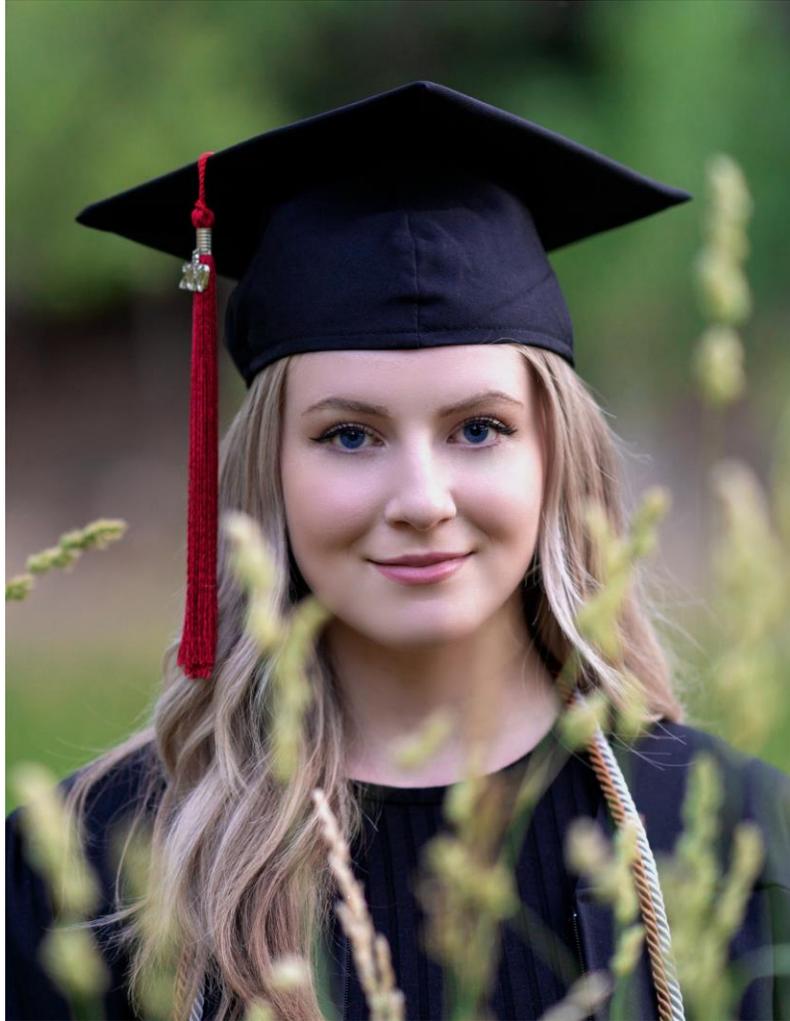




# Quand canton et communes se mettent ensemble pour proposer une administration en ligne à la population

Table ronde numérique – Ma Commune – 17.04.2024

# Judith



Habite dans la jolie commune de Monpetit-Village dans laquelle elle est née et a grandi.

Jeune diplômée, Judith s'apprête à aller passer quelques mois en colocation à Zürich pour y suivre des cours de spécialisation.

Elle est un peu angoissée à l'idée de partir là-bas. ses parents ne comprennent pas trop pourquoi. Alors, elle aimerait bien se confier à quelqu'un.

Ca tombe bien ! Judith doit se rendre à l'administration communale pour demander une attestation d'établissement.

Thérèse qui est préposée au contrôle des habitants y est née et y a habité avant de venir en Suisse Romande. Elle se dit qu'elle pourra en profiter pour échanger avec elle.

Malheureusement, une fois sur place, Thérèse a tout juste le temps de lui demander beaucoup d'information et de lui faire remplir des formulaires...

# Christian

---



Habite dans la commune de Urbain-Pressé.

Christian aimerait faire des travaux dans son appartement et a besoin d'une autorisation de stationnement spéciale pour se parquer un samedi matin dans sa rue le temps de décharger du matériel.

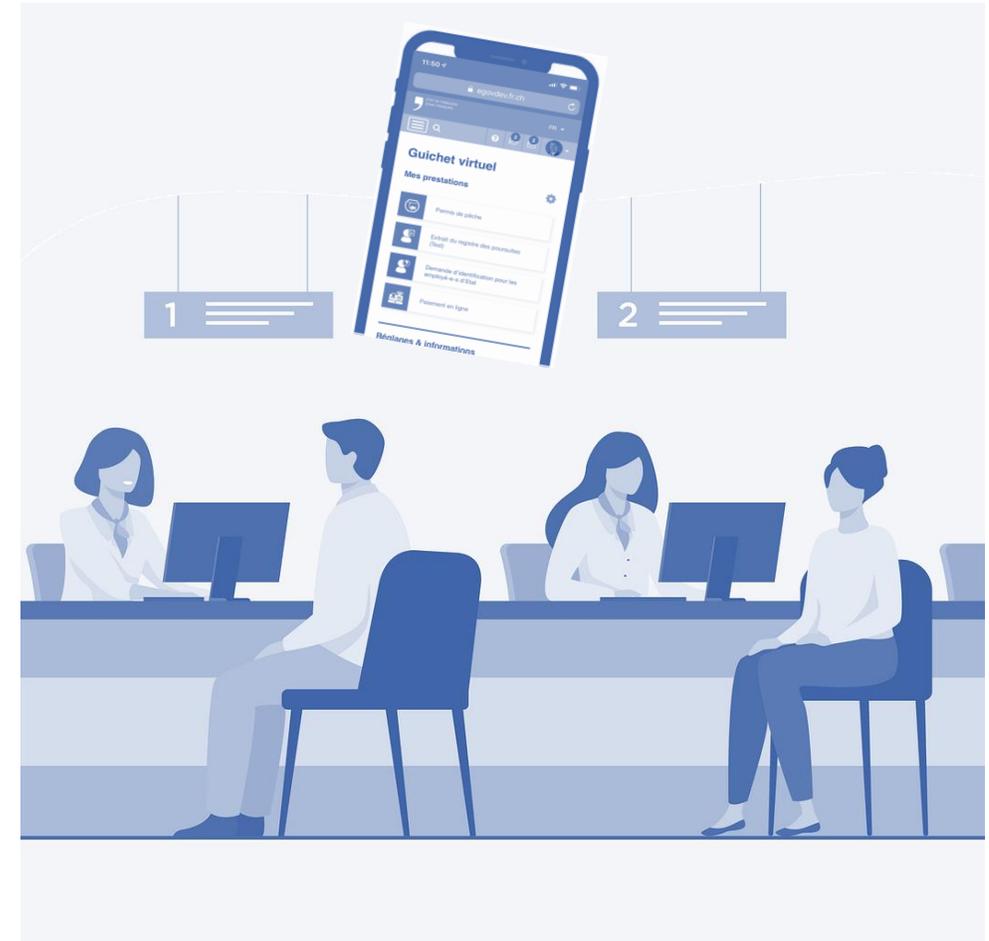
Il a beaucoup de travail en ce moment. Il part tôt le matin pour aller chez un client de l'autre côté de la Suisse et rentre tard le soir.

Il n'arrive pas à trouver un moment pour se rendre à la police locale faire sa demande d'autorisation.

Il va falloir qu'il prenne une matinée de congés pour cela...

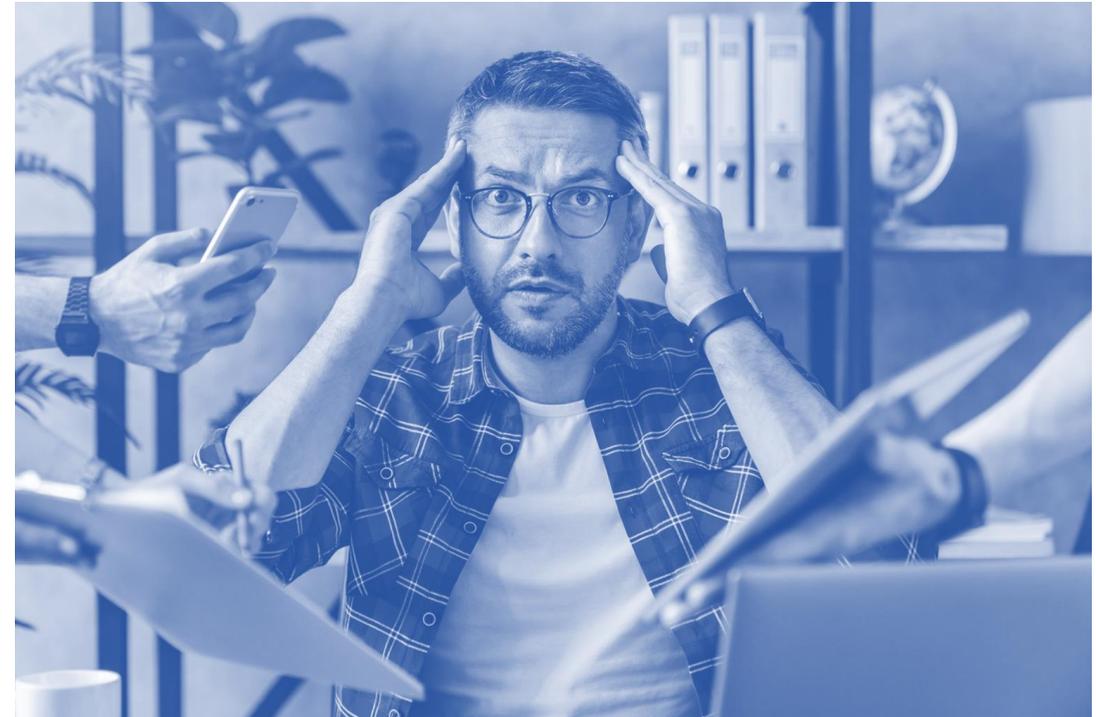
# Dématérialisation : une opportunité

- Rendre les démarches administratives plus **accessibles**
- **Simplifier** et **clarifier** les démarches et les processus internes aux communes
- Miser sur la **complémentarité** des mondes «physique» et «numérique»
- Améliorer la **qualité** de la réception et redonner un rôle de **cohésion sociale** aux préposés



# A chacun son projet de numérisation de son administration ?

- **Multitude** d'identifiants et de manière de se connecter aux services administratifs
- **Multiplication des méthodes** de paiement, d'authentification de documents, d'ajout de pièces justificatives...
- **Aucune garantie** que les démarches sont exécutées de manière identique et cohérente d'un bout à l'autre du canton



# Mais, attendez une seconde !

# Dans le canton de Fribourg, il y a...



The screenshot shows the 'Guichet virtuel' website for the Canton of Fribourg. The header includes the logo of the 'ETAT DE FRIBOURG / STAAT FREIBURG' and a language selector set to 'FR'. Below the header is a search bar with the text 'Recherche de prestations ...' and a 'Se connecter' button. The main content area features a sidebar with navigation links: Accueil, Agriculture et environnement, Informations, Travail et entreprises, Poursuites et faillites, Sports, loisirs et tourisme, Contrôle des habitants, citoyenneté et naturalisation, and Outils. The central content area is titled 'Guichet virtuel' and contains a welcome message: 'Bienvenue sur le guichet virtuel de cyberadministration de l'Etat de Fribourg' dated 25.03.2019. It describes the platform as a tool for electronic transactions with authorities. To the right, there is a section titled 'Pourquoi créer un compte ?' which lists benefits like a secure space, direct interaction with administration, and document storage. A 'Créer un compte' button is located at the bottom of this section.

Un guichet virtuel cantonal sur lequel la population effectue des démarches administratives

## acf\_fgv

association des communes fribourgeoises  
freiburger gemeindeverband

L'Association des communes fribourgeoises qui sait fédérer toutes les communes derrière un projet commun

# Un seul guichet virtuel pour toutes les démarches administratives



iGovPortal

accueil

**Commandez une attestation de domicile en ligne**

Pour ce faire, cliquez sur le lien suivant :

[Commander mon attestation de domicile en ligne](#)

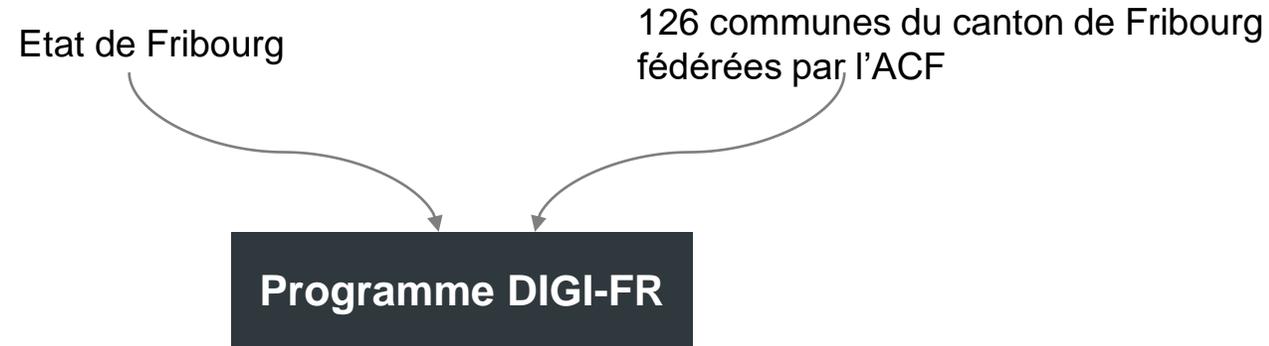
**Vous avez besoin :**

- > d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).
- > d'un moyen de paiement en ligne (TWINT, cartes de crédit : Visa, Mastercard, PostFinance).
- > potentiellement d'une procuration si vous commandez une attestation de domicile pour quelqu'un d'autre.

**Comment procéder :**

- > Se connecter au [guichet virtuel](#) ou au besoin créer votre compte.
- > Compléter en ligne les informations demandées sur chacun des écrans.
- > Inclure en pièces jointes les documents demandés.
- > Confirmer la commande d'attestation de domicile.

# DIGI-FR : Une initiative des communes et de l'Etat de Fribourg



- Constitution et gestion d'un fonds DIGI-FR composé de la participation de l'Etat et des communes fribourgeoises
- Déploiement du guichet virtuel et des premières prestations communales dans toutes les communes du canton
- Développement et maintenance de nouvelles prestations communales
- Contribution active à la réalisation de projets de développement transverses au guichet virtuel ainsi qu'aux prestations cantonales et communales
- Préparation de la reprise du financement des prestations communales au compte des communes
- Mise en place d'une organisation pérenne

# Plusieurs phases



# Quel intérêt pour l'Etat de Fribourg ?

- **Faire avancer la digitalisation à tous les échelons politiques**
  - En tenant compte de l'implication, de la coordination et des exigences légales spécifiques des trois niveaux institutionnels de la Suisse : la Confédération, les cantons ainsi que les communes
- **Garantir l'utilisation de bases légales identiques entre canton et communes fribourgeoises**

## L'organisation et l'esprit DIGI-FR

- Les communes fribourgeoises sont conscientes que l'eGov n'est pas juste un site internet mais que la transformation numérique est nécessaire et doit être coordonnée
- L'Etat et les communes sont organisées pour pouvoir coopérer et apporter une expérience utilisateur simplifiée, uniformisée et logique en rapport avec le fonctionnement du guichet virtuel et ses services de base
- Le canton profite de la proximité des communes avec la population pour améliorer le service à la population
- Les communes profitent des expériences intercantionales (moins d'études et plus de concret) et des améliorations constantes de la plateforme

# Le guichet virtuel et les prestations cantonales

## Principes de base des prestations



Centrées sur l'utilisateur ou l'utilisatrice final-e et pas uniquement les besoins des administrations



Uniformisées dans leur logique pour les prestations de l'Etat et des communes



Transparence grâce au suivi des demandes en cours et au cockpit du guichet virtuel



Simplifiées grâce à l'expérience utilisateur et une vue extérieure d'agence UX et de tests en conditions réelles



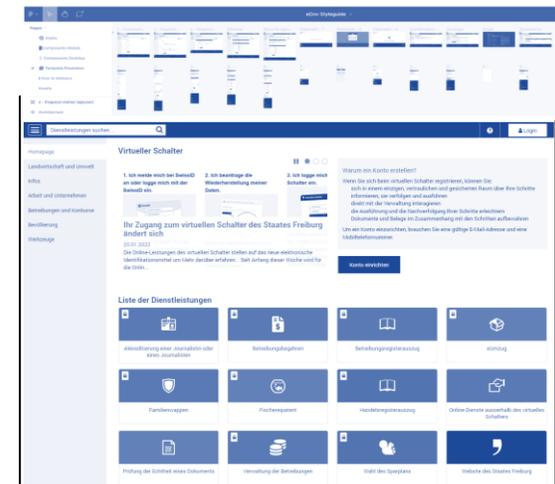
Temps d'attente minimisé tant que possible: Objectif automatiser au maximum pour rendre la prestation rapide (90 secondes)



Autonomie maximum pour les changements fréquents nécessaires aux administrations (onboarding et paramètres des prestations)



Inclusion: tests avec la fédération suisse des aveugles et consultation des éléments importants auprès de ProInfirmis



# L'importance pour un canton de mutualiser avec d'autres

## Avantages de faire partie de l'association iGovPortal.ch

**Key player:** Reconnue au niveau de l'administration numérique suisse (consultée) et financement de 3,2 millions dans le cadre d'une mesure de «l'Agenda».

**Influence:** Membres actifs auprès de organes de direction politique et auprès du comité directeur opérationnel de l'ANS

**Façonner demain:** Projets pilotes avec la Confédération et d'autres cantons

**Pool de connaissances** (commissions): profiter directement de l'expérience du terrain (retours de la population) sans devoir forcément mandater des études (gain de temps et d'argent → commission utilisateurs, commission technique)

**Mutualisation:** Economies d'échelles grâce à l'échange de prestation

**Levier:** Complémentarité dans le développement et la Roadmap

**Harmonisation** au bénéfice de la population (styleguide, composants, standard eCH-0258, services de base)

Plus d'informations: [Cliquer ici pour voir la vidéo](#)



### Retours d'expériences avec la population



### Connaissances du métier eGovernment



### Architecture eGovernment/Digitalisation



# Ce qui nous fait avancer

## *Vision commune, gouvernance partagée, mise en commun des ressources et projets pilotes bien conçus*

- Approche centrée utilisateurs : population, employés communaux, employés de service de l'Etat
- \*Esprit DIGI-FR» : Tandem Etat / Communes à tous les niveaux de décision et dans la gestion opérationnelle
- Fonctionnement de DIGI-FR comme une entité dédiée en création
- Présence sur le terrain communal, réactivité dans les réponses aux demandes
- Développement de l'organisation par étapes
- Une initiative par et pour les communes avec leur participation à l'élaboration de la feuille de route (ateliers participatifs) et dès les premières phases des projets (communes pilotes)
- Respect mutuel : respect de l'autonomie communale par l'Etat, respect de la complexité de l'organisation étatique par les communes