



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

## La cyberadministration du point du vue de l'utilisateur

Cédric Roy, chef de la direction opérationnelle  
de la cyberadministration suisse

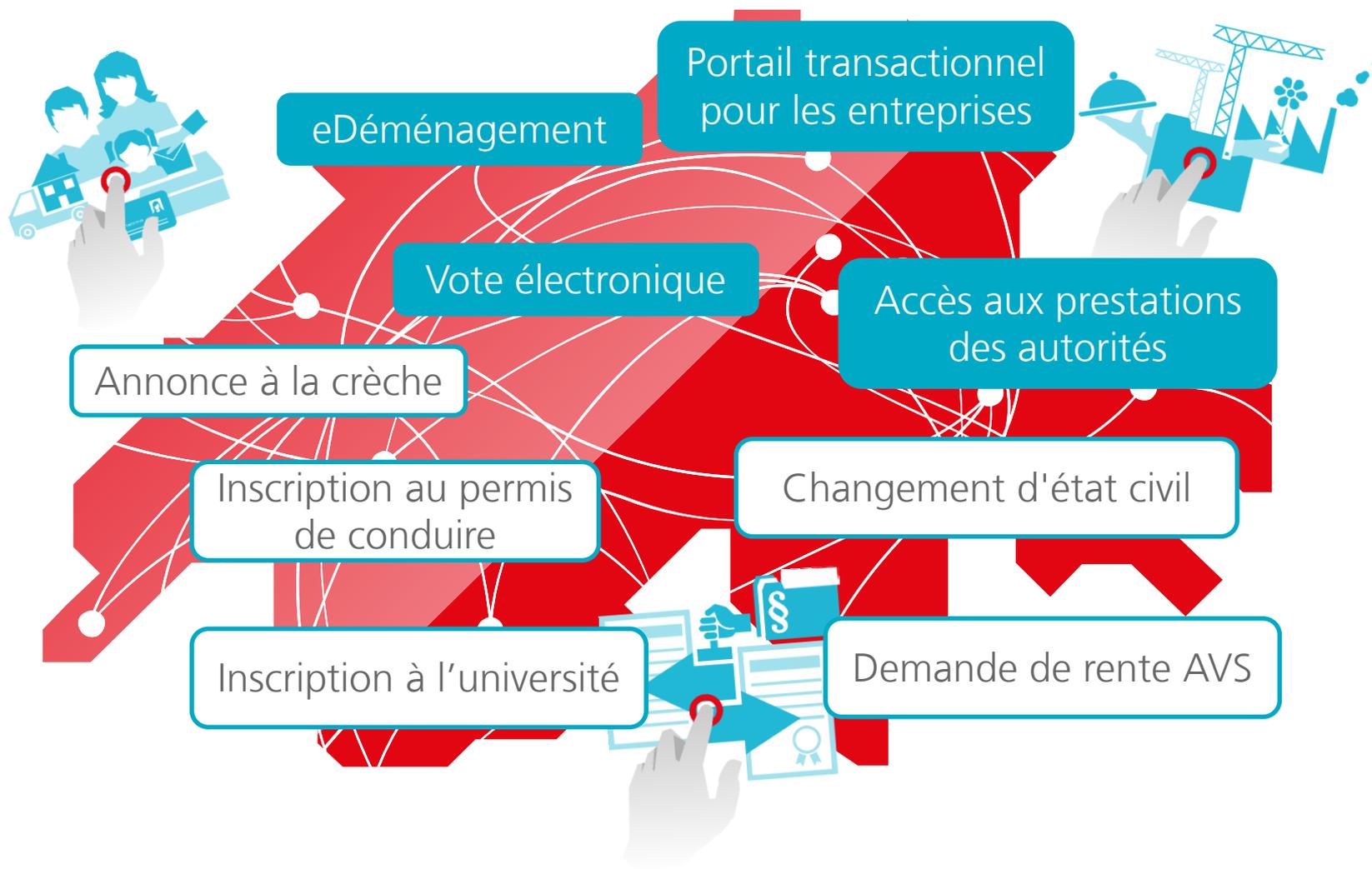
eGovernment Symposium Romand, 05.05.2017

# La cyberadministration dans la vie quotidienne

---

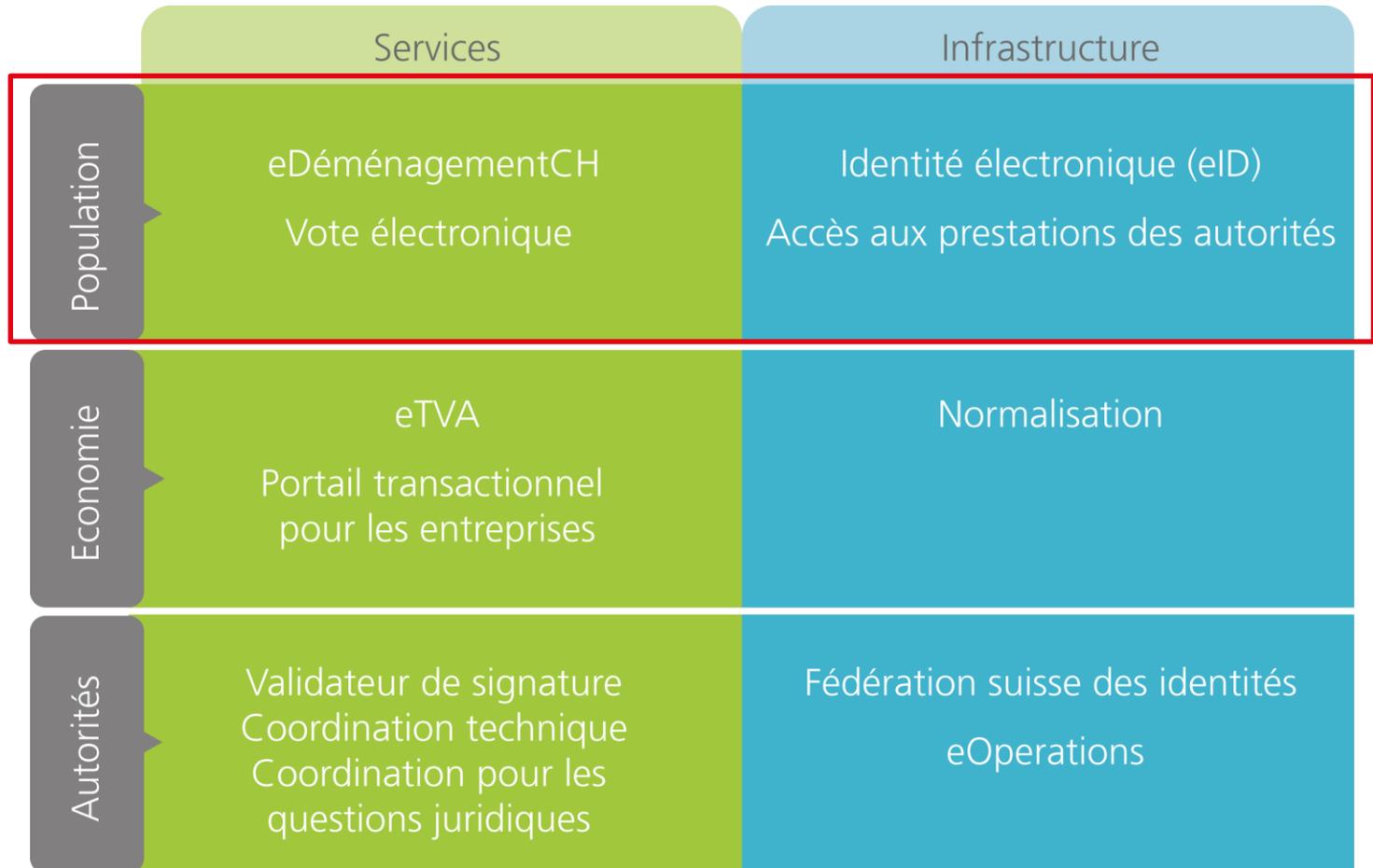


# Cyberadministration pour la population, les milieux économiques et les autorités.





# Plan stratégique de la cyberadministration suisse (2017-2019)





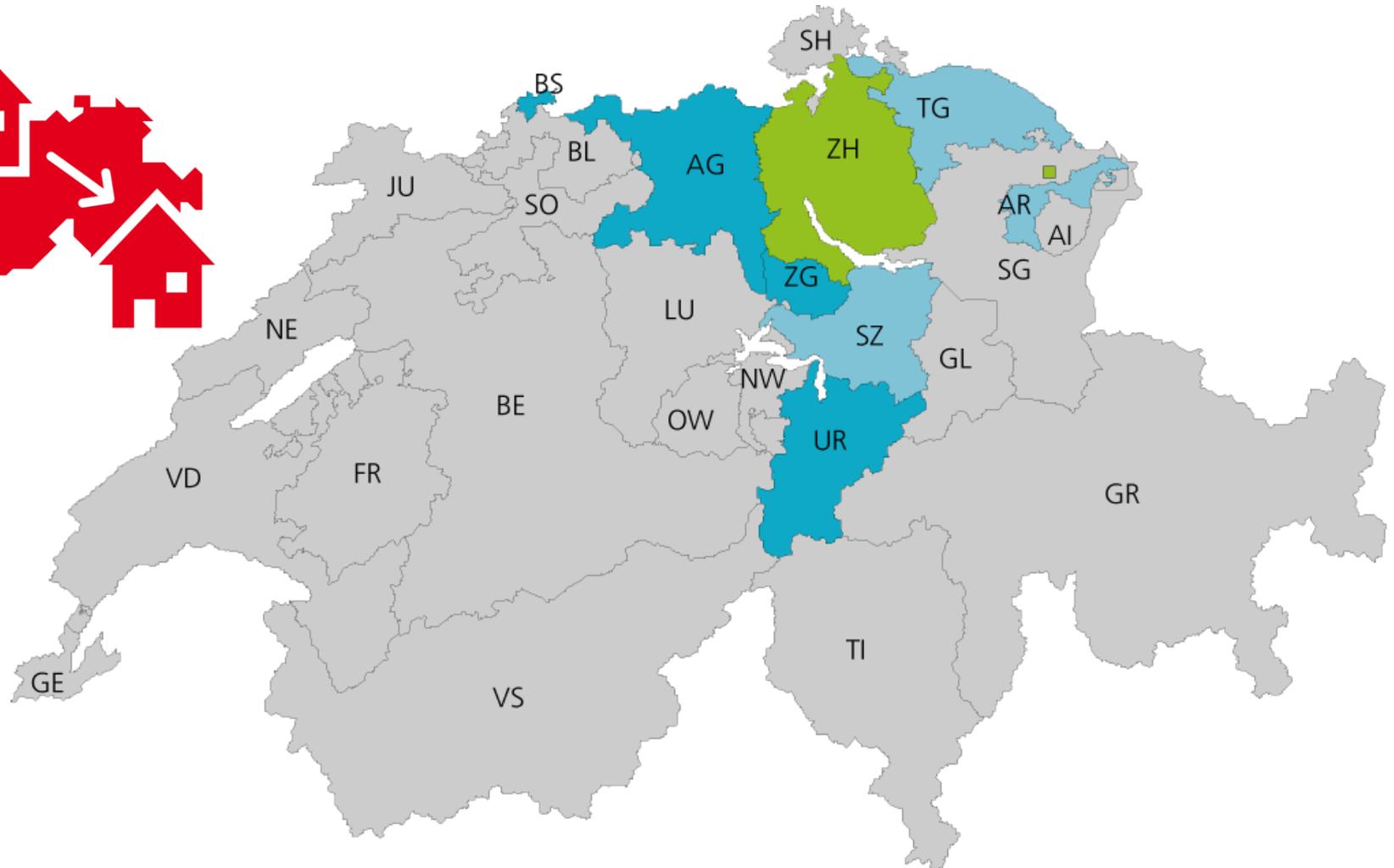
## eDéménagement Suisse

Objectif : annonce de déménagement par voie électronique sans rupture de médias dans toute la Suisse

Responsabilité : Conférence suisse sur l'informatique

- Actualité : canton de ZH, ville de Saint Gall
- Perspective : AG, BS, UR et ZG en 2017, AR, SZ et TG en 2018

# Services pour la population eDéménagement Suisse



## Vote électronique



Objectif : introduction du vote électronique dans deux tiers des cantons d'ici à 2019

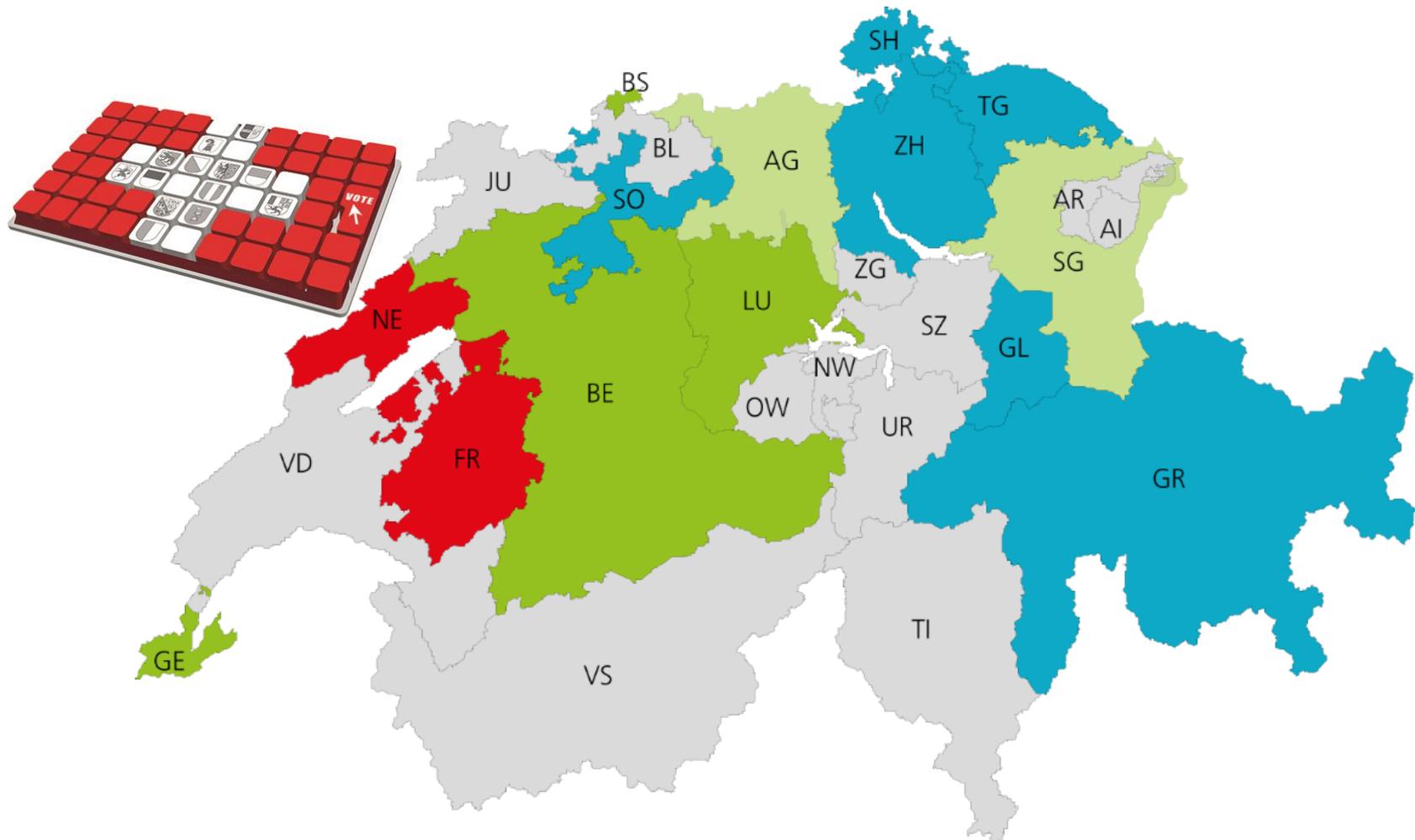
Responsabilité : Chancellerie fédérale

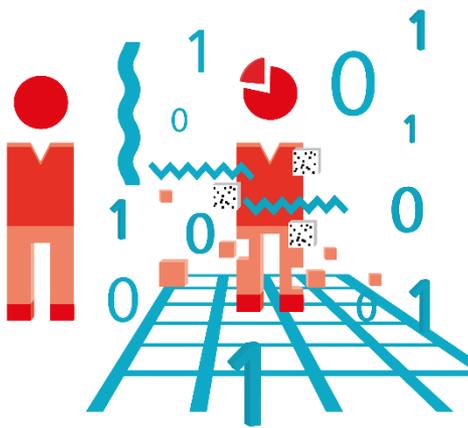
- Actualité : BE, BS, FR, GE, LU, NE, moyens financiers additionnels attribués par E-Government Suisse
- Perspective : AG, SG, appel d'offre en TG et consultation au GR

# Services pour la population

## Vote électronique

---





## Création d'une identité électronique (eID)

Objectif : établir une identité électronique reconnue au niveau national et international d'ici à 2019

Responsabilité : office fédéral de la police (fedpol)

- Actualité : consultation sur la loi sur l'eID
- Perspective : élaboration du cadre législatif d'ici à 2019



## Accès aux prestations des autorités pour la population

Objectif : développer l'accès aux services numériques

Responsabilité : Chancellerie fédérale

- Actualité: construction d'un réseau de compétences
- Perspective: élaboration du concept pour l'accès aux prestations des autorités pour la population et développement de la stratégie du produit ch.ch

# Merci pour votre attention!



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

«La cyberadministration va de soi: des prestations administratives transparentes et efficaces fournies de manière entièrement électronique à la population, aux acteurs économiques et au secteur public.»



*Service-public.fr*

**Le site service-public.fr, dans  
les pas et la tête de l'utilisateur**





# Missions de service-public.fr



# Les missions de service-public.fr

## Le site officiel de l'administration française

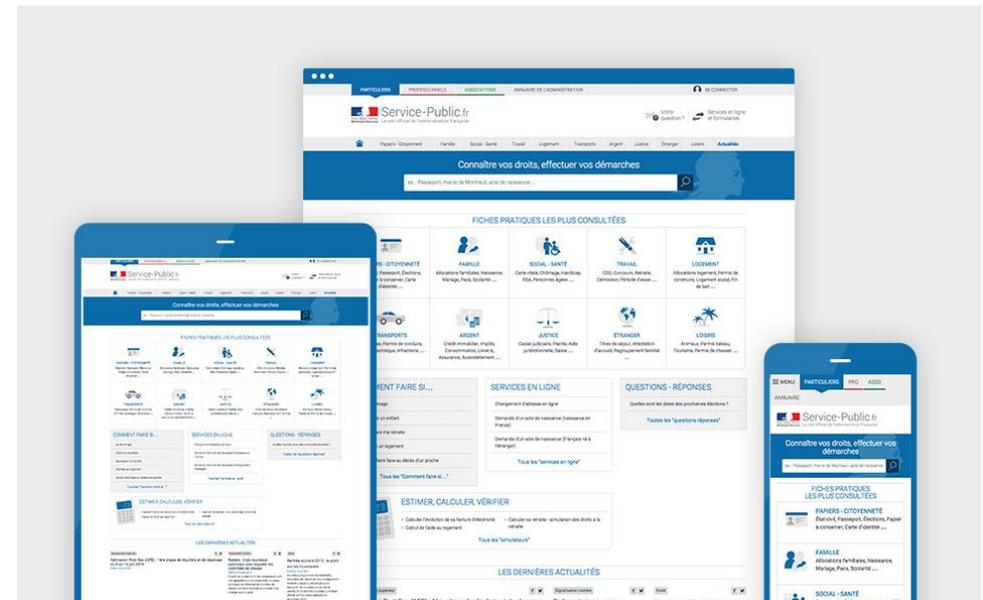
Donner accès à l'ensemble de l'**information administrative** en la rendant plus simple et plus claire sur tous les supports (refonte 2015)

offrir des **services pratiques** qui facilitent les **démarches quotidiennes**

*des fiches riches en contenus et références, des contenus variés et des accès aux démarches toujours plus nombreux*

**et orienter l'utilisateur** dans l'administration

(démarches en ligne et espace personnel)



Une nouvelle relation à l'utilisateur



## Mission

---

Qu'est-ce qui distingue un portail d'information d'un site de communication institutionnelle ?

### Information administrative

- Droits et démarches
- But utilitaire et pratique
- **Stricte neutralité**

### Communication institutionnelle

- Promotion des mesures gouvernementales
- Présentation avantageuse de l'action menée
- « réserve républicaine » en période électorale



# Données statistiques





## En quelques chiffres (2016)

### Service-public.fr :

Fréquentation en 2016

Depuis sa création, le nombre de visites annuelles a été multiplié par dix, un véritable succès !



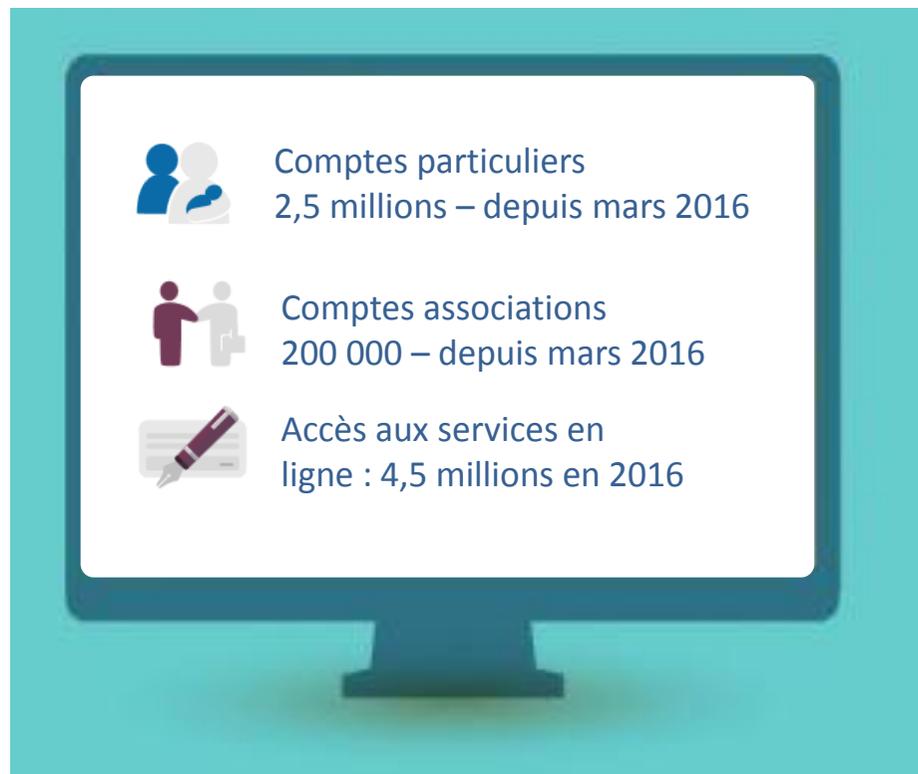
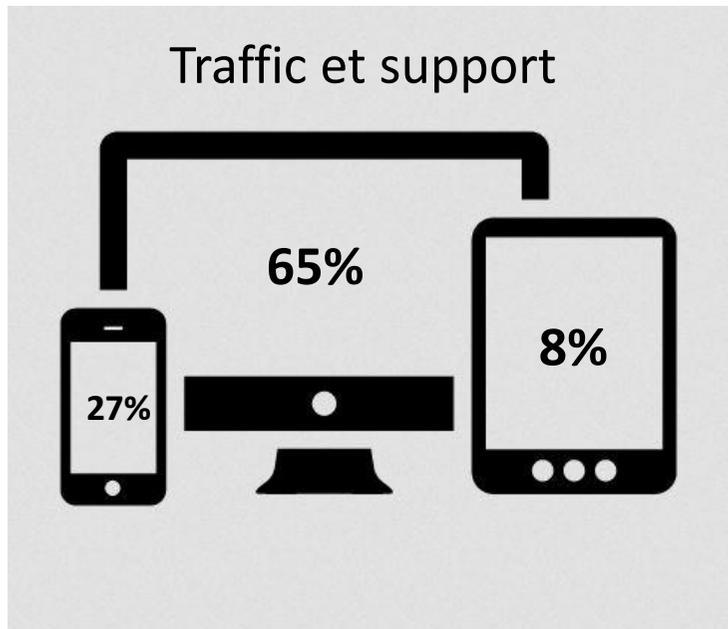
**271**  
millions  
de visites



dont  
**25%**  
de visites  
en **mobilité**



# En quelques chiffres (2016)



**Support : 214 000 courriels**  
dont 48% technique



Lettre électronique **280 000 abonnés**  
Envoi hebdomadaire



Twitter **45 300**  
abonnés fin 2016



Facebook page créée  
fin décembre 2016

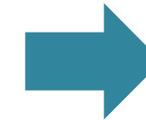
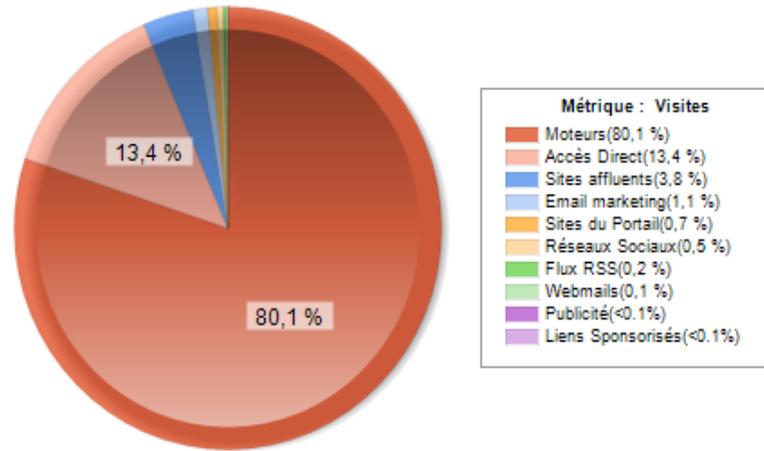


# En quelques chiffres (2016)

## Sources du trafic

**80%** des visites proviennent d'un **moteur de recherche**

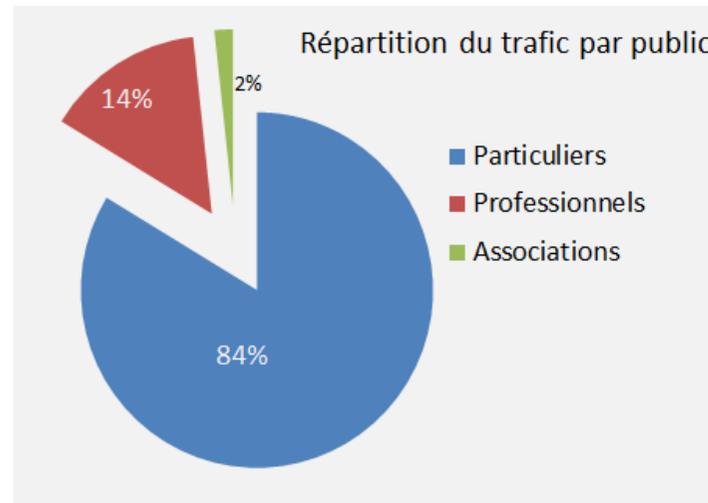
**Google** = 91 % des moteurs donc **74%** des visites



**Un référencement puissant sous surveillance et en amélioration permanente**



## Part respective des audiences par public





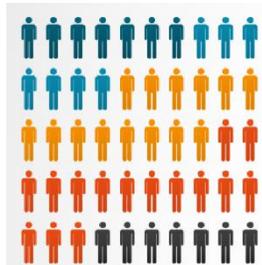
## En quelques chiffres (2016)

---

### Part de service-public.fr sur la toile gouvernementale (vue juin 2016)



Total *visites* des sites  
gouvernementaux = 102 millions  
**Service-public = 21 millions (21%)**



Total *visiteurs uniques* des sites  
gouvernementaux = 45 millions  
**Service-public = 14 millions (31%)**



# La place de l'utilisateur dans le dispositif : le dialogue avec le support





## Le support : accompagnement, aide et écoute

### Service-public.fr s'engage à répondre aux questions et remarques des usagers

Fiche pratique 📧 f 🐦

#### Dossier médical

Vérifié le 18 mai 2015 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical. Cependant, certains éléments ne sont pas communicables. La consultation doit respecter certaines règles de présentation ou de destinataire de la demande.

Tout replier ⌵ Tout déplier ⌶

Contenu du dossier médical	⌵
Accès au dossier	⌵
Demande de consultation	⌵
Modes de consultation	⌵

Où s'informer ? ⌵

Textes de référence ⌵

Questions ? Réponses !

> Quels sont les recours en cas de refus de consultation du dossier médical ?

Faire une suggestion sur cette fiche 📧 f 🐦

Retour en haut de page ⬆



**Support : 214 000 courriels**  
dont 48% technique

- Demande de renseignement administratif
- Avis ou question sur une fiche ou un contenu
- Question sur le compte
- Question sur une démarche
- Signalement de bug
- Proposition d'évolutions

 Une question ?

ÉCRIRE À SERVICE-PUBLIC.FR

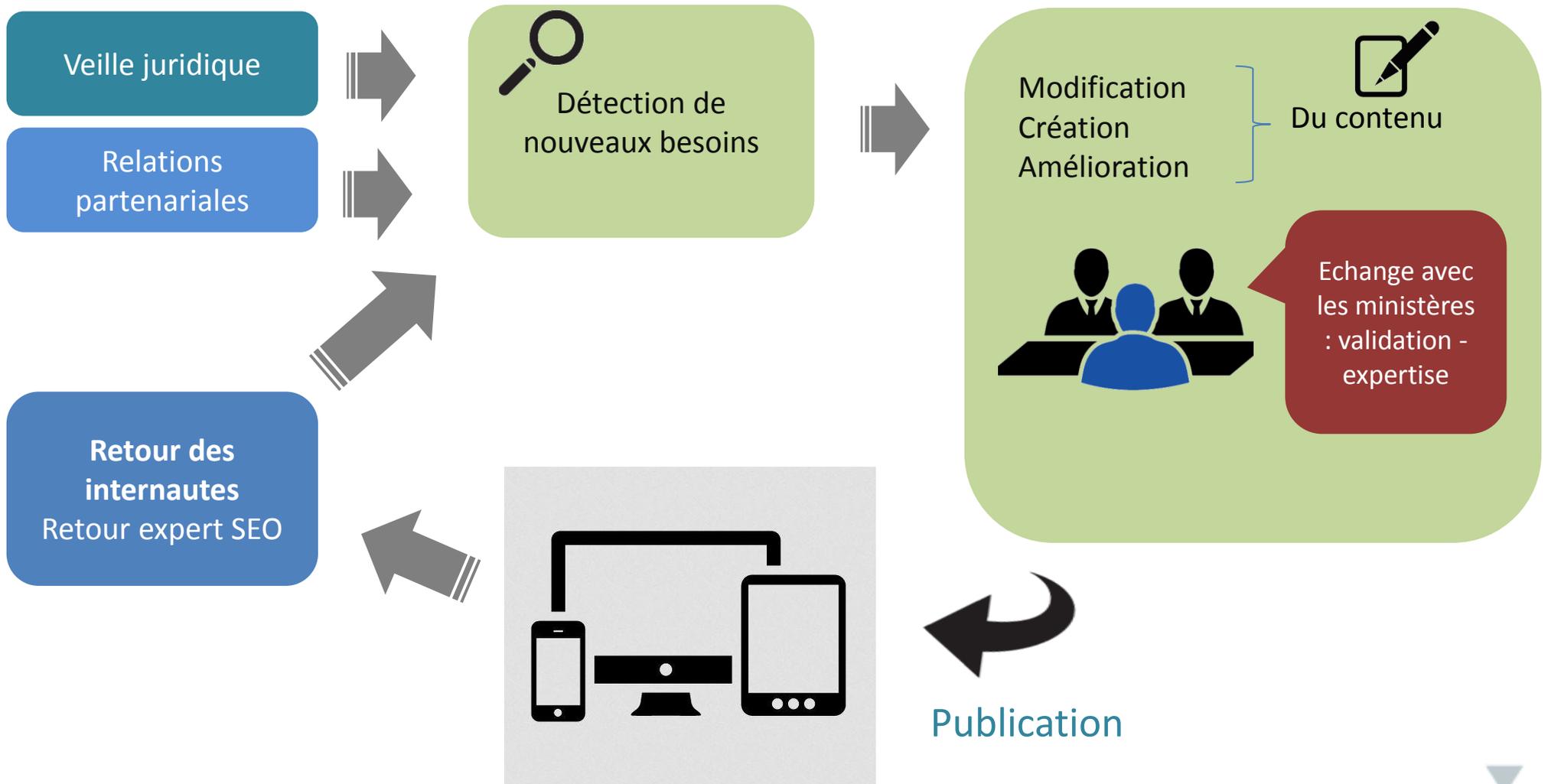


# La place de l'utilisateur dans le dispositif : la conception et l'animation éditoriale



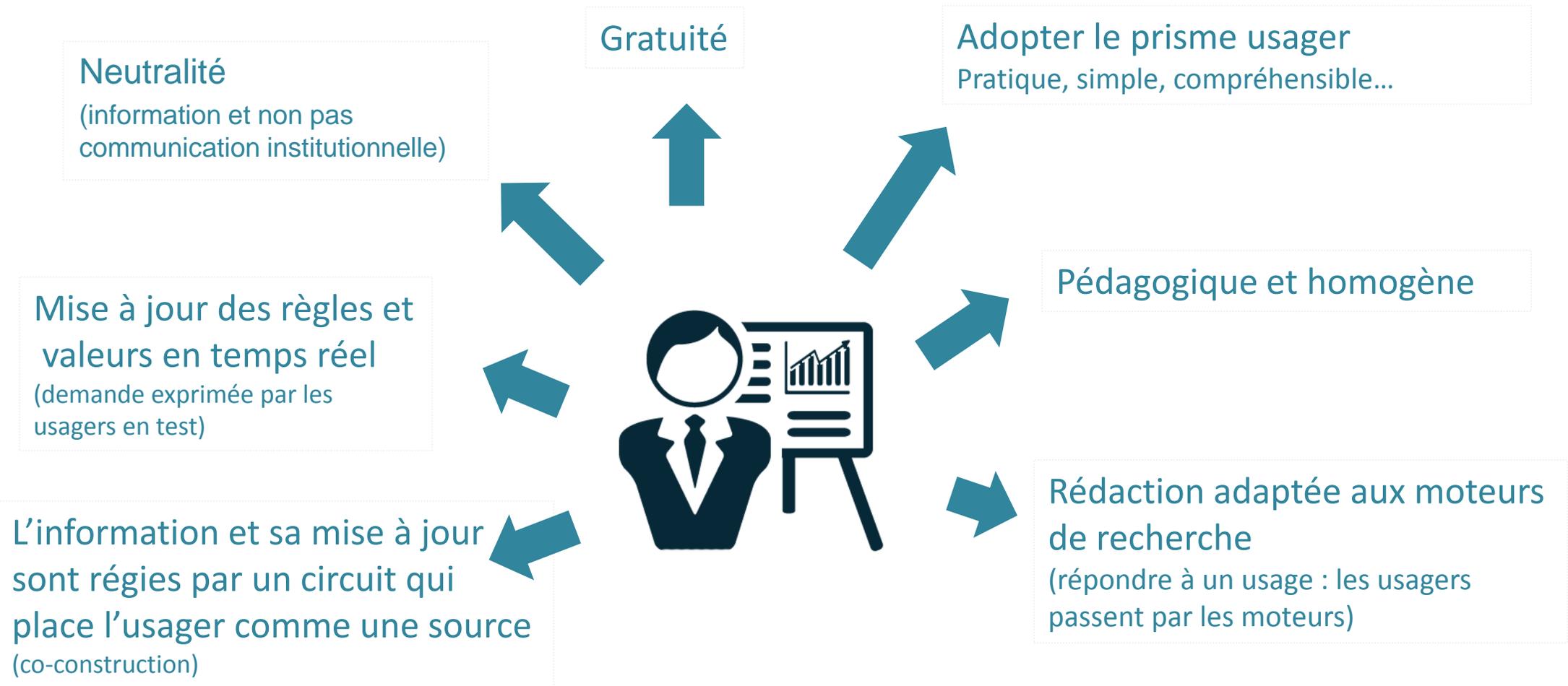


# Le circuit de production des contenus





# Une charte résolument utilisateur





## Le partenariat ministériel

**A****Alerte**

Information en amont des ministères  
(ex : refonte site impôts, nouvelles procédures MI, projet de décret...)

**V****Validation**

Relecture occasionnelle ou régulières des fiches  
par un ministère,  
(ex : ministère justice...)

**E****Expertise**

Réponse à une demande de précisions sur une réglementation  
Réponse à une demande d'interprétation des textes (seuil de  
dispense d'architecte en attente du décret)

**C****Coproduction  
Co-diffusion**

Diffusion contenu SP sur site tiers (comarquage)  
Rédaction commune de fiches avec ministère





# La place de l'utilisateur dans le dispositif : Les tests et enquêtes





## Les enquêtes de satisfaction ou baromètres (Novembre 2016)



### **Le site répond-il à ses objectifs ?**

Sommes-nous dans le vrai ? Nos hypothèses sont-elles confirmées ?



### **Qui sont les utilisateurs du site (CSP, âge...) ?**

Quelle population devons-nous aller chercher ? Les jeunes par exemple ? Sur quels supports ? Penser à intégrer les jeunes dans nos tests...

Pourquoi les CSP- fréquentent-elles moins le site ? Revoir l'écriture, les parcours, les contenus ?



### **Quels sont les points faibles pointés par les visiteurs ?**

Insatisfaction sur le moteur de recherche...





## Les enquêtes de satisfaction ou baromètres (Novembre 2016)

+ **90% très satisfaits et satisfaits.**

+ site **rapide** et riche en contenu. + **Facilité** de navigation.

+ **94%** des visiteurs ont **l'intention de revenir** sur le site suite à leur visite

Image du site **+**

« **officiel** », « **utile** », « sûre, **fiable** »,  
« objective, **neutre** », « **tout public** »...  
site grand public !

—> Usages et motifs de visite du site

Raisons «**personnelles**» puis « mixtes » (professionnelles et personnelles).

Renseigner ou conseiller **d'autres personnes** à titre privé ou personnel.

«**Trouver une information** pratique sur les droits et les démarches à faire»

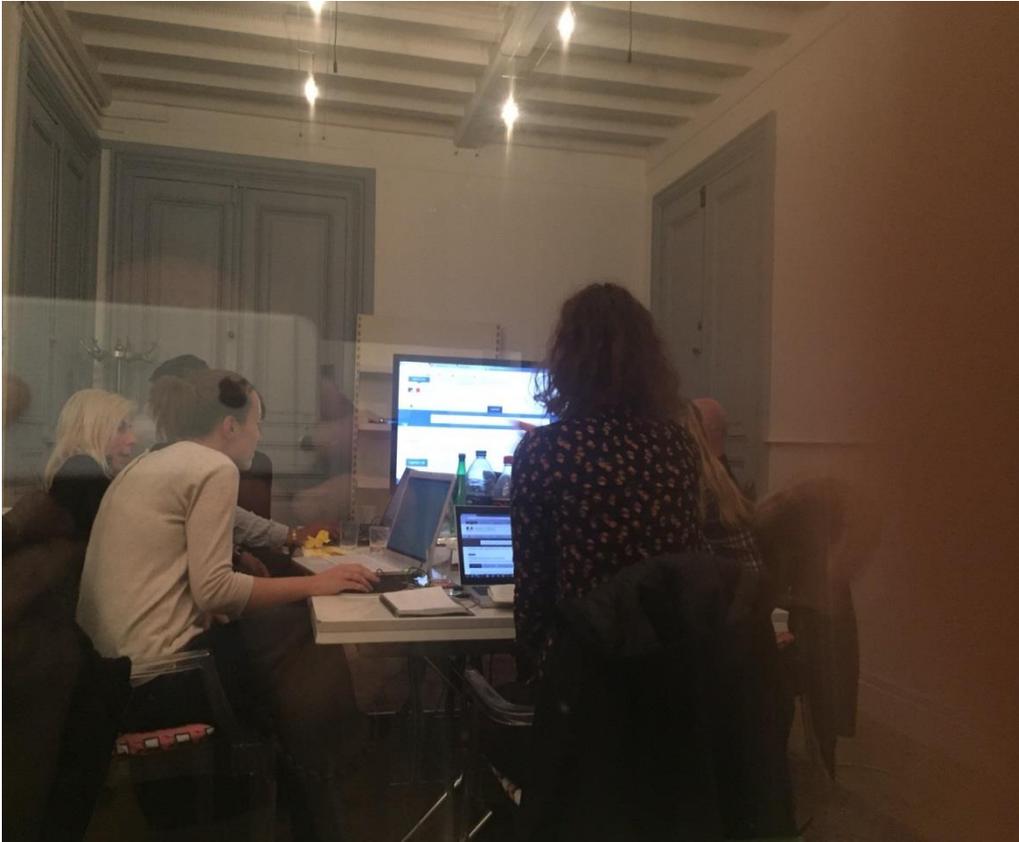
«**Vérifier** une information réglementaire, un texte de loi »,

«**Effectuer une démarche** en ligne et trouver un formulaire administratif».





## Les tests utilisateurs (novembre 2016)



### Tester l'existant

Vérifier si les certitudes d'hier sont toujours celles d'aujourd'hui.

ex : structure de la fiche

### Tester des hypothèses de travail

Lancement de nouvelles fonctionnalités liées à la personnalisation (demande usager collectée lors des ateliers de la refonte)

### Estimer le besoin, les nouveautés attendues

- Refonte annuelle
- chabots



# La place de l'utilisateur dans le dispositif : La refonte ou le choix d'une méthode centrée utilisateur



# Le choix de la méthode centrée utilisateur pour un produit ergonomique

## Ce que l'on voulait

### Un produit **UTILE**

*Qui répond aux objectifs réels des utilisateurs et des utilisatrices*

### Un produit **UTILISABLE**

*Qui s'adapte aux caractéristiques des utilisateurs, des utilisatrices et assure une prise en main efficace*

### Un produit **DESIRABLE**

*Pour une expérience utilisateur satisfaisante*



Passer du « **concevoir pour** » au « **concevoir avec** »



## Passer du « concevoir pour » au « concevoir avec »

---

### Difficulté

Répondre à la **diversité** des utilisateurs

### Ce qu'on a fait

chercher un prestataire - partenaire capable de nous accompagner dans cette démarche de connaissance des utilisateurs



### Solution :

- s'appuyer sur une **méthode centrée utilisateur, empathique, collaborative et** basée sur la **co-construction**.
- travailler en méthode Agile (cycles courts sécurisés et réalistes permettant la co-construction)

# Le cycle de conception : les personas

## Les personas

- = Archétype de l'utilisateur
- ≠ PAS UN stéréotype!
- Personnage imaginaire composite
- Représente un groupe d'utilisateurs avec des caractéristiques et des objectifs communs

Les personas permettent, en se mettant à la place des utilisateurs, d'imaginer :

Leur utilisation du produit

Les freins et les frustrations à prendre en compte

Ce qui peut les fidéliser

Imaginer les heureuses surprises

---> Utile pour définir les fonctionnalités du site



**Claire SIMART**  
40 ans  
2 enfants – employée du secteur privé  
Marseille

### SON HISTOIRE

- 1 Claire SIMART travaille dans une entreprise internationale du secteur de la santé depuis 12 ans. Elle est souvent en déplacement en France et à l'étranger, et consacre le temps qu'il lui reste à sa vie de famille.
- 2
- 3 Pour optimiser les temps de trajets, elle envisage de déménager dans un quartier plus accessible de l'aéroport de Marignane.

### SES BUTS

- Trouver rapidement de l'information sur ses droits et devoirs vis à vis de l'administration à chaque changement de situation
- Pouvoir s'organiser et être alertée sur les démarches à réaliser selon les délais
- Effectuer des démarches rapidement et sans se déplacer au guichet
- Ne plus perdre du temps

### SON UTILISATION DU PRODUIT

Réaliser des **démarches en ligne**  
Consulter les **fiches** et les **dossiers** suite à une recherche sur Google et poser des **favoris**  
Trouver rapidement le **bon interlocuteur** et pouvoir le **contacter**

### DES FREINS, FRUSTRATIONS POTENTIELLES

Etre noyée par des informations non **personnalisées**  
Contenu illisible sur un **Smartphone**  
Recevoir des alertes non personnalisées  
Ne pas pouvoir effectuer ses démarches de **son portable**  
Information non **mise à jour**  
Etre obligé de **créer un compte** pour effectuer une démarche ou connaître ses droits

### CE QUI PEUT L'INFLUENCER

Alertes **personnalisées** sur le suivi des démarches  
**Fil d'activité personnalisé** en fonction de sa **situation** et alertes en fonction des **délais** (liste de tâches)  
Alertes sur les **nouvelles démarches** en ligne  
Initialiser une démarche sur **smartphone** et la finir au guichet ou sur son ordinateur.

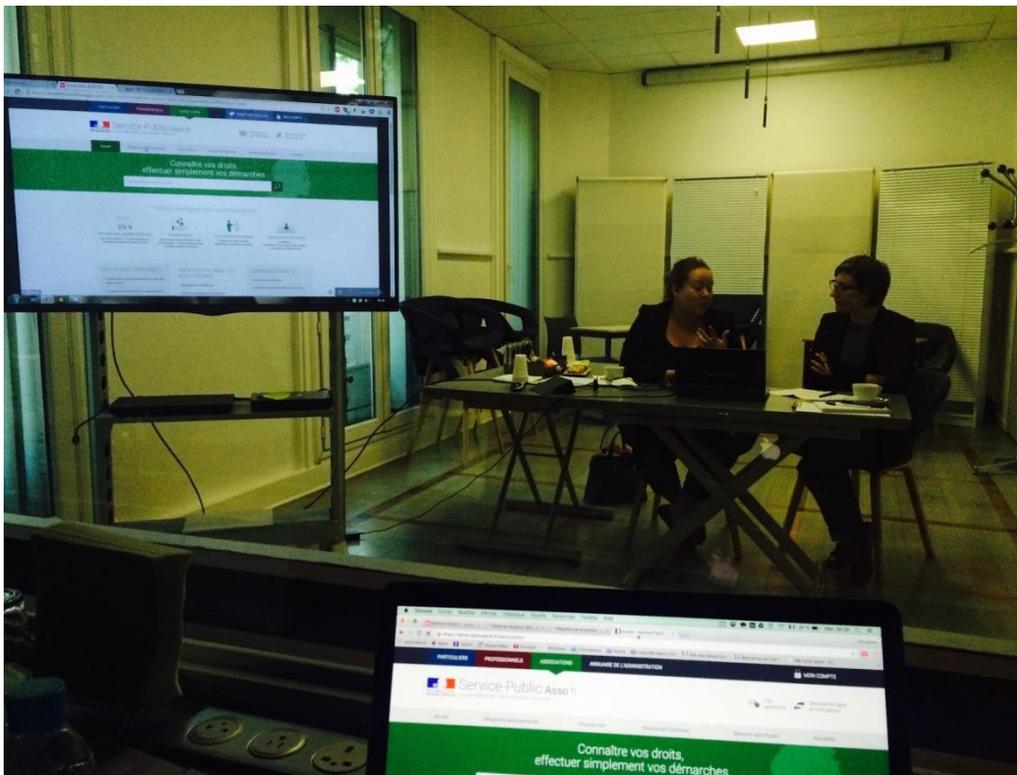
### L'HEUREUSE SURPRISE

 Ne plus avoir à joindre de pièces justificatives (FranceConnect)  
Enregistrer des **rappels/RV** sur son agenda et des contacts dans son **smartphone**.



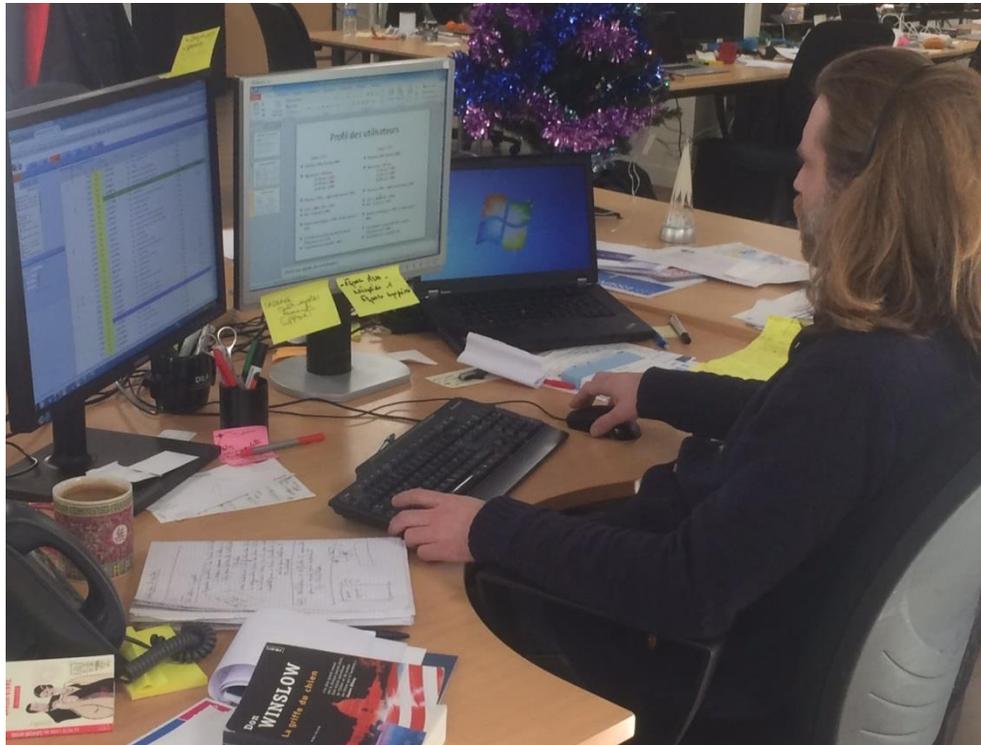
## Le cycle de conception : les tests utilisateurs

Les **études utilisateurs**, tests utilisateurs et Focus group : des indices précieux sur les **difficultés** rencontrées et les **attentes** des utilisateurs.





## Le cycle de conception : le poids du support



Les supports **mail et téléphone**, une source **volumineuse et de qualité** pour **la collecte** des besoins et attentes utilisateurs.



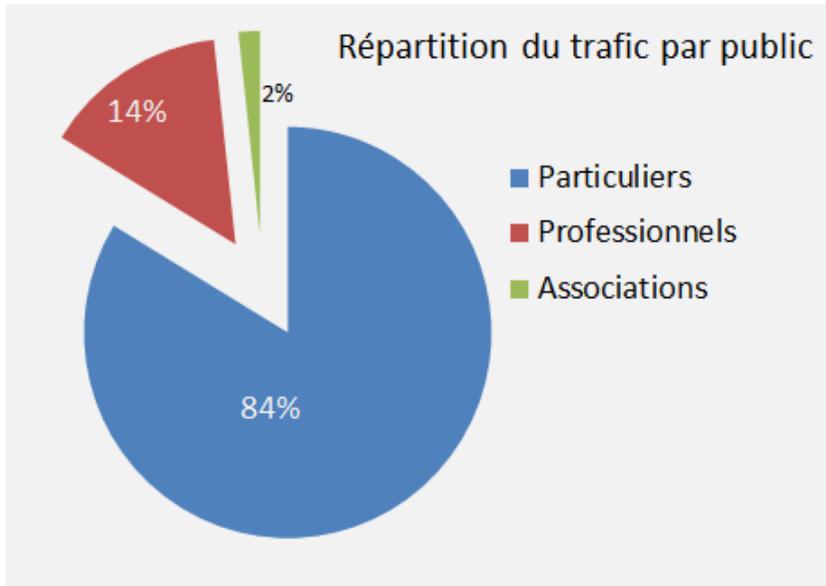
214 000 mails traités  
dans l'année  
20 personnes au  
support



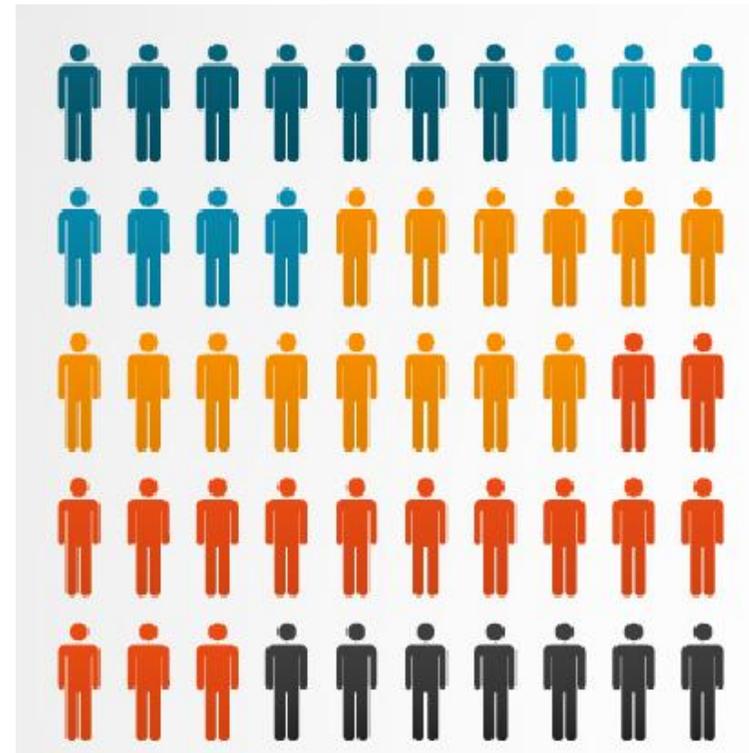
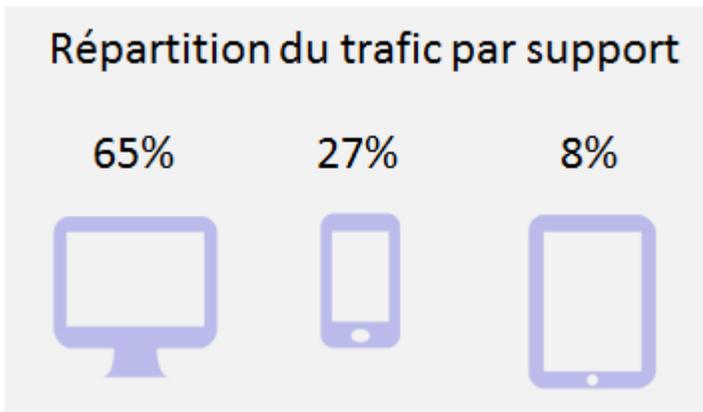
1,2 millions  
d'appels  
par an  
(3939)



# Le cycle de conception : la lecture des statistiques



Faire parler les **statistiques** pour déterminer les points forts et les points faibles et **apprendre à connaître** les utilisateurs



# Le cycle de conception : la vision du produit et la 1<sup>ère</sup> story map

Les tendances, les idées, les hypothèses pour répondre à des problèmes :

- **Un seul site** pour obtenir de l'information pour les particuliers, les associations et les pros et **réaliser des démarches en ligne**
- Des contenus plus **lisibles, accessibles et personnalisés**.
- **L'accès** et le **suivi des démarches** simplifiés.
- Un **espace association partagé** par les membres de l'association.
- Un mode d'accès unique à **plusieurs espaces** (personnel et association)

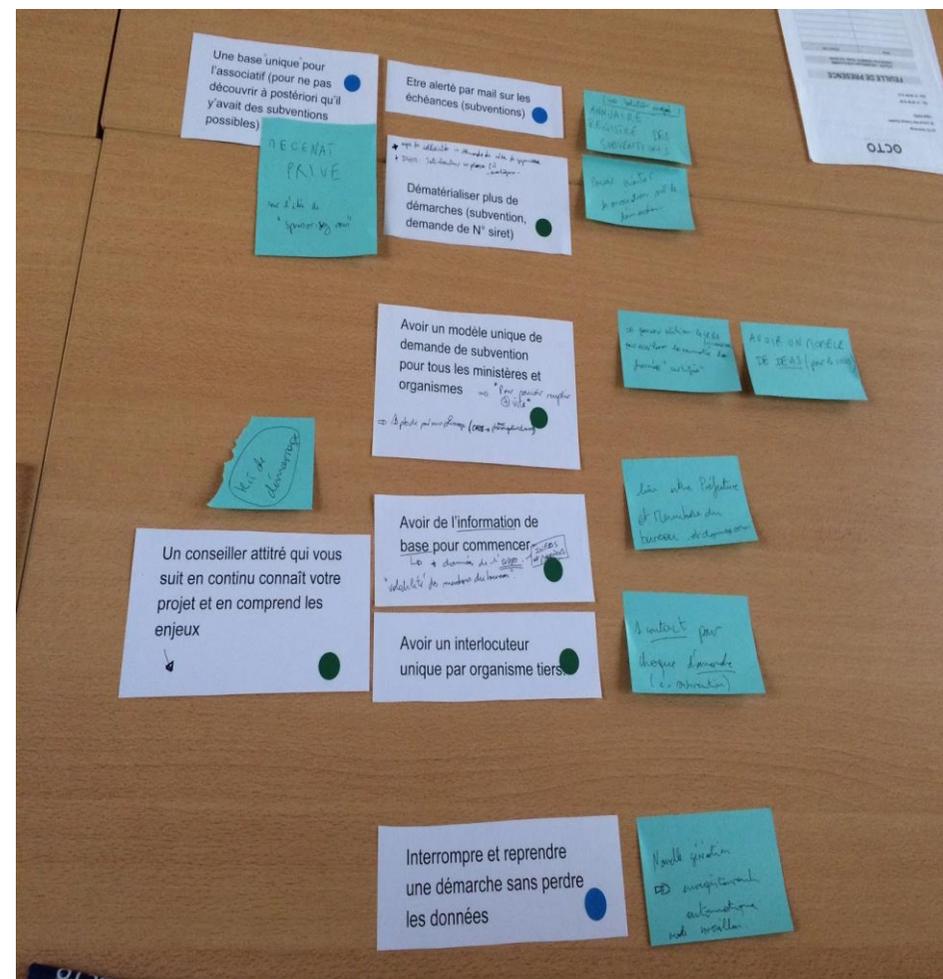


Elaboration de la Story map

- Familles fonctionnelles
- Priorisation / fondamentaux

# Le cycle de conception : confirmer les hypothèses avec les associations

Ateliers de co-construction avec les personnes travaillant en **association**, persona dont les besoins et les difficultés restaient à explorer.  
**Confirmation / infirmation des hypothèses de la story map**



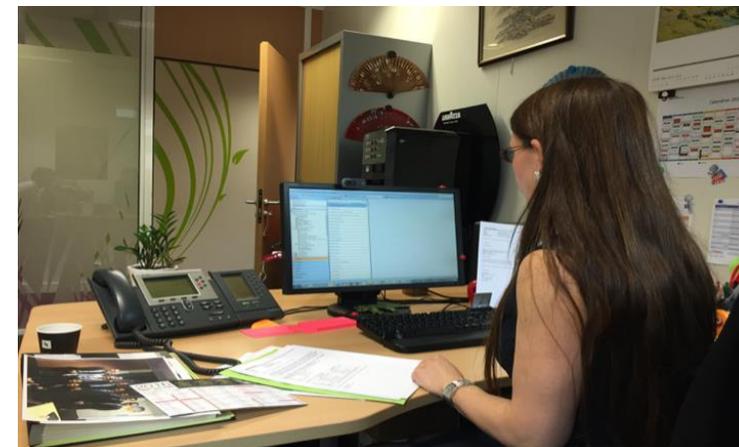
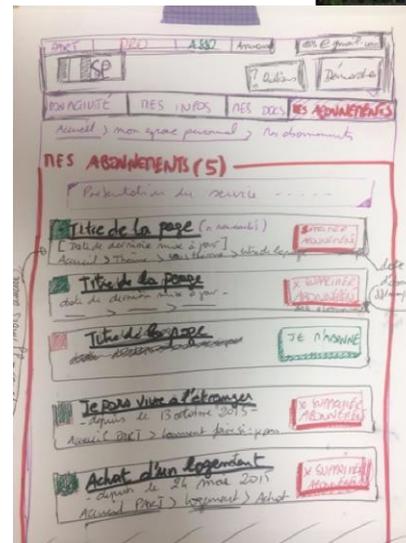
# Le cycle de conception : confirmer les hypothèses avec les collectivités

**Entretiens et immersion en mairies et collectivités** avec les personnes directement en contact avec les usagers qui font écho de leurs demandes et de leurs difficultés.

L'**observation sur le terrain** permet de comprendre les difficultés rencontrées au quotidien par les agents.

Élaboration des solutions :  
**Dessin**

**Confirmation / infirmation des hypothèses de la story map**



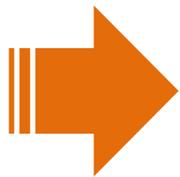


## Le cycle de conception : le réajustement de la story map



Faire dialoguer les hypothèses et les tendances récoltées lors des phases précédentes avec les impératifs et contraintes de l'ensemble des acteurs de la Dila réunis autour de service-public.fr.

- Sécurité
- Planning
- RGAA
- Stratégie
- Rédaction...



Réajustement de la story map suite aux ateliers de co-construction :  
Faisable / pas faisable  
Dans quel temps ?



## Take away

---

- Posez des **hypothèses** et proposez des solutions qui répondent à des **problèmes**
- **Testez** les hypothèses, partout, tout le temps : recueillez du **feed-back**
- N'oubliez jamais **pour QUI vous codez**
- **Challengez les demandes** de l'équipe et **soyez responsables** de ce que vous proposez aux utilisateurs





# La place de l'utilisateur dans le dispositif : RGAA et sécurité

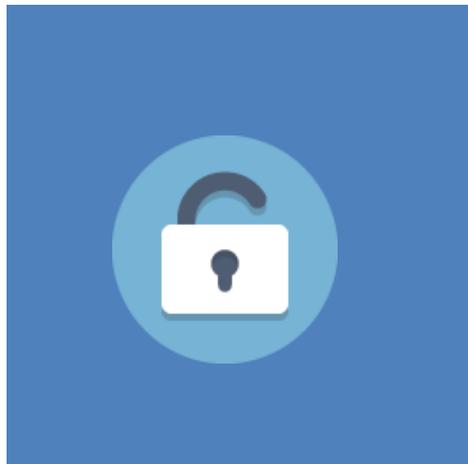




# Place de l'utilisateur dans service-public.fr : RGAA et sécurité

## Respect des critères du référentiel général d'accessibilité pour les administrations

- Sensibilisation de l'ensemble des acteurs du projet (ateliers, formations, etc.)
  - Suivi en continu de la bonne prise en compte du RGAA
- ⇒ **Un site accessible aux personnes en situation de handicap : respect de 95% des critères du RGAA, objectif label e-accessible**



## Prise en compte des critères de sécurité et de protection des données

- Méthode EBIOS (ANSSI) : mesures de sécurité matérielle, logicielle, organisationnelle...
- Protection des données à caractère personnel : transport sécurisé des données, stockage de données chiffrées, etc.
- Au regard du dossier de sécurité transmis, la CNIL juge satisfaisant le niveau de sécurité

⇒ **Délibération de la CNIL le 12.11.15, homologation RGS, décret en conseil d'Etat et arrêté du Premier ministre**





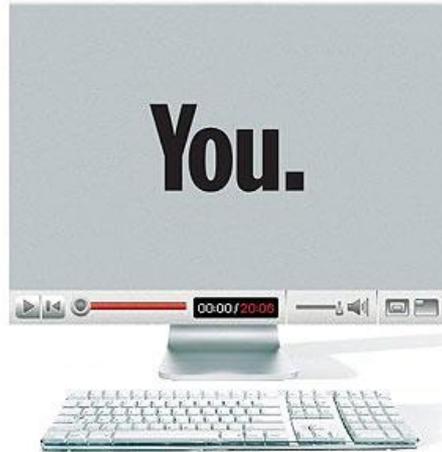
ALINEISOZ

DECEMBER 23, 2006 / JANUARY 1, 2007

www.time.com

# TIME

PERSON OF THE YEAR



Yes, you.  
You control the Information Age.  
Welcome to your world.

## La Webolution

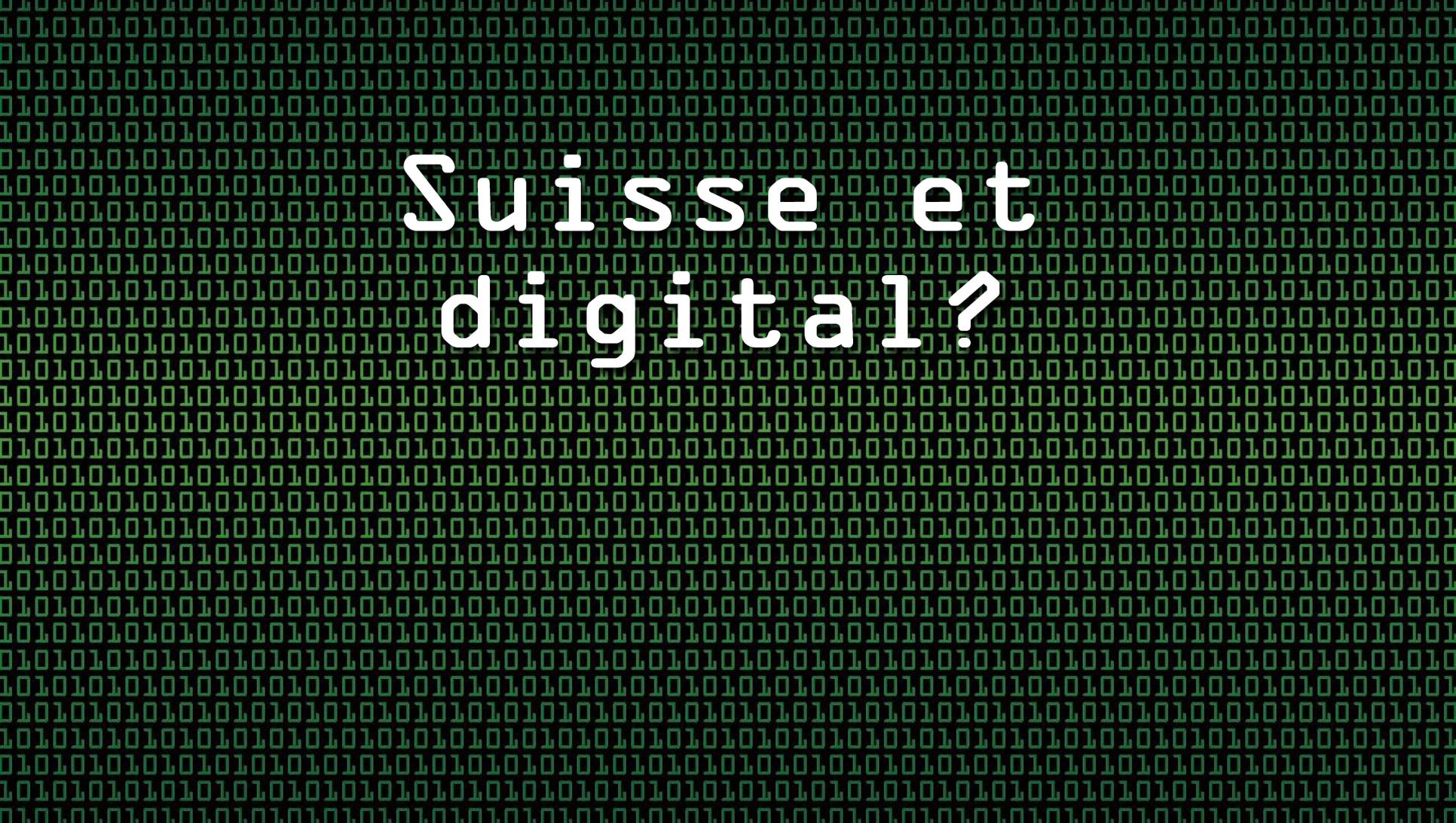




Un homme?



Un pays



# Suisse et digital?

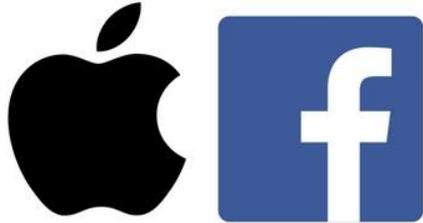
Chapitre 1

Digital

vs

Switzerland?

Google amazon



NETFLIX

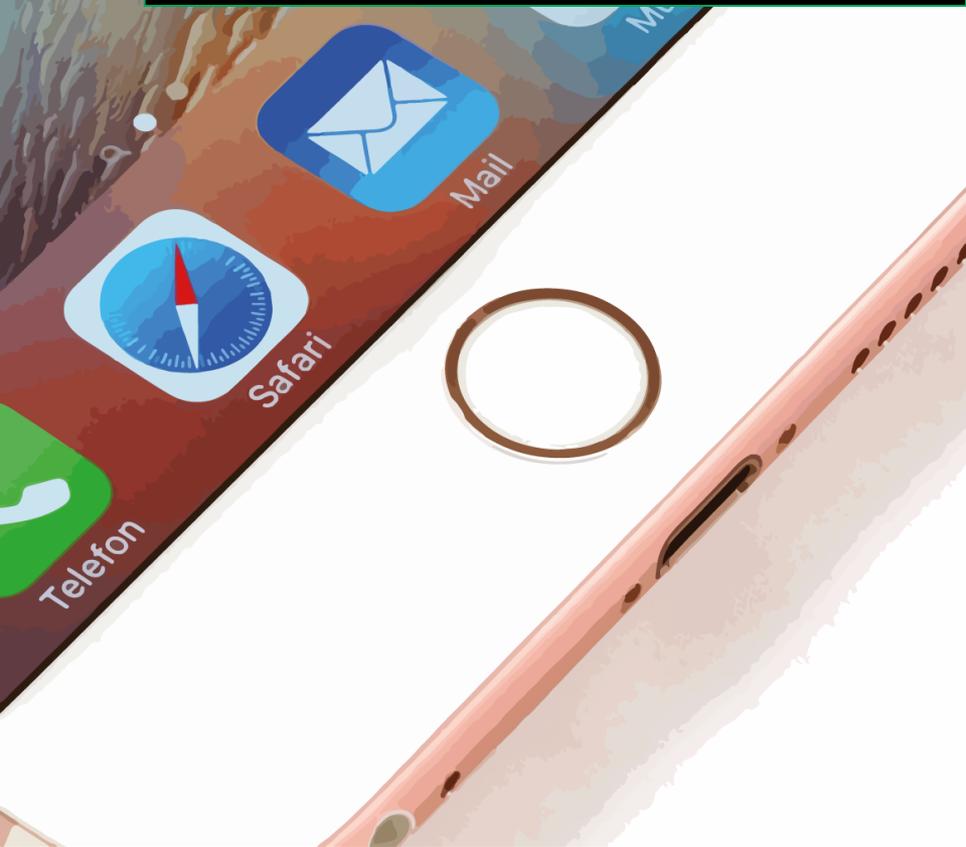


Les rois du digital



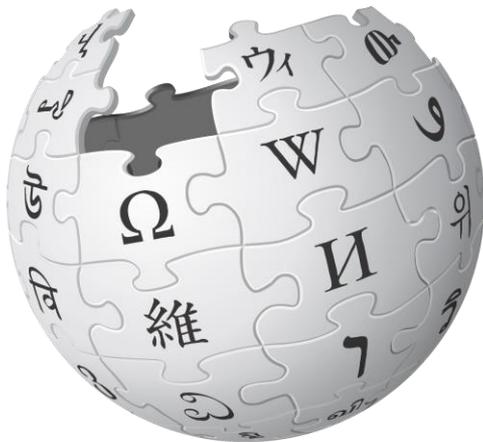
Simplicité

Complexité

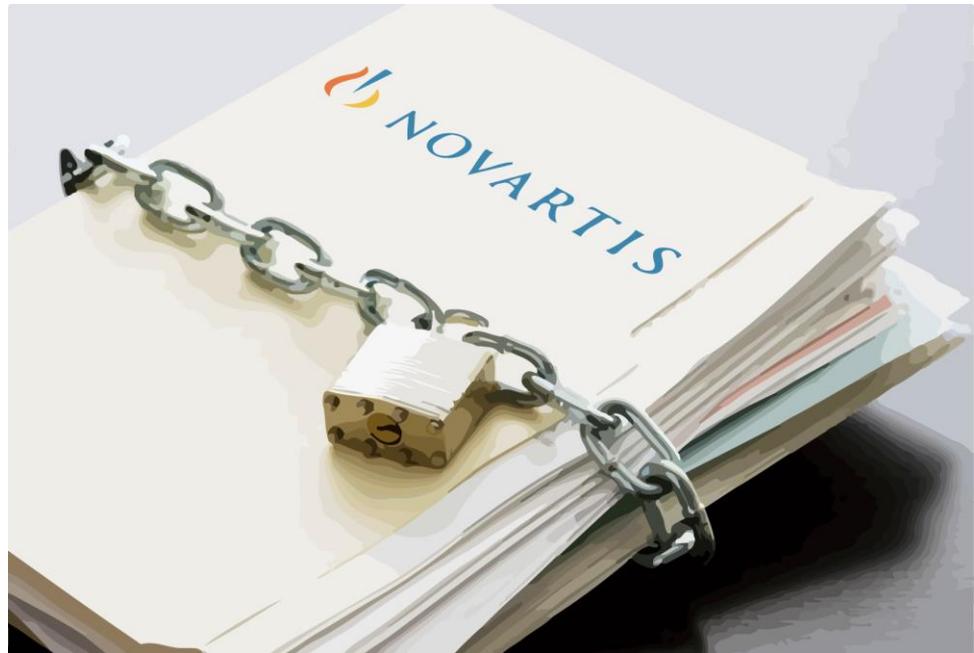


Excellence





**WIKIPEDIA**  
The Free Encyclopedia



Leadership

Consensus

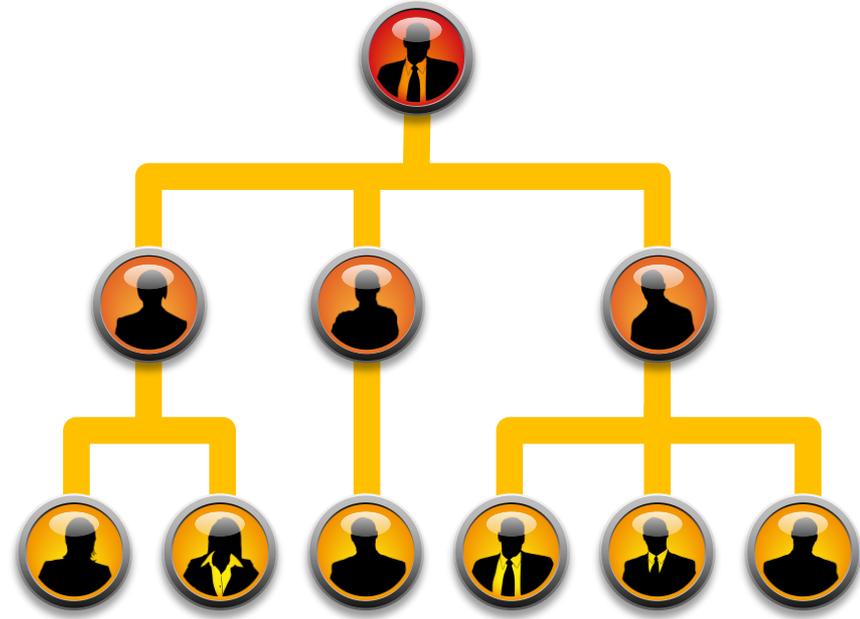
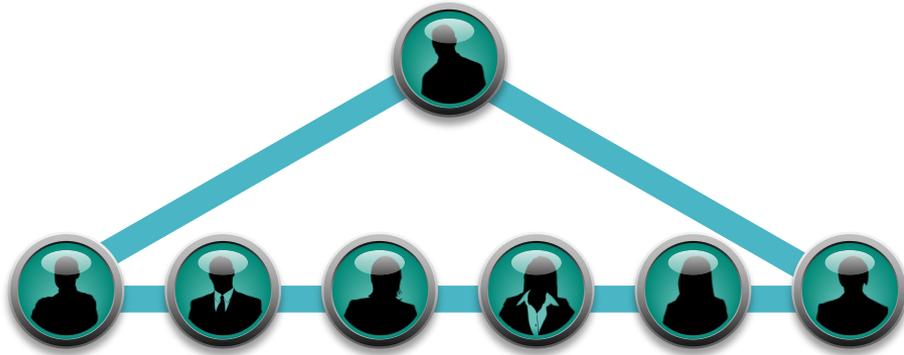


Politique



Horizontalité

Verticalité



Management



Personal branding

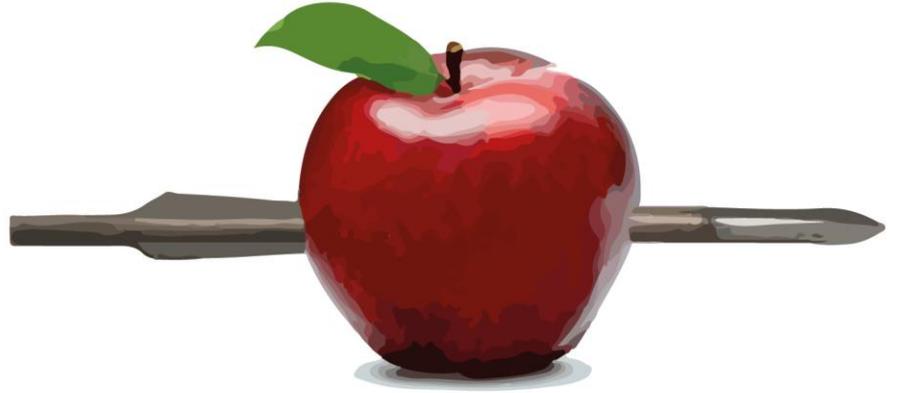


Conformisme



Dresscode





# Chapitre 2

# Switzerland

vs

# Digital?



Protectionnisme

Décentralisation



Politique



Accessibilité

Exclusivité

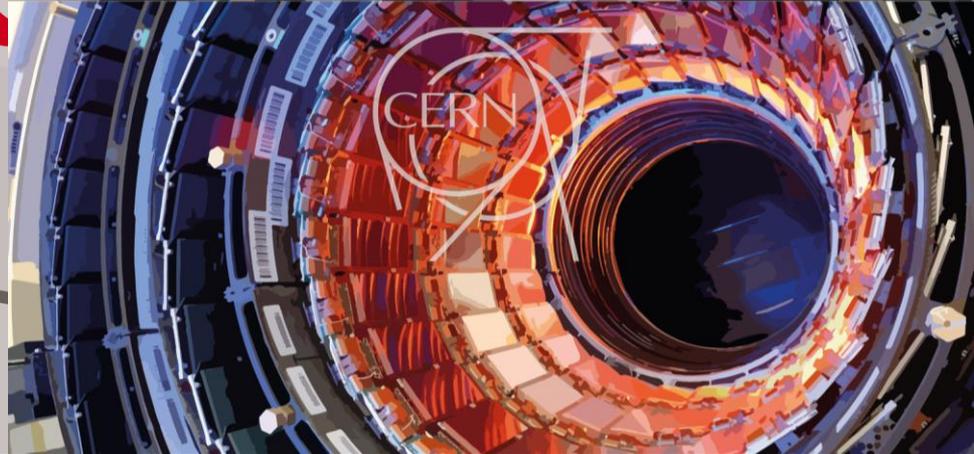


Qualité



Ecosystème

Ecosystème



R&D



Yes we can...

Yes we do...



Équité



«Le Suisse se lève tôt, mais se réveille tard»

Anonyme

# Dans la peau des utilisateurs

## Démarche UX de l'Etat de Fribourg

Symposium EGovernment romand Fribourg, 5 mai 2017  
Marie-Christine Müller

# Le portail fr.ch

---

## Dans un monde en mouvement

- >  **Vieillessement**  du point d'entrée: [www.fr.ch](http://www.fr.ch) a plus de 10 ans
  - > A ce jour, 110 sites en ligne dans le CMS de l'Etat, près de 30'000 pages, plus de 300'000 pages vues par jour, 400 rédacteurs web.
- >  **Contexte légal**  : Loi sur l'information (primauté de l'internet) et LHand (accessibilité)
- >  **Technologie et nouveaux usages** : internet mobile, webdesign, médias sociaux
- >  **Prestations de l'Etat en ligne**  : projet de guichet de cyberadministration
- >  **Le client devient roi** : les utilisateurs donnent leur avis et veulent plus de transparence

# Projet de refonte du portail

---

## Vision

«Le portail internet de l'Etat de Fribourg donne accès à l'ensemble des informations et prestations électroniques de l'Etat de Fribourg disponibles sur internet, quels que soit la manière de chercher, l'environnement technique utilisé ou le point d'entrée.»

- > **Mobilité et disponibilité** : je peux y accéder en tout temps depuis n'importe quel lieu et à partir de l'appareil que j'utilise à cet instant ;
- > **Simplicité et accessibilité** : je trouve les informations et les prestations de manière simple et intuitive ;
- > **Interactivité** : je peux accéder facilement à des prestations en ligne sans rupture de média ou poser des questions et donner mon avis.

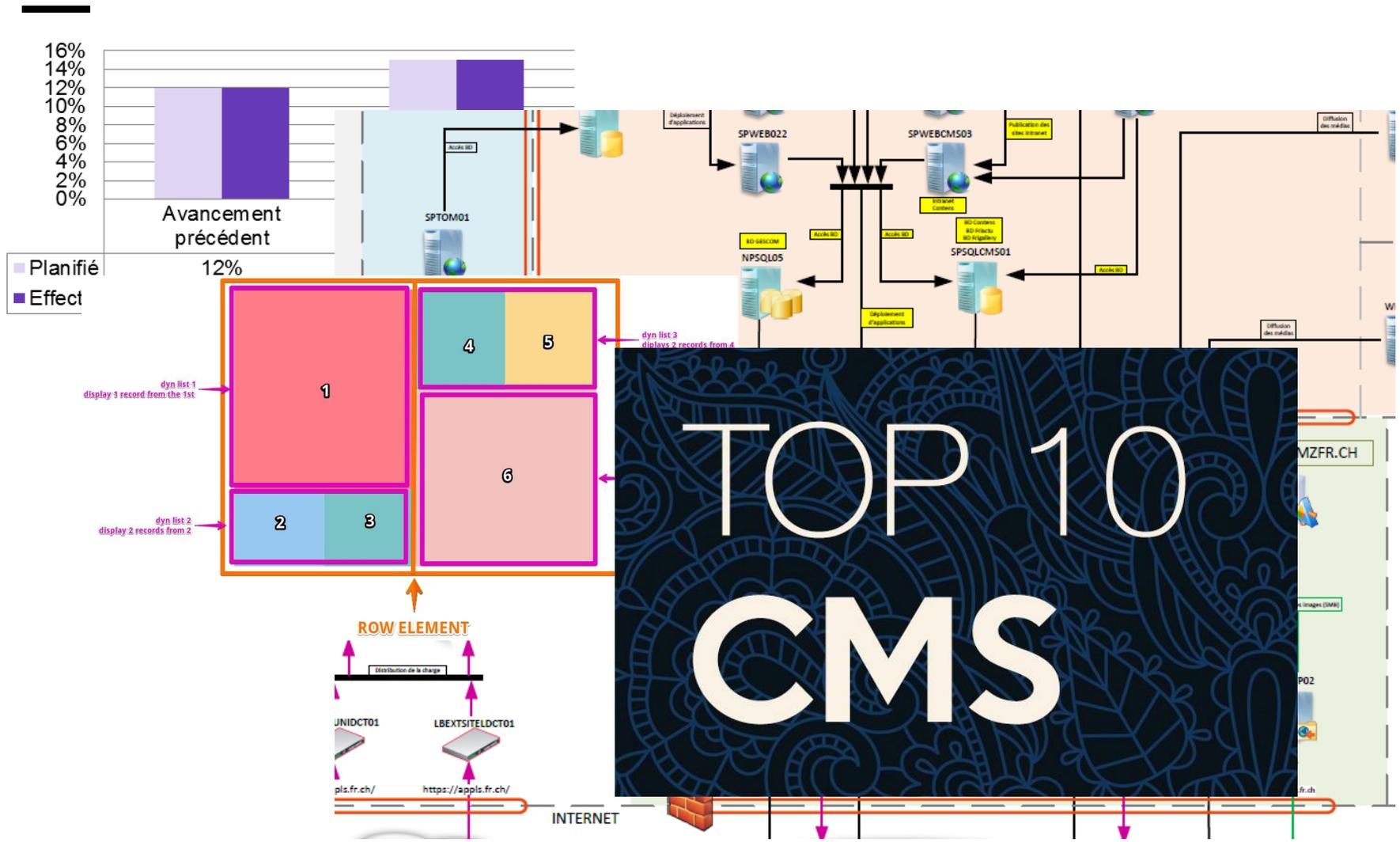
# Projet de refonte du portail

---

## Objectifs

- > **Aller encore plus vers les besoins des citoyens**
  - > Compatibilité avec l'internet mobile (tablettes, smartphones) – responsive design
  - > Normes d'accessibilité (barrierefreie Website)
  - > Plus de prestations en ligne (intégration de la cyberadministration)
  - > Plus d'interactivité (médias sociaux, e-democracy, avis sur le contenu)

# Projet de refonte du portail



# Les besoins des utilisateurs?

—



# Changer d'optique



# Les besoins des utilisateurs

---

Au fond, sommes-nous sûrs que ce que nous faisons est utile? Pertinent? Compris?

- > **Partir des besoins de l'utilisateur pour construire le système d'information**
  - > Et non pas de nos seuls besoins
  - > Ou des besoins de l'utilisateur que nous percevons/supposons
- > **L'utilisateur doit être au centre** (user-centered design)
  - > Opportunité pour optimiser nos processus internes
  - > Favorise une approche transversale et pluridisciplinaire entre les différents acteurs, les services et les utilisateurs.

# Les besoins des utilisateurs

---

Qui sont-ils? Que veulent-ils? Comment se comportent-ils?

- > L'offre correspond-elle à leurs besoins?
- > Trouvent-ils ce qu'ils recherchent?
- > Quelles sont leurs habitudes?
  
- > Mandat d'analyse des besoins confié à une entreprise **spécialisée** en webdesign et UX

# Démarche UX

## UX?

Une définition...

- > Mélange d'ergonomie, de sémantique, d'esthétique et de «praticité».
- > La technique, les coulisses sont cachées et se mettent au service de l'utilisateur qui va vivre une expérience que l'on veut agréable, inoubliable, intéressante.
- > L'UX, bonne ou mauvaise peut être partout, des exemples:

Nespresso - Apple - Fondation Beyeler, architecte Renzo Piano – Bruit de la portière de votre auto - Automate à café – Agencement de cuisine

# Démarche UX Fribourg

---

## Méthodologie

### 1. Interviews et tests qualitatifs portant sur les 3 types d'utilisateurs

- > Les personas
- > Les citoyens
- > Les rédacteurs

### 2. Catalogue de recommandations et maquette visuelle

# Démarche UX Fribourg

---

## Les personas

- > Sont des utilisateurs cibles fictifs basés sur des **modèles de comportements** pour lesquels la future plateforme devrait être particulièrement optimisée.
- > Accent sur des personnes auxquelles on ne porte pas assez souvent attention. Par ex. une personne malvoyante, une personne de langue étrangère et une personne avec des problèmes de mobilité aux mains.

# Démarche UX Fribourg

---

## Les personas

**Martin** : Un futur retraité qui souhaiterait **pouvoir profiter de prestations en ligne** et a l'espoir que l'information soit facile à trouver. Il navigue **de préférence en allemand**. Il a une mauvaise vue et un problème de motricité à la main

**Julien** : Un jeune journaliste daltonien qui **utilise souvent l'actualité** du site ainsi que des aspects juridiques. Il espère pouvoir **accéder au site avec son smartphone en déplacement**.

**Lauriane** : Une jeune en formation **aveugle de naissance**. Elle espère pouvoir naviguer comme tout un chacun car, comme elle le dit, cela ne devrait **pas être un facteur limitant**. Elle souhaite **pouvoir collaborer** et donner un retour si elle détecte des mauvais fonctionnements.

**Sara** : Une mère de famille souhaitant déménager à Fribourg avec sa famille. Ils viennent de Madrid et leur connaissance du français est encore assez limitée. Sara espère pouvoir trouver l'information qu'elle cherche grâce à une aide iconographique et un **moteur de recherche puissant qui la corrige lorsqu'elle fait des erreurs**. Elle souhaite également **se sentir la bienvenue à Fribourg**.

# Démarche UX Fribourg

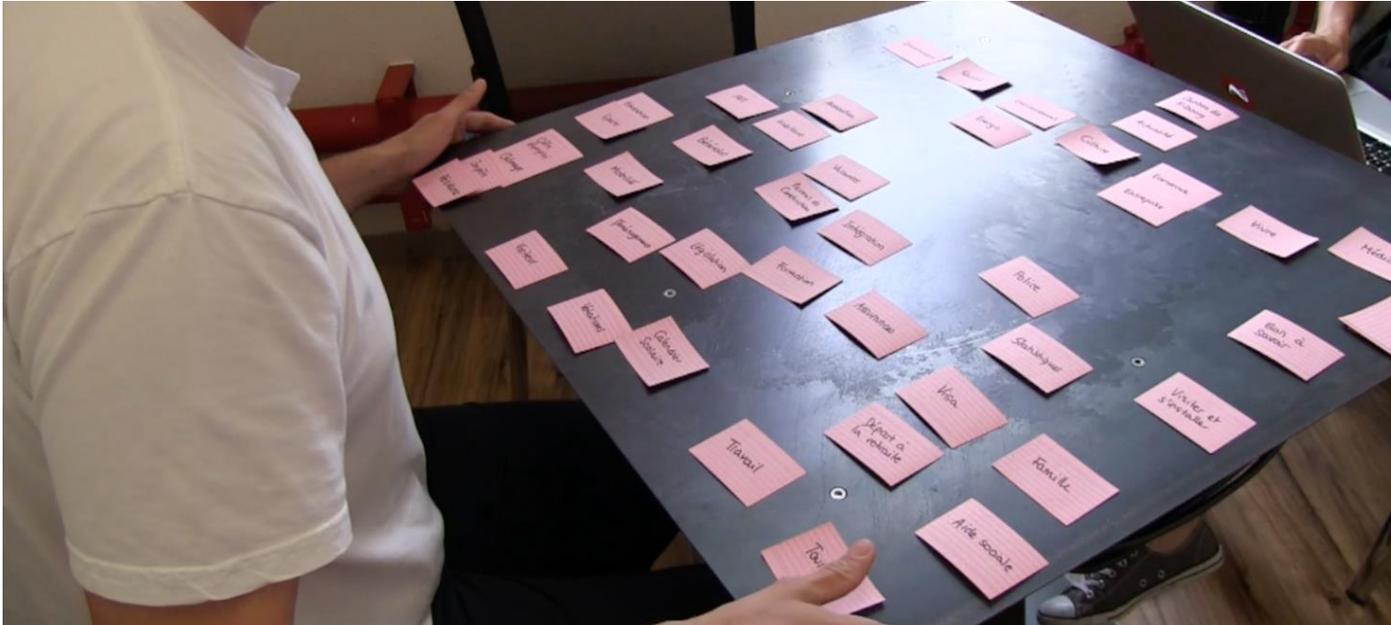
## Les citoyens et citoyennes



Dans les rues de Fribourg pour interviewer les passants et tester les premières maquettes.

# Démarche UX Fribourg

## Les citoyens et citoyennes



Des recherches ont été faites durant les interviews pour détecter les meilleures catégories représentatives pour une navigation principale.

# Démarche UX Fribourg

---

## Les citoyens et citoyennes : constats et besoins

- > Accéder au site depuis **n'importe quel appareil** et ne perdre aucune information
- > Pouvoir **naviguer** dans le site sans perte d'orientation, de manière plus intuitive
- > Disposer d'une **recherche performante** (les garder sur le site et non plus le va-et-vient Google-fr.ch)
- > Une nouvelle architecture de l'information : **contenu organisé thématiquement** plutôt que hiérarchiquement, de manière à ce que les informations sur un même thème ne soient pas éparpillées par Directions, Services etc.
- > Le vocabulaire est **trop élaboré**
- > Les médias sociaux devraient faire partie du site

# Démarche UX Fribourg

## Les rédacteurs et rédactrices web : constats et besoins



- > Le besoin d'aide constant
- > La limitation des possibilités au niveau du contenu
- > Le manque de processus de revue
- > Des fonctionnalités existantes mais boguées
- > Travailler sans retour sur la pertinence et l'intérêt du public
- > Ne pas connaître le travail similaire des collègues

# Démarche UX Fribourg

---

## Le choix du CMS

400 rédacteurs et rédactrices web

Appel pour le comité d'évaluation de la maquette (PoC)

- > 5 personnes pour l'élaboration du questionnaire d'évaluation
- > 27 volontaires pour les journées de test.

# Autre démarche UX

---

## Un contenu adapté au public-cible

### L'évaluation du contenu du site internet du Centre fribourgeois de santé sexuelle

**Objectifs** : Il s'agissait de recueillir les premières impressions et les suggestions de participants (parents et enfants) sur le site internet et d'évaluer la qualité de ses rubriques (langage, structure, contenu, mise en page)

**Méthode** : Qualitative. Entretiens individuels et de groupe avec des parents ( $n=16$ ) (de 26 à 50 ans) et des enfants ( $n=11$ ) (de 8 à 13 ans) recrutés par échantillonnage de convenance. Parents et enfants ont lu les contenus du site (version papier) et ont répondu à une grille d'évaluation avant de participer à une discussion avec l'intervieweuse.

# Autre démarche UX

---

## Un contenu adapté au public-cible

### Résultats

*Parents* : Le ton et le style de langage appropriés. **Passages trop scientifiques** et peu conviviaux. Le vocabulaire trop élaboré.

*Enfants* : Langage était compréhensible et adapté, malgré quelques **difficultés** due au **vocabulaire technique**. Proposition d'ajouter des définitions ou des illustrations pour expliquer les mots compliqués.

*De manière générale*, la structure des textes ne donnait pas de **repères**. Points cités pour améliorer : **ajout de titres, de listes à puces, de liens**, de couleurs et d'expressions en caractère gras. Amélioration de la mise en page, jugée terne et rigide, avec des images et de la couleur.

### Conclusion

Critiques constructives recueillies -> meilleure connaissance des préférences des utilisateurs -> être en mesure d'ajuster nos textes sur la base de suggestions réalisables.

# Autre démarche UX



## Le guichet de cyberadministration

### > Portail fr.ch

= je recherche des infos (*informationnel*)

### > Guichet de cyberadministration

= je m'identifie et j'obtiens une prestation en retour (*transactionnel*)

Sera aussi testé par des utilisateurs avant sa mise en production (première mouture à l'automne 2017).

# Dans la peau des utilisateurs

---

## Atelier

Trier et catégoriser les thèmes de la navigation principale

### Règles

- > Maximum 12 catégories principales, si plus expliquer pourquoi
- > Possibilité de grouper des catégories
- > Profondeur des sous-catégories libre
- > Possibilité de proposer des catégories inexistantes

# Les catégories principales du portail fr.ch

---

## Choisies par les utilisateurs

1. Economie (Travail)
2. Formation (Éducation)
3. Vie privée
4. Visiter et s'installer
5. Mobilité
6. Santé
7. Gouvernement (État)
8. Culture
9. Environnement
10. News

# Merci de votre attention et participation!

---

Des questions? Des remarques?

**Marie-Christine Müller**, adjointe au responsable, communication digitale

[marie-christine.mueller@fr.ch](mailto:marie-christine.mueller@fr.ch) T +41 26 305 50 74

**Chancellerie d'Etat** CHA

Bureau de l'information

Rue des Chanoines 17, 1701 Fribourg

[www.fr.ch/cha](http://www.fr.ch/cha)



# Sources photographiques

---

## Slides 5-6-7:

Etat de Fribourg

<https://forum.webflow.com/t/responsive-grid-system/35036>

<https://www.appvizer.fr/magazine/marketing/site-web-cms/creer-son-site-classement-2017-des-meilleurs-cms-1485436983>

[http://yveslechevalier.free.fr/?attachment\\_id=2678](http://yveslechevalier.free.fr/?attachment_id=2678)

<http://fr.euronews.com/2016/08/01/cinq-des-meilleurs-moments-olympiques>

## Slides 14-15, 17

Nothing Interactive GmbH cop. Etat de Fribourg



# **Les Guichets Sociaux Régionaux (GSR) :**

## **Le modèle neuchâtelois**

6<sup>e</sup> eGovernment Symposium Romand  
«La Cyberadministration du point de vue de l'utilisateur»  
*5 mai 2017 à Fribourg*

# Contenu de la présentation

- Les prestations concernées
- Vers une décentralisation de l'accès aux prestations sociales
- 1 GSR = 3 métiers
- Demande de prestations sociales et GSR – Processus en place
- Développement de prestations en ligne (GU)
- Défis à relever
- Perspectives



**demander une prestation sociale, c'est maintenant plus simple**



**LES GUICHETS SOCIAUX RÉGIONAUX**  
points d'accès pour toutes vos prestations sociales

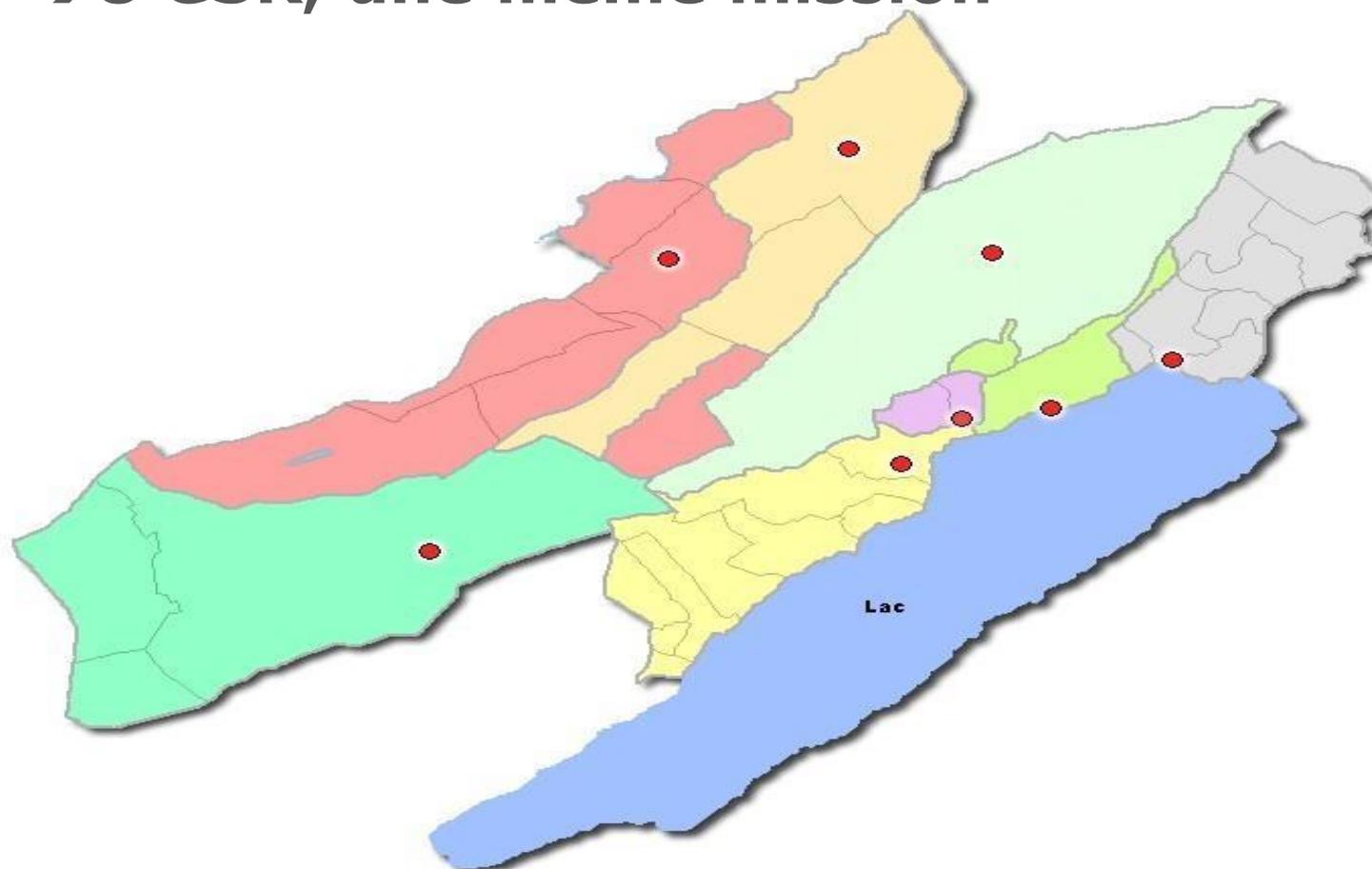
# De quelles prestations parle-t-on?

- Avances de pensions alimentaires, ORACE / DEAS
  - ~~Mesures d'intégration professionnelle, OFET / DEAS~~
  - Subsidés de l'assurance-maladie, OCAM / DEAS
  - Bourses d'études, OCBE / DEAS
  - Aide sociale, SSR + ODAS / DEAS
  - ? Autres prestations
- ➔ La mise en place des GSR concerne l'accès aux prestations financières accordées sous condition de ressources
- ➔ Cet accès se fait par les GSR au travers d'une demande de prestations sociales (formulaire unique pour l'ensemble des prestations concernées)

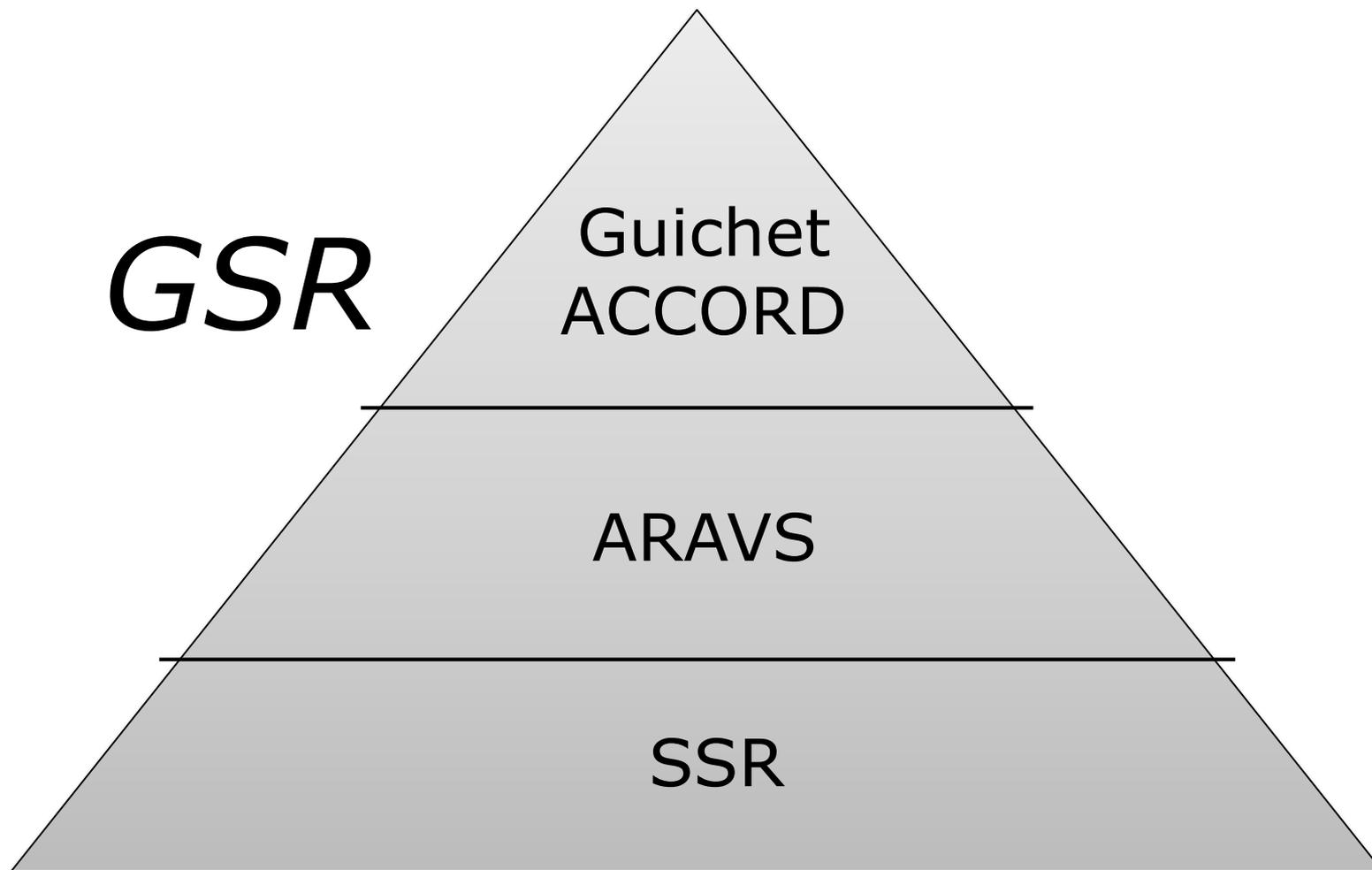
# Découpage géographique cantonal

→ 8 services sociaux/agences AVS

→ 8 GSR, une même mission



# 1 GSR = 3 métiers



# Optimiser la collaboration

## ▪ Avant la mise en place des GSR

- **5** secteurs... **5** pratiques... et parfois **5** lectures différentes d'une même situation
- Risque de décisions individualisées et cloisonnées  
→ Dispersion

## ▪ Dès le 6 janvier 2014

- **5** secteurs (**4** depuis 9.2016) avec **1** processus unique d'analyse et une analyse basée sur **1** socle commun
- Des décisions prises par l'ensemble des secteurs sur la base d'un travail d'instruction mené par les GSR à l'aide d'un logiciel commun (la BACEDOS)

## **GSR : un accès décentralisé**

- Une porte d'entrée décentralisée pour les prestations sociales
- Un rôle d'aiguillage dans le dispositif social
- Un nouveau métier à créer : se situe à la croisée des chemins du social
  - ➔ Personnel recruté et formé
  - ➔ Infrastructures adaptées
- Pour les usagers = plus grande proximité



## plus clair, plus proche, plus transparent

Créés par les communes en partenariat avec le Service de l'action sociale du canton de Neuchâtel, les Guichets Sociaux Régionaux sont les points d'accès pour toute demande de prestations sociales

### QUELLES SONT LES PRESTATIONS DONT VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER ?

Avances sur les contributions d'entretien (pensions alimentaires)

Subsides à l'assurance-maladie

Bourses d'études

Aide sociale

### 1 FAITES VOTRE DEMANDE

Rendez-vous dans le Guichet Social Régional lié à votre commune (adresse au verso)  
> Remplissez un formulaire unique

### 2 VOTRE DOSSIER EST EXAMINÉ

Vos besoins sont analysés de manière globale. L'examen tient compte de votre contexte financier. Il est effectué selon deux critères communs pour garantir un traitement équitable:

- > Les personnes de votre ménage (Unité Économique de Référence)
- > Le calcul global des revenus, fortune et charges de votre ménage (Revenu Déterminant Unifié)

### VOS DONNÉES SONT TRANSMISES

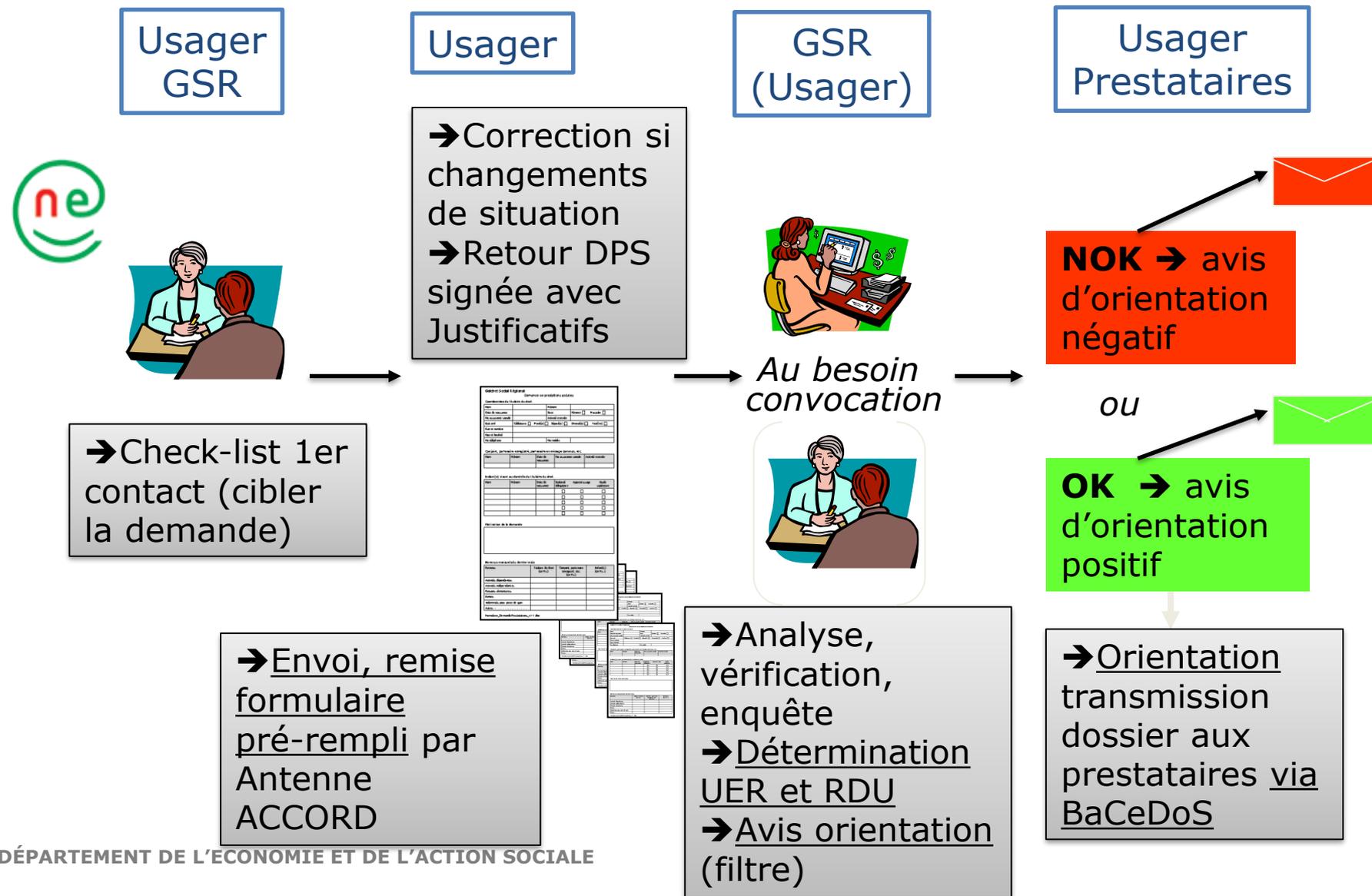
Toutes vos informations sont regroupées en une seule base de données

### 3 VOTRE DOSSIER EST ORIENTÉ

Après l'examen et si les conditions sont remplies, votre dossier est orienté vers les services compétents qui traiteront votre demande



**Ouverture dossier → Reprise données → Vérification par usager → Analyse et contrôle**



# GSR et prestations Guichet Unique

Utilisateurs



Accès sécurisé GU



Guichet unique

Prestations GU

→ Contrôle habitants / Démocratie / Ecole / Fiscalité / Mobilité / ... Social?



BDP



SIPP



BACEDOS



GED BACEDOS

# Révolution au sein des secteurs prestataires

- Récolte de documents et dossier constitué en amont
- Analyse de situation déjà engagée
- Montant du minimum vital (aide sociale) déjà évalué
- Connaissance systématique des décisions prises par les secteurs (via l'écran de suivi BACEDOS)
- «Filtre» des GSR avec contacts privilégiés entre ces derniers et les usagers/utilisateurs

# Canton et communes : travailler ensemble

- Forte intensification des échanges
- Travailler ensemble pour « faire vivre » le nouvel accès aux prestations sociales
  - Comité de pilotage/Commission de coordination
  - CdC Social
- Travailler ensemble pour plus de simplicité pour l'utilisateur

# Défis / Perspectives

- Poursuite du travail d'accompagnement par l'équipe de projet/SASO → Appui/coordination GSR-Services prestataires
- Optimisation de la qualité des dossiers instruits par les GSR
- Poursuite de l'harmonisation du dispositif
- Réorientation du dispositif dans un contexte financier difficile
- Prise en compte des demandes du Parlement cantonal (lutte contre les effets de seuil) & Priorités du Conseil d'Etat (Reglo, lutte contre les abus)
- Implémentation prestations Guichet Unique par étapes

- ✓ Vos remarques
- ✓ Vos questions



# METTEZ DU FACILE À COMPRENDRE DANS VOS SITES!

---



**EINFACHE SPRACHE**

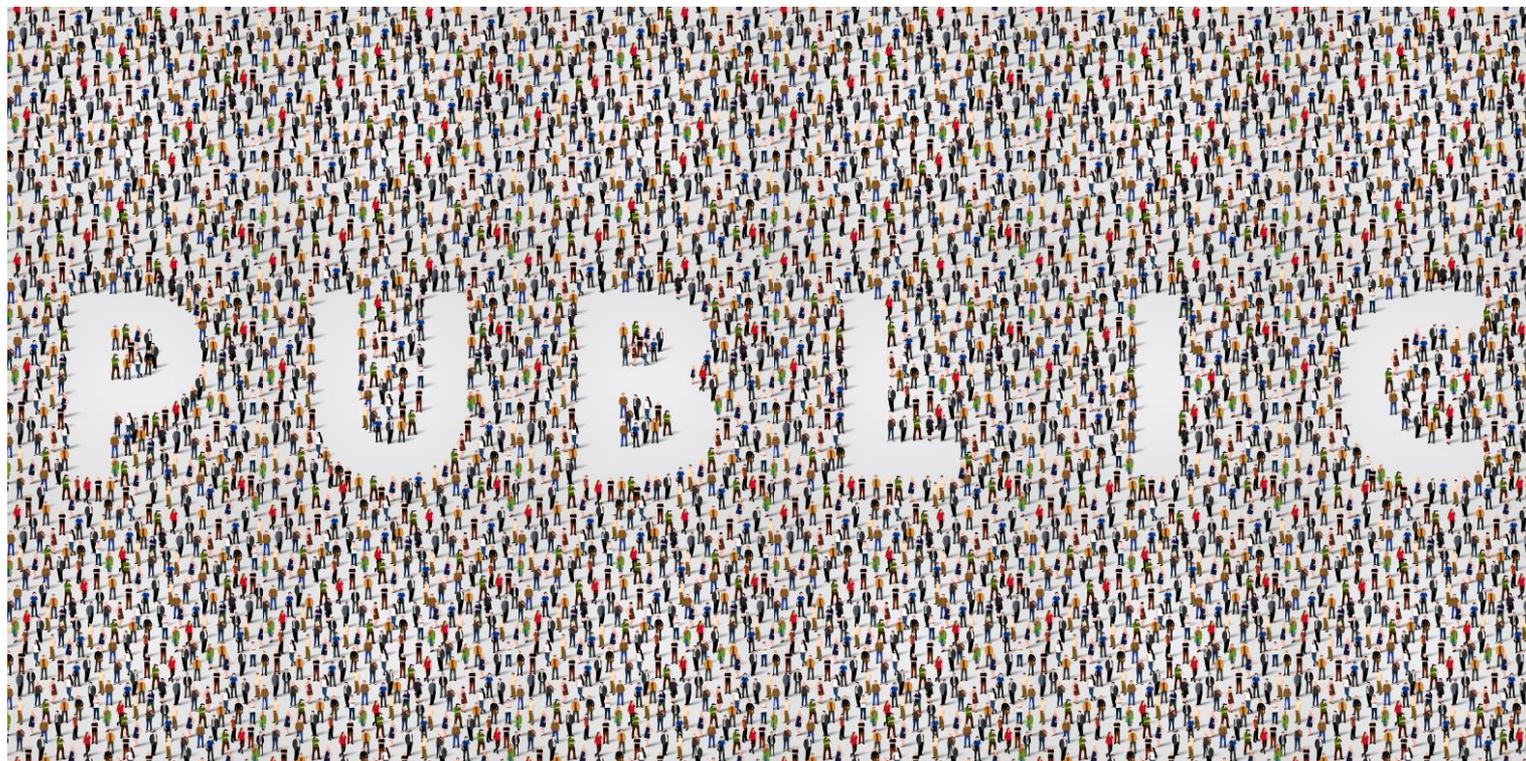


# Un défi





# Un défi... de taille!





# Un outil de plus



Un outil de plus

# Mots



# Un outil de plus

Le facile à lire et à comprendre

# Falc



# Quel public?



# Quel public?



➤ Déficience intellectuelle



# Quel public?



- Déficience intellectuelle
- Troubles du langage, surdité
- Vieillessement, démence
- Difficultés de lecture (illettrisme)
- De langue étrangère



# Quel public?

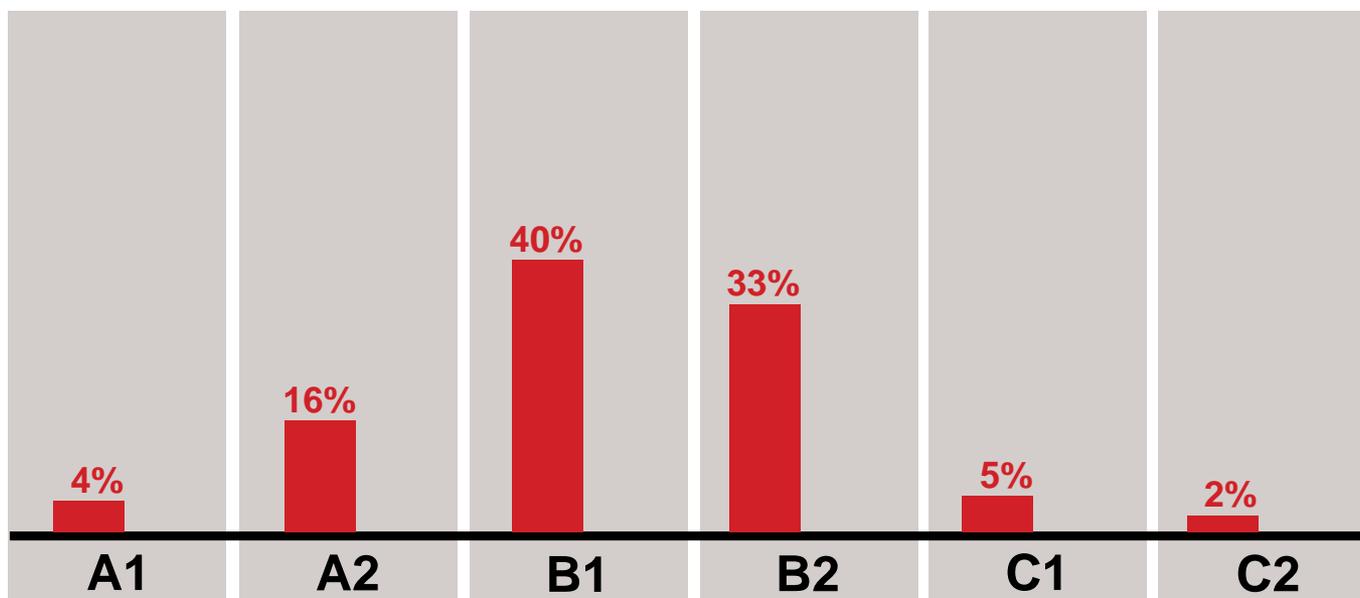
# 40-60%

des utilisatrices et utilisateurs potentiels



# Les niveaux de langue

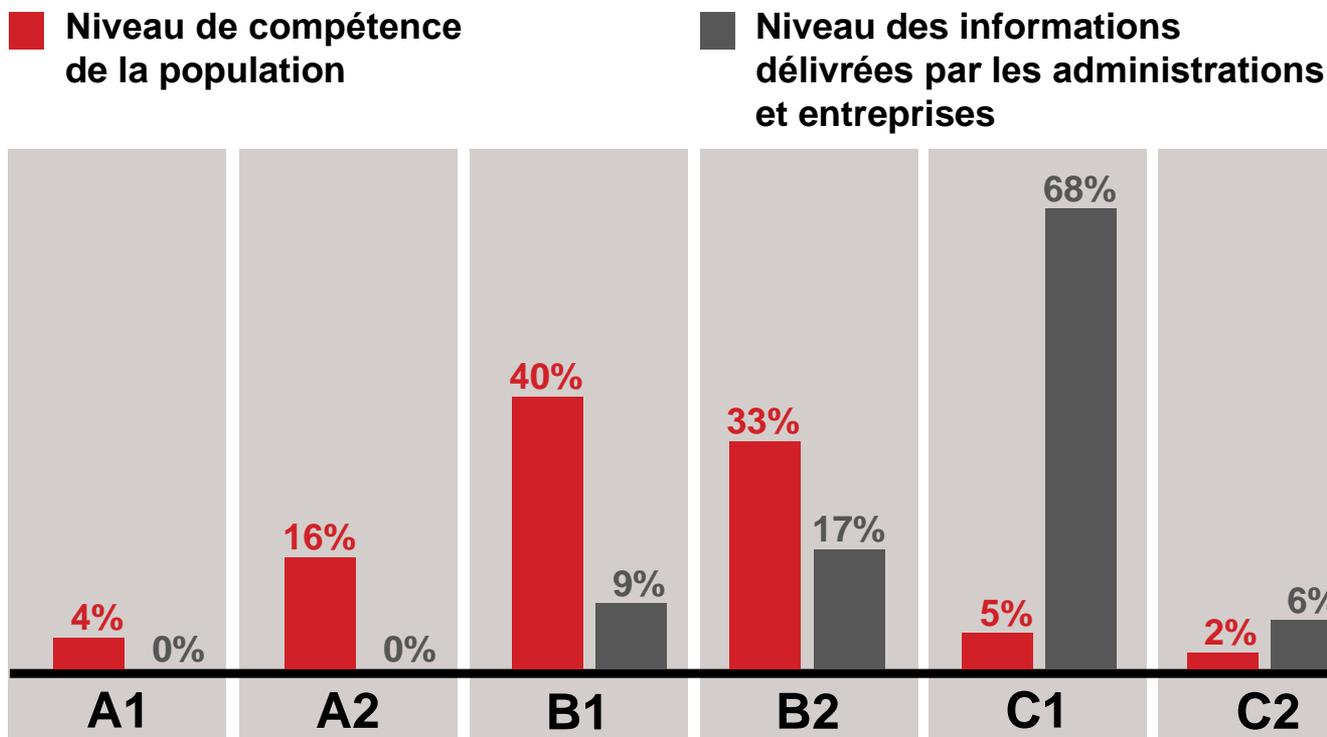
■ Niveau de compétence de la population



Quellen: R. Beekveldt, Spass am Lesen Verlag und „Level One Studie“, Uni Hamburg 2011.



# Les niveaux de langue



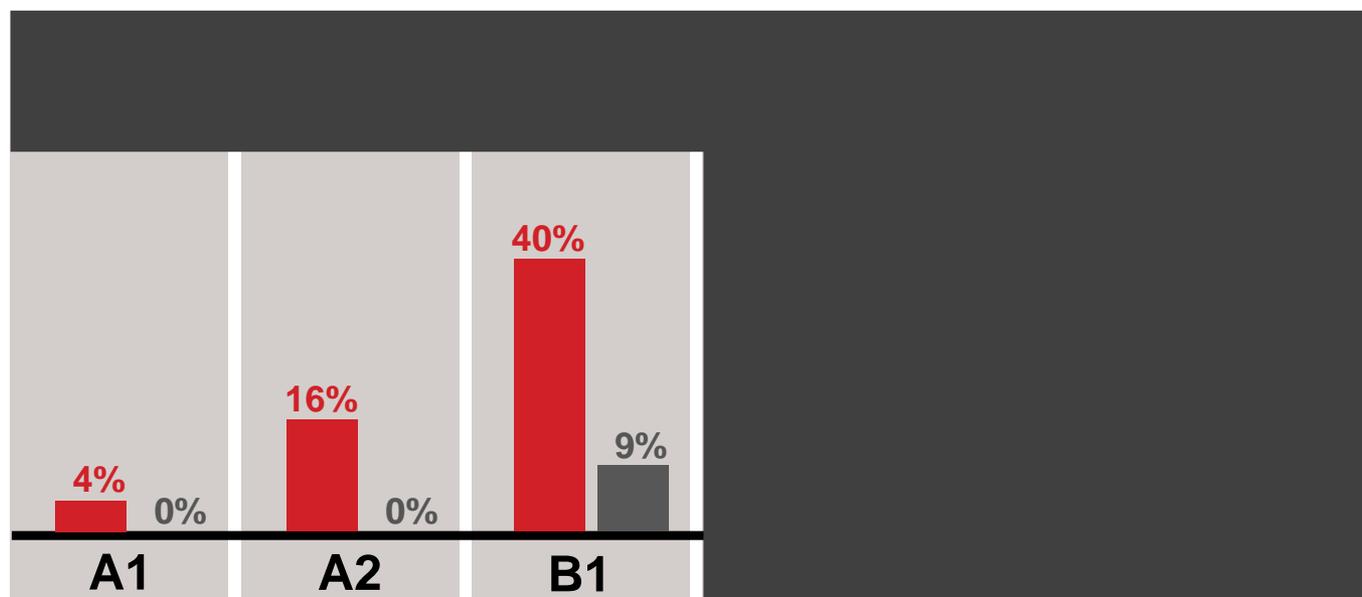
Quellen: R. Beekveldt, Spass am Lesen Verlag und „Level One Studie“, Uni Hamburg 2011.



# Les niveaux de langue

■ Niveau de compétence de la population

■ Niveau des informations délivrées par les administrations et entreprises



Quellen: R. Beekveldt, Spass am Lesen Verlag und „Level One Studie“, Uni Hamburg 2011.



# Oups!

<http://blog.atalan.fr/dyslexie-lettres-dansent/>



# Un exemple

En cas de soupçon d'abus, les données personnelles ne sont analysées que sur ordre exprès de la direction de l'établissement ou des autorités de poursuite pénale.

En cas de violation du présent règlement, l'établissement peut restreindre l'utilisation de l'infrastructure MCE. Si le règlement est de nouveau enfreint malgré l'avertissement, la personne concernée peut être totalement exclue de l'utilisation.

## **Nous avons un doute?**

Si nous **pensons**:

Vous ne suivez **pas** les règles.

Alors notre direction peut dire:

Nous allons regarder vos données.

## **Nous sommes certains?**

Si nous **savons**:

Vous ne suivez **pas** les règles.

Alors nous pouvons vous dire:

Vous n'avez **plus** le droit d'utiliser

**tous** les moyens électroniques.

## **Vous continuez à ne pas suivre les règles?**

Alors nous pouvons vous dire:

Vous n'avez **plus du tout** le droit

d'utiliser les moyens électroniques.

## **Vous faites quelque chose interdit par la loi?**

Par exemple :

Vous avez téléchargé des films pornos interdits.

Alors nous pouvons le dire à la police.



# Des publications





# Et internet?



# Et internet?

1. **Ministère de la Formation et Recherche (Allemagne)**  
<https://www.bmbf.de/>
2. **Bureau contre les discriminations (Allemagne)**  
[http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html)
3. **Ministère des affaires sociales et de la santé – informations pour les personnes âgées (France)**  
<http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>
4. **Election du Bundestag – Blog d’information (Allemagne)**  
<http://bundestagswahl-leicht.de/>
5. **Île-de-France – Magazine d’actualité de la région Île-de-France**  
<http://facile-a-lire.iledefrance.fr/#couverture>
6. **Nachrichtenleicht – Site de news hebdomadaires (Allemagne)**  
<http://www.nachrichtenleicht.de/>
7. **Einfach Heidelberg – Blog sur la ville d’Heidelberg (Allemagne)**  
<http://www.einfach-heidelberg.de/>
8. **Santé très facile – Site d’information sur la santé (France)**  
<http://www.santetresfacile.fr/>
  
9. **Participa – Plateforme bernoise d’information pour les personnes handicapées**  
<http://www.participa.ch/>
10. **Easyvote – Plateforme indépendante d’information sur les votations en Suisse**  
<https://www.easyvote.ch/de/home/>
11. **Ch.ch – Portail d’information des autorités suisses**  
<https://www.ch.ch/fr/>



# Intégrez!





# Du point de vue de...

Une affaire de citoyenneté

- 40-60% de la population



# Du point de vue de...

Une affaire de citoyenneté

- 40-60% de la population

Pour les utilisateurs

- Plus proches



# Du point de vue de...

Une affaire de citoyenneté

- 40-60% de la population

Pour les utilisateurs

- Plus proches

Une affaire de loi

- Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées



# Ressources

1 guide – 14 recommandations

[www.facileasurfer.ch](http://www.facileasurfer.ch)



1 dropbox – des exemples

[www.textoh.ch](http://www.textoh.ch)

> [Exemples de produits](#)

# Merci



France Santi

[www.textoh.ch](http://www.textoh.ch)

[france.santi@textoh.ch](mailto:france.santi@textoh.ch)

Association Einfache Sprache

[www.einfachesprache.ch](http://www.einfachesprache.ch)



**EINFACHE SPRACHE**



# Une affaire de loi

## Article 9.1

Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

## Article 21

Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information.

- Les États Parties prennent toutes mesures appropriées pour que les personnes handicapées puissent exercer le droit à la liberté d'expression et d'opinion, y compris la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous moyens de communication de leur choix au sens de l'article 2 de la présente Convention. À cette fin, les États Parties :
- Communiquent les informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap;
- Acceptent et facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix;
- Demandent instamment aux organismes privés qui mettent des services à la disposition du public, y compris par le biais de l'internet, de fournir des informations et des services sous des formes accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent utiliser;
- Encouragent les médias, y compris ceux qui communiquent leurs informations par l'internet, à rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées;
- Reconnaissent et favorisent l'utilisation des langues des signes.



# Une affaire de loi

## **Art. 14 Mesures en faveur des personnes handicapées de la parole, de l'ouïe ou de la vue**

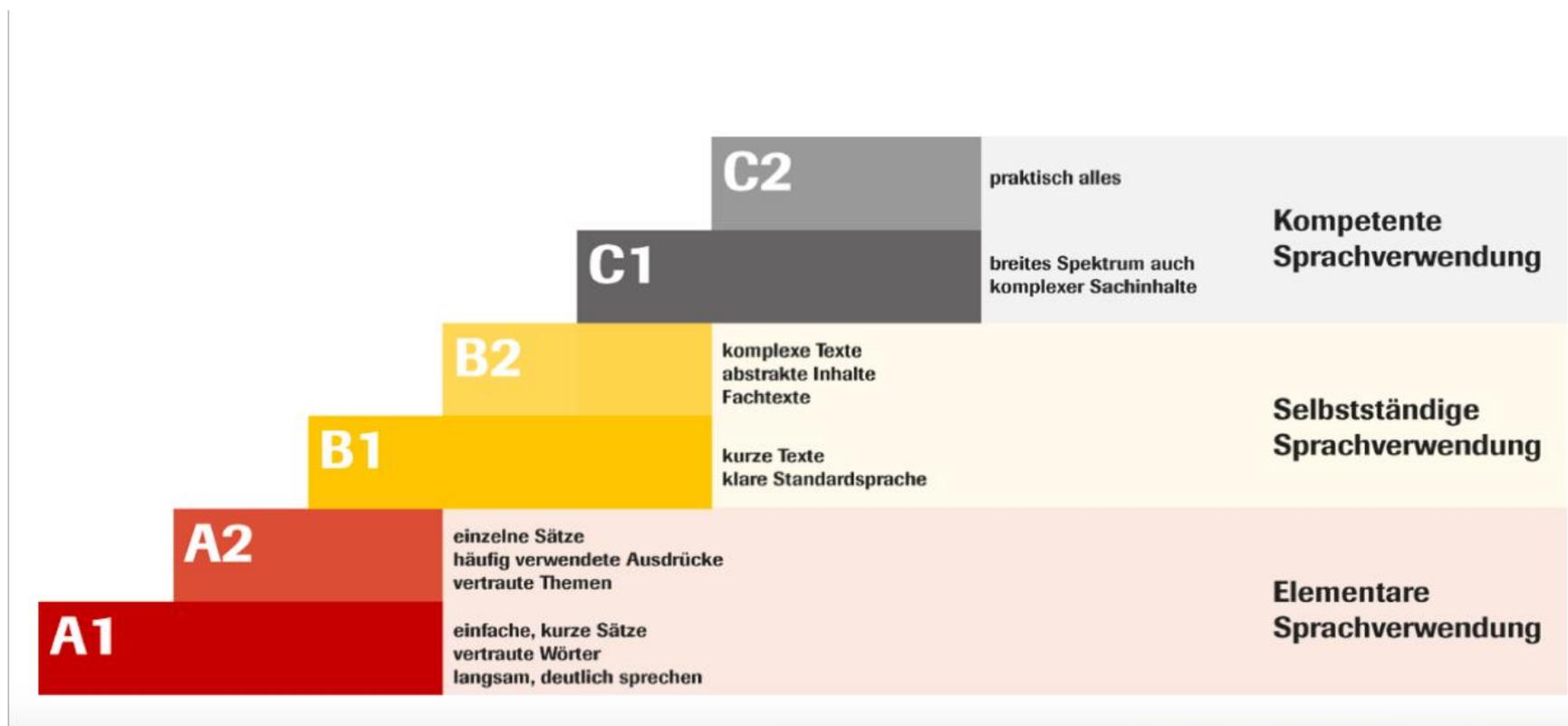
<sup>1</sup> Dans les rapports avec la population, les autorités prennent en considération les besoins particuliers des handicapés de la parole, de l'ouïe ou de la vue.

<sup>2</sup> Dans la mesure où les autorités offrent leurs prestations sur Internet, l'accès à ces prestations ne doit pas être rendu difficile aux handicapés de la vue. Le Conseil fédéral édicte les prescriptions techniques nécessaires. Il peut déclarer obligatoires des normes techniques établies par des organisations privées.

<sup>3</sup> En complément des prestations de l'assurance invalidité, la Confédération peut:

a. soutenir les mesures prises par les cantons pour encourager l'utilisation du langage des signes et du langage articulé dans la formation scolaire et professionnelle des handicapés de la parole ou de l'ouïe et pour encourager les connaissances linguistiques des handicapés de la vue; b. soutenir les organisations et les institutions à but non lucratif d'importance nationale qui s'occupent de problèmes de langage et de compréhension rencontrés par les handicapés de la parole, de l'ouïe ou de la vue.<sup>4</sup> La Confédération peut soutenir les mesures prises pour rendre les émissions télévisées accessibles aux handicapés de l'ouïe ou de la vue

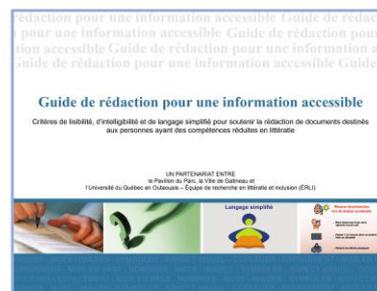
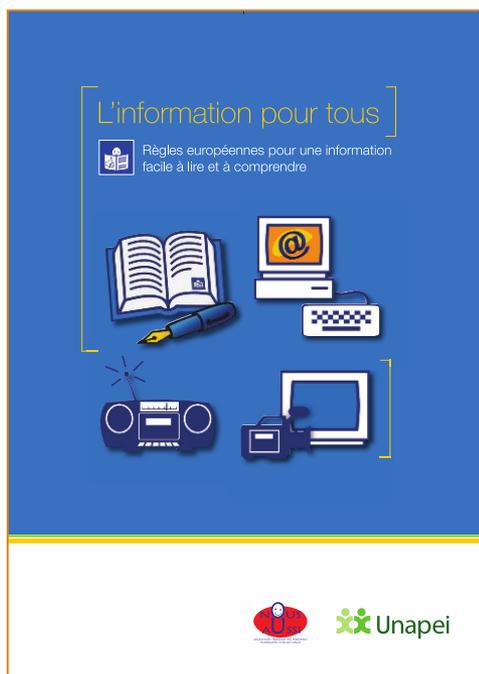
## Falc inclu dans la stratégie développée par le BFEH





# Un outil de plus

- Le facile à lire et à comprendre (falco)



# Les impôts ont un visage

6<sup>e</sup> eGov Symposium Romand

Fribourg, vendredi 5 mai 2017

Présentation de Mme Séverine Siegenthaler,  
Direction générale de la fiscalité, Etat de Vaud

# Sommaire

## 1) Bienvenue et introduction

## 2) Présentation DGF

## 3) 13 ans de rapprochement avec le contribuable

- CAT
- Cyberfiscalité
  - Citoyens
  - Professionnels
- Skype
- Événements
- Et la suite

## 4) Questions

## 5) Conclusion

# Bienvenue et introduction

# Présentation de la DGF - Missions

## **ACI**

**Imposition des personnes physiques**  
**Imposition des personnes morales**  
**Imposition à la source**

## **RF**

**Gestion des droits et charges en  
relation avec les immeubles**

**Gestion des  
référentiels civils**

## Présentation de la DGF - quelques chiffres

- **+ de 460'000 contribuables Personnes Physiques (PP) dans le canton (PF 2016)**
- **+ de 35'000 contribuables Personnes Morales (PM) dans le canton (PF 2016)**
- **+ de 900 collaborateurs répartis dans le canton sur 18 sites**
- **CHF 5'925,3 milliards de recettes fiscales (comptes 2015)**

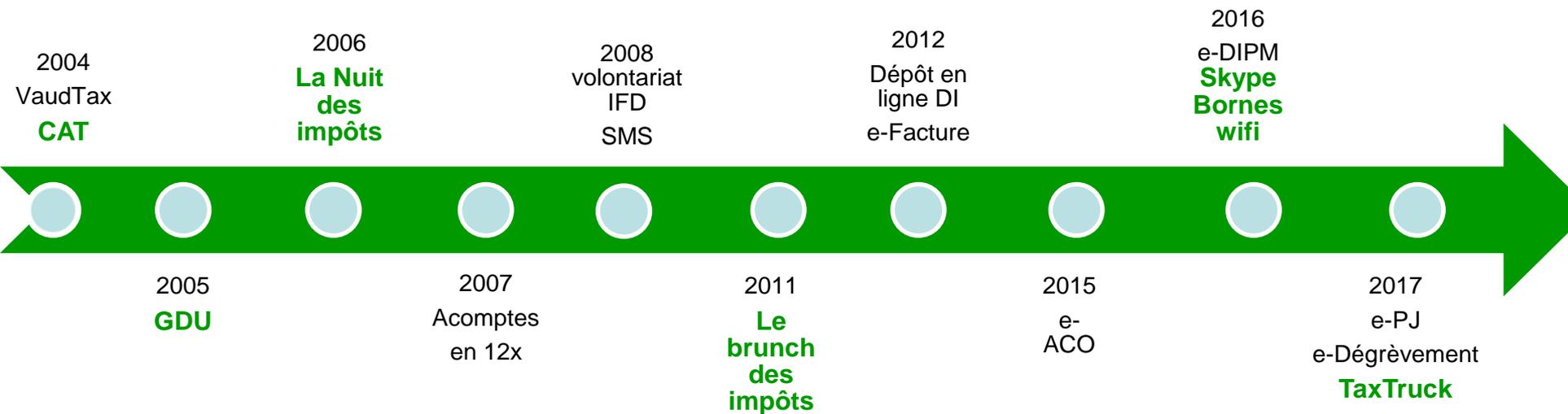
## 13 ans de rapprochement avec le contribuable

La DGF a développé son rapprochement sur 2 axes:

- Prestations de cyberfiscalité
- Rapprochement avec le contribuable pour lui faciliter la compréhension de l'impôt

**Objectif : Administration 360°**

# 13 ans de rapprochement avec le contribuable



## **CAT : Centre d'appels téléphoniques**

### **Une opportunité nous a conduit au professionnalisme**

- **Mise en œuvre en 2004 avec comme objectif initial :**
  - Soutenir les usagers de VaudTax -> 2, 2 ETP au démarrage
- **Puis montée en puissance pour d'autres missions:**
  - Appels déviés par le terrain
  - Création d'un no de tél générique différent de celui propre aux questions Vaudtax et communication externe de ce dernier
  - Gestion centralisée des courriels

## **1<sup>er</sup> Call center de l'Etat de Vaud**

## CAT : Organisation



Acquisition de compétences

- 15 ETP répartis sur 26 personnes
- 1 apprentie ARC
- CRM
- Téléphonie de type call center - CTI
- Base de connaissances intégrées
- Locaux et mobiliers adaptés
- Wallboard

## **CAT : Notre priorité – taux de résolution dès le 1<sup>er</sup> contact**

- Réponse directe aux questions générales d'assujettissement de taxation et de perception
- Soutien dans l'utilisation de VaudTax et des différentes prestations en ligne
- Etablissement de duplicatas, de modifications d'acomptes, d'arrangements de paiements gestion des délais de déclaration d'impôt, ...
- Prévention sur les changements de situation avec impact fiscal

## CAT : Nos objectifs

- **Quantitatif** : 1 ETP = 80 appels répondus + 20 tâches back-office /Par jour
- **Qualitatif** : **80%** basé sur les standards qualité définis

Un benchmark call center bancaire / ACI a été fait en 2012 et a permis de confirmer notre maîtrise et la qualité du service.

## CAT : Chiffres 2016

- 193'796 appels et courriels répondus
- 82,3 % traités directement par le CAT
- 24,82 % taux de courriel



# Cyberfiscalité – Pourquoi ?

La cyberfiscalité s'inscrit dans le cadre du déploiement de la cyberadministration cantonale

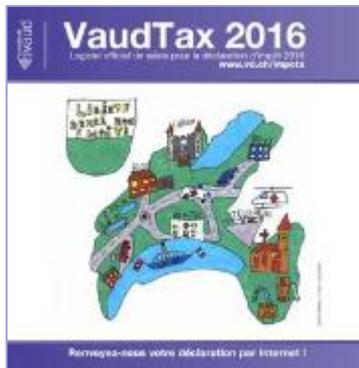
2 objectifs à la cyberfiscalité:

- Simplification administrative et proximité avec le contribuable
- Gain en efficacité en interne

## Cyberfiscalité – Principe d'identification légère

- Les prestations en ligne sont sécurisées via le principe d'identification légère pour la majorité des applications
- Envoi systématique d'un code de contrôle propre à chaque contribuable, chaque période fiscale et chaque prestation
- Nouvelles applications compatibles multi-support: responsive design (adaptable sur PC, tablette, smartphone...) et pour les mal-voyants

# Cyberfiscalité – Prestations offertes citoyens



- **VaudTax** existe depuis 2004
- Dépôt électronique depuis 2012
- Dépôt des pièces justificatives obligatoires depuis 2016

	PF 2015	PF 2014	PF 2013	PF 2012	PF 2011
Dépôt électronique en DI	+ de 250'000	+ de 244'000	+ de 231'000	+ de 210'000	+ de 161'000
Dépôt électronique en %	+ de 55 %	+ de 53 %	+ de 51 %	+ de 47 %	+ de 37%

# Cyberfiscalité – Prestations offertes citoyens

## e-Facture

- Existe depuis 2012
- Possibilité de payer leurs factures fiscales par e-banking ou e-finance
- Transmission par voie électronique des décisions de taxation, décomptes et acomptes

**+ de 21'000 adhérents**

## e-ACO

- Existe depuis 2015
- Demande de modifications d'acomptes

**Taux de pénétration : environ 50%**

# Cyberfiscalité – Prestations offertes professionnels

## e-DIPM

### Saisie en ligne de la déclaration d'impôt des Personnes Morales

- Mise en place depuis décembre 2016
- Simplification de la déclaration d'impôt
- Mise en œuvre de **e-DIPM** en partenariat avec les 3 associations faîtières des fiduciaires
- Simulateur du montant d'impôt

**Taux de pénétration : environ 30 %**

# Cyberfiscalité – Prestations offertes citoyens et professionnels

## e-PJ – Dépôt de pièces justificatives en ligne

Disponible depuis début 2017

Principe d'identification légère – Code de contrôle présent sur

- ✓ Demande de pièces
- ✓ Fourre PJ (Fiche de renvoi)

**canton de vaud** Office d'impôt des Personnes Morales

COPIE CONFORME A L'ORIGINAL

Rue du Nord 1  
1400 Yverdon-les-Bains

Fax : 0245576849

Affaire traitée par : Mme 02 Ustrfis

No de  
IDE : CHE-376.195.676  
A rappeler dans toute correspondance

Yverdon-les-Bains, le 8 décembre 2016

**IMPÔT SUR LE BÉNÉFICE ET LE CAPITAL 2016 (du 27.04.2016 au 30.09.2016)**

**Demande de pièces**

Mesdames, Messieurs,

A l'appui de votre dossier fiscal pour la période citée en titre, nous vous prions de nous adresser **dans les 20 jours** :

Test installation 16R4.C

**e-PJ - Envoi des pièces justificatives en ligne**  
 Désormais, il est possible d'envoyer vos pièces justificatives à l'auto-émission fiscale directement par internet !  
 Ce nouveau service est totalement sécurisé. Il suffit de vous rendre sur le site internet : [www.vd.ch/impots](http://www.vd.ch/impots) et utiliser votre code de contrôle e-PJ afin de vous authentifier : **536084**

Nous vous remercions par avance de votre réponse et vous présentons, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Office d'impôt des Personnes Morales  
document sans signature

**canton de vaud** DÉCLARATION D'IMPÔT 2016  
 Impôt cantonal et communal  
 Impôt fédéral direct  
 Office d'impôt des Personnes Morales

Rue du Nord 1  
1400 Yverdon-les-Bains

No de ..... J  
 IDE : CHE-376.195.676  
 Centre d'enregistrement  
 des déclarations d'impôt  
 CEDI 21  
 1014 Lausanne Adm cant

21-0

05994000320160000747180221

Code de contrôle e-PJ : 536084

**Fiche de renvoi**

Mesdames, Messieurs,

Cette feuille vous identifie au moyen du code barre situé en haut à gauche. Directement adressée, elle va vous servir à renvoyer les pièces justificatives demandées au moyen de l'enveloppe ci-jointe.

**Ne pas jeter SVP**  
à renvoyer avec les pièces justificatives

Partie réservée à l'administration

# Cyberfiscalité – Prestations offertes professionnels



## e-Dégrèvement

- Disponible depuis avril 2017
- Demande de dégrèvement pour l'impôt complémentaire sur immeuble (PM)
- Loi sur les impôts directs cantonaux, articles 128 et 129

# Skype



- **Mise en œuvre le 22.01.2016**
- **Discussion-vidéo avec le Centre d'appels téléphoniques (CAT) via l'application Skype:**
  - en recherchant «Administration cantonale vaudoise des impôts» dans Skype
  - en contactant directement dgf\_aci\_cat\_1 ou dgf\_aci\_cat\_2



# Skype



- **Pourquoi Skype ?**

- Sensibiliser la jeune population avec des outils de leur génération
- Faciliter les démarches administratives y compris pour les personnes à mobilité réduite
- Permettre aux contribuables d'avoir un contact visuel avec leur téléconseiller ( les impôts ont un visage)
- Améliorer la discussion
- Dédramatiser l'impôt

→ **Démonstration**

**515 appels  
depuis la mise en œuvre  
(dont 160 sur 2017)**

## Événements – GDU

- **Création en 2005 d'un groupe des utilisateurs «GDU»**
  - Une vingtaine de citoyens vaudois volontaires de tous âges et tous horizons
  - 1 à 2 séances annuelles de réflexions, informations, pistes d'améliorations
  - Les axes suivants ont pu être traités avec le GDU :
    - Passage à 12 acomptes
    - Volontariat IFD
    - Relevé acompte
    - .....

# Événements – La nuit des impôts 2006

## Concept :

Ouverture des bureaux  
Un jeudi de 17h00 à  
22h00



Avec la participation du Conseiller  
d'Etat Pascal Broulis

## La Nuit des impôts

Les 21 offices d'impôt du canton recevront les contribuables le

**Jeudi 16 février 2006 de 17h. À 22h.**

- rejoignez-nous avec vos questions, générales ou personnelles
- visionnez le parcours d'une déclaration d'impôt et notre nouveau site internet
- et faites-vous servir un vin chaud !

Sont également ouverts : administration centrale,  
route de Berne 46 à Lausanne et  
l'Office d'impôt des personnes morales à Yverdon.

Pour tous renseignements :  
CAT, 021 316.00.00 ou  
[info.aci@vd.ch](mailto:info.aci@vd.ch) ou  
[www.aci.vd.ch](http://www.aci.vd.ch)

**VaudTax 2005**  
logiciel officiel de saisie pour la déclaration d'impôt 2005



# Evénements – Le brunch des impôts 2011

## Concept :

Brunch dans  
les bureaux  
un samedi matin  
avec concours  
de dessin

Administration cantonale des impôts

**Brunch à l'Administration cantonale des impôts**  
le samedi 20 août 2011  
avec distribution des prix du concours de dessin VaudTax

Thème du Brunch : les apprentis parlent aux futurs apprentis !

Venez donc partager un café et une tartine  
le samedi 20 août, de 9h30 à 13h,  
dans l'un de nos

4 offices régionaux

LAUSANNE (rue Caroline 11 bis)  
NYON (av. Reverdil 4-6)  
VEVEY (rue du Simplon 22)  
YVERDON (rue des Moulins 10)

Le Brunch est placé sous le signe de la formation à l'ACI. Nos fiscalistes, gens de la perception et apprentis recevront le public pour lui faire découvrir les quelques 20 métiers de l'univers des impôts !

Vous pourrez également admirer l'exposition des dessins lauréats du concours VaudTax et rencontrer Pascal Broulis, président du Conseil d'Etat et chef du Département des finances et relations extérieures.

BCV **24 heures** CONCURS

**Ton dessin reproduit 100'000 fois !**

Veux-tu voir ton dessin reproduit des dizaines de milliers de fois sur cette pochette ? Alors, n'hésite plus à participer à notre concours ! L'Etat de Vaud lance un concours de dessin dont le 1<sup>er</sup> prix illustrera VaudTax 2011 (le logiciel permettant d'établir la déclaration d'impôt).

Le gagnant recevra 500.- francs versés sur un compte épargne BCV, de même pour le 2<sup>e</sup> et le 3<sup>e</sup>, d'un montant de 150.- francs chacun. Et le quotidien 24Heures offrira encore une dizaine de prix de consolation.

Si tu as entre 8 et 14 ans, tu peux participer.  
Tu peux représenter les impôts sous toutes les formes, laisse libre cours à ton imagination !

Thème général : « A quoi servent les impôts ? »

C'est en t'aidant de ces quelques questions et réponses que tu peux imaginer ton dessin.

C'est quoi les impôts ? C'est de l'argent que tes parents versent à l'Etat toutes les années.

C'est quoi l'Etat ? C'est le Gouvernement et l'Administration qui font fonctionner le canton.

C'est pour faire quoi cet argent ? Il sert à payer les écoles, les hôpitaux, les routes, la police, les musées, les fonctionnaires, etc. Il sert aussi à aider les gens qui sont dans le besoin.

Comment savoir combien on doit payer d'impôts ? C'est un calcul savant de l'Etat, mais, en gros, plus tu gagnes d'argent, plus tu paies d'impôts, c'est la solidarité des riches et des pauvres.

C'est quoi la déclaration d'impôt ? C'est les questions que l'Etat pose pour connaître la situation familiale et savoir combien on gagne et combien on va payer. C'est avec VaudTax qu'on peut répondre à ces questions.

Quand est-ce qu'on doit commencer à payer des impôts ? Dès que tu commences à gagner de l'argent (mais pas ton argent de poche).

Tourner svp



Voici :

# Le TaxTruck

Une première !

***«En route avec les impôts»***

## Événements – TaxTruck 2017

Des bus sillonnent le canton, de Nyon à Château d'Oex, de Ste-Croix à Aigle en passant par Le Sentier

- De février à juin 2017
- Une trentaine d'haltes de 3 à 4 heures
- Marchés, centres commerciaux, places du village, etc
- Équipés pour répondre aux questions les plus courantes des contribuables
- Annonce sur toutes les web radios 3-4 jours avant chaque déplacement (le jingle que vous avez entendu)

## Événements – TaxTruck 2017

- Des spécialistes sur place pour répondre
- Des informations sur la déclaration d'impôt 2016
- Des informations sur les prestations en ligne (cyberfiscalité)
- Et tout cela autour d'un petit café ... 😊

# Événements – TaxTruck 2017

- Pour les jeunes, des informations sur les métiers des impôts, les apprentissages, la formation continue
- Avec un QR code aboutissant sur une page dédiée aux futurs apprentis



**En route avec les impôts**  
L'ADMINISTRATION CANTONALE DES IMPÔTS  
3 domaines, plus de 20 métiers et des possibilités de contacts, de mobilité et de formation interne y compris pour les jeunes.

**«Taxer» les déclarations d'impôt**  
Il s'agit de contrôler et déterminer le montant d'impôt que le contribuable doit payer. Il y a des taxateurs pour les personnes physiques, pour les personnes morales (entreprises), des spécialistes qui examinent la comptabilité du contribuable indépendant, ceux qui traitent les soustractions fiscales et ceux qui taxent les impôts à la source, les impôts sur les gains immobiliers, les impôts successoraux, etc...

**«Percevoir» l'argent des impôts**  
Avec les métiers de la perception, souvent appelés «métiers de la recette», on encaisse l'argent du contribuable, on lui envoie les acomptes à régler chaque mois et le décompte dès que la taxation a été effectuée. On traite aussi les retards de paiement, les rappels, etc... On redistribue aussi une partie de l'argent perçu aux communes et à la Confédération.

**«Accompagner» les personnes en difficulté**  
Aider les contribuables à remplir leur déclaration d'impôt et répondre aux demandes de renseignements sont des missions fondamentales. Il s'agit aussi d'accompagner et de collaborer avec les personnes en difficulté de paiement, en amont aux procédures avec les offices de poursuites et faillites. Ce domaine est appelé «le contentieux».

**L'univers des métiers impôts**

Taxateur-ice	Responsable de groupe fiscal	Fiscaliste	Responsable de région fiscale	Fiscaliste expert-e	Responsable de secteur fiscal	Juriste fiscaliste
Employé-e de perception	Inspecteur-ice fiscale	Proposé-e aux impôts	Responsable de missions stratégiques	Téléconseiller-ère	Secrétaire	Administrateur-ice patrimoniale
Assistant-e RH	Facility manager	Réceptionniste	Chargé-e de projets	Statisticien-ne	Activiste d'unité	et d'autres encore

**INTÉRESSÉ-E ?**  
• Nous formons des employés de commerce jusqu'à la maturité professionnelle et offrons chaque année une douzaine de places d'apprentissage, réparties sur 12 sites dans tout le canton.  
• Nous offrons une formation continue, notamment des cours de plusieurs niveaux sanctionnés par un Certificat attesté de la Conférence suisse des impôts (CSI), des cours de comptabilité financière et des cours de contentieux.  
N'hésitez pas à nous contacter ! [www.vd.ch/impots](http://www.vd.ch/impots) ou [info.aci@vd.ch](mailto:info.aci@vd.ch)

# Evénements – TaxTruck 2017



## Et la suite

- Ouverture du portail vd.ch avec identification forte

### En réflexion

- Renforcer le lien avec les jeunes
  - Rencontre des jeunes sur leur lieu d'étude et de formation yc sensibilisation et prévention contre l'endettement
  - Les métiers des impôts
  - A quoi sert une déclaration d'impôt et comment la remplir ?
- Chat en ligne voir tutoriels de démonstration
- Clip promotionnel
- Poursuite de la dynamique de consultation de tous les partenaires (contribuables, mandataires, autres administrations) dans et pour les développements informatiques.

## **Conclusion**

- **Questions ?**

**Merci de votre attention**

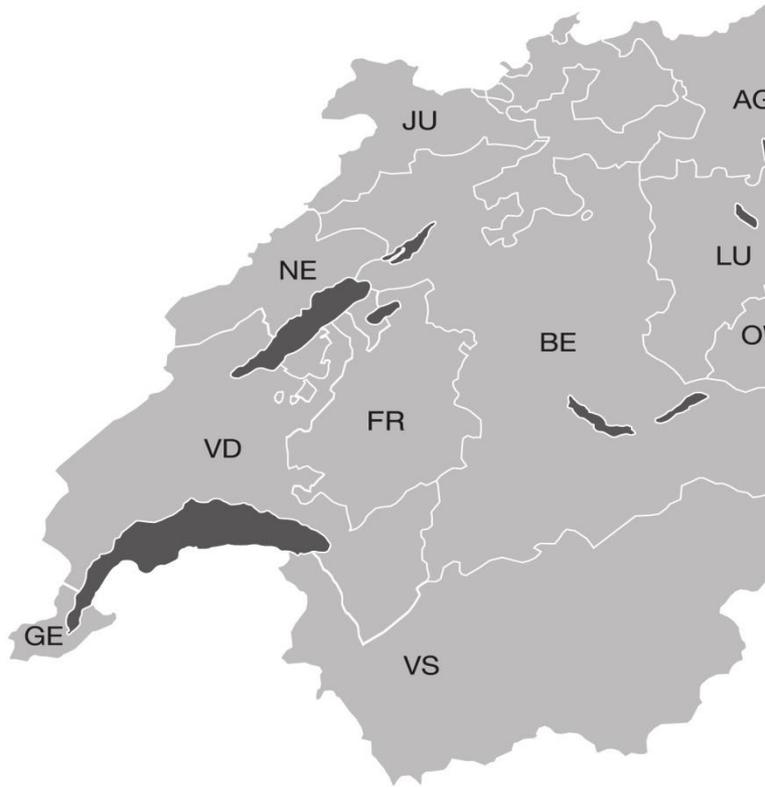
# eGov Innovation Center

*Un centre au service de la digitalisation  
de l'Etat et des Communes*

eGov Innovation Center  
C/O HES-SO Valais-Wallis  
Techno-Pôle 3 – 3960 Sierre  
[info@egovinnovation.ch](mailto:info@egovinnovation.ch)

# eGov Innovation Center

Fondé en octobre 2013 – siège en Valais – il compte 16 membres



Administration

Chancellerie de l'Etat du Valais  
Chancellerie de l'Etat de Vaud  
Etat de Fribourg  
Genève Lab

Académique

HES-SO Valais-Wallis  
HETS&Sa - Vaud |EESP|  
HES-SO Fribourg  
HEG-GE  
HEG-Arc Gestion  
Olivier Glassey (à titre privé)

Secteur privé

CimArk  
Clusis – Association Suisse de la Sécurité de l'Information  
I-com / I-web  
Neuronnes  
Softcom  
T2I

# Prestations

- Contribution à la mise en place de services plus efficaces et efficient: **Veille, Etude, Analyse**
- Mise à disposition de notre savoir-faire en matière de cyberadministration: **Formation**
- Intégration d'une touche d'innovation orientée vers vos besoins: **Développement de services sur mesure**
- Espace d'échange et de discussion: **eGov Innovation Day, workshops thématique**

# Meetups: rencontre avec la société civile

## Prochaines dates sur le thème:

*moi citoyen, moi salarié ou moi client... mes données m'appartiennent-elles ?*

- **23 Mai 2017 - Nyon**
- **13 Juin 2017 - Bulle**
- **27 Juin 2017 - Carouge**

# Workshops: rencontre avec des experts

## Prochains thèmes:

*1. Blockchain dans l'administration*

*2. Indicateurs fédéraux*

*3. Sécurité de l'information*

*- D'autres thèmes en cours de validation*

- **Septembre 2017 – Genève**
- **Février 2018 – à définir**
- **Avril 2018 – à définir**

The logo for eGov, featuring the letters 'e', 'G', 'O', and 'V' in a stylized, white, sans-serif font. The 'e' is lowercase, while 'G', 'O', and 'V' are uppercase. The 'V' has a distinctive shape with a sharp point at the top right and a small arrow-like element at the bottom right.

INNOVATION CENTER

**eGov Innovation Center**

C/O HES-SO Valais-Wallis

Techno-Pôle 3 – 3960 Sierre

+41 27 606 90 01- [info@egovinnovation.ch](mailto:info@egovinnovation.ch)

<http://www.egovinnovation.ch>



# Conclusion et perspectives



eGovernment-Symposium



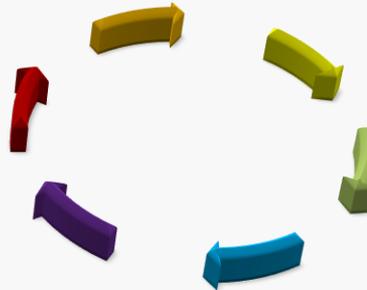
2012



2013



2017



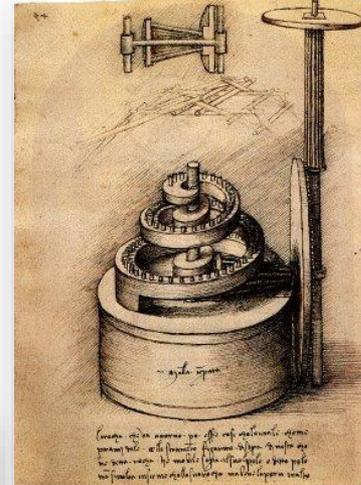
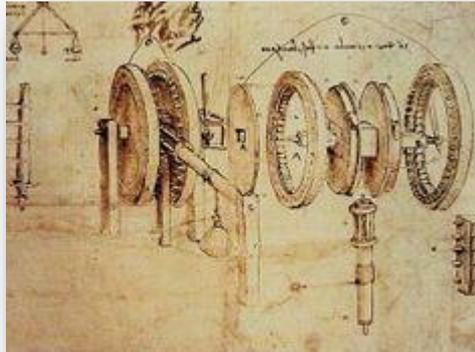
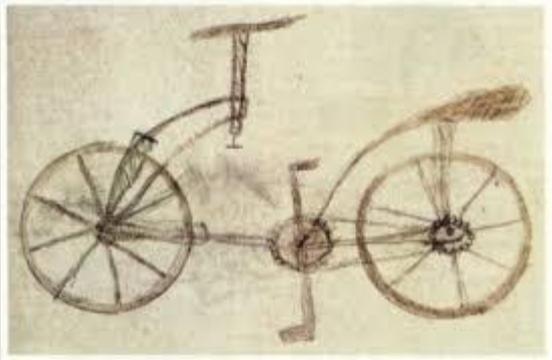
2014



2016

2015











Merci pour votre participation