

P R E A V I S No 27-2012

Mise en place de la Cyberadministration et refonte du site Internet

Renens, le 1^{er} octobre 2012

AU CONSEIL COMMUNAL DE R E N E N S,

Madame la Présidente,

Mesdames, Messieurs,

Préambule

Le présent préavis a pour but de soumettre à l'approbation du Conseil communal la demande d'un crédit pour la mise en place de la Cyberadministration et de son guichet virtuel ainsi que pour la refonte complète, sur le plan de la technologie, du site Internet de la Ville.

L'adoption de ce préavis permettra d'améliorer et de mettre en place de nouveaux outils de communications. Il apporte aussi une réponse à la motion de M. Michel Brun intitulée "Cyberadministration", déposée le 4 décembre 2008. Il répond également à l'Observation 9 de la Commission de gestion de 2010 - Sécurité du site Internet de la Commune - où la Commission précisait que le site Internet de la Commune devrait se trouver chez des hébergeurs professionnels.

Contenu du préavis

Le présent préavis s'organise de la manière suivante :

1. INTRODUCTION	2
2. CONTEXTE ACTUEL.....	2
3. DESCRIPTION DU PROJET	5
4. CONSÉQUENCES POUR LE PERSONNEL.....	7
5. INCIDENCES FINANCIÈRES	7
6. DÉLAIS DE RÉALISATION.....	8
7. CONCLUSION	8

1. Introduction

De plus en plus d'entreprises offrent un accès direct à leurs prestations et à leurs produits via Internet. La souplesse et le confort d'utilisation qui caractérisent cette nouvelle manière de naviguer entrent progressivement dans les mœurs. Il faut savoir que la Suisse compte un très haut pourcentage de personnes connectées ainsi qu'un réseau performant. En comparaison européenne, le retard qu'accusent les collectivités publiques de Suisse en matière de Cyberadministration est une anomalie que le public peine de plus en plus à comprendre. Une commune urbaine de la taille de Renens se doit d'offrir des prestations de Cyberadministration par le biais d'un guichet virtuel.

Le site Internet de la Ville de Renens a été conçu il y a plus de 10 ans. Du point de vue technique, cet outil de promotion de la Commune est obsolète. En effet, le travail de gestion du site Internet est compliqué et prend beaucoup de temps. La plupart des mises à jour doivent être faites par un webmaster externe, avec un délai de plusieurs jours. Il est donc proposé de créer un nouveau site www.renens.ch toujours aussi convivial dans une technologie actuelle qui permette une mise à jour par les services de l'Administration.

De plus, il ne faut plus sous-estimer le nombre d'attaques que subit le site Internet. Il est donc illusoire, voire dangereux, de ne pas externaliser l'hébergement du site chez des fournisseurs spécialisés.

Par ailleurs, il faut souligner qu'avec le développement des Smartphones et autres tablettes numériques, l'Internet mobile est aujourd'hui incontournable. La possibilité de consulter le site par tous les types de supports mobiles fait donc partie des fondamentaux du projet. La Ville de Renens doit se doter d'outils modernes au service de ses usagers. Il en va de son image vis-à-vis de l'extérieur.

Il convient aussi de rappeler la motion de M. Michel Brun déposée au Conseil communal en date du 4 décembre 2008, qui demandait à la Municipalité de mettre en place des outils de Cyberadministration en créant un guichet unique sur le site Internet de la Commune. Dans le rapport de Commission transmis à la Municipalité en date du 2 avril 2009, les commissaires conviennent que la réalisation d'un tel projet est un travail de longue haleine ("10 ou 15 ans"). Néanmoins, ces mêmes commissaires souhaitent que la mise en place des premiers outils se fasse à "moyen terme". La Municipalité, par le présent préavis, répond à cette motion.

2. Contexte actuel

Définition

La Cyberadministration, appelée aussi eGouvernement, vise à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers (population, entreprises, autres administrations) et à améliorer le fonctionnement interne de l'Administration en exploitant de manière optimale les technologies de l'information et de la communication.

Elle se caractérise par la pluralité des canaux d'accès (ordinateur personnel, borne interactive, Smartphone, etc.), par la dématérialisation (absence de document et de dossier papier supprimant la nécessité de se rendre physiquement aux bureaux de l'administration), la délocalisation (possibilité d'agir à distance) et l'intemporalité (possibilité d'interagir en tout temps et de manière désynchronisée).

Différents types génériques de prestations peuvent être mis en place comme la diffusion et la publication d'informations, les prestations semi-automatiques (envoi de demandes par formulaire, par exemple, dont le traitement est différé), ainsi que les prestations automatiques et interactives (délivrance directe de la prestation).

Objectifs

Dans sa stratégie en matière de Cyberadministration, la Confédération fixe les objectifs suivants :

- Efficacité : favoriser le flux de l'information et de la communication
- Transparence : donner accès à la bonne information et assurer la traçabilité
- Souplesse : faciliter l'adaptation à un environnement en constante mutation
- Participation : encourager la participation aux processus politiques et administratifs

Auxquels on peut rajouter :

- Transversalité : faciliter les échanges entre les services de l'Administration
- Accessibilité : favoriser l'accessibilité de l'Administration à tous les usagers, à tout moment et en tous lieux.
- Attractivité : promouvoir l'attractivité de l'Administration auprès de la population et des entreprises

Aspects juridiques

L'utilisation de la Cyberadministration amène à considérer divers aspects juridiques tels que la responsabilité des usagers, la vérification de son identité et de ses droits d'accès, le respect de la protection des données, l'usage de la signature électronique ainsi que la traçabilité des opérations et l'archivage des données.

Hormis la loi, on peut, notamment, mentionner le respect des normes eCH pour l'interfaçage entre la plateforme de Cyberadministration et les applications métiers de l'Administration ainsi que SAGA qui est un condensé de directives techniques à respecter pour la réalisation d'applications de Cyberadministration en Suisse.

Au niveau du site Internet, il faudra également veiller à la mise en conformité, notamment de la Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand).

Ces considérations doivent faire partie des solutions choisies.

Historique

En décembre 1998, la Municipalité décidait de la création d'un site Internet afin de s'adapter aux nouvelles technologies de l'information qui connaissent déjà à cette époque un développement fulgurant.

Par souci de cohérence par rapport à l'identité visuelle qui avait été créée par le graphiste Philippe Rovelli de l'Agence Equateur à Renens, la Municipalité décidait de mandater ce dernier pour la réalisation et la création du site Internet.

Environ 6 mois plus tard, début juin 1999, le site www.renens.ch était mis en ligne et hébergé par la Ville. Il contenait entre autres des informations générales sur la Commune, un descriptif des services, des indications sur certaines prestations, la liste des activités et des manifestations culturelles et sportives. Les corrections et mises à jour étaient toutes transmises à l'Agence Equateur (ci-après désignée webmaster) afin d'être mises en ligne. En 2001, une première ébauche de Cyberadministration voit le jour avec la possibilité de commander la carte de la déchetterie en ligne. Cette première application a été développée sur mesure par le webmaster.

Dès 2005 et dans le cadre de l'application de la Loi sur l'information, les documents tels que les ordres du jour du Conseil communal, les procès-verbaux, les préavis, les communications et les réponses de la Municipalité au Conseil communal ont été mis en ligne. L'opération de mise en ligne de documents est réalisable en interne. Cette même année a

également vu la création de la rubrique "J'ai une idée" qui permet à tout habitant de Renens de faire des propositions à la Municipalité, en ligne, au nom d'une association, d'un quartier ou d'un groupe de citoyens, par l'intermédiaire d'un "conseiller communal relais". A cet effet, une liste de tous les Conseillers communaux a également été mise en ligne.

D'une manière générale et au fil des ans, le site a été agrémenté de nouvelles pages et il a fait l'objet de plusieurs actualisations importantes dont la rubrique Administration et ses pages présentant les Directions de notre Commune. Afin de donner des informations sur des événements particuliers revenant ponctuellement, plusieurs mini-sites ont été créés, par le webmaster attiré de la Commune ou par d'autres mandataires, comme Cœur de Ville, La Course pédestre, les votations et Elections, Festimixx, Zone 30, etc. Bien que des interfaces avec les utilisateurs aient été mises en ligne au fur et à mesure, il ne s'agissait pas de Cyberadministration à proprement parler.

Situation actuelle

Site Internet

Le site Internet fonctionne et remplit son rôle d'information, tant sur les contenus que sur le graphisme ; il est bien identifié à la Ville de Renens et ses spécificités. Techniquement, la mise à jour du site Internet est réalisée de deux façons dont la deuxième n'est pas optimale :

- a) Les pages offrant la possibilité d'une mise à jour en interne le sont par le Secrétariat municipal. Ces pages sont au nombre de cinq actuellement (*Actualités, Infos pratiques, Manifestations, Enquêtes publiques, Offres d'emplois*).
- b) Les corrections concernant les autres pages du site sont envoyées, hebdomadairement, au webmaster qui est chargé de les réaliser dans un délai d'une semaine. En fonction de la nature des corrections et de leur volume, le délai est plus ou moins respecté.

Cette façon de fonctionner ne correspond plus aux standards actuels en matière de gestion des contenus d'un site Internet et occasionne des coûts annuels de maintenance élevés dans le budget de fonctionnement (Fr. 45'000.—).

Le Secrétariat municipal consacre beaucoup de temps à maintenir les informations du site communal à jour et à présenter les actualités culturelles, sportives, politiques ou régionales sur la page d'accueil. De plus, une présentation générale hétérogène peut être constatée. Cette disparité représente l'évolution du site au cours des années, qui s'est fait morceau par morceau en utilisant les technologies disponibles au moment de la réalisation des modules.

Cyberadministration

Du point de vue de la Cyberadministration, les possibilités offertes aujourd'hui par le site Internet de Renens sont les suivantes :

- Télécharger pour information un certain nombre de documents en format PDF (documents pour le Conseil communal, anciennes éditions du Carrefour Info, directives et règlements, fonds développement durable, etc.);
- Télécharger quelques formulaires en format PDF à remplir à la main (permis de fouille, pré-inscription logement subventionné);
- Consulter la disponibilité des cartes CFF;
- Remplir 1 ou 2 formulaires en ligne (inscription chien, grille pour demande de documents au CTC, recherche de locaux commerciaux ou administratifs).

Ces prestations utilisent des technologies différentes et surtout, en l'absence d'identification formelle du demandeur, elles nécessitent à chaque usage une validation manuelle de la demande par l'Administration.

3. Description du projet

Il s'agit d'entrer dans l'ère du Web 2.0, qui est une évolution de l'Internet vers plus de simplicité (ne nécessite pas de grandes connaissances techniques ni informatiques pour les utilisateurs et les gestionnaires) et d'interactivité (permet à plusieurs instances de contribuer sous différentes formes). La gestion d'un site Internet est un processus itératif qui demande régulièrement des mises à jour pour correspondre à l'évolution technologique des supports de consultations et des langages de programmation. Le présent préavis se limite donc à un périmètre acceptable tant au niveau financier qu'au niveau des prestations mises en œuvre.

Cyberadministration

Comme vu plus haut, force est de constater qu'actuellement l'offre électronique disponible sur le site de la Commune est très restreinte et relativement difficile à trouver par l'utilisateur. L'acquisition de nouveaux outils de Cyberadministration permettrait non seulement d'élargir l'offre des démarches administratives pouvant se faire par Internet, mais également de standardiser et d'automatiser les procédures et de centraliser les informations pour le personnel administratif. Les modules "prêts à l'emploi" ont également l'avantage de répondre aux différentes normes légales en vigueur (protection des données, sécurité, procédures, ...).

Les objectifs sont les suivants :

- Mise en œuvre d'un portail avec l'ensemble des prestations de l'Administration, notamment :
 - o Arrivée, départ et changement d'adresse d'un habitant
 - o Demandes de documents et attestations
 - o Informations sur les procédures administratives
- Paiement en ligne afin que l'utilisateur non seulement commande directement des prestations mais également les paie.
- Respect des normes et des standards dictés par la Confédération et le Canton.
- Respect de la Loi sur la protection de données.

Il en résulte :

- Un gain de temps et de confort pour les usagers qui peuvent aisément, 24 heures sur 24, accéder aux prestations électroniques, adresser leurs demandes, suivre leur traitement et accéder à leurs dossiers personnels.
- Un gain d'efficacité pour l'Administration, les données étant enregistrées par les détenteurs de l'information (usagers) par le biais notamment de formulaires en ligne, évitant les saisies multiples et diminuant les risques d'erreur.

Site Internet

Les réflexions sur un nouveau site Internet ont débouché sur les besoins d'évolution suivants :

- Technologique : passer le site Internet sur une plateforme moderne et l'héberger chez un fournisseur externe; ce qui aurait comme principaux avantages une haute disponibilité du site, une meilleure sécurité face au piratage et une facilité accrue dans la mise à jour des informations. Dans un premier temps, il faut reprendre l'essentiel des informations actuellement en ligne sur www.renens.ch et les intégrer dans la nouvelle structure envisagée. Cette opération demande un travail conséquent qui doit tenir compte également des ressources internes. Une réorganisation des informations disponibles pour les rendre plus accessibles aux utilisateurs est également nécessaire. Les fonctionnalités de recherche seront également améliorées.
- Esthétique : harmoniser la présentation de l'ensemble des pages. Il s'agira de continuer à rester, sur le plan graphique, dans la même dynamique, la même identité, le même style adapté à la Commune de Renens et, pour ce faire, de continuer la collaboration avec l'Agence Equateur;
- Pratique : le site Internet de la Ville contient un nombre de pages important. Il y a lieu de présenter les informations mais aussi les services de la Cyberadministration de façon optimale, par exemple en présentant les prestations en fonction des besoins des administrés et non plus seulement en fonction de l'organigramme de l'Administration. Ce nouveau portail doit être un véritable accueil virtuel, au même titre que l'accueil téléphonique ou l'accueil traditionnel au guichet, permettant une plus grande transparence et transversalité de l'Administration communale.
- Evolutif : le nouveau site doit pouvoir être mis à jour facilement par des administrateurs internes, et permettre l'intégration de nouvelles fonctionnalités avec une meilleure réactivité. Une évolution dédiées aux grands chantiers et aux informations aux habitants, automobilistes, passagers, etc. est également à l'étude.
- Mobile : le succès que connaissent les Smartphones et autres tablettes numériques fait que l'Internet mobile est aujourd'hui incontournable. Il est important que le nouveau site Internet de la Commune soit réellement consultable confortablement sur ce type de support. Certaines activités ou informations (Chemin des Sens, calendrier des déchets, ...) pourront faire l'objet de modules spécifiques, incluant de la géo-localisation, des notifications push, de la lecture de QR Codes, etc.

Evolution future

La promotion de la Commune de Renens et de ses prestations via son site Internet connaîtra à l'avenir différents développements. En effet, le secteur des technologies de l'information et de la communication, ainsi que le nombre de ses utilisateurs ne cessent de se développer. Les pratiques et règlements cantonaux sont également en pleine évolution et il sera fondamental de pouvoir adapter les outils virtuels aux besoins et directives futurs.

Choix des fournisseurs

Pour ce qui est d'Internet, l'Agence Equateur qui est à l'origine du site actuel semble la plus apte à effectuer la migration des données vers un nouveau site. Comme expliqué, le site actuel est composé de différents modules mis bout à bout et il serait très difficile, vu l'évolution qu'a connu le contenu au fil des années, d'en confier la reprise à une autre entreprise. Outre cet aspect purement pratique, l'Agence Equateur a déjà réalisé le site Internet de la Tour-de-Peilz. Au niveau de Renens, les nouveaux modules qui ont été installés fonctionnent assez bien pour la gestion du contenu. La proximité de l'Agence

Equateur est un plus indéniable et permet un échange constructif sur les évolutions. De plus, l'hébergement du site sera confié à une société externe moderne, fiable et sécurisée.

Au niveau de la Cyberadministration, plusieurs fournisseurs ont été évalués. Chaque système possède ses forces et ses faiblesses, mais deux solutions sortent du lot, tant en matière des fonctionnalités que des coûts de mise en place. Afin de jouer la carte locale, c'est l'entreprise OFISA, nouvellement installée à Renens, qui a remporté les suffrages. A noter qu'OFISA n'en est pas à ses débuts en matière de Cyberadministration puisque l'entreprise a déjà déployé ses modules dans plus de 60 communes romandes.

4. Conséquences pour le personnel

Le développement de la Cyberadministration est plus qu'un projet. Il s'agit d'un programme de changements et de transition à conduire sur plusieurs années. L'envergure de cette opération dépasse le cadre du seul projet technologique, car il touche aux processus et donc au fonctionnement même de l'Administration. Afin de réussir cette transformation du fonctionnement de l'Administration, certains changements opérationnels, voire organisationnels, seront nécessaires et devront être gérés.

Cependant, sur le long terme, la simplification des procédures administratives devrait apporter des avantages autant pour les usagers que pour l'Administration elle-même.

Avec le même personnel, il sera possible d'offrir plus de prestations et d'améliorer la qualité de celles-ci.

5. Incidences financières

Dépenses d'investissement :

Réalisation du nouveau site Internet	Fr.	54'000.—
Déploiement Cyberadministration	Fr.	3'800.—
Développement application Smartphones	Fr.	10'800.—
Développement base de données Autorités	Fr.	10'800.—
Divers et imprévus (~10%)	Fr.	10'000.—
Enveloppe budgétaire : Total maximum	Fr.	<u>90'000.— TTC</u>

Ces montants ont été établis sur la base d'offres remises par les fournisseurs.

Plan des investissements :

Le montant relatif à la mise en place de la Cyberadministration et de la refonte du site Internet figure au plan des investissements (2012-2016 (2017-2021), adopté par la Municipalité le 21 septembre 2012, comme suit : Section 1010 Administration générale – Site internet, Cyberadministration et guichet unique : Fr. 100'000.— (en 2013), no 1010.5060.307 (figure dans le plan des investissements sous le no 1010.5060.500).

Ce premier investissement permet de mettre en place des outils stables et modernes permettant une évolution substantielle des fonctionnalités du site.

Coût du capital

Le coût du capital (amortissement + intérêts) représente un coût de fonctionnement annuel moyen de Fr. 19'575.— pendant 5 ans. Ce coût se décompose de la manière suivante : amortissement Fr. 18'000.—, intérêts Fr. 1'575.— (Fr. 90'000.— divisé par deux et multiplié par un taux de 3.5%).

Comptes de fonctionnement :

Maintenance et hébergement site Internet	Fr.	16'800.—
Développement de nouveaux modules	Fr.	10'200.—
Frais annuel de licence pour la Cyberadministration	Fr.	9'000.—
Total :	Fr.	<u>36'000.— TTC</u>

Ces charges de fonctionnement sont prévues au budget de fonctionnement 2013, dans le compte no 1040.3185 Administration générale – information et communication – Site Internet – conception graphique et maintenance du site pour un montant de Fr. 45'000.—.

A noter que la gestion du contenu par le personnel de l'Administration générale fait baisser les frais de maintenance de Fr. 45'000.— à Fr. 16'800.—, soit une baisse de Fr. 28'200.— par an.

Il est cependant fondamental de souligner qu'un site Internet est en constante évolution et qu'il dépend des nouvelles législations, des réorganisations, des modes et tendance. Ces éléments sont difficiles à chiffrer à l'avance. C'est pourquoi les nouveaux développements ainsi que toutes les adaptations futures seront faites par la voie budgétaire.

6. Délais de réalisation

La reprise des données du site Internet, le développement des applications Smartphone correspondantes et la mise sur pied de la base de données "Autorités" sont des travaux conséquents et de longue haleine. Il faut par conséquent compter un minimum de 6 à 9 mois pour effectuer la mise en place des fonctionnalités. La mise en fonction du nouveau site Internet pourrait donc se faire en septembre 2013.

Le déploiement technique de la Cyberadministration est plus aisé car déjà existant. Il est cependant nécessaire de l'intégrer aux logiciels métiers existants et s'assurer que son utilisation se fait dans le cadre des procédures en place au sein de l'Administration. Un délai de 6 mois est nécessaire à l'optimisation des processus, soit une mise en fonction pour le mois de juin 2013.

7. Conclusion

La Municipalité souhaite, par le dépôt de ce préavis, se tourner vers l'avenir, accroître sa visibilité, son efficacité et ses services aux citoyens.

La voie qui a été choisie n'est pas celle des petits pas; cette dernière a en effet été appliquée au cours des dernières années et, bien que les développements réalisés remplissent les fonctions de base, ils ne permettent pas de disposer d'une technologie flexible, adaptée aux supports et modes de vie actuels.

Il a également été décidé de grouper la réalisation des différents développements qui disposent de synergies et d'interactions évidentes. La Cyberadministration est intimement liée au site Internet qui est lui-même interconnecté avec les applications Smartphone.

Différentes solutions ont été évaluées, voire testées et chacune possède des avantages. A qualité égale et dans un souci de soutien à l'économie locale, les prestataires choisis sont tous établis à Renens.

Les modifications technologiques du site, en gardant le même graphisme et pratiquement le même contenu de base, et la mise en place de la Cyberadministration offriront de nouvelles prestations accessibles à tous, plus adaptées aux besoins actuels et plus performantes.

Par ailleurs, ce préavis répond à la motion de M. Michel Brun intitulée "Cyberadministration" , du 4 décembre 2008.

Fondée sur ce qui précède, la Municipalité prie le Conseil communal de bien vouloir voter les conclusions ci-après :

CONCLUSIONS

LE CONSEIL COMMUNAL DE R E N E N S,

Vu le préavis No 27-2012 de la Municipalité du 1^{er} octobre 2012,

Où le rapport de la Commission désignée pour étudier cette affaire,

Considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

AUTORISE la Municipalité à mettre en place la Cyberadministration, remanier le site Internet et le rendre plus tourné vers l'utilisateur.

ALLOUE à cet effet, à la Municipalité, un crédit de Fr. 90'000.— TTC pour financer ce projet.

Cette dépense sera financée par voie d'emprunt, conformément aux autorisations d'emprunter données par le Conseil communal.

Elle figurera dans le compte d'investissement du patrimoine administratif section No 1010.5060.307 – Site Internet et Cyberadministration.

Cette dépense sera amortie en 5 ans, selon l'art. 17 b du règlement du 14 décembre 1979 (mis à jour : 1er juillet 2006) sur la comptabilité des communes.

Le présent préavis répond à la motion de M. Michel Brun intitulée "Cyberadministration", du 4 décembre 2008.

—

Approuvé par la Municipalité dans sa séance du 28 septembre 2012.

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

La Syndique :

Le Secrétaire :

Marianne HUGUENIN (L.S.)

Jean-Daniel LEYVRAZ

Membres de la Municipalité concernés : Mme la Syndique
M. Olivier Golaz