSTEIN, Guichet virtuel und eVoting, in: eGovernment 2, Perspektiven und Prognosen, hrsg. v. D. SPAHNI, Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2002, S. 243–247.
- [3] J. WEISS, Die Idee des guichet virtuel, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 275–303.
- [4] D. SPAHNI, Massgeschneiderter Webauftritt für Gemeinden, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M. GISLER und D. SPAHNI, 2., aktualisierte A., Bern [u.a.]: Verlag Paul Haupt, 2001, S. 227–247.
- [5] K. SCHEDLER, eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung?, in: eGovernment, Eine Standortbestimmung, hrsg. v. M.