

GUIDE DE DÉCISION

Guichet numérique communal au service du citoyen

*Passer du formulaire en ligne à un service public 24/7,
sécurisé, inclusif et intégré au système d'information*

DIGITALISATION COMMUNALE • VERSION 0.1

Document de travail du cabinet de conseil

1. La décision à sécuriser

RECOMMANDATION Toute commune devrait offrir un point d'accès numérique cohérent à ses prestations. L'objectif n'est pas d'acheter un portail, mais de permettre à une personne de s'informer, déposer une demande, payer, transmettre des pièces, suivre son dossier et recevoir le résultat sans dépendre des heures d'ouverture — lorsque la nature de la prestation le permet.

Le guichet numérique devient un point d'interaction important entre la commune et la population. Il complète le guichet physique et le téléphone. Il doit réduire les déplacements, les ressaisies et les délais, tout en maintenant une possibilité d'accompagnement pour les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser le canal numérique.

Les sept questions structurantes

1. Quelles prestations doivent être accessibles en priorité ?
2. Quel niveau de preuve d'identité exige chaque prestation ?
3. Quel système détient l'information qui fait foi ?
4. Quelles données peuvent être préremplies au lieu d'être redemandées ?
5. Où la demande, les pièces et la décision seront-elles classées ?
6. Comment traiter les personnes représentées, les exceptions et l'assistance ?
7. Comment la commune pourra-t-elle changer de solution sans perdre ses dossiers ni ses parcours ?

DÉCISION D40 Inscrire le guichet numérique dans l'architecture cible du SI communal, même si son déploiement est progressif ou dépend d'une initiative cantonale ou intercommunale.

2. De quoi parle-t-on ?

Le terme le plus compréhensible est « guichet numérique communal ». Il désigne le point d'accès en ligne aux informations et prestations de la commune. Les expressions guichet virtuel, guichet électronique, portail citoyen ou cyberadministration recouvrent des réalités proches, mais parfois des périmètres techniques différents.

Niveau	Ce que voit la personne	Valeur réelle
Information	Horaires, tarifs, conditions, documents et contacts.	Éviter un appel ou un déplacement inutile.
Interaction	Formulaire, réservation, paiement, dépôt de pièce ou signalement.	Déclencher une demande structurée.

Niveau	Ce que voit la personne	Valeur réelle
Relation	Compte, suivi, messages, documents reçus et historique autorisé.	Maintenir une relation continue et traçable.
Service intégré	Données préremplies, contrôles immédiats et résultat automatisé ou semi-automatisé.	Réduire la ressaisie et le délai de traitement.

PRINCIPE Un PDF téléchargeable ou un formulaire envoyé par courriel n'est pas encore un service numérique de bout en bout. La valeur apparaît lorsque la demande entre dans le bon processus, sans ressaisie et avec un statut compréhensible.

3. Partir de la vie du citoyen

Une personne ne raisonne pas selon l'organigramme communal. Elle cherche à « s'installer », « avoir un chien », « réserver une salle », « demander une aide » ou « obtenir un document ». Le guichet doit donc organiser les prestations autour des événements de vie et des intentions, tout en laissant l'administration conserver ses responsabilités internes.

Parcours illustratif — Je m'installe dans la commune

1. Consulter avant le déménagement les démarches, délais, pièces et tarifs applicables.
2. S'identifier au niveau nécessaire et annoncer son arrivée ou son changement d'adresse.
3. Ne saisir qu'une fois les données déjà disponibles ou utiles aux démarches liées.
4. Annoncer son chien dans le délai applicable et transmettre les justificatifs requis.
5. Demander ou activer l'accès à la déchetterie et consulter ses horaires à jour.
6. Commander une attestation de domicile, payer l'émolument et la recevoir par un canal sûr.
7. Suivre les demandes, répondre à une demande de complément et conserver les confirmations.

TEST CITOYEN Une personne active ne devrait pas devoir prendre un jour de congé uniquement parce qu'une démarche administrative simple n'est disponible que pendant les heures de bureau.

4. Un service 24/7, pas une administration sans limites

Le guichet permet le dépôt et l'accès en tout temps. Il ne signifie pas qu'un collaborateur traite la demande à toute heure ni que toutes les prestations deviennent instantanées. Les délais, heures de support et étapes de validation doivent être annoncés honnêtement.

La pandémie a rappelé qu'un service public doit pouvoir continuer à informer, recevoir des demandes et échanger des documents lorsque l'accès physique est perturbé. Le guichet participe donc aussi à la continuité d'activité, à condition que les processus internes, les accès distants et le support soient réellement prévus.

Promesse	Formulation responsable
Disponible 24/7	La demande peut être déposée et consultée en tout temps, hors maintenance annoncée.
Réponse rapide	Le délai cible est affiché et mesuré ; les exceptions sont expliquées.
Suivi en ligne	Les statuts correspondent à des étapes réelles et compréhensibles.
Canal sécurisé	Les contenus sensibles restent dans l'espace protégé ; courriel et SMS servent surtout à notifier.

5. Numérique par défaut, jamais numérique seulement

Le canal numérique doit devenir le moyen le plus simple pour les démarches adaptées, sans supprimer l'accès physique, téléphonique ou assisté lorsque le droit, la situation ou l'inclusion l'exige. Une personne peut commencer en ligne et avoir besoin d'aide ; l'administration doit pouvoir reprendre le parcours sans lui demander de tout recommencer.

- Prévoir un mode assisté au guichet ou par téléphone, avec des règles de représentation et de traçabilité.
- Conserver une solution pour les personnes sans smartphone, sans moyen d'identité accepté ou avec de faibles compétences numériques.
- Rendre le service utilisable sur mobile, au clavier, avec lecteur d'écran et avec un langage clair.
- Éviter de facturer plus cher le canal non numérique lorsqu'aucune alternative réellement accessible n'existe.
- Tester les parcours avec des seniors, des personnes allophones et des personnes en situation de handicap.

POINT DE VIGILANCE Le succès ne se mesure pas au nombre de comptes créés, mais à la capacité de chacun à terminer sa démarche par le canal qui lui convient, sans discrimination ni perte de qualité.

6. Construire le catalogue de prestations

Avant de choisir une plateforme, la commune doit inventorier ses prestations et leurs dépendances. Le catalogue devient un actif durable : il sert au site public, au guichet, au support, à la formation, au pilotage et aux échanges avec le canton.

Famille	Exemples de prestations à examiner
Population	Arrivée, départ, changement d'adresse, attestations, déclarations et renseignements.
Vie quotidienne	Déchetterie, chien, cartes et abonnements, réservations, objets trouvés.
Finances	Factures, paiements, plans de paiement, demandes d'exonération ou de remboursement.
Bâtiments et territoire	Demandes, annonces, consultations, dépôts de plans et suivi autorisé.
Enfance et écoles	Inscriptions, accueils, repas, transports, autorisations et changements.
Aides et subventions	Énergie, culture, sport, mobilité, social ou soutien associatif.
Économie et associations	Autorisations, locations, manifestations, demandes et facturation.
Participation	Signalements, consultations, demandes d'information et communications ciblées.

Fiche minimale d'une prestation

- Public concerné, événement déclencheur, conditions, base légale et délai.
- Données et pièces nécessaires, leur source et leur durée de conservation.
- Niveau d'identité, représentation, signature, paiement et remise du résultat.
- Service responsable, étapes, décision, système maître et dossier officiel.
- Canaux disponibles, assistance, accessibilité, langues et exceptions.
- Volume, saisonnalité, délai actuel, coût de traitement et irritants connus.

7. Prioriser par valeur et faisabilité

Une commune ne doit pas numériser toutes ses prestations en même temps. Les premiers parcours doivent être visibles pour la population, suffisamment fréquents et réalisables sans dépendre d'un nombre excessif d'acteurs ou d'exceptions.

Critère	Question de décision
Valeur citoyenne	La prestation évite-t-elle un déplacement, un congé, une attente ou une incertitude ?
Volume	Combien de demandes et de contacts génère-t-elle réellement ?
Valeur interne	Réduit-elle la ressaisie, les erreurs, le papier ou les relances ?
Maturité	Le processus est-il compris, stable et porté par un responsable ?
Intégration	Les interfaces et systèmes maîtres sont-ils disponibles et documentés ?
Risque	Les données, décisions ou effets juridiques exigent-ils des contrôles complexes ?
Réutilisation	Les composants créés serviront-ils à d'autres prestations ?

DÉCISION D41 Sélectionner un portefeuille initial de trois à cinq prestations : une information simple, une transaction avec paiement, une prestation authentifiée et un parcours transversal représentatif.

8. Adapter l'identité au risque

Toutes les prestations ne nécessitent pas le même niveau d'authentification. Imposer une identité forte partout augmente l'abandon et exclut inutilement. À l'inverse, un simple courriel ne suffit pas pour accéder à des données personnelles ou obtenir un document officiel.

Niveau communal	Usage typique	Contrôle possible
0 — Public	Horaires, tarifs, conditions, formulaires informatifs.	Aucune connexion ; protection contre l'abus technique.
1 — Contact vérifié	Signalement, réservation ou demande sans accès à un dossier personnel.	Confirmation du courriel ou du téléphone ; preuve limitée clairement annoncée.
2 — Personne authentifiée	Suivi de demande, facture, attestation, changement d'adresse.	Identité numérique reconnue et authentification multifacteur selon le risque.
3 — Preuve renforcée	Données sensibles, effets juridiques élevés ou représentation complexe.	Identité vérifiée, niveau de garantie élevé, journal et contrôles complémentaires.

PRINCIPE Le niveau est défini prestation par prestation à partir du risque, de la base légale, des données accessibles et de l'effet de la décision — pas à partir de ce que la plateforme sait techniquement imposer.

9. Ne pas confondre les quatre fonctions d'identité

Fonction	Question à laquelle elle répond
Identification	Qui la personne déclare-t-elle être ?
Authentification	Comment prouve-t-elle qu'elle contrôle cette identité numérique ?
Habilitation	A-t-elle le droit d'agir ici, pour cette personne ou cette organisation ?
Signature / sceau	Comment établir l'auteur, l'intégrité ou l'origine d'un document lorsque c'est requis ?

Le numéro AVS à 13 chiffres — souvent appelé NAVS13 — est un identificateur administratif. Il peut aider à rapprocher une personne avec un registre lorsque l'utilisation est autorisée. Il n'est ni un mot de passe, ni une preuve suffisante que l'utilisateur est bien cette personne.

POINT JURIDIQUE L'utilisation systématique du NAVS13 doit être vérifiée pour le processus, l'organisme et le système concernés. Il ne doit pas devenir une clé universelle visible dans les URL, journaux, exports ou échanges sans nécessité.

10. Prévoir un paysage d'identité évolutif

En août 2026, les communes rencontrent plusieurs modèles : identifiants cantonaux, services privés utilisés par certains guichets, AGOV pour les autorités participantes et future e-ID étatique. La mise en service de l'e-ID a été reportée ; une architecture ne doit donc pas dépendre d'une date ou d'un fournisseur unique.

Capacité	Décision d'architecture
Fédération	Pouvoir accepter plusieurs fournisseurs d'identité au moyen de standards reconnus.
Niveau de garantie	Recevoir et contrôler la qualité de l'authentification, pas seulement un identifiant.
Rapprochement	Relier l'identité au bon dossier métier selon des règles explicites et auditable.
Portabilité	Éviter que le compte citoyen et l'historique soient captifs d'un seul mécanisme de connexion.
Récupération	Prévoir changement de téléphone, perte du facteur, décès et fermeture de compte.

AGOV authentifie des personnes physiques ; l'application cible reste responsable de déterminer ce qu'elles peuvent faire. La future e-ID constituera une preuve d'identité et pourra être utilisée comme facteur dans AGOV, mais elle ne remplacera pas à elle seule la gestion des autorisations du guichet.

11. Gérer les rôles et la représentation

Une part importante des démarches n'est pas réalisée uniquement en son propre nom. Ignorer la représentation pousse les citoyens à partager leurs accès, à utiliser le compte d'un proche ou à revenir au papier.

Situation	Exigence à prévoir
Parent / enfant	Autorité parentale, âge, garde et évolution des droits.
Couple / ménage	Consentement ou mandat ; ne pas déduire un droit d'accès du seul domicile commun.
Curatelle / mandat	Périmètre, durée, preuve et révocation de la représentation.
Entreprise / association	Rôle de la personne, pouvoir de signature et changement de représentant.
Fiduciaire / mandataire	Délégation limitée par prestation, traçable et révocable.
Employé communal assisté	Mode d'assistance encadré, journalisé et visible pour la personne concernée.

EXIGENCE Le guichet doit distinguer la personne authentifiée, la personne ou l'organisation représentée et le rôle exercé au moment de l'action.

12. Concevoir le parcours de bout en bout

1. Trouver la prestation avec les mots du citoyen et comprendre immédiatement les conditions.
2. S'authentifier seulement au moment nécessaire et au niveau proportionné.
3. Préremplir les données fiables, expliquer leur origine et permettre de signaler une erreur.
4. Saisir la demande avec contrôles, sauvegarde et reprise ultérieure.
5. Joindre les pièces, payer si nécessaire et obtenir une confirmation exploitable.
6. Transmettre la demande au processus et au système métier sans ressaisie.
7. Afficher un statut réel, demander les compléments et conserver les échanges pertinents.
8. Décider, produire le document, le signer ou le sceller lorsque requis et le remettre sûrement.
9. Classer les preuves et appliquer les durées de conservation et le sort final.

ANTI-FORMULAIRE Numériser un formulaire défectueux accélère surtout la production de demandes incomplètes. Simplifier les règles et les données demandées avant de construire l'écran.

13. Définir le niveau d'intégration

Le bon niveau d'intégration dépend de l'effet de la prestation. Une information publique peut être publiée depuis un référentiel simple. Une annonce de déménagement ou une attestation exige un lien fiable avec le registre et le processus métier.

Niveau	Fonctionnement	Quand l'accepter
A — Lien	Le guichet oriente vers un service externe ou une page spécialisée.	Prestation déjà fiable, expérience cohérente et responsabilités claires.
B — Transmission	Une demande structurée crée une tâche ou un dossier, puis est traitée manuellement.	Faible volume, pilote ou interface non disponible.
C — Interface	Données et statuts circulent entre le portail et le système métier.	Volumes significatifs ou ressaisie risquée.
D — Transaction	Contrôles, paiement, mise à jour et production du résultat sont orchestrés de bout en bout.	Processus stable, règles maîtrisées et architecture robuste.

DÉCISION D42 Documenter pour chaque prestation le système maître, les données échangées, le sens de l'interface, la gestion des erreurs et le comportement en cas d'indisponibilité.

14. Positionner le guichet dans le SI communal

Couche	Responsabilité principale
Accès et expérience	Catalogue, recherche, formulaires, compte, statuts, messages et accessibilité.
Identité et confiance	Authentification, niveau de garantie, rôles, consentements, signature et paiement.
Orchestration	Routage, contrôles, règles, tâches, notifications, délais, erreurs et supervision.
Systèmes métier / ERP	Registres, calculs, factures, réservations, décisions et données qui font foi.
GED / GEVER	Dossiers, documents, échanges probants, classement, conservation et traçabilité.
Données et pilotage	Référentiels, qualité, indicateurs, journaux, catalogue et observabilité.

ARCHITECTURE Le portail est une porte d'entrée, pas le système de référence universel. Chaque donnée et chaque document doivent avoir un maître explicite.

15. Articuler le guichet avec la GED ou GEVER

Le guichet produit et reçoit des formulaires, justificatifs, confirmations, messages, factures, attestations et décisions. Tous ne doivent pas être conservés au même endroit ni pendant la même durée. Le portail ne doit pas devenir une nouvelle archive parallèle.

Objet	Traitement cible
Brouillon non soumis	Conservation courte et suppression annoncée selon la politique du service.
Demande soumise	Versement au dossier métier ou à l'affaire avec identifiant et métadonnées.
Pièce justificative	Contrôle, classement, droits et durée selon la prestation.
Message probant	Rattachement au dossier officiel ; notification externe sans contenu sensible.
Décision / attestation	Version qui fait foi, preuve d'émission ou de remise, signature ou sceau si requis.
Journal technique	Conservation séparée, accès restreint et durée proportionnée au besoin de preuve.

PRINCIPE Le citoyen voit une relation continue ; l'administration doit, en arrière-plan, rattacher chaque élément au bon dossier et éviter les copies maîtres concurrentes.

16. Comparer les modèles sans comparer les marques

Modèle	Atout principal	Point de vigilance
Cantonal ou intercommunal	Mutualisation, identité commune et expérience cohérente.	Gouvernance, rythme, financement, interfaces et autonomie de la commune.
Intégré à l'ERP	Transactions synchrones et réduction de la ressaisie.	Dépendance, couverture des autres métiers et capacité de sortie.
Portail modulaire	Souplesse, composition de services et ouverture à plusieurs systèmes.	Intégration, exploitation, responsabilités et cohérence de l'expérience.
Assemblage progressif	Démarrage rapide et adaptation à l'existant.	Accumulation de comptes, formulaires, doublons et parcours discontinus.
Hybride gouverné	Socle partagé avec intégrations différenciées par prestation.	Nécessite une architecture et un catalogue de décisions réellement maintenus.

Les initiatives observées en Suisse romande illustrent ces modèles : socle cantonal partagé, mutualisation portée par les communes, portail intégré à un ERP ou combinaison de composants. La commune doit d'abord décider ses exigences de service et d'intégration, puis évaluer l'option disponible dans son canton.

17. Protéger les données dès la conception

Pour les traitements accomplis par une commune, le cadre principal est généralement la législation cantonale de protection des données et le droit spécial applicable. La LPD fédérale concerne notamment les organes fédéraux et les acteurs privés dans son champ d'application. La commune doit donc faire valider le cadre exact par l'autorité ou le spécialiste compétent.

- Établir la finalité, la base légale et la responsabilité de chaque traitement.
- Ne collecter que les données et pièces nécessaires ; éviter les justificatifs « au cas où ».
- Informer clairement sur les sources, destinataires, sous-traitants, durées et droits.
- Séparer les accès par rôle et par dossier ; tester les cas de représentation et les départs de personnel.
- Chiffrer les échanges et données sensibles, journaliser les accès pertinents et surveiller les anomalies.
- Définir les durées pour brouillons, demandes, pièces, journaux et sauvegardes.
- Évaluer la nécessité d'une analyse d'impact lorsque le risque potentiel est élevé.
- Encadrer la sous-traitance, la localisation, les accès de support, les incidents et la restitution des données.

POINT DE VIGILANCE La possibilité technique de relier des registres ne constitue pas, à elle seule, une base légale ni une justification pour partager toutes les données disponibles.

18. Sécurité, disponibilité et preuve

Domaine	Exigences minimales à documenter
Accès	Authentification proportionnée, MFA, sessions, récupération, révocation et rôles.
Application	Développement sécurisé, mises à jour, tests, protection contre l'abus et pièces malveillantes.
Données	Chiffrement, séparation, minimisation, sauvegarde, restauration et suppression.
Exploitation	Supervision, capacité, maintenance, continuité, reprise et communication d'incident.
Traçabilité	Événements pertinents, horodatage, intégrité, accès aux journaux et durée.
Fournisseurs	Responsabilités, sous-traitants, niveaux de service, audit, notification et sortie.

Prévoir un mode dégradé : message clair, sauvegarde locale interdite si elle est risquée, possibilité de reprendre une demande, file d'attente contrôlée et procédure interne pour les cas urgents. Un guichet indisponible ne doit pas faire disparaître une échéance légale sans règle explicite.

19. Accessibilité, langage et confiance

L'accessibilité doit être une exigence de conception et de recette. La norme eCH-0059 demande notamment un niveau AA des WCAG 2.1 pour les sites et applications mobiles, une déclaration d'accessibilité et un mécanisme de retour. Les exigences applicables doivent être vérifiées au moment du projet.

- Navigation complète au clavier, ordre de focus logique, contrastes et agrandissement sans perte.
- Libellés explicites, messages d'erreur utiles et champs compatibles avec les technologies d'assistance.
- Langage administratif traduit en actions simples, exemples concrets et délais compréhensibles.
- Documents remis dans un format accessible ; éviter de faire du PDF scanné l'unique résultat.
- Test sur smartphone et réseau lent, avec sauvegarde et reprise du formulaire.
- Canal d'aide visible, retour utilisateur et correction régulière des obstacles.

CONFIANCE La personne doit comprendre qui exploite le service, pourquoi une donnée est demandée, ce qui va se passer ensuite et comment obtenir de l'aide.

20. Gouvernance et responsabilités

Acteur	Responsabilité principale
Autorité / direction	Fixer l'ambition, les canaux, les moyens, l'appétit au risque et les priorités.
Propriétaire de prestation	Définir règles, données, délais, exceptions, résultats et indicateurs.
Responsable du guichet	Maintenir catalogue, expérience, feuille de route, qualité et coordination.
Informatique / sécurité	Architecturer, intégrer, exploiter, superviser, protéger et préparer la sortie.
Protection des données	Conseiller sur bases, proportionnalité, information, risques et sous-traitance.
GED / archives	Définir dossier, classement, conservation, preuve et sort final.
Support / accueil	Assister sans contourner les contrôles et faire remonter les difficultés réelles.
Prestataires / partenaires	Fournir, documenter, tester, corriger et transférer selon les décisions de la commune.

RESPONSABILITÉ La mutualisation ne supprime pas la responsabilité communale sur ses prestations, ses décisions, ses données et l'assistance à sa population.

21. Évaluer le modèle économique complet

Le coût du guichet ne se limite pas à la licence. L'analyse doit porter sur cinq ans et inclure la création et la maintenance des prestations, les interfaces, l'identité, les paiements, le support, l'hébergement, la sécurité, les évolutions et la sortie.

Poste	Questions à poser
Socle	Licence, abonnement, hébergement, environnements, volume et disponibilité.
Identité	Raccordement, vérification, transactions, récupération et support.
Prestations	Conception, paramétrage, contenu, traduction, test et maintenance annuelle.
Intégrations	Développement, évolution des API, supervision, erreurs et responsabilités croisées.
Exploitation	Support citoyen, support interne, incidents, mises à jour, sécurité et audits.
Réversibilité	Exports, documentation, assistance, délais, formats et coûts de sortie.

Les gains doivent être mesurés sans supprimer artificiellement le travail : temps citoyen évité, baisse des ressaisies et erreurs, réduction du papier, accélération du délai, amélioration de la continuité et meilleure connaissance des demandes.

22. Prouver la valeur par un pilote

Le pilote recommandé est un parcours suffisamment complet pour tester identité, intégration, documents et assistance. Le déménagement est pertinent lorsqu'il peut être raccordé aux services compétents ; une alternative plus simple peut être retenue si les dépendances cantonales ne sont pas prêtes.

Scénario de preuve O79 — S'installer dans la commune

1. Trouver le parcours depuis le site communal en moins de deux minutes sur mobile.
2. Comprendre les démarches, délais, pièces, canaux alternatifs et niveau d'identité demandé.
3. S'authentifier, y compris un cas de récupération ou une personne sans moyen accepté.
4. Effectuer l'annonce principale avec préremplissage et contrôles du registre disponibles.
5. Enchaîner une démarche liée — chien, déchetterie ou attestation — sans ressaisir l'identité et l'adresse.
6. Payer un émolument test, recevoir la confirmation et suivre un statut réel.
7. Traiter un dossier incomplet, une erreur d'interface et une demande d'assistance.
8. Verser la demande, les pièces, les échanges probants et le résultat dans les systèmes maîtres.
9. Exporter le dossier et les journaux utiles, puis supprimer les données transitoires selon la règle.

ACCEPTATION Le pilote doit être exécuté par des citoyens test et des collaborateurs communaux, produire des preuves et déboucher sur une décision : corriger, étendre, différer ou arrêter.

23. Construire une trajectoire réaliste

Étape	Résultat attendu
1 — Mandat	Vision de service, sponsor, périmètre, canaux maintenus et gouvernance.
2 — Catalogue	Prestations, volumes, irritants, règles, responsables et dépendances.
3 — Contexte	Offres cantonales/intercommunales, identités et standards datés.
4 — Priorités	Portefeuille initial et critères de réussite validés.
5 — Architecture	Systèmes maîtres, intégrations, identité, GED/GEVER, sécurité et sortie.
6 — Conception	Parcours, langage, assistance, exceptions et prototype testable.
7 — Pilote	Prestations configurées, interfaces opérationnelles et équipe formée.
8 — Validation	Tests métier, sécurité, accessibilité, données, charge et continuité.
9 — Lancement	Communication, support, mesure, traitement des incidents et hypercare.

Étape	Résultat attendu
10 — Extension	Amélioration par les données, nouvelles prestations et revue annuelle.

PRIORITÉ Le catalogue de prestations, les décisions d'identité et la cartographie des systèmes peuvent être préparés avant que la commune choisisse ou rejoigne une plateforme.

24. Mesurer l'usage et la qualité

Indicateur	Ce qu'il permet de comprendre
Taux d'achèvement	Part des démarches commencées qui aboutissent ; ventilation par appareil et étape.
Abandon	Écran, exigence, identité ou pièce qui bloque le parcours.
Délai citoyen	Temps nécessaire pour terminer la démarche, hors traitement administratif.
Délai de service	Temps entre dépôt, prise en charge, décision et remise du résultat.
Sans ressaisie	Part des demandes intégrées sans nouvelle saisie par un collaborateur.
Qualité	Demandes incomplètes, erreurs, doublons, réouvertures et corrections.
Assistance	Contacts, motifs, résolution au premier contact et besoins d'accompagnement.
Disponibilité	Indisponibilités, erreurs d'interface, files bloquées et reprise.
Satisfaction	Clarté, effort perçu et confiance, complétés par des verbatims.
Inclusion	Résultats des tests d'accessibilité et écarts entre groupes testés.

ANTI-INDICATEUR Le nombre de comptes, de formulaires ou de visites ne prouve ni l'achèvement des démarches ni le gain pour la population et l'administration.

25. Risques et anti-modèles

Anti-modèle	Conséquence
Acheter un portail avant le catalogue	Fonctions disponibles prises pour des besoins réels.
Mettre tous les PDF en ligne	Charge transférée au citoyen et ressaisie maintenue.
Exiger un compte partout	Abandon, exclusion et collecte disproportionnée.
Utiliser le NAVS13 comme mot de passe	Fausse sécurité et risque de divulgation d'un identificateur.
Créer une boîte aux lettres numérique	Demandes non structurées, routage manuel et délais invisibles.
Copier les données dans le portail	Divergences, droits complexes et nouveau silo.

Anti-modèle	Conséquence
Notifier le contenu par courriel	Exposition de données personnelles hors de l'espace protégé.
Oublier la représentation	Partage d'accès, contournements et retour au papier.
Supprimer trop tôt le guichet physique	Exclusion et surcharge du support.
Négocier la sortie à la fin	Dépendance et coût de réversibilité imprévisible.

26. Doctrine prescriptive du cabinet

- Offrir un point d'accès numérique cohérent aux prestations communales.
- Concevoir les parcours autour des événements de vie, pas de l'organigramme.
- Rendre le numérique plus simple sans supprimer l'assistance et les canaux nécessaires.
- Adapter l'authentification au risque de chaque prestation.
- Traiter le NAVS13 comme un identificateur réglementé, jamais comme un secret d'accès.
- Saisir une fois, réutiliser avec droit et corriger à la source.
- Désigner un système maître et un dossier officiel pour chaque prestation.
- Intégrer le guichet à l'ERP, aux métiers et à la GED/GEVER selon la valeur et le risque.
- Comparer les modèles d'architecture avant les marques et les démonstrations.
- Exiger accessibilité, sécurité, continuité, mesure et réversibilité dès le cahier des charges.

27. Les outils du module

Code	Outil	Finalité
D40	Décision de principe	Inscrire le guichet dans la cible et préciser les canaux maintenus.
D41	Décision de portefeuille	Choisir les premières prestations par valeur et faisabilité.
D42	Décision d'intégration	Fixer systèmes maîtres, interfaces, erreurs et niveau cible.
O75	Catalogue des prestations	Documenter public, règles, données, processus, système et volume.
O76	Matrice identité-risque	Attribuer le niveau d'authentification et les contrôles.
O77	Cartographie du parcours	Relier étapes citoyennes, traitement interne et preuves.
O78	Carte d'architecture	Positionner portail, identité, métiers, GED et données.
O79	Scénario de preuve	Tester un parcours complet, ses exceptions et sa sortie.
O80	Modèle économique cinq ans	Comparer coûts complets, gains et mutualisation.
O81	Tableau de qualité	Suivre achèvement, délais, erreurs, assistance et inclusion.

28. Checklists de passage

C37 — Le périmètre est-il prêt ?

- ☐ Le catalogue couvre les prestations prioritaires et leurs volumes.
- ☐ Les événements de vie et irritants citoyens ont été observés.
- ☐ Les initiatives cantonales ou intercommunales ont été analysées et datées.
- ☐ Les canaux maintenus et le mode d'assistance sont décidés.
- ☐ Chaque prestation a un propriétaire métier et des critères de réussite.
- ☐ Le portefeuille initial est limité et cohérent.

C38 — L'architecture est-elle acceptable ?

- ☐ Le niveau d'identité est justifié pour chaque prestation.
- ☐ Le NAVS13 n'est utilisé que dans un cadre autorisé et protégé.
- ☐ Les rôles et cas de représentation sont couverts.
- ☐ Les systèmes maîtres, interfaces et modes dégradés sont documentés.
- ☐ Les demandes et documents probants rejoignent le bon dossier.
- ☐ Protection des données, sécurité, accessibilité et continuité ont été testées.
- ☐ Les exports, formats, délais et coûts de sortie sont contractuels.

C39 — Le service peut-il être lancé ?

- ☐ Le parcours complet et ses exceptions ont été exécutés par des utilisateurs réels.
- ☐ Les statuts, délais, confirmations et messages sont compréhensibles.
- ☐ Le support sait assister sans demander le partage des accès.
- ☐ La supervision détecte les erreurs d'interface et dossiers bloqués.
- ☐ Les responsabilités d'incident et de correction sont opérationnelles.
- ☐ Les indicateurs sont collectés avec une base de comparaison.
- ☐ Une revue après lancement et une décision d'extension sont planifiées.

29. Intégration dans les autres guides

Guide	Interface avec le guichet numérique
GD-01 — Solution, intégrateur et équipe	Évaluer couverture, architecture, compétences, exploitation et sortie.
GD-02 — Migration et reprise des données	Décider si comptes, historiques, brouillons et pièces doivent être repris.

Guide	Interface avec le guichet numérique
GD-03 — Tester, valider et transmettre	Prouver les parcours, interfaces, rôles, paiements, erreurs et assistance.
GD-04 — Outils de pilotage	Maintenir catalogue, décisions, dépendances, incidents et indicateurs.
GD-05 — Intelligence artificielle	Encadrer chatbot, aide à la saisie, tri et accès aux données citoyennes.
GD-06 — Conduite du changement	Préparer accueil, support, métiers, communication et évolution des canaux.
GD-07 — GEVER	Rattacher demandes, échanges, décisions et preuves au dossier officiel.

Conclusion

Le guichet numérique communal n'est ni un site plus moderne, ni une collection de formulaires. C'est une capacité de service public : rendre les démarches accessibles au bon moment, demander le juste niveau de preuve, éviter la ressaisie, suivre le traitement et conserver ce qui fait foi.

La recommandation est nette : toute commune doit envisager cette capacité et analyser l'option offerte dans son contexte cantonal. Mais elle doit conserver la maîtrise de son catalogue, de ses règles, de ses données, de ses dossiers et de son architecture. Un socle mutualisé ou une solution intégrée peut être pertinent ; il ne dispense pas de décider comment le service fonctionne réellement de bout en bout.

RÉSULTAT ATTENDU Une personne peut accomplir une démarche utile sans prendre congé, comprendre ce qui est demandé, prouver son identité au niveau juste, suivre sa demande et recevoir le résultat. La commune traite cette demande sans ressaisie inutile, dans le bon système et le bon dossier, avec sécurité, preuve et possibilité de sortie.

Annexe — Sources publiques consultées

Sources institutionnelles et pages de contexte consultées au 25 août 2026. Les dispositifs, textes et standards doivent être vérifiés au moment de chaque projet. Le droit cantonal et le droit spécial applicables priment pour les traitements communaux.

Stratégie Administration numérique suisse 2024-2027 — Administration numérique suisse. [Lien public](#) — Guichet unique, interopérabilité, réutilisation et saisie unique.

AGOV — Questions et réponses — Chancellerie fédérale. [Lien public](#) — Niveaux de garantie, rôles, bases et limites d'utilisation.

AGOV — Informations destinées aux autorités — Chancellerie fédérale. [Lien public](#) — Raccordement des cantons et communes, standards et responsabilités.

Nouveau calendrier pour l'e-ID — Office fédéral de la justice. [Lien public](#) — Report annoncé le 30 juin 2026 et état de la future identité électronique.

Numéro AVS — identificateur — Centrale de compensation. [Lien public](#) — Nature et structure du NAVS13.

eCH-0194 — Interface eDéménagement — Association eCH. [Lien public](#) — Échange entre plateforme et services des habitants.

eCH-0221 — Modèle de référence eDéménagement CH — Association eCH. [Lien public](#) — Parcours et responsabilités du déménagement électronique.

eCH-0059 — Accessibility Standard — Association eCH. [Lien public](#) — WCAG 2.1 AA, déclaration et mécanisme de retour.

Analyse d'impact relative à la protection des données — PFPDT. [Lien public](#) — Approche par les risques et contenu d'une analyse d'impact.

Guide TOM — PFPDT. [Lien public](#) — Mesures techniques et organisationnelles de protection des données.

Protection des données dans l'administration communale — État de Vaud. [Lien public](#) — Distinction entre droit cantonal communal et LPD fédérale.

Guide aux communes — protection des données — État de Fribourg. [Lien public](#) — Responsabilité des organes communaux et principes cantonaux.

Programme DIGI-FR — État de Fribourg. [Lien public](#) — Exemple de collaboration canton-communes et de prestations standardisées.

MaCommuneEnUnClic — Union des Communes Vaudoises. [Lien public](#) — Exemple de guichet mutualisé fondé sur un socle partagé.