
MUNICIPALITE

REPONSE ECRITE

A l'interpellation de M. le Conseiller communal Simon Favre
relative aux démarches administratives en ligne

Renens, le 11 juin 2018

Monsieur le Président,
Mesdames les Conseillères communales, Messieurs les Conseillers communaux,

En date du 26 avril 2018, M. le Conseiller communal Simon Favre a déposé au Conseil communal une interpellation relative aux démarches administratives en ligne. M. Favre y évoque la problématique liée à l'introduction de la cyberadministration et des éventuelles pratiques discriminatoires qu'elle pourrait engendrer.

La Municipalité tient tout d'abord à souligner qu'elle est consciente que les habitudes de la population en lien avec l'utilisation d'internet sont très diverses et que certaines disparités peuvent apparaître en raison de facteurs variés tels l'âge ou le revenu. Toutefois, elle souhaite poursuivre son investissement pour un accès facilité aux démarches administratives, et cela notamment à travers l'introduction de la cyberadministration. Ceci s'inscrit dans une volonté de garantir un service efficient à chaque Renanaise et Renanais (cf. axe stratégique 4 du Programme de législature).

La Municipalité a également pour ambition de mener une action cohérente avec l'ensemble des échelons politiques, comme inscrit dans l'article 2 alinéa 1 de la Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse: "La Confédération, les cantons et les communes (collectivités publiques) s'engagent à mettre en œuvre la stratégie suisse de cyberadministration de manière coordonnée".

En ce qui concerne les faits évoqués en préambule de l'interpellation, le service en charge de l'organisation du vide-grenier a modifié, à titre d'essai, les modalités d'inscription pour des raisons pratiques. En effet, lors des éditions précédentes, une file d'attente considérable se créait à la réception du Centre Technique Communal. Cela engendrait alors de nombreux désagréments pour les personnes présentes, qui devaient s'armer de patience avant de pouvoir s'inscrire, sans garantir pour autant une plus grande équité de traitement. Il est parfois arrivé que des citoyen-ne-s se présentent plusieurs heures avant l'ouverture afin de s'assurer une place, soit une configuration peu optimale.

Le service a décidé toutefois de garder à l'avenir un certain nombre de places à disposition des personnes qui n'utilisent pas Internet. Ainsi, les modalités d'inscription en ligne seront affinées et les enregistrements au guichet à nouveau possibles (l'ensemble des informations relatives à cette démarche seront publiées au préalable sur les différents canaux de communication communaux).

./.

Concernant les différentes questions adressées par M. Favre, la Municipalité apporte les éléments de réponse suivants:

1. Combien de démarches administratives ne peuvent-elles plus se faire au guichet ou par téléphone?

Une revue des diverses démarches administratives a été établie, en collaboration avec les réceptions des services. Il en découle qu'aucune demande ne peut être effectuée uniquement via le site internet, hormis les inscriptions pour la course 1020 Run (en raison de la participation importante à cet évènement - à noter que les inscriptions tardives peuvent être effectuées le jour de la course, jusqu'à 1h avant le départ). Toutes les démarches administratives proposées en ligne par les services communaux sont donc également disponibles au guichet ou par téléphone.

2. Les statistiques disant que la grande majorité des habitants est connectée indiquent-elles que ces personnes savent trouver un formulaire sur internet et le remplir, ainsi que faire des paiements en ligne?

Selon la dernière étude établie par l'Office fédéral de la Statistique (OFS) en 2017, 88% de la population suisse utilise internet au moins une fois par semaine¹. La Suisse se situe alors juste derrière le groupe de tête, largement au-dessus de la moyenne européenne. Parmi ces utilisateurs, 61% procèdent à des paiements en ligne (e-banking)². Un peu plus de la moitié des utilisateurs (55%) savent trouver un formulaire en ligne alors que 40% sont capables de le remplir. Ces chiffres démontrent que des progrès doivent encore être accomplis dans le domaine de l'accessibilité des procédures en ligne, afin de garantir une égalité de traitement. Toutefois, les statistiques indiquent que 71% de la population interagit avec l'administration publique via internet³.

3. La Municipalité est-elle consciente du fait que des personnes font le choix de ne pas utiliser les moyens de communication en ligne (en plus de celles qui ne savent pas/ne peuvent pas le faire ?)

La Municipalité est consciente que l'accès à internet n'est pas le même pour toute la population et qu'il est important de garder un service au guichet ou par téléphone pour un nombre substantiel de personnes. Pour cette raison, comme évoqué plus haut, toutes les démarches administratives peuvent être effectuées en personne. Dans sa volonté d'amélioration du service à sa population, la Municipalité travaille actuellement sur un projet de rationalisation des horaires des guichets communaux, de telle sorte que ceux-ci correspondent aux besoins du plus grand nombre.

¹Office fédérale de la statistique (OFS) (2017). "Utilisation d'internet" [en ligne] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.html>

² Office fédéral de la statistique (OFS) (2017). "Enquête Omnibus TIC 2017" [en ligne] <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.4262533.html>

³ Office fédéral de la statistique (OFS) (2017). "Usages privés d'internet: relations en ligne avec l'administration publique" [en ligne] https://www.pxweb.bfs.admin.ch/pxweb/fr/px-x-1604000000_103/px-x-1604000000_103/px-x-1604000000_103.px/table/tableViewLayout2/?rxid=96ba1507-6b4f-4b62-b4bb-03900ccc9940

La Municipalité considère par la présente avoir répondu à l'interpellation de M. le Conseiller communal Simon Favre relative aux démarches administratives en ligne.

—
AU NOM DE LA MUNICIPALITE

Le Syndic :



Jean-François Clément



Le Secrétaire municipal :



Michel Veyre