

# Transformation numérique : Audit du remplacement d'E-ZIVI

## Office fédéral du service civil

### L'essentiel en bref

---

E-ZIVI est l'application métier centrale pour les processus d'exécution du service civil à l'Office fédéral du service civil (CIVI). L'application arrive à la fin de son cycle de vie et doit être remplacée d'ici à la fin 2024. Le CIVI a lancé un projet de numérisation pour le développement d'une nouvelle application. Le coût total du projet est estimé à 13,3 millions de francs. Validé en mai 2022, le projet est en phase de conception au moment de l'audit.

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a effectué un audit sur la transformation numérique du CIVI dans le cadre du remplacement d'E-ZIVI. Les résultats montrent que, dans l'ensemble, le projet est en bonne voie, mais sa réussite suppose que des conditions essentielles doivent encore être clarifiées.

#### Exploiter le potentiel de la numérisation

L'application E-ZIVI à remplacer repose sur une technologie obsolète et présente de nombreuses lacunes telles que des ruptures de média, un manque d'interfaces et des problèmes de performance. Au fil des années, l'application est devenue une structure complexe et coûteuse à entretenir. Le nouveau produit vise à remédier à ces problèmes et lacunes de manière ciblée et à créer une application agile et capable de répondre aux besoins à venir.

À cet effet, les processus d'exécution doivent être numérisés et les ruptures de média éliminées. La redéfinition des processus en cours montre que le potentiel d'innovation et de numérisation escompté n'est pas encore entièrement réalisé, notamment en raison de contraintes juridiques et techniques et que des clarifications supplémentaires s'imposent. Il ne s'agit pas seulement d'exploiter le potentiel dans le cadre des paramètres existants, mais aussi de revoir si nécessaire l'ensemble des conditions-cadres.

Le nouveau produit devrait améliorer sensiblement l'efficacité et l'efficacé. Cependant, tous les objectifs indiqués ne sont pas définis de manière claire et mesurable. Ils devraient être affinés en conséquence afin d'assurer un suivi des résultats. De même, les objectifs quantifiés du projet, tels que les économies escomptées de 10 % ou la baisse des coûts d'exploitation d'au moins 20 %, doivent être étroitement surveillés et gérés.

Pour que la numérisation puisse déployer ses effets, il faut des processus et des interfaces numérisés de bout en bout avec toutes les parties prenantes concernées. Le CIVI prévoit d'impliquer les parties prenantes existantes en conséquence. Dans ce contexte, il convient également de saisir l'occasion pour intégrer de nouvelles parties prenantes. L'architecture de la nouvelle application étant ouverte et adaptable, les conditions techniques sont remplies.

### **Des composantes clés de la transformation numérique sont traitées en dehors du projet**

Dans sa stratégie, le CIVI définit la transformation numérique comme un processus de changement global qui, outre la transformation opérationnelle des processus, des méthodes et de la technologie, comprend aussi une transformation organisationnelle. Dans le cadre de ce projet de numérisation, le CIVI réalisera en 2023 un projet sur les adaptations potentielles de l'organisation.

De même, une gestion efficace des données est un élément clé de la transformation numérique. Ce n'est qu'ainsi que le potentiel de numérisation peut être exploité pour redéfinir les processus d'affaires de bout en bout. Le CIVI a reconnu l'importance de cet élément et mènera un projet interne en 2023 afin d'élaborer une gestion des données de bout en bout.

**Texte original en allemand**