

## **PRÉAVIS N° 42-2023**

### **AU CONSEIL COMMUNAL**

Refonte des sites internet de la Ville de Renens et révision de processus en vue du développement de la cyberadministration.  
Demande d'un crédit d'investissement de CHF 247'500.-

Réponse aux postulats intitulés « La fracture numérique: une réalité source de marginalisation et d'inégalité... Réduisons-là à Renens » et « Visibilité des élu·e·s sur le site internet de la Commune de Renens »

Date et lieu proposés pour la séance de la Commission:

Mardi 19 septembre 2023, à 20h,

Salle de Municipalité, rue de Lausanne 33

Préavis déposé au Conseil communal le 7 septembre 2023

## PRÉAVIS MUNICIPAL N° 42-2023

Refonte des sites internet de la Ville de Renens et révision de processus en vue du développement de la cyberadministration. Demande d'un crédit d'investissement de CHF 247'500.-

Réponse aux postulats intitulés « La fracture numérique: une réalité source de marginalisation et d'inégalité... Réduisons-là à Renens » et « Visibilité des élu·e·s sur le site internet de la Commune de Renens »

# Table des matières

1.	Objet du préavis.....	2
2.	Préambule.....	2
3.	Contexte et état des lieux.....	3
3.1.	La cyberadministration dans les communes vaudoises.....	3
3.1.1.	Situation actuelle.....	3
3.1.2.	Guichet virtuel eAdmin – solution privée.....	3
3.1.3.	iGovPortal – solution cantonale.....	4
3.1.4.	Quel choix ?.....	4
3.1.5.	Attendre et ne rien faire ?.....	4
3.2.	Processus de travail en lien avec les démarches de la population.....	5
3.3.	Site internet renens.ch.....	5
3.4.	Plateforme du Conseil communal.....	5
3.5.	Site de la bibliothèque de Renens.....	6
4.	Description du projet.....	6
4.1.	Objectifs.....	6
4.2.	Refonte du site renens.ch.....	7
4.2.1.	Grandes étapes.....	7
4.2.2.	Avantages du futur site.....	7
4.3.	Création d'une WebApp Renens.....	9
4.4.	Refonte du module du Conseil communal et de la Municipalité.....	9
4.4.1.	Avantages de la future plateforme.....	10
4.4.2.	Postulat « Visibilité des élu·e·s ».....	10
4.5.	Développement du site de la bibliothèque de Renens.....	10
4.5.1.	Avantages du futur site de la bibliothèque.....	11
4.6.	Révision et modélisation des processus.....	11
4.6.1.	Méthode.....	11
4.6.2.	Postulat « Transformation numérique ».....	12
4.6.3.	Postulat « Fracture numérique ».....	12
4.7.	Choix des fournisseurs.....	14

5.	Calendrier .....	15
6.	Description des coûts .....	15
6.1.	Coûts d'investissement.....	15
6.2.	Coûts de fonctionnement.....	16
6.2.1.	Coûts uniques.....	16
6.2.2.	Coûts pérennes .....	16
6.2.3.	Incidences sur les ressources humaines .....	16
7.	Incidences financières.....	16
7.1.	Investissements.....	16
7.2.	Plan des investissements.....	16
7.3.	Coût du capital.....	16
7.4.	Comptes de fonctionnement .....	17
8.	Durabilité et Plan climat .....	17
9.	Programme de législature .....	17
10.	Conclusions.....	17

Renens, le 28 août 2023

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

## 1. Objet du préavis

Le présent préavis a pour but de soumettre à l'approbation du Conseil communal la demande d'un crédit qui permettra:

- la refonte des sites internet de la Ville de Renens;
- la création d'une application mobile;
- la révision et la modélisation de processus en lien avec le développement de la cyberadministration.

Ces travaux de préparation sont nécessaires pour la mise en place de processus dématérialisés qui faciliteront les démarches de la population, en offrant un service plus confortable et performant.

## 2. Préambule

Le programme de législature 2021-2026 stipule, au point 5, la volonté suivante:

**Optimiser l'efficience et la convivialité de l'administration publique,**  
notamment en améliorant l'accessibilité des services et en renforçant la fiabilité des services.

Dans ce but, une ville de la taille de Renens se doit de proposer des outils digitaux actuels, non seulement à des fins d'information et d'image, mais également pour faciliter les interactions entre la population et l'administration communale.

En matière d'information, les usages ont changé. Ajouter du contenu sur un site n'est pas gage d'une communication réussie. En effet, les utilisatrices et les utilisateurs du web ont l'habitude d'informations qui, de plus en plus, leur parviennent directement, sans qu'ils n'aient à les chercher ou avec une recherche minimale via un métamoteur, type Google. Un site actuel doit prendre en compte ces nouvelles manières de faire s'il entend communiquer des informations pour qu'elles soient lues, en mettant en place une architecture favorisant un bon référencement des pages et des outils permettant l'envoi automatique d'informations par le biais de notifications ou d'e-mails.

Toujours plus connectée, la population attend en outre de son administration qu'elle simplifie ses démarches, offrant une plus grande flexibilité et un meilleur confort dans l'utilisation des services, notamment par le biais de prestations disponibles en ligne. Celles-ci répondent aux modes de vie contemporains en permettant aux usagères et aux usagers de réaliser leurs démarches facilement, depuis un ordinateur ou un téléphone mobile, sans contrainte d'horaires, sans avoir à imprimer et à remplir des documents à la main, ce qui représente un gain de temps et évite des déplacements.

La digitalisation des prestations implique également de modifier le fonctionnement de l'administration communale pour passer de processus conçus à l'ère du papier à des démarches dématérialisées, simplifiées, en partie automatisées et donc plus efficaces. Cette réflexion sur le long terme fait ainsi écho à différentes discussions menées au sein du Conseil communal. La première étape pour l'implémentation d'une politique de cyberadministration proposée dans le présent préavis permettra ainsi d'aborder les différentes initiatives législatives en lien avec cette thématique (politique générale de cyberadministration, fracture numérique ou encore visibilité de l'information).

Pour rendre possible ces évolutions attendues, une mise à jour des différentes plateformes web de la Ville est nécessaire, ainsi qu'un travail conséquent sur les processus, afin de les préparer au changement apporté par la cyberadministration. Ensuite seulement, la solution technologique nécessaire pour mettre en œuvre les processus dématérialisés pourra être implantée.

Le fait de proposer des prestations en ligne améliorera le service à la population, mais ne remet pas en cause la volonté de la Ville d'être accessible à toutes et à tous et de continuer à offrir les mêmes prestations hors ligne pour la population qui ne souhaite pas bénéficier de la digitalisation.

Dans cet objectif de préparation à la mise en place de la cyberadministration, l'attribution d'un crédit d'investissement est demandée au Conseil communal.

## 3. Contexte et état des lieux

### 3.1. La cyberadministration dans les communes vaudoises

#### 3.1.1. Situation actuelle

La cyberadministration ou administration électronique désigne l'utilisation des technologies d'information pour dématérialiser les relations de l'administration avec ses usagères, ses usagers et ses partenaires. Elle vise à rendre les services publics plus accessibles, à simplifier les démarches administratives et à rationaliser le fonctionnement interne de l'administration en exploitant au mieux les technologies d'information et de communication.

Bon nombre de cantons disposent déjà de solutions d'e-administration qui proposent une palette de démarches digitalisées. La mise en place de la cyberadministration est pour l'heure plus compliquée du côté des communes. De nombreux processus communaux doivent interagir avec d'autres administrations communales, cantonales, voire fédérales, pour permettre à l'usagère et à l'utilisateur d'effectuer une démarche complète en ligne. La mise en place de ces processus prend du temps et nécessite des concertations qui ne sont pas toujours chapeautées par une instance supérieure. Il en résulte des initiatives individuelles ou de quelques communes rassemblées, qui peinent à avancer en raison des manières de faire spécifiques à chacune.

Au niveau technique, les acteurs qui développent des portails citoyens sont peu nombreux. Aujourd'hui, deux solutions de référence se profilent sur le marché pour les communes vaudoises: le guichet virtuel eAdmin, solution privée, et le portail iGovPortal, solution utilisée par plusieurs cantons qui la mettent à disposition de leurs communes. Le canton de Vaud n'utilise pas encore ce portail, mais semble intéressé. Chacune des deux solutions présente des avantages et des inconvénients.

#### 3.1.2. Guichet virtuel eAdmin – solution privée

Le portail eAdmin est une solution développée par les sociétés Quicksite et Prime Technologies. Quelques villes proposent déjà ce portail à leur population, avec un premier choix restreint de prestations en ligne. C'est le cas de Montreux, Vevey et Aubonne.

D'autres communes, comme Gland, Echallens, Echandens et Prangins, ainsi que plusieurs communes genevoises ont aussi choisi cette solution et travaillent activement à la mettre en place, mais sans développements visibles pour l'instant. Bien que cette solution soit prometteuse, notamment en raison de son interopérabilité avec les logiciels métiers utilisés à Renens, il est encore difficile de se faire une idée précise du potentiel de ce portail.

#### Avantages de la solution:

- disponibilité immédiate et mise en place rapide de l'outil;
- solution de qualité, fonctionnalités parfois plus abouties que iGovPortal;
- qualité du fournisseur;
- interopérabilité garantie avec les applications métiers de la Ville (registre habitants Innosolvcity, gestion financière Abacus, GED Tebifiles);
- possibilité de développements personnalisés;
- relation client-fournisseur assurant une bonne dynamique et réactivité de développement (pas besoin d'attendre l'aval d'autres communes).

#### Faiblesses:

- coûts de mise en place et de développements futurs supportés par la commune (éventuellement mutualisés avec d'autres communes ayant les mêmes intérêts);
- forte dépendance à un fournisseur unique.

**Risques:**

- avenir de la solution et pérennité des fournisseurs incertaines en cas de mise à disposition d'une solution gratuite par le Canton;
- coûts engendrés en cas de changement de fournisseur.

**3.1.3. iGovPortal – solution cantonale**

La solution iGovPortal est une solution cantonale développée par la société Artionet et utilisée par huit cantons suisses. Quatre autres cantons sont actuellement en cours de discussion pour acquérir cette plateforme.

Le canton de Vaud a récemment fait part de son intérêt pour ce portail, mais un choix définitif n'est pas encore à l'ordre du jour et un délai pour ce faire n'a pas été évoqué. Cependant, si le canton de Vaud se décidait pour cette solution au cours des années à venir, le iGovPortal présenterait un atout certain pour les communes et probablement un choix judicieux.

**Avantages de la solution:**

- solution éprouvée par d'autres cantons et quelques communes au sein de ces cantons;
- qualité et simplicité reconnues de la solution;
- solution très probablement mise à disposition des communes gratuitement par le Canton;
- interopérabilité;
- développement de la plateforme aligné sur les cyber-stratégies fédérale et cantonale.

**Faiblesses:**

- nécessite l'aval du canton de Vaud;
- nécessite une gouvernance des administrations communales vaudoises;
- lenteur du processus décisionnel lié à l'évolution de la plateforme.

**Opportunités:**

- possibilité d'intégration de la plateforme avec les applications métier des communes, grâce à l'expérience acquise avec les cantons;
- plateforme gagnant en popularité: huit cantons, dont trois romands et quatre autres à venir.

**Risques:**

- refus du canton de Vaud de participer à iGovPortal;
- attente et perte de temps.

**3.1.4. Quel choix ?**

eAdmin permettrait de disposer rapidement d'un portail, mais dont on ne discerne pas encore les contours exacts et à un coût conséquent. De plus, les processus de travail de l'administration n'étant pas matures pour la digitalisation, ils ne pourraient de toute façon pas être implémentés dès la mise en place de la solution.

Quant à iGovPortal, c'est un projet prometteur, mais dont on ignore encore s'il verra le jour dans le canton de Vaud et comment il répondra aux besoins spécifiques des communes.

De ce fait, aucune des deux solutions présentées ne permet, à ce jour, une visibilité suffisante pour garantir un choix éclairé. Dans un cas comme dans l'autre, trop de questions persistent, auxquelles il n'est pas possible d'obtenir des réponses à court terme, pour s'assurer d'opter pour une plateforme efficace, complète, pérenne, économiquement intéressante et répondant tout à fait aux attentes de la Ville de Renens.

**3.1.5. Attendre et ne rien faire ?**

Ne rien faire n'est pas une option. Si aucune solution ne présente tous les avantages souhaités à ce jour, l'évolution vers une digitalisation des prestations est pourtant une évidence qui nécessite une bonne préparation puisqu'elle modifiera le fonctionnement de l'administration. Il est donc capital de se préparer activement et dès maintenant à ce futur passage, par un travail de fond sur les processus, une préparation au changement avec les équipes et une mise à niveau des plateformes internet de la Ville.

En parallèle, il est évident que l'évolution de la situation du côté des prestataires d'e-administration sera suivie avec attention.

### 3.2. Processus de travail en lien avec les démarches de la population

Actuellement, les démarches et demandes de prestations de la part de la population sont gérées par l'administration de manière manuelle. Une partie de ces processus est documentée, mais pas tous avec le même degré de détail, ni avec les mêmes standards de modélisation. De plus, il manque à ce jour une vue d'ensemble qui favoriserait le partage de l'information et la rationalisation des activités.

Force est de constater que les processus actuels n'intègrent pas toutes les opportunités qu'offriront les solutions de cyberadministration de demain, qui permettront l'automatisation de certaines tâches grâce au partage de données entre les différentes applications métier de la Ville de Renens.

Un travail de fond est donc nécessaire pour préparer les processus de l'administration communale à leur digitalisation.

### 3.3. Site internet renens.ch

Le site internet de la Ville de Renens est un vecteur essentiel de sa communication. Sa version actuelle a été conçue il y a bientôt 10 ans. Si le visuel a évolué ces dernières années, l'outil de gestion est resté plus ou moins le même.

C'est un site très complet, qui recense plus de 120 pages, dont beaucoup sont très détaillées. Du point de vue du visiteur, l'aspect exhaustif du site garantit la mise à disposition de toutes les informations potentiellement utiles, mais il pose la question de la facilité d'accès à ces données. Actuellement, trouver certaines informations nécessite une recherche dans les menus qui peut parfois décourager le visiteur. Il est certain qu'au niveau ergonomique, des améliorations sont recommandées pour rendre le contenu plus accessible et pour faciliter la recherche d'informations.

Quant aux démarches administratives et aux demandes de prestations, quelques-unes sont déjà possibles en ligne, mais parfois avec des outils plus adaptés et peu intuitifs qui n'invitent pas le visiteur à utiliser cette option. En grande majorité, les demandes doivent se faire au moyen d'un formulaire à télécharger, imprimer, remplir et renvoyer, ce qui n'est pas possible depuis un téléphone mobile, pourtant majoritairement utilisé pour toutes sortes de démarches courantes. Pour rappel, la navigation sur mobile a dépassé celle sur ordinateur depuis 2016 déjà.

Concernant l'outil de gestion des contenus du site, il permet la mise à jour des principaux contenus, mais requiert l'intervention d'un développeur externe pour la gestion des menus, l'ajout et la suppression de pages, la réalisation de mises en page particulières, etc., alors que ces fonctionnalités sont aujourd'hui proposées de base sur les nouveaux outils.

A noter encore que les développements et la maintenance de la plupart de nos sites (renens.ch, Renens en mouvement, la Bibliothèque de Renens, la Salle de spectacles) sont actuellement assurés par l'agence Equateur. Bien que cette collaboration soit satisfaisante, il est nécessaire de tenir compte du risque représenté par le fait que ces sites sont gérés par une seule et même personne, qui plus est sur une plateforme spécifiquement développée pour Renens. En cas d'indisponibilité du développeur, il n'y aurait plus personne pour assurer la maintenance technique des sites de la Ville. Il faudrait plusieurs mois pour remédier à cette situation, trouver un développeur à même de reprendre la main à un coût forcément important ou recommencer un nouveau site dans l'urgence.

### 3.4. Plateforme du Conseil communal

Le module actuel, qui présente le Conseil communal ainsi que la Municipalité, date de 2016. La plateforme, distincte du site de la Ville, présente une image datée et une ergonomie d'une autre époque. En effet, le contenu n'est pas adaptable et donc très difficilement lisible sur un téléphone mobile.

En matière d'ergonomie, les documents du Conseil sont présentés sur le site renens.ch, alors que le Conseil communal, la Municipalité, les commissions se trouvent sur une plateforme à part. La réunion du tout en un même endroit serait plus pertinent. Cela permettrait une recherche facilitée, ainsi qu'une meilleure présentation des documents en lien avec les séances et les auteurs des différents droits d'initiative, un peu à l'image de ce que propose Montreux (conseilmontreux.ch).

De plus, l'outil de gestion actuel est compliqué d'utilisation, ce qui engendre une perte de temps au niveau de la gestion du contenu, comme de la formation de nouvelles utilisatrices et nouveaux utilisateurs. C'est également une solution peu flexible, qu'il est difficile de faire évoluer.

### 3.5. Site de la bibliothèque de Renens

La bibliothèque de Renens est une bibliothèque publique et scolaire. Par ses collections, ses outils numériques et ses actions de médiation, elle a pour mission de répondre gratuitement aux besoins d'information, de culture, d'éducation et de divertissement d'une population de tous âges. Elle offre au public un lieu accueillant, des ressources documentaires, des outils numériques et des services de qualité, à la fois diversifiés, impartiaux et accessibles à toutes et tous.

Plus spécifiquement pour sa partie scolaire, la bibliothèque est liée à l'Etat de Vaud par un mandat de prestations. De ce fait, elle est un outil pédagogique au service des apprentissages. Soutien à l'enseignement, elle participe au projet global de formation de l'élève par la mise en œuvre d'un programme d'animations pédagogiques en adéquation avec les missions de l'école et les objectifs du Plan d'Etudes Romand, dont fait partie l'éducation au numérique.

Pour atteindre ses missions et ses objectifs, il apparaît indispensable que la bibliothèque de Renens soit dotée d'un site internet moderne, interactif et constitué d'outils performants permettant de valoriser les ressources documentaires et numériques, de faciliter l'accès aux services et prestations en diffusant des contenus dynamiques, ainsi que d'améliorer l'efficacité des processus liés à la réservation de prestations publiques et scolaires.

Depuis début 2022, la bibliothèque de Renens bénéficie d'un site internet vitrine temporaire, distinct du site de la Ville de Renens. Ce site basique ne permet pas de générer des interactions dynamiques avec les usagères et les usagers de la bibliothèque (par exemple la réservation de prestations). Du point de vue du visiteur, le site ne garantit pas la mise à disposition de toutes les informations relatives aux services et prestations de la bibliothèque.

Le module de recherche présent sur le site actuel manque de visibilité. En outre, il ne permet pas d'effectuer des recherches sur le site et dans l'agenda de la bibliothèque. Ces périmètres de recherche sont devenus cruciaux au vu de l'importante hausse des prestations offertes au public ainsi que de la volonté de la bibliothèque d'accroître son offre de prestations numériques. L'outil de gestion du site permet quant à lui la mise à jour des principaux contenus, de manière très basique.

## 4. Description du projet

### 4.1. Objectifs

Au vu de la situation actuelle en matière de cyberadministration, le présent projet a pour but de préparer l'administration communale à l'implémentation d'une solution technique, avec les objectifs suivants:

#### **Refonte du site internet, du module du Conseil communal et création d'une WebApp:**

- faciliter l'accès à l'information et la recherche;
- améliorer l'ergonomie et l'expérience utilisateur;
- présenter une identité forte et actuelle de la Ville;
- gagner en flexibilité et en autonomie dans la gestion des contenus.

#### **Refonte du site de la Bibliothèque:**

- valoriser les ressources documentaires et numériques par une approche orientée usagère et usager;
- faciliter l'accès à tous les services et prestations;
- améliorer l'efficacité des processus liés à la réservation de prestations publiques et scolaires.

#### **Révision et modélisation des processus:**

- repenser et rationaliser les méthodes de travail;
- définir les processus de demain et les formaliser en vue de leur digitalisation.

## 4.2. Refonte du site renens.ch

### 4.2.1. Grandes étapes

La refonte du site renens.ch est un projet conséquent qui s'étendra sur une année. Dans un premier temps, il s'agira d'étoffer l'univers visuel de Renens avec des principes graphiques propres aux sites internet.

La phase suivante se concentrera sur l'aspect ergonomique, soit la conception d'une plateforme web simple à comprendre et facilitant au maximum l'accès à l'information.

Puis une réflexion globale sur les contenus sera menée en collaboration avec les services pour optimiser l'information offerte à la population, avec une vision résolument orientée utilisateur. La volonté est de fournir la bonne information, au bon moment, à la bonne personne, à l'endroit où elle est la plus susceptible de venir la chercher. Dans cette optique, certains sites externes seront rapatriés sur le site renens.ch.

Viendra ensuite une importante étape de développement pour construire le site, y intégrer toutes les fonctionnalités existantes à ce jour et ajouter les nouveaux modules.

Un travail conséquent suivra pour reprendre et mettre en page les contenus de plus de 120 pages dans la nouvelle plateforme.

La dernière phase impliquera de nombreux tests de fonctionnement et ajustements, avant la mise en ligne prévue à fin 2024.

### 4.2.2. Avantages du futur site

En tant qu'élément central de la communication de la Ville, le futur site renens.ch offrira de nombreux avantages.

#### Aspects de communication

##### Visuel attractif

Le site actuel a subi un léger lifting lors de la refonte de l'univers graphique en 2022. Le futur site permettra d'aller plus loin, avec une page d'accueil repensée, cohérente avec le slogan « Une différence créative », qui présentera une identité forte de Renens et renforcera l'image positive de la Ville auprès de ses divers publics cibles.

##### Expérience utilisateur améliorée

Plus qu'un visuel attractif, l'efficacité et le confort d'utilisation sont les critères fondamentaux à prendre en compte dans la construction d'un site. L'ergonomie du futur site répondra aux normes actuelles d'utilisation des plateformes, tant sur ordinateur que sur téléphone mobile, afin d'améliorer l'expérience utilisateur et d'encourager les visiteurs à utiliser les fonctionnalités proposées en ligne.

##### Accès à l'information facilité

Un outil de recherche central performant permettra la recherche simple et intuitive des informations, avec un affichage clair et pertinent des résultats. Ceux-ci pourront par ailleurs être triés au moyen de filtres de différentes natures (rubriques, thèmes, types de pages/documents, etc.). Sur le même modèle, une recherche spécifique sera mise en place pour les manifestations de l'agenda.

##### Contenu et arborescence repensés

Le contenu actuel du site présente des informations utiles et détaillées qui seront majoritairement reprises dans la future plateforme. La refonte permettra cependant de faire un point sur la manière d'organiser l'information, de compléter éventuellement certaines rubriques dans des domaines qui se sont développés récemment, comme l'activité physique et le sport, et d'assurer une meilleure mise en valeur du contenu, notamment grâce à des pages plus aérées.

De plus, certaines informations, actuellement sur des sites externes, seront rapatriées sur renens.ch, comme l'Observatoire de la Sécurité qui ne comporte que peu de pages. Il est également prévu de rapatrier les informations sur les chantiers en cours de Renens en mouvement, ce qui permettra de réunir tout le trafic sur le même site, de mettre à jour le visuel en bénéficiant de l'image du nouveau site et d'envoyer des notifications sur divers sujets avec la future WebApp Renens (cf. point 7).

### **Soutien aux associations**

Des outils à destination des associations sont également prévus pour favoriser la promotion de leurs activités. Par exemple, une plateforme à destination des clubs sportifs leur permettra de soumettre leurs activités, cours et événements pour publication sur le site de Renens.

Pour les associations qui ne seraient pas à l'aise avec les outils informatiques, leurs activités seront toujours publiées par les collaboratrices et les collaborateurs de l'administration sur la base des informations reçues par mail ou par téléphone.

### **Aspects techniques et de gestion**

#### **Fiabilité et flexibilité**

Déjà utilisé sur plus de 180 projets, dont une dizaine de communes, le CMS (Content Management System – Système de gestion de contenu) envisagé est une solution technique éprouvée, évolutive et complètement adaptable aux besoins spécifiques de la Ville de Renens.

#### **Location de salles**

Actuellement, seul le refuge peut être réservé en ligne. Suite à la révision des processus, d'autres salles pourraient être proposées à la location auprès du public. Ces réservations et locations se feraient au moyen de l'outil Gelore, déjà utilisé pour les cartes CFF et CGN, ainsi que pour diverses réservations à l'interne (vélos, salles). Dans un second temps, la location de salle fera très probablement partie intégrante de la solution de cyberadministration qui sera choisie.

#### **Gestionnaire de mini-sites**

Avec un gestionnaire de mini-site intégré, l'outil de gestion permettra de créer et de gérer facilement plusieurs sous-sites distincts (Salle de spectacles, CRA, plateforme à destination des clubs sportifs, et autres) liés au site principal. Outre un design et des fonctionnalités héritées du site principal, les sous-sites pourront également afficher des informations saisies une seule fois sur le site renens.ch.

#### **Gestionnaire de formulaires dynamiques**

Un module de gestion de formulaires sera intégré au site et permettra de créer et de gérer divers types de formulaires via une interface simple et intuitive. Les données soumises seront automatiquement stockées en base de données. Il sera possible de configurer librement l'envoi ou non de confirmations tant à l'expéditeur qu'au destinataire et de créer des règles de logique permettant d'afficher ou non certains champs.

Ces formulaires pourront ensuite être facilement intégrés dans n'importe quelle page du site internet.

Cette solution apportera un vrai plus, grâce à sa flexibilité et à l'autonomie qu'elle offrira pour gérer des formulaires simples. Pour autant, elle ne remplacera pas une solution de cyberadministration qui doit permettre d'intégrer des processus complexes, d'échanger des données avec d'autres logiciels et d'automatiser certaines tâches.

#### **Simplicité d'utilisation et autonomie dans la gestion des contenus**

Avec son interface intuitive, accessible aussi bien aux webmasters expérimentés qu'aux éditeurs de contenu, le CMS permettra à l'administration communale d'être complètement maître de la gestion des contenus, des médias, des mises en page et de la navigation. Ceci garantit une autonomie et une rapidité d'action dans la gestion courante du site, puisqu'il ne sera plus nécessaire de faire appel à un développeur pour ajouter des pages ou modifier des rubriques, par exemple.

#### **Évolutivité**

La plateforme proposée est un outil évolutif qui permettra d'inclure tout développement futur nécessaire et de répondre aux besoins des différents dicastères au fil des prochaines années. D'autre part, l'utilisation de ce même outil par d'autres communes présente l'avantage de pouvoir bénéficier des évolutions souhaitées à plus large échelle.

### **Référencement**

Afin de garantir l'indexation du site sur les principaux moteurs de recherche et d'obtenir un classement dans les premiers résultats, une stratégie simple et efficace est prévue.

Basée sur l'analyse de l'existant, elle vise à optimiser les balises destinées aux navigateurs et aux robots d'indexation web, comme ceux de Google, afin qu'ils puissent repérer les informations importantes et les faire ressortir dans les résultats de recherche. La mise en place d'url significatives, c'est-à-dire écrites dans un langage compréhensible, participe également au bon référencement d'un site. Une fois ces deux aspects traités, le site est soumis aux différents moteurs de recherche pour vérifier l'efficacité de la stratégie adoptée.

## **Hébergement**

L'hébergement du site sera assuré par Infomaniak Network SA, leader de l'hébergement en Suisse, avec plus de 100'000 sites hébergés. Infomaniak garantit à ses clients un accès internet ultra rapide grâce à une connexion entièrement basée sur un réseau de fibre optique, technologie d'une grande fiabilité offrant actuellement les meilleures performances. L'agence choisie possède sa propre infrastructure dédiée chez Infomaniak Network SA et offre un hébergement de qualité sans limite de débit, avec:

- système de monitoring des machines et alertes en cas de problème;
- back-up journaliers;
- serveur de remplacement en cas de problème;
- outil d'analyse des logs et génération des statistiques.

## **Sécurité**

Le site sera conçu selon le protocole https, qui assure que les données échangées entre le navigateur de l'internaute et le site web sont chiffrées et ne peuvent en aucun cas être espionnées.

Le site internet étant hébergé en externe et sans lien avec les divers systèmes de gestion de la Ville, il ne présente pas de risque de perte de données dans le cas d'une éventuelle attaque, qui se ferait, le cas échéant, sur les serveurs d'Infomaniak et non sur l'infrastructure de la Ville de Renens.

Dans le cas d'une attaque sur l'infrastructure informatique de la Ville, le site internet indépendant resterait un outil de communication opérationnel.

Par ailleurs, pour éviter l'accès au site par une personne non autorisée, la connexion est prévue avec un système sécurisé de double authentification.

Dans le cas de la mise en place d'une API (Interface de Programmation Applicative permettant l'échange automatique d'informations entre systèmes), des mécanismes spécifiques de protection seront mis en place.

Pour terminer, afin d'éviter l'afflux de pourriels (spams) dans les boîtes e-mails, la sécurité des formulaires sera renforcée par un système antispam.

### **4.3. Création d'une WebApp Renens**

Si le futur site doit faciliter la recherche et l'accès à l'information, il y a lieu de prendre en compte les modes actuels de consommation de l'information qui veulent que les actualités parviennent à l'utilisateur et à l'usager, sans qu'il n'ait à les chercher. Cette demande est d'ailleurs ressortie à plusieurs reprises dans l'enquête Idée(s) de Renens auprès des habitant-e-s.

De ce fait, dans le cadre du projet de refonte du site, il est prévu de développer une application web pour téléphones mobiles qui reprendra une partie des informations du site et qui permettra surtout d'envoyer des notifications aux personnes qui souhaitent les recevoir, dans divers domaines à choix, comme les actualités, les manifestations à venir, les rues en travaux et autres sujets d'intérêt.

### **4.4. Refonte du module du Conseil communal et de la Municipalité**

Les analyses préalables en vue de la refonte du site internet ont été l'occasion de faire le point sur les outils connexes. A ce titre, il ressort que le module de gestion du Conseil communal et de la Municipalité mérite un coup de jeune, pour offrir une meilleure ergonomie, une image plus dynamique, de nouvelles fonctionnalités répondant aux attentes des conseillères et des conseillers communaux, et un outil de gestion plus intuitif et efficace.

Au niveau technique, la plateforme actuelle présente certaines fonctionnalités avancées, que peu de communes mettent à disposition, comme le descriptif exhaustif de toutes les commissions et le lien entre conseillères et conseillers communaux - municipaux et commissions. Le futur module reprendra le fonctionnement de la plateforme actuelle, avec des fonctionnalités complémentaires et un contenu plus accessible. En effet, le futur module permettra notamment de regrouper les informations de la plateforme actuelle avec les documents du Conseil, ce qui n'est pas le cas actuellement.

#### 4.4.1. Avantages de la future plateforme

Le futur module du Conseil communal présentera plusieurs avantages:

- visuel actuel, en lien avec l'identité du site renens.ch et meilleure ergonomie;
- contenu *responsive* (qui s'adapte automatiquement quel que soit l'écran utilisé);
- documents, séances, membres du Conseil communal, membres de la Municipalité, partis, etc. regroupés sur la même plateforme;
- module de recherche avancé;
- filtres de tri par types de documents et auteurs;
- accès facilité à tous les documents liés à une séance;
- outil de gestion intuitif (le même que pour le site renens.ch) qui permettra de gagner en efficacité dans les mises à jour.

Le partage de documents avec les Conseillères et Conseillers communaux se fera toujours au moyen de l'outil Tebishare, qui répond à des besoins plus larges. Celui-ci ne fait pas partie du présent préavis.

#### 4.4.2. Postulat « Visibilité des élu·e·s »

Le postulat de M. le Conseiller communal Ali Korkmaz du 11 novembre 2021 intitulé « Visibilité des élu·e·s sur le site internet de la Commune de Renens » soulignait l'opportunité d'apporter un meilleur éclairage aux travaux du législatif. L'exemple du site du Grand Conseil vaudois était à ce propos pris en exemple.

Comme développé au point précédent, le module dédié au Conseil communal et à la Municipalité proposé dans le cadre de la refonte du site Internet de la Ville reprend pleinement les outils de classement mis en exergue par le postulat, soit: un espace dédié aux activités des élu·e·s, une meilleure accessibilité aux objets traités pour le public et donc une plus grande transparence de l'information.

Différentes demandes avaient également été formulées en annexe du postulat par la commission d'étude – autant de points qui ont été abordés au sein de la réflexion sur le nouveau site:

- concernant l'indexation des documents du Conseil par thématiques, le module proposé permettra tant des recherches par mots clés que par auteur;
- le module du Conseil sera désormais entièrement intégré au site communal, permettant ainsi une utilisation des outils statistiques de Google analytics sur l'ensemble des informations relatives au législatif;
- les coûts de développement du module Conseil communal sont pris en compte par le présent préavis. Ils sont développés au chapitre 6;
- la charge de travail pour la mise à jour des informations s'insère également dans la charge de travail global pour l'ensemble du site. La répartition des tâches resterait ainsi similaire à celle appliquée aujourd'hui, soit une gestion des nouvelles informations par la secrétaire du Conseil avec l'appui du Secrétariat municipal;
- finalement, l'accessibilité du site à toutes et tous, notamment par le biais d'un langage simple et compréhensible, fait partie des objectifs généraux pour l'ensemble du nouveau site. Une attention particulière est déjà apportée actuellement pour alléger au plus les textes utilisés et éviter ainsi tout jargon administratif.

Pour ces différentes raisons, l'acceptation du présent préavis permettra aussi de répondre au postulat de M. Korkmaz.

## 4.5. Développement du site de la bibliothèque de Renens

La refonte du site de la Bibliothèque de Renens s'inscrit dans un souhait de développer la communication de la bibliothèque, avec une approche ciblée pour chacun de ses publics (scolaire et adultes).

Cette refonte est l'occasion de mettre à disposition des usagères et usagers de la bibliothèque un site internet moderne, interactif et constitué d'outils performants et de fonctionnalités avancées. En plus d'être doté d'un design visuel en cohérence avec l'univers graphique de la bibliothèque et de la Ville de Renens, ce futur site internet, bien plus qu'un site vitrine statique, contribuera à valoriser les ressources documentaires et numériques, à faciliter l'accès à tous les services et prestations en diffusant des contenus dynamiques, et à améliorer l'efficacité des processus liés à la réservation et à la demande de prestations publiques (inscription aux animations, suggestions de lectures, proposition d'animations participatives) et scolaires. Le site actuel ne permet pas de répondre à ces objectifs. Le cas échéant, il ne le fait que partiellement.

#### 4.5.1. Avantages du futur site de la bibliothèque

Le futur site internet de la bibliothèque présentera plusieurs avantages:

- visuel actuel, en lien avec l'univers graphique de la bibliothèque;
- outil de gestion flexible et intuitif permettant de gagner en efficacité et en qualité dans la création de contenu;
- autonomie dans la création de pages et la structuration de l'arborescence permettant de proposer du contenu plus riche et évolutif;
- contenu qui s'adapte automatiquement quel que soit l'écran utilisé;
- reprise et affichage automatiques d'ouvrages issus de la plateforme Renouvaud, l'interface de recherche du réseau des bibliothèques vaudoises;
- module de recherche bien positionné et permettant trois périmètres de recherche (dans le catalogue de la bibliothèque qui se trouve sur la plateforme Renouvaud, sur tout le site et dans l'agenda);
- mise en valeur des collections et prestations ciblées par public-cible (espaces adultes, jeunes adultes, jeunesse);
- automatisation de l'affichage des nouveautés via API (Interface de Programmation Applicative permettant l'échange automatique d'informations entre systèmes);
- module de promotion des collections « coups de cœur », recommandations régulières des bibliothécaires;
- mise en valeur des animations via un agenda, avec recherche avancée et filtres de tri des résultats;
- meilleure gestion des inscriptions aux animations et du traitement des suggestions d'achat via formulaires en ligne;
- **espace « Bibliothèque scolaire/Ecole »**
  - o mise en place d'un espace réservé au corps enseignant, permettant une meilleure communication, un service plus accessible et personnalisé;
  - o compte personnel par enseignant-e;
  - o module de réservation pour les animations et les visites de classes sur différents sites, les collections d'ouvrages, l'espace informatique, etc;
  - o calendrier des disponibilités en ligne;
  - o inscription automatique des réservations sur un calendrier global destiné à l'interne, avec vue d'ensemble des activités de la bibliothèque et attribution possible des différentes animations aux bibliothécaires disponibles;
  - o cet outil représentera un gain considérable en temps, en efficacité et en qualité de service.

#### 4.6. Révision et modélisation des processus

La révision et la modélisation des processus a pour objectif d'asseoir les processus existants et de les préparer à une dématérialisation.

##### 4.6.1. Méthode

Pour commencer, il s'agira d'analyser les manières de faire, en effectuant un relevé des activités dans les services, avec les collaboratrices et collaborateurs concernés par une ou plusieurs démarches. Cette phase est essentielle pour connaître l'état des processus actuels et identifier leur potentiel d'amélioration, à titre individuel, mais aussi avec l'objectif d'une rationalisation des processus interservices.

La phase suivante a pour but de définir les futurs processus répondant aux besoins d'un environnement dématérialisé et de les formaliser, avec des standards reconnus, en vue de leur implémentation dans une plateforme digitale. Par ailleurs, une attention particulière sera portée à la validité juridique des processus mis en place.

La méthode utilisée se déroulera en quatre phases résumées dans le tableau suivant:

Initialisation	Documentation des processus existants	Design des processus cibles	Conclusion
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition du périmètre, des objectifs et de l'organisation du projet</li> <li>• Identification des interlocuteurs</li> <li>• Planification des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la maturité cible des processus</li> <li>• Pour chaque processus :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des objectifs</li> <li>- Ateliers de relevé des activités</li> <li>- Modélisation du processus</li> <li>- Identification des améliorations possibles</li> <li>- Validation des améliorations</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorisation des processus</li> <li>• Pour chaque processus :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition du processus cible (activités)</li> <li>- Définition des indicateurs de performance</li> <li>- Documentation du processus (guide + flux)</li> <li>- Documentation des exigences techniques</li> <li>- Propositions d'améliorations à plus long terme</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des résultats</li> <li>• Discussion des recommandations et des étapes à suivre</li> </ul>

La documentation comprendra pour chaque processus, une fiche signalétique et un diagramme de flux au format BPMN - norme internationale de modélisation des processus métier (exemple en Annexe 1). Des cas d'usage seront rédigés pour les processus les plus complexes.

Cette révision des processus nécessite des compétences spécifiques et représente un travail conséquent qui ne peut pas être réalisé à l'interne, raison pour laquelle il est prévu de mandater une entreprise externe spécialisée.

Après la révision et la modélisation des processus cibles, la cyberadministration pourra être mise en œuvre avec une solution technique adaptée.

Il est également prévu, à terme, de mettre en place une solution d'orchestration des processus, qui permettrait une vision et une gestion macro des différents outils de l'administration.

#### 4.6.2. Postulat « Transformation numérique »

La méthode décrite ci-dessus, avec notamment une phase dédiée au recensement des démarches administratives, permettra de donner un tableau complet de l'activité des services et de mettre ainsi en perspective les relations usagers-administration. La révision des processus par un mandataire spécialisé se veut donc un premier investissement pour établir un état des lieux, soit une base de réflexion pour étudier et anticiper les impacts de la numérisation des prestations sur l'administration communale dans son ensemble.

Il s'agit d'une étape nécessaire pour disposer des informations qui serviront ensuite à établir les grandes lignes d'une politique générale et coordonnée en matière de cyberadministration. Celles-ci seront alors présentées dans le cadre d'un rapport ad hoc au postulat de M. le Conseiller communal François Delaquis du 12 décembre 2019 intitulé « Transformation numérique: une reconfiguration de la notion de service public pour notre administration? Un état des lieux pour ne laisser personne se déconnecter... ».

#### 4.6.3. Postulat « Fracture numérique »

Le postulat de Mme la Conseillère communale Muriel Rossel du 11 octobre 2018 intitulé « La fracture numérique: une réalité source de marginalisation et d'inégalité... Réduisons-là à Renens » invitait la Municipalité à étudier la mise en place de mesures permettant de lutter contre le phénomène de fracture numérique. Il mettait en exergue la difficulté pour une partie de la société d'interagir avec des démarches dématérialisées, que ce soit pour trouver des informations, chercher un emploi, acheter un billet de transport ou effectuer une inscription administrative. Il était également demandé de répertorier les offres d'accompagnement existantes en la matière, à Renens et dans ses environs directs.

L'administration communale implémente progressivement, depuis déjà plusieurs années, des démarches en ligne. Elle le fait ainsi au cas par cas, en fonction de l'opportunité de numériser ou non un service à la population.

Pour chacune de ces prestations numérisées, le personnel communal – par le biais du greffe, des réceptions mais aussi par téléphone ou même par prise de rendez-vous – reste à disposition de la citoyenne ou du citoyen qui ferait une demande d'aide ou d'accompagnement dans ses démarches.

L'objet de ce préavis est donc, au-delà de remettre à jour un des principaux outils de la cyberadministration avec le site internet, de poser les fondations pour une numérisation coordonnée et basées sur une analyse fine des activités des services communaux. L'objectif reste donc d'assurer l'utilité publique des services en ligne et leur utilisation effective. Ainsi, le présent projet non seulement ne remet pas en cause l'offre d'accompagnement personnalisé par l'administration, mais le confirme et l'institutionnalise.

Une communication sur ces possibilités d'accompagnement personnalisé sera proposée par le biais du journal communal Info Renens. Afin de toucher directement les personnes qui se rendent auprès des réceptions (greffe, Culture-Jeunesse-Affaires scolaires, Centre technique communal), une infographie sera élaborée et mise à disposition des citoyennes et citoyens. De par sa fréquentation élevée, le guichet du service de l'office de la population bénéficiera également de l'installation d'une première borne électronique test d'information. Ces installations viseront à fournir un premier suivi simple aux usagères et usagers vis-à-vis de leurs démarches administratives, ou leur permettre de prendre connaissance des offres d'accompagnement de la Commune.

La Municipalité ne prévoit dès lors pas de mettre un système de formations, lui préférant le modèle actuel plus réactif de contact direct entre administré-e-s et administration en fonction d'une demande spécifique. Elle note encore que plusieurs organismes spécialisés proposent déjà des formations au numérique à Renens et dans ses environs directs vers lesquels les gens pourront également être redirigés. On peut citer notamment:

- Pro Senectute: permanences numériques, gratuites et sans rendez-vous à Prilly, Crissier et Lausanne. Les dates sont disponibles sur le site de Pro Senectute<sup>1</sup>;
- projet « Vaud pour vous »: ateliers sur l'usage d'outils en ligne (e-banking, dépôt de demandes de prestations sociales en ligne, etc.). Ceux-ci seront ouverts dès février 2024 et seront mis en place par l'ARASOL et l'ARASPE dans le district de l'Ouest lausannois;
- Caritas: mentorat informatique (ateliers, cafés numériques) pour aider à maîtriser les outils informatiques, et notamment les formulaires en ligne. L'inscription se fait directement auprès de Caritas par téléphone<sup>2</sup>;
- Centre de rencontre et d'animation de Bussigny: ateliers informatiques dédiés aux aînées et aînés<sup>3</sup>;
- Lire et écrire : cours d'initiation à l'informatique à Prilly<sup>4</sup>.

Parmi ces offres, on peut encore citer et mettre en exergue celle de la fondation Le Relais. Institution partenaire dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, elle propose depuis de nombreuses années une structure spécifique à la formation en informatique: le Centre d'études et de formation intégrée du Léman (CEFIL). Ce dernier dispense différents types de cours dans ses antennes de Lausanne et Morges – cours destinés à développer des compétences devenues nécessaires même pour accéder à des prestations simples. Nouveauté depuis 2023, le CEFIL et ses équipes de professionnels spécialisés proposent désormais de se mettre à disposition des communes et d'intervenir directement dans leurs propres locaux, au plus près de leurs habitant-e-s. La Municipalité va dès lors sonder les usagères et usagers potentiels – à nouveau par le biais de l'Info Renens et auprès du guichet du SPOP – et organiser des cours en cas de demande.

---

<sup>1</sup> <https://vd.prosenectute.ch/fr/activites/activites.html>

<sup>2</sup> <https://caritas-regio.ch/fr/prestations/integration/aide-informatique-et-telephonie-mobile>

<sup>3</sup> <https://www.crab-bussigny.ch/2020/03/23/ateliers-informatiques/>

<sup>4</sup> <https://www.lire-et-ecrire.ch/cours/6-initiation-linformatique-et-au-traitement-de-texte>

Prenant en compte le travail de révision des processus par un mandataire spécialisé, la mise à disposition du personnel communal pour des demandes d'accompagnement spécifiques et au vu de l'offre existante dans la région, la Municipalité estime avoir répondu au postulat de Mme la Conseillère communale Muriel Rossel.

#### **4.7. Choix des fournisseurs**

Le choix des fournisseurs a fait l'objet d'une analyse approfondie. Une première phase de veille a permis de recenser les meilleures pratiques en matière de sites internet communaux et d'identifier les agences ayant développé les solutions les plus intéressantes.

Quatre agences, dont le partenaire actuel, l'agence Equateur, ont ensuite été invitées à répondre à un appel d'offres sur la base de cahiers des charges détaillés tant pour le site renens.ch, que pour celui de la bibliothèque et pour le module du Conseil communal.

La présentation des offres et plus particulièrement la démonstration des différentes plateformes et de leur utilisation a permis de faire un choix sur le prestataire le plus à même de répondre aux attentes de la Ville de Renens.

Les critères de choix étaient les suivants : expérience des sites communaux, fonctionnalités existantes, flexibilité et évolutivité de la solution, démarche de travail et structure de l'entreprise.

Pour la révision des processus, un atelier avec des représentant-e-s de tous les services a permis d'identifier les attentes de toutes les parties concernées par un ou plusieurs processus. Trois entreprises de consulting ont ensuite été sollicitées pour soumettre une offre. Ce sont trois démarches très différentes qui ont été présentées et évaluées. Le choix s'est porté sur la méthode présentant le meilleur accompagnement et les livrables les plus faciles à implémenter dans une quelconque solution technique.

#### **Processus**

L'entreprise choisie pour accompagner la révision et la modélisation des processus est spécialisée dans ce domaine. Elle bénéficie de l'expérience de nombreuses missions dans le secteur privé suisse et étranger, ainsi que dans les administrations publiques suisses.

Grâce à sa longue expérience en matière d'organisation, de processus et de cyberadministration, elle possède les qualités requises pour réaliser ce mandat conformément aux meilleures pratiques du conseil en systèmes d'information.

La méthode proposée assure un accompagnement rigoureux et personnalisé et des livrables aux référentiels reconnus par tout type de solution de cyberadministration.

#### **Plateformes web**

Le site renens.ch, l'application mobile, le module du Conseil communal et le site de la bibliothèque seront réalisés par la même société, afin de bénéficier des synergies évidentes entre ces plateformes. L'agence retenue a convaincu le groupe de travail par la souplesse de la solution proposée, ainsi que les fonctionnalités déjà existantes et éprouvées. En outre, leur plateforme permet de gérer plusieurs sites depuis la même interface et de créer relativement facilement des mini-sites dérivés. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs travailleront ainsi sur une même plateforme, ce qui représente un atout de taille en matière de gestion quotidienne des sites, de formation des utilisatrices et utilisateurs et d'économie de coûts.

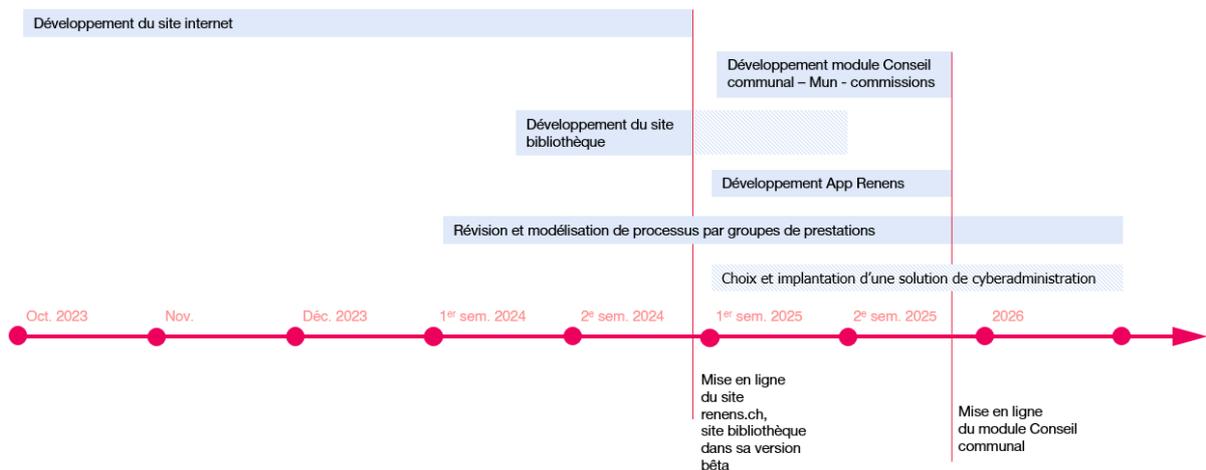
Cette agence basée à Lausanne possède, de plus, une bonne expérience des sites communaux, avec une douzaine de sites réalisés, dont ceux de Nyon et Morges.

## 5. Calendrier

Le développement du site renens.ch devrait débuter à l'automne 2023, pour une mise en ligne à fin 2024. La révision des processus démarrera en 2024 et devrait s'étendre jusqu'en 2026, avec pour objectif d'être prêts à implémenter les principales prestations au moment du choix de la solution de portail citoyen.

Intégré à l'outil de gestion du site renens.ch, le site de la bibliothèque devra être mis en ligne avec le site renens.ch, dans une version de base. Les développements avancés se feront dès le premier semestre 2025.

Afin d'échelonner les développements, le module du Conseil communal et l'application mobile seront développés suite à la mise en ligne du site renens.ch, courant 2025.



*Planning d'intention*

## 6. Description des coûts

### 6.1. Coûts d'investissement

Les investissements prévus portent sur la réalisation des divers sites internet et de l'application pour téléphones mobiles.

	<b>TTC</b>	
4.2 - Site internet renens.ch	CHF	112'500
4.3 - WebApp mobile Renens + notifications	CHF	16'200
4.4 - Module Conseil communal	CHF	55'200
4.5 - Site de la bibliothèque	CHF	41'900
Réserve pour divers et imprévus 10%	CHF	21'700
<b>TOTAL</b>	<b>CHF</b>	<b>247'500</b>

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

Un montant de CHF 25'000.-, destiné au développement de l'Application mobile, avait été prévu au budget 2023, comptes N<sup>os</sup> 1040.3185.02 et 1040.3185.03, et ne sera pas dépensé.

Un montant de CHF 15'000.- destiné au développement du site de la bibliothèque, avait été prévu au budget 2023, comptes N<sup>os</sup> 1040.3185.02 et 1040.3185.03, et ne sera pas dépensé.

## 6.2. Coûts de fonctionnement

### 6.2.1. Coûts uniques

Des coûts d'honoraires sont prévus sur trois ans pour mener la révision et la modélisation des processus liés à la cyberadministration.

Une partie importante du travail sera réalisée en 2024 et comprendra, après une phase d'initialisation et de planification, l'analyse au sein des services des processus existants, la catégorisation de ces processus en fonction de leur degré de maturité, le ciblage des processus prioritaires et la documentation des premiers processus cibles.

Après un premier retour d'expérience, ce travail se poursuivra en 2025 et 2026.

L'estimation de ces coûts uniques relatifs à la révision et à la modélisation des processus sont estimés au total à CHF 75'000.- TTC et répartis annuellement comme suit:

- 2024: CHF 35'000.- TTC;
- 2025: CHF 25'000.- TTC;
- 2026: CHF 15'000.-TTC.

### 6.2.2. Coûts pérennes

Ce projet induit également des coûts pérennes dès 2025 liés à l'hébergement et à la maintenance technique pour un montant estimé de CHF 7'000.- TTC par année et au développement de nouvelles fonctionnalités pour un montant de CHF 2'000.- TTC par année.

### 6.2.3. Incidences sur les ressources humaines

Le projet de refonte des sites internet sera piloté par un groupe de travail réunissant des collaboratrices et collaborateurs du service Informatique et de la cellule communication au sein de la direction Administration générale-Finances-Informatique-Sécurité. Bien qu'étant un projet conséquent, la refonte des sites et la révision des processus pourront être absorbées par l'équipe de projet, dont les fonctions comprennent une partie projet.

Pour la révision et la modélisation des processus, des collaboratrices et des collaborateurs de la plupart des services seront impliqués de manière ponctuelle et pour de courtes durées.

Comme pour tout gros projet, quelques heures supplémentaires ne sont pas à exclure, mais celles-ci pourront être reprises au cours des mois suivants.

## 7. Incidences financières

### 7.1. Investissements

Comme décrit au chapitre 6.1, l'investissement nécessaire pour le développement des sites internet renens.ch, bibliotheque.renens.ch, sallespectacles.renens.ch, le module du Conseil communal et la WebApp mobile se monte à **CHF 247'500.-TTC**.

Cet investissement sera imputé au nouveau compte d'investissement du patrimoine administratif N° 1010.3071.5060 – Refontes des sites internet de la Ville de Renens.

### 7.2. Plan des investissements

Cet investissement figure au plan des investissements 2022-2026, adopté par la Municipalité le 5 septembre 2022, comme suit: compte N° 1010.8132.5060 - Cyberadministration et refonte du site internet II.

### 7.3. Coût du capital

Le coût du capital (amortissement + intérêts) représente un coût de fonctionnement annuel moyen de CHF 53'212.- pendant cinq ans.

Ce coût se décompose de la manière suivante: amortissements CHF 49'500.- (CHF 247'500.- divisé par 5 ans) et intérêts CHF 3'712.- (CHF 247'500.-divisé par 2 et multiplié par un taux moyen de 3%).

#### 7.4. Comptes de fonctionnement

Outre le coût du capital, et tel que décrit au chapitre 6.2, ce projet génère une augmentation annuelle des charges de fonctionnement ayant une incidence sur le résultat, estimée comme suit:

Désignation	N° de compte	2024	2025	2026	2027 et suivants
Révision et modélisation des processus	1040.3185.02	35'000.-	25'000.-	15'000.-	0.-
Hébergement et maintenance technique	1040.3185.03	0.-	7'000.-	7'000.-	7'000.-
Développement nouvelles fonctionnalités	1040.3185.03	0.-	2'000.-	2'000.-	2'000.-
<b>Total</b>		<b>35'000.-</b>	<b>34'000.-</b>	<b>24'000.-</b>	<b>9'000.-</b>

Note: au moment du dépôt de ce préavis, le budget 2024 est en cours de finalisation. Les charges relatives à 2024 n'ont donc pas pu être portées au budget.

## 8. Durabilité et Plan climat

Le projet présenté dans ce préavis ne comprend pas d'incidences climatiques.

## 9. Programme de législature

Le projet présenté s'inscrit dans le cadre du programme de législature 2021-2026 de la Municipalité, par son engagement à **Optimiser l'efficacité et la convivialité de l'administration publique**, notamment en améliorant l'accessibilité des services et en renforçant la fiabilité des services.

## 10. Conclusions

La Municipalité souhaite poursuivre la transition numérique de l'administration communale, pour accroître son efficacité et améliorer ses services aux citoyen-ne-s.

En révisant les processus de travail de l'administration, elle entend être prête, autant du point de vue technique que fonctionnel et humain, à implémenter rapidement les solutions de cyberadministration mises à disposition par le Canton ou un autre prestataire, dès que ces solutions seront viables.

Au niveau web, il a été décidé de grouper la réalisation des développements qui disposent de synergies et d'interactions évidentes, comme les différents sites internet et l'application mobile interconnectée au site principal. La nouvelle solution web permettra ainsi d'envisager l'avenir sereinement sur une plateforme évolutive, adaptée aux supports et modes de vie actuels, et regroupant les sites principaux de la Ville.

Avec ce préavis, la Ville de Renens développe encore sa présence en ligne, dans le but d'offrir plus de confort et d'accessibilité et de répondre ainsi aux attentes de sa population, mais aussi de toute personne ou entité intéressée par les activités rennaises.

Eu égard à ce qui précède, la Municipalité vous prie, Monsieur le Président, Mesdames les Conseillères communales, Messieurs les Conseillers communaux, de bien vouloir voter les conclusions suivantes:



## Exemple de documentation de processus de maturité 2

L'exemple ci-dessous présente un exemple fictif de documentation du processus d'abattage d'arbre, avec une fiche signalétique et le logigramme correspondant :

### Gérer les demandes d'abattage d'arbre

Propriétaire: M. Syndic

Statut: Brouillon

Responsable: M. Chef de service

Date: 21.04.2023



Figure 5: Exemple de fiche signalétique de processus

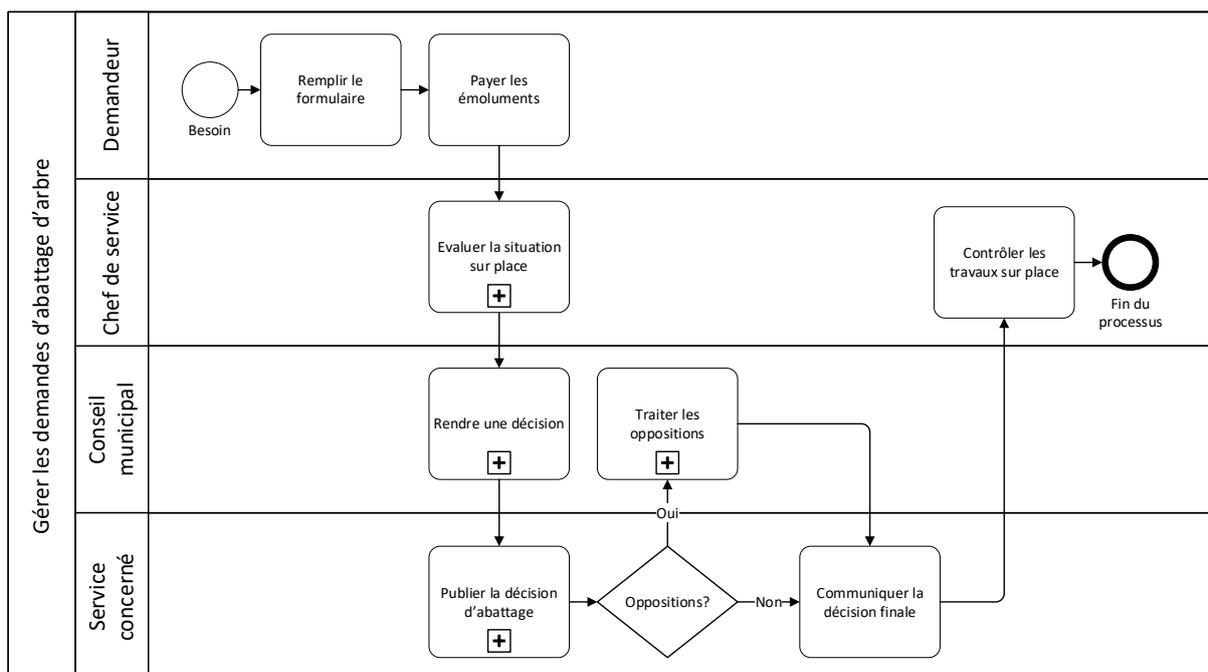


Figure 6: Exemple de processus documenté au format BPMN 2.0