

# **RAPPORT MUNICIPAL N° 45/2017 AU CONSEIL COMMUNAL**

**Réponse au postulat de MM. les Conseillers communaux David Vogel, Luciano De Garrini, Jacky Colomb et Marco Carezza intitulé « Du bon usage de l'E-administration » déposé le 14 novembre 2016**

**Délégué municipal : M. Maurice Gay**

**1<sup>re</sup> séance de la commission**

|      |  |
|------|--|
| Date | Jeudi 1 <sup>er</sup> juin 2017 à 19h00    |
| Lieu | Ferme du Manoir, Salle de conférences N° 1 |

Madame la Présidente,  
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

## **I. Introduction**

---

Par ce rapport, la Municipalité répond au postulat de MM. les Conseillers communaux David Vogel, Luciano De Garrini, Jacky Colomb et Marco Carenza intitulé « Du bon usage de l'E-administration ».

Avec le développement d'internet, de plus en plus de prestations de service sont transformées par le recours aux nouvelles technologies issues du web : commerce en ligne, location de logement, services de taxi, etc. Les administrations fédérales, cantonales et communales sont également concernées par ces opportunités : les habitants et les entreprises souhaitent bénéficier de prestations en ligne qui leur évitent de se déplacer au guichet et nos partenaires (entreprises, mandataires, communes,...) demandent de plus en plus que les informations soient transférées de manière électronique (harmonisation des registres, swissdec, partage de géodonnées, etc.).

Les questions posées par le postulat vont dans ce sens, et il est clair que dans les prochaines années, les prestations de l'administration communale devront évoluer pour pouvoir être accessibles selon le choix de l'utilisateur sur internet ou au guichet. Le présent rapport est donc l'occasion pour la Municipalité de présenter la manière dont elle entend répondre à ces défis.

## **2. Description du projet**

---

### **2.1 Qu'est-ce que la cyberadministration ?**

La cyberadministration permet aux habitants et aux entreprises de traiter leurs affaires avec les administrations publiques par voie électronique, grâce aux technologies de l'information et de la communication. Il vise à moderniser les processus administratifs de l'administration publique. Ces prestations de cyberadministration relèvent d'une part du domaine administratif (changement d'adresse, annonce de chiens,...) et d'autre part du domaine géomatique (demande d'un permis de fouille, signalisation d'une déféctuosité, commande de plans,...).

La Confédération coordonne la politique de cyberadministration suisse, et a établi un catalogue de toutes les prestations des administrations <http://egovernment-landkarte.ch/>

On distingue plusieurs niveaux de cyberadministration :

- information : liste des prestations et formulaires à remplir ;
- solution partiellement transactionnelle : formulaire en ligne ;
- solution entièrement transactionnelle : permet la saisie, le traitement et l'export des informations par voie électronique et sans discontinuité. Les données saisies par l'utilisateur sont directement importées dans les applications métiers, et dans la mesure du possible, la prestation est achevée immédiatement.

A titre d'exemple, une demande d'information pour un renseignement sur un habitant peut être gérée de plusieurs façons :

- information : le site web indique à qui s'adresser pour obtenir le renseignement et à quelles conditions ;

- partiellement transactionnelle : le site web enregistre la demande de renseignement et facture le paiement par carte de crédit. Le résultat est ensuite traité par une personne du Contrôle de l'habitant, et transmis au demandeur par mail – c'est la solution actuellement en place à Nyon ;
- entièrement transactionnelle : le site web permet d'enregistrer la demande de renseignement, de le payer en ligne et affiche ensuite le résultat directement en l'extrayant de l'application du Contrôle des habitants. C'est la solution la plus confortable pour l'utilisateur, cependant il suppose que l'on puisse identifier le demandeur et s'assurer qu'on a le droit de lui transmettre l'information demandée. De plus il nécessite des modifications dans les applications métiers, et parfois des modifications juridiques.

Le postulat auquel répond le présent rapport traite surtout des prestations par formulaire en ligne, dit « partiellement transactionnels ». Cependant nous avons élargi la question à l'ensemble des prestations de cyberadministration afin de donner à votre Conseil une vision complète des évolutions à moyen et long terme.

A noter que les prestations de cyberadministration changent la relation entre l'administré et l'administration, et impliquent une évolution importante de l'organisation des services et des cahiers des charges des collaborateurs.

## **2.2 Situation actuelle**

Le site web actuel de la ville, [nyon.ch](http://nyon.ch), contient un guichet virtuel qui présente les différentes prestations de la ville par type de public (particuliers, associations ou professionnels) et par service. On y trouve toutes les informations et les formulaires nécessaires pour les démarches courantes, certaines à remplir sous forme papier, d'autres de manière interactive.

Les prestations interactives ou semi-interactives sont actuellement les suivantes :

- inscription au Sport scolaire facultatif ;
- demande d'autorisation de manifestation ;
- achat d'abonnement piscine avec paiement en ligne, l'abonnement est envoyé par la poste ;
- demande d'attestation du Contrôle des habitants avec paiement en ligne, l'attestation est envoyée par la poste ;
- réservation de carte de transport, la carte doit ensuite être retirée au guichet (nous avons envisagé la possibilité d'envoyer les cartes par la poste, mais à moins d'utiliser un envoi recommandé peu pratique, il n'y a pas de manière de garantir que la carte est bien reçue par le destinataire.)
- location des salles : consultation en ligne des réservations par salle, on peut ensuite demander une réservation dans un créneau libre par messagerie électronique. Pour l'instant, il faut remplir le formulaire et le scanner pour le renvoyer par mail ou par courrier. Cette prestation pourrait être améliorée en ajoutant un formulaire pdf avec des zones à remplir par informatique ;
- commande de géodonnées en ligne.

Pour début 2018, nous planifions de permettre aux habitants de s'inscrire en ligne à l'accueil de jour et aux centres aérés, ceci avec un module « portail » qui sera ajouté à notre application de gestion de l'accueil de jour :

*Exemple d'inscription en ligne pour l'accueil de jour*

Un module supplémentaire de l'application sera également installé pour permettre l'envoi des factures mensuelles par messagerie électronique.

**2.3 Collaboration avec le Canton**

Le coût de mise en place des prestations entièrement transactionnelles n'est pas négligeable, c'est pourquoi les villes regroupées au sein de l'AVRiC (Association Vaudoise des Responsables informatiques Communaux) ont souhaité trouver des synergies entre les villes et avec le Canton. De plus, un développement coordonné évitera que l'utilisateur se trouve confronté à des interfaces graphiques complètement différentes lorsqu'il déménage d'une commune à une autre.

Le Grand Conseil a accepté en 2015 un Exposé des motifs et projet de décret (EMPD) « pour financer le renforcement du socle et le déploiement de la cyberadministration », qui prévoit notamment un montant pour développer des synergies avec les communes. Au Canton, ces développements sont coordonnés par la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Deux rencontres entre l'AVRiC et la responsable du programme cyberadministration à la DSI ont permis de discuter des synergies qui pourraient être développées entre le canton et les communes, notamment :

- l'utilisation par les communes de l'identifiant des personnes, que le Canton est en train de mettre en place ;
- l'ajout des prestations communales dans le catalogue des prestations du Canton, qui est interfacé avec celui de la Confédération ;
- le développement de prestations communales avec l'outil du Canton, et hébergement sur le site cantonal. Les développements spécifiques seraient financés par les communes.

D'autres rencontres sont prévues ces prochains mois pour discuter de la suite qui pourrait être donnée à ces propositions. L'AVRiC propose notamment que les communes intéressées se réunissent pour rédiger un cahier des charges des prestations qu'ils souhaitent mettre en commun, ce qui permettra au Canton d'en chiffrer le coût. Par la suite, un partage des coûts devra être défini, avant qu'une décision définitive sur la réalisation de ces prestations soit prise.

## 2.4 Démarche proposée pour la Ville de Nyon

L'approche en matière de cyberadministration de la Ville de Nyon comprend plusieurs volets :

A court terme :

- Créer un groupe de travail piloté par le Service informatique et population qui pourra réfléchir à ces thématiques et leur impact sur l'organisation, et faire un inventaire des prestations concernées en priorité par la cyberadministration.
- En fonction des opportunités qui se présentent, mettre en place des prestations de cyberadministration, par exemple lorsqu'une prestation est déjà développée dans une application utilisée par la Ville. Nous envisageons par exemple d'installer un module qui permettrait de faire des demandes liées au domaine public en ligne, en dessinant directement la zone concernée sur le géoportail.

*Exemple de demande de permis de fouille en ligne (Ville de Morges)*

- Remplacer autant que possible les formulaires à remplir sous forme papier par des formulaires en ligne. Pour ce faire, un inventaire des formulaires les plus fréquemment utilisés devra être fait par les services utilisateurs. On pourrait par exemple utiliser de tels formulaires pdf pour une demande d'une place dans le port, une subvention mobilité ou une annonce de chien. Cependant, l'utilisation de formulaires renvoyés par la poste n'est pas possible pour des prestations pour lesquelles l'utilisateur doit présenter une pièce d'identité, par exemple l'enregistrement d'une arrivée au Contrôle des habitants.

A moyen – long terme :

- Collaborer avec le Canton et les autres communes afin de profiter des synergies entre partenaires, et de mettre en place de manière efficace des prestations de cyberadministration partiellement ou entièrement transactionnelles.

### **3. Incidences financières**

---

Les actions à court terme seront financées par le budget de fonctionnement actuel du Service informatique et population, ainsi que par le futur préavis pour la refonte de nyon.ch.

Le budget des actions à moyen - long terme n'est actuellement pas connu. En fonction du montant, il pourra être financé par le budget de fonctionnement, ou fera l'objet d'un préavis spécifique (qui est d'ailleurs inclus dans le plan d'investissement pour 2019).

### **4. Aspects du développement durable**

---

#### **4.1 Dimension économique**

Afin d'éviter des coûts de mise en œuvre de la cyberadministration trop élevés, nous cherchons à développer les collaborations avec d'autres partenaires.

Les prestations de cyberadministration peuvent dans certains cas diminuer les frais de délivrance des prestations. Toutefois ces économies seront vraisemblablement en partie contrebalancées par les coûts informatiques de mise en œuvre.

#### **4.2 Dimension sociale**

En permettant aux habitants de réaliser certaines demandes à distance, la cyberadministration leur fait gagner du temps, et donc de la qualité de vie.

La cyberadministration amène des modifications des cahiers des charges des employés communaux, et une partie d'entre eux auront plus de difficulté à s'adapter aux nouveaux outils. Un accompagnement par le Service des ressources humaines est important pour détecter et prévenir d'éventuels blocages.

#### **4.3 Dimension environnementale**

En évitant certains déplacements au guichet et en diminuant la consommation de papier, les prestations de cyberadministration diminuent notre empreinte carbone.

### **5. Conclusion**

---

On le voit, la cyberadministration est un domaine vaste. L'approche de la Ville de Nyon vise à profiter des opportunités qui se présentent à court terme, et à plus long terme, à travailler avec le Canton et les autres villes pour mettre en place des prestations de cyberadministration partagées, de manière efficace et économiquement viable.

Au vu de ce qui précède, la Municipalité vous demande, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les Conseillers, de prendre la décision suivante :

## **Le Conseil communal de Nyon**

- vu** le rapport municipal N° 45/2017 valant réponse au postulat du 14 novembre 2016 de MM. les Conseillers communaux David Vogel, Luciano De Garrini, Jacky Colomb et Marco Carezza intitulé « Du bon usage de l'E-administration »,
- ouï** le rapport de la commission chargée de l'étude de cet objet,
- attendu** que ledit objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

### **décide :**

de prendre acte du rapport municipal N° 45/2017 valant réponse au postulat du 14 novembre 2016 de MM. les Conseillers communaux David Vogel, Luciano De Garrini, Jacky Colomb et Marco Carezza intitulé « Du bon usage de l'E-administration ».

Ainsi adopté par la Municipalité dans sa séance du 3 avril 2017 pour être soumis à l'approbation du Conseil communal.

Au nom de la Municipalité

Le Syndic :



Le Secrétaire :

Daniel Rossellat

P.-François Umiglia

## **Annexe**

Postulat de MM. les Conseillers communaux David Vogel, Luciano De Garrini, Jacky Colomb et Marco Carezza intitulé « Du bon usage de l'E-administration »

## **Postulat**

### **Du bon usage de l'E-administration**

Madame la Présidente,  
Mesdames, Messieurs les Conseillers Communaux,

Partant du constat qu'internet est entré dans les mœurs et que la ville de Nyon a un site internet en constant développement, nous souhaiterions utiliser pleinement cet outil afin de faciliter la vie des Nyonnaises et des Nyonnais ainsi que des employés de l'administration nyonnaise.

Nos expériences dans divers secteurs (crèches, mobilités) illustrent bien le fait que nombre de formulaires se trouvent « on line » mais qu'il est très souvent demandé de les... signer à la main après les avoir imprimés à la maison ou d'adjoindre des copies d'autres documents officiels par courrier postal. Or, il semble qu'un usage plus efficient d'un vrai portail virtuel pourrait être fait.

En demandant que les requêtes soient envoyées directement en ligne, sans passer par l'impression des documents et l'envoi postal, il nous semble que non seulement les administrés pourraient gagner un temps important mais également les employés de la Ville, en économisant du temps de vérification, d'impression et de classement, notamment. D'autre part, certaines réponses de l'administration pourraient être transmises par simple courriel, ce qui éviterait des frais inutiles et serait, par ailleurs, plus écologique.

Le but de notre démarche n'est pas d'imposer aux citoyens et aux entreprises des procédures administratives accessibles uniquement depuis internet, mais d'identifier les processus pour qui un traitement en ligne engendrerait un gain de temps et d'argent. La simplification administrative pourrait également déboucher sur des émoluments différenciés pour certaines demandes si celles-ci sont effectuées via le portail virtuel.

Par conséquent, nous demandons que la Municipalité étudie, service par service, quelles requêtes de ses administrés pourraient être mises en ligne par le biais d'un véritable portail virtuel efficace. Le but est de faire économiser du temps aux citoyens et entreprises ainsi que du temps et de l'argent à l'administration. L'adaptation de certains émoluments devrait également être envisagée.

Afin de gagner du temps, nous proposons également que ce postulat soit envoyé directement à la Municipalité.

David Vogel  
Luciano De Garrini  
Jacky Colomb  
Marco Carena

Nyon, le 25 octobre 2016