



# FAQ – Guichet numérique MaCommuneEnUnClic

## À l'attention des autorités communales vaudoises

Dans le cadre du développement d'un guichet numérique mutualisé au niveau des communes pour la population vaudoise, l'UCV, en partenariat avec le Canton de Vaud et d'autres acteurs nationaux actifs dans l'association iGovPortal, fédère les communes vaudoises. Cette Foire aux questions vise à répondre aux principales interrogations formulées par les membres des exécutifs communaux et les employés des administrations communales.

### I. Vision, gouvernance et cadre du projet

#### a. Quelle est la vision portée par ce projet ?

L'objectif est de permettre à chaque commune vaudoise, indépendamment de sa taille ou de ses ressources, de proposer à la population un accès simple, sécurisé et cohérent à des prestations administratives en ligne. Ce projet s'inscrit dans la **Stratégie de développement des prestations de services numériques (DPSS) 2024–2027** de la Confédération (ANS pour administration numérique suisse). Il s'agit aussi de participer activement au réalignement à venir du Canton de Vaud pour développer et mettre en œuvre une stratégie numérique au niveau de toutes les institutions actives pour la population vaudoise.

Le projet ne vise ni à remplacer les logiciels métiers communaux (ERP), ni à imposer une standardisation complète des processus internes. Il s'agit d'un outil complémentaire, permettant aux communes de proposer des prestations numériques à leur rythme, selon leurs priorités et leurs capacités organisationnelles.

#### b. Qui pilote le programme ?

Le programme repose sur une structure multipartite, pensée pour garantir une coordination efficace, une représentation équilibrée des communes et une prise de décision transparente.

**L'Union des Communes Vaudoises (UCV)** assure la coordination générale du programme et représente les intérêts communaux. Elle engage un·e chef·fe de projet digital, chargé·e du pilotage opérationnel, de la coordination entre les parties prenantes et du suivi des chantiers.

**Le Canton de Vaud** joue un rôle facilitateur en adhérant formellement à l'association iGovPortal.ch, en prenant en charge les frais initiaux d'entrée, permettant ainsi aux communes d'accéder au portail, et en fournissant via AGOV les identifiants sécurisés nécessaires pour l'accès de la population au portail mutualisé.

**Les communes vaudoises participantes** contribuent à la gouvernance via deux organes : un comité de pilotage stratégique (COPIL) et un comité technique (COTEC). Elles sont également responsables, avec le soutien de l'UCV, de l'hébergement, de l'exploitation opérationnelle, de la



maintenance, du développement du portail ainsi que de la gestion du catalogue de prestations mutualisées.

#### c. Comment la gouvernance est-elle assurée ?

La gouvernance repose sur plusieurs principes fondamentaux : représentation des communes cofinanceuses de la phase de lancement, absence de double présence d'une même commune dans plusieurs organes, et garantie d'une représentation équilibrée des associations régionales, avec au moins une commune-membre de l'UCV et une commune-membre de l'AdCV au COPIL. Le pilotage opérationnel est assuré par l'UCV via le·la chef·fe de projet digital.

Le **COPIL** constitue l'instance stratégique. Il est composé d'un·e syndic·que d'une commune pilote (présidence), de deux à trois syndic·ques de communes participantes de tailles différentes ainsi que du Président de l'AVRiC. Il valide les orientations, les priorités et représente la dimension politique du programme.

Le **COTEC** est l'instance opérationnelle du programme. Il est composé de deux membres de la task force AVRiC (Association Vaudoise des Responsables informatiques communaux), de deux représentant·es métiers ainsi que d'un point de contact du Canton. Il suit l'avancement opérationnel, valide les choix techniques et fonctionnels et coordonne les travaux entre les acteurs impliqués.

#### d. Quelle solution technique est proposée ?

Le programme repose sur la plateforme **iGovPortal**, une solution numérique mutualisée (9<sup>ème</sup> version actuellement), utilisée actuellement dans 10 autres cantons.

Elle permet à chaque commune de :

- proposer des prestations en ligne via un guichet virtuel personnalisable,
- bénéficier de modules standards (authentification, paiement, signature, archivage),
- garantir la sécurité et la souveraineté des données (hébergement en Suisse, contrôle par les collectivités publiques).

## II. Prestations et fonctionnalités

#### a. Quelles seront les prestations proposées à travers le guichet numérique MaCommunEnUnClic ?

Le guichet numérique proposera en priorité les prestations définies selon les besoins des communes participantes, afin d'offrir des services concrets et adaptés aux attentes des citoyennes et citoyens.

Il existe déjà un large catalogue de plus de 140 prestations développées dans le cadre de l'écosystème iGovPortal. Lors du lancement du projet, il conviendra de définir les prestations et services qui seront à développer ou à racheter auprès d'autres cantons et à adapter au contexte vaudois.



Par exemple, le canton de Fribourg propose déjà plusieurs prestations communales via ce portail, telles que :

- Les attestations de domicile,
- La réservation de salles,
- Les demandes d'autorisations communales.

Et au niveau cantonal :

- eDéménagement,

Le déploiement dans le canton de Vaud suivra une logique par étapes, avec un premier groupe de communes pilotes, puis une généralisation progressive à l'ensemble des communes participantes à la phase de lancement.

#### **b. Les prestations seront-elles standardisées ou personnalisables selon les communes ?**

Certaines prestations seront standardisées afin de garantir une cohérence, tandis que d'autres pourront être personnalisées selon les besoins spécifiques de chaque commune (ex. : formulaires, parcours usager, informations locales). À l'instar du déploiement réalisé dans le canton de fribourg avec DigiFr, la visibilité de la commune comme porte d'entrée, via notamment leur site internet, est assurée. Un certain degré de personnalisation visuelle pourra être maintenu.

#### **c. Le guichet numérique sera-t-il compatible avec les logiciels métiers de ma commune ?**

Le guichet numérique sera conçu pour pouvoir s'interfacer avec les logiciels métiers existants des communes. Toutefois, l'intégration avec les systèmes existants n'est **ni automatique ni obligatoire**. Selon les choix de la commune, le traitement des demandes peut s'effectuer :

- sans interface, via le tableau de bord du guichet,
- avec des interfaces standards lorsque disponibles,
- ou via des développements spécifiques décidés individuellement.

Le projet ne garantit pas, à ce stade, une interconnexion avec l'ensemble des logiciels communaux existants. Cependant, d'autres Cantons sont en train de développer des solutions comme un « hub d'intégration ». L'approche globale retenue reste aussi de travailler avec les normes eCH.

Exemples d'intégration existantes :

- contrôle des habitants,
- gestion des finances,
- modules de gestion documentaire ou de signature électronique.



Cette compatibilité dépend toutefois de la volonté des prestataires privés à ouvrir leurs solutions et à permettre l'intégration. Des frais d'intégration spécifiques à chaque commune pourront, le cas échéant, être envisagés.

**d. Le guichet numérique sera-t-il compatible avec des prestations communales existantes (par ex. chiens, locations de salles, etc.) ?**

Comme répondu dans la question précédente, le guichet numérique *MaCommuneEnUnClic* sera prévu pour y intégrer des prestations spécifiques déjà développées par les communes. *Nous ne pouvons cependant pas nous engager au nom de tous les acteurs privés qui offrent leurs solutions et services aux communes.*

### **III. Aspects techniques et juridiques**

**a. Quels sont les mécanismes de sécurité et de conformité juridique ?**

Le programme est développé selon les principes du **privacy by design** :

- conformité à la **nLPD** (nouvelle Loi fédérale sur la protection des données),
- respect des exigences cantonales (LPrD),
- registre des traitements,
- sécurité des données et authentification forte via les identifiants **AGOV**

Les processus d'archivage numérique sont conformes au droit suisse.

**b. Le portail permettra-t-il de récupérer des données stockées dans les logiciels métiers communaux (ERP) ? Des contacts ont-ils été pris avec les fournisseurs ?**

Le portail *MaCommuneEnUnClic* sera modulaire, personnalisable, et conforme à la norme eCH-0258. Cette norme encadre la gestion des processus et des échanges entre systèmes, mais ne permet pas, à ce stade, d'accéder directement aux données internes des ERP communaux (documents, factures, etc.).

Le projet intègre dès sa conception une approche sécurisée, avec l'implication de spécialistes en cybersécurité afin de garantir la protection et la souveraineté des données. Les échanges avec les fournisseurs de logiciels communaux sont prévus dans une phase ultérieure, une fois l'architecture technique de base validée.

### **IV. Coûts, financement et accompagnement**

**a. Quels sont les coûts pour une commune ?**



Le modèle de financement proposé repose sur la mutualisation des compétences, des ressources et des coûts entre toutes les communes participantes. La contribution annuelle pour 2026 et 2027 est calculée comme suit :

- CHF 3.– par habitant·e pour la tranche allant jusqu'à 5'000 habitant·es.
- CHF 2.– par habitant·e pour la tranche comprise entre 5'001 et 10'000 habitant·es.
- CHF 1.– par habitant·e pour la tranche au-delà de 10'001 habitant·es.

Il est tenu compte que les communes avec du personnel informatique dédié mettent aussi à disposition des ressources humaines spécialisées dans le projet. Chaque commune accède ainsi à une solution professionnelle, robuste et évolutive. Plus de communes s'engagent, plus les coûts diminuent, plus le développement s'accélère, et plus les prestations deviennent disponibles rapidement pour tout le territoire.

Le modèle de financement au-delà de 2028 n'est pas encore arrêté. Plusieurs options seront étudiées. Les communes engagées dès la phase de lancement participeront à la définition de ce modèle.

### **b. Quels sont les coûts prévus pour la mise en place, la maintenance et les futures évolutions du guichet numérique ?**

Le budget prévisionnel global pour la mise en place du portail est estimé à environ CHF 500'000.-, incluant la phase de développement initial, la mise en service et les premières évolutions.

Les coûts sont répartis comme suit :

- Salaire chef de projet digital
- Cotisation annuelle iGovPortal
- Hébergement du portail
- Rachat, développement et maintenance des pièces « prestations »
- Mandats d'accompagnement et de mise en œuvre
- Secrétariat des organes support, communication et juridique

Les modalités de maintenance et d'évolution feront l'objet d'une estimation plus détaillée une fois les besoins des communes partenaires consolidés.

### **c. Quels sont les avantages pour une petite ou moyenne commune ?**

Les petites et moyennes communes bénéficient de plusieurs avantages en rejoignant le projet :

- **Accès à une solution moderne** : une plateforme professionnelle sans nécessité d'internaliser le développement ni la maintenance.
- **Coûts mutualisés** : un modèle de financement équitable et proportionné à la taille de chaque commune.
- **Amélioration de l'accessibilité** : des services en ligne simplifiés et plus proches des besoins des citoyennes et citoyens.



- **Gain d'efficacité administrative** : réduction des erreurs et des doubles saisies grâce à l'automatisation des processus.
- **Concentration sur des tâches à plus forte valeur ajoutée** : recentrage des équipes sur les missions prioritaires pour la collectivité.

#### **d. Quel accompagnement est prévu ?**

Chaque commune bénéficiera de :

- formations pour les collaborateur'trices administratifs,
- documentation technique,
- assistance technique,
- support de proximité pour l'implémentation.
- de **sessions d'échange entre communes** pour favoriser le retour d'expérience.

### **V. Déploiement et accessibilité**

#### **a. Quel est le calendrier de déploiement ?**

Le déploiement est prévu en plusieurs **phases** :

- 2025 : engagement des communes pilotes dans le projet
- 2026 : mise en oeuvre progressive du projet (architecture, gouvernance, développements)
- 2027 : tests en conditions réelles avec des communes pilotes
- 2028 : déploiement à l'ensemble des communes participantes

#### **b. Comment rejoindre le projet MaCommuneEnUnClic ?**

L'UCV a invité chaque commune intéressée à participer à une séance d'information durant le mois de novembre. Dans le courant du mois de décembre 2025, un courriel a été transmis à l'ensemble des communes vaudoises, accompagné d'un mandat de prestations afin de formaliser la participation au projet MaCommuneEnUnClic. Les communes sont invitées à s'engager auprès de l'UCV en retournant le mandat de prestations signés d'ici au 31 janvier 2026 afin de rejoindre la phase de lancement.

Les communes qui souhaiteraient rejoindre le programme après cette date peuvent bien évidemment s'annoncer auprès de l'UCV. Cependant, elles n'auront pas de pouvoir décisionnel sur les orientations stratégiques, la gouvernance du projet ni sur les choix déjà actés, et pourront intégrer le programme selon les conditions de participation en vigueur.

Le secrétariat de l'UCV reste à disposition pour toute question.

#### **c. Les guichets physiques seront-ils supprimés ?**

Non. Le guichet numérique est **un complément** à l'accueil physique.

Il permet notamment :



- une extension des horaires d'accès aux prestations communales,
- une meilleure accessibilité (mobile, à distance),
- une réduction des déplacements, tout en conservant la **proximité** chère à nos communes.

## VI. Exemples et retours d'expérience

### a. Existe-t-il des exemples concrets ?

Oui. Le **canton de Fribourg** a généralisé son portail à 100 % des communes via le programme DIGI-FR, avec succès. Les prestations numériques y sont largement utilisées, y compris par de petites communes rurales. D'autres cantons (JU, SG, GR, LU) ont également adopté des démarches similaires.

### b. Que faire si ma commune est déjà liée à un autre prestataire ?

Le projet MaCommuneEnUnClic est modulable et se compose de différentes pièces :

1. **Le portail** : l'interface en ligne, qui reste vide tant qu'aucun service n'y est ajouté.
2. **Les services de base** : identifiants AGOV (identifiants de la Confédération mis à disposition par le Canton), signatures électroniques, paiements sécurisés, etc.
3. **Les prestations communales** : attestation de domicile, e-déménagement, demandes d'autorisations, etc.
4. **La présence dans le dispositif initial d'un hub d'intégration** pour connecter les prestations existantes et les logiciels communaux sera évalué par la direction du projet et décidé par les communes participantes.

Votre commune peut ainsi rejoindre le guichet numérique à différents niveaux, selon ses besoins et ses engagements actuels.