



 E-GOVERNMENT  
SYMPOSIUM

7 mai 2026 - Fribourg

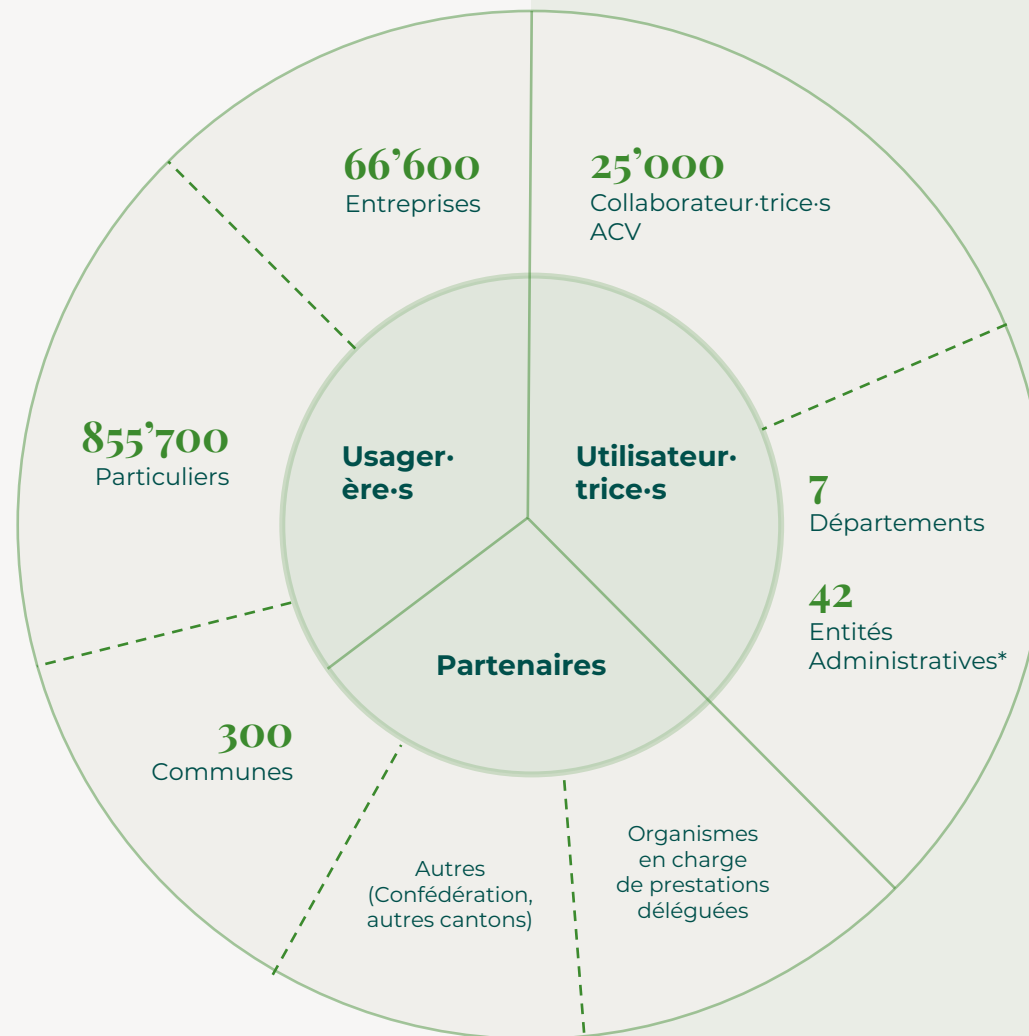
# Stratégie de l'administration numérique **vaudoise**

## **2026-2030**

- I. **Ambition (synthèse)**
- II. Focus sur les communes
- III. Cas pratique

# Nous construisons l'avenir ... **POUR** tous·tes les **Vaudois·es**

## Publics-cibles



Source : StatVD – 2024

\* hors CHUV et UNIL

# Nous construisons l'avenir ... **AVEC** tous·tes les Vaudois·es

En partant des besoins de ses publics, l'administration adopte **une approche participative novatrice**, fondée sur l'implication active des parties prenantes **dès la conception de la stratégie**.

Cette implication se poursuivra tout au long du déploiement de la stratégie, notamment via **la mise en place dès 2026 de plateformes participatives**.

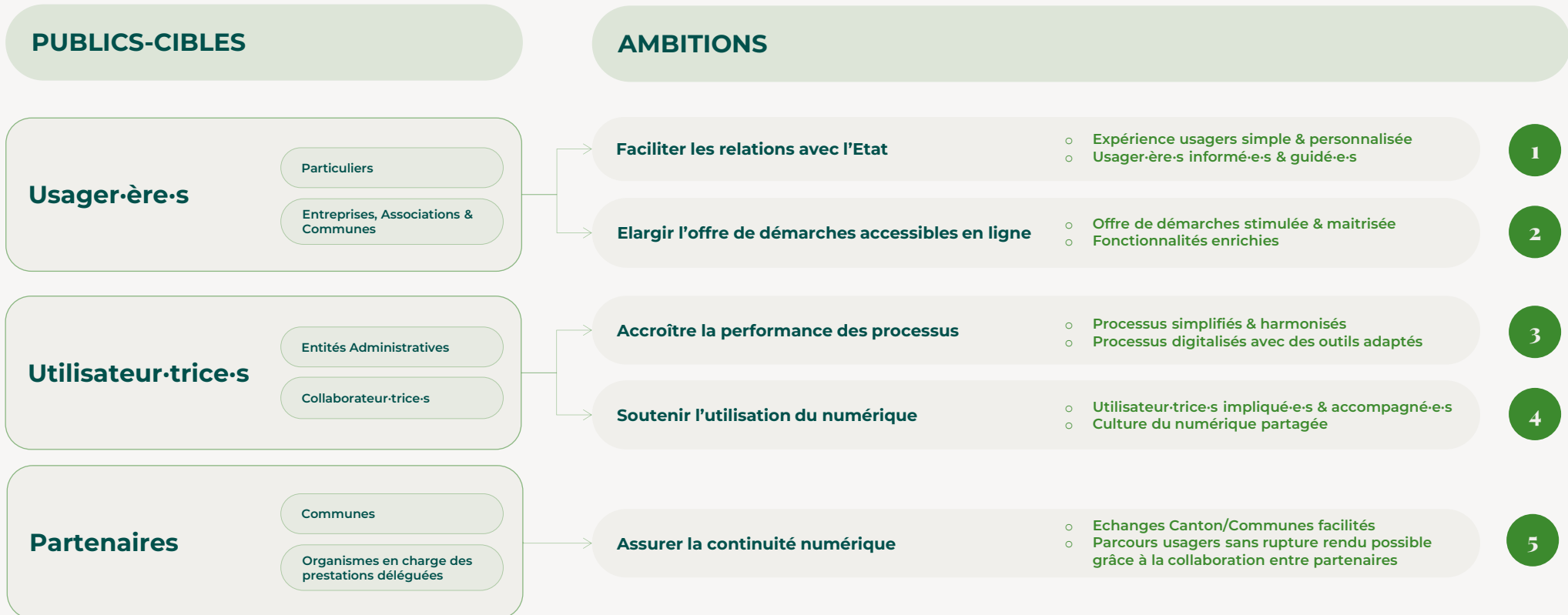


# Nous construisons ensemble pour notre Canton

## Vision

« L'Administration Numérique Vaudoise simplifie le quotidien de ses usager·ère·s & collaborateur·trice·s tout en améliorant l'efficacité de l'Etat »

# Nous changeons concrètement les choses, pour chacun



# Toutes nos décisions s'appuient sur des ambitions communes à tous nos publics

## PUBLICS-CIBLES

Tous

### Usager·ère·s

Particuliers

Entreprises, Associations & Communes

### Utilisateur·trice·s

Entités Administratives

Collaborateur·trice·s

### Partenaires

Communes

Organismes en charge des prestations déléguées

## AMBITIONS FONDAMENTALES

### Mettre les publics-cibles au centre de l'ANV

- Solutions conçues avec et pour les publics-cibles\*
- Inclusion et accessibilité garanties

6

### Optimiser l'efficacité de l'ANV

- Efficacité pilotée (ANV rationalisée)
- Solutions agiles et à forte valeur ajoutée

7

### Stimuler l'innovation et la coopération

- Etat de l'art visé
- Synergies avec Confédération, cantons, communes et écosystème local\*\* recherchées

8

### Garantir la confiance et la transparence de l'ANV

- Données maîtrisées et valorisées au sein de l'ANV
- Légalité, sécurité et confidentialité garanties

9

### Ancrer une ANV responsable

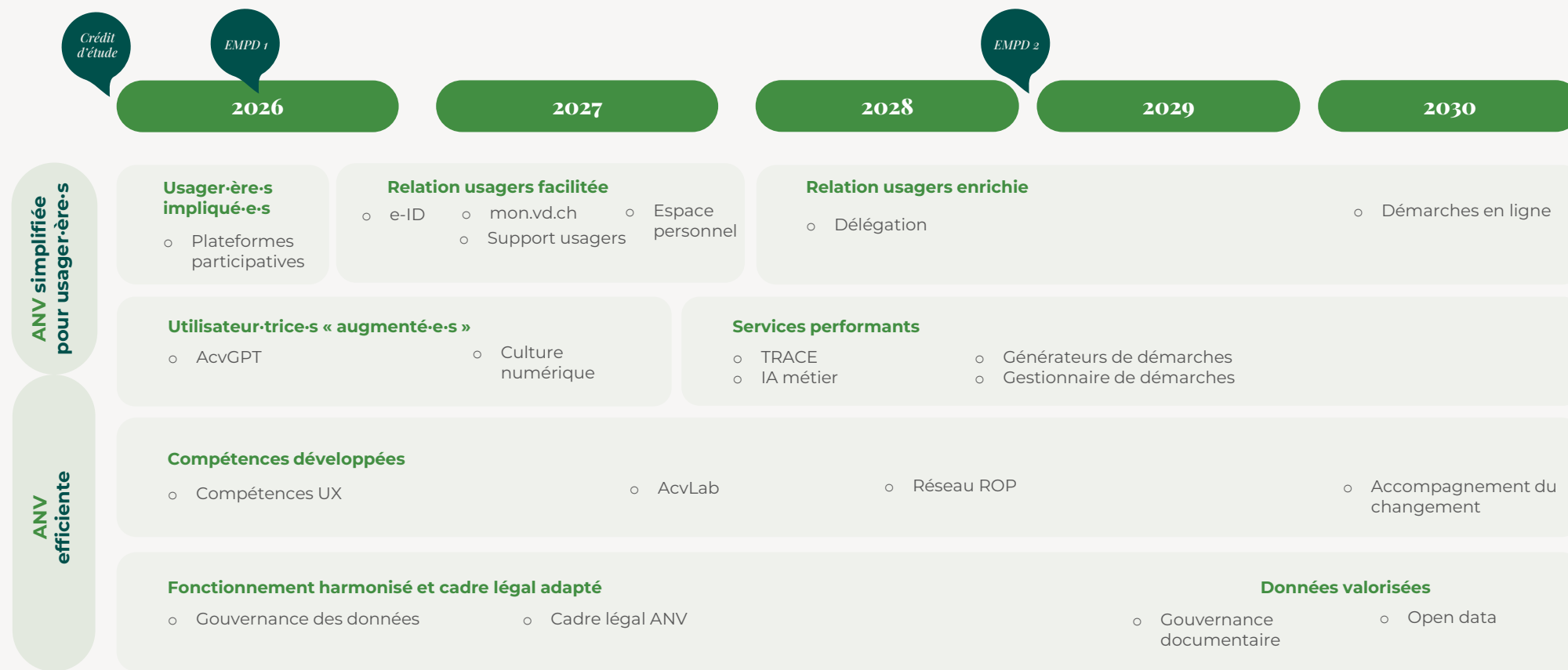
- Label «Numérique responsable» prolongé

10

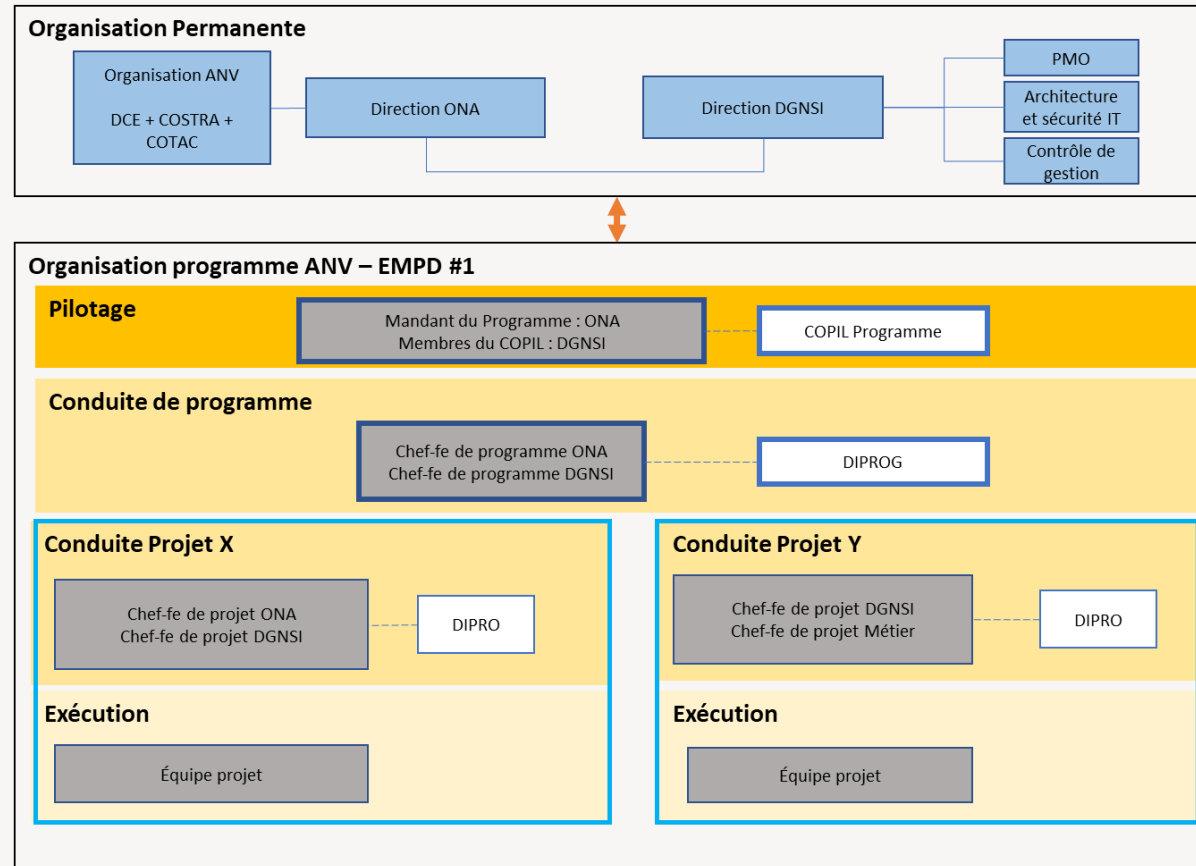
\* Y compris représentants des usager·ère·s (FRC, ProSenectute / Avivo, Conseil des jeunes, etc.)

\*\* Ecoles & Universités, Entreprises, représentants des milieux économiques (CVI, CVCI, FVE, Centre patronal, Prométerre, gastroVaud, etc.),

# Notre feuille de route



# L'ONA anime le pilotage du «programme ANV»



# Stratégie de l'administration numérique **vaudoise**

## **2026-2030**

- I. Ambition (synthèse)
- II. Focus sur les communes**
- III. Cas pratique

# Communes: de l'ambition aux réalisations (1/3)

**Communes**  
=  
**usagers & partenaires de l'ANV**

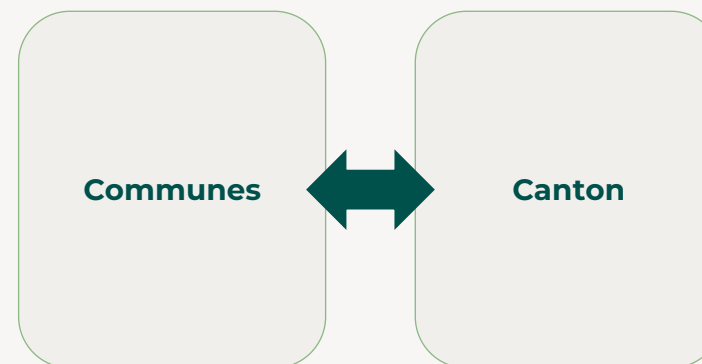
**Usager·ère·s**

- Particuliers
- Entreprises, Associations & Communes

**Partenaires**

- Communes
- Organismes en charge des prestations déléguées

**Pour l'utilisateur**  
=  
**simplifier l'accès à TOUTES les démarches en lignes**



**Opportunité**

# Communes: de l'ambition aux réalisations (2/3)

## Nous changeons concrètement les choses, pour chacun



6

## Plateformes participatives



<b>M-054</b>	<b>Plateformes participatives : Favoriser l'implication des usager-ère-s et la cocréation dans la conception des solutions</b>	De 2025-S2 à 2030-S2
Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer les solutions de l'ANV et le parcours usagers en recueillant les besoins/retours réels des usager-ère-s</li> <li>Associer les usager-ère-s dans l'ergonomie des démarches en ligne et la compréhension des contenus (optimiser les interfaces, la navigation et le vocabulaire)</li> <li>Tester les démarches en ligne et les fonctionnalités avant leur mise en production</li> </ul>	Mettre les publics-cibles au centre de l'ANV
	Cible	Usager-ère-s Utilisateur-trice-s Partenaires
	Ambition	
Efficienne Valeur		

72

## Synergies et collaborations

<b>M-063</b>	<b>Synergies et collaborations : Participer activement aux associations fédérales et cantonales avec les communes</b>	De 2025-S2 à 2030-S2
Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir aux usager-ère-s une expérience administrative harmonisée et sans rupture quelque soit l'échelon institutionnel concerné</li> <li>Mettre en place une collaboration canton-communes pour assurer la participation des communes dans les mesures contribuant à l'expérience usager</li> <li>Optimiser l'efficacité de l'administration numérique en développant des synergies avec les partenaires</li> </ul>	Assurer la continuité numérique
	Cible	Usager-ère-s Utilisateur-trice-s Partenaires
	Ambition	
Efficienne Valeur		

199

# Communes: de l'ambition aux réalisations (3/3)

L'enjeu est de taille  
(300 communes avec des profils très variés)

...

...  
mais le Canton donne un signal fort d'engagement

Le Canton  
«contractualise»

Le Canton  
«suit activement»

 agov.ch

UNION DES  COMMUNES VAUDOISES

 iGovPortal.ch

 ASSOCIATION  
DES COMMUNES VAUDOISES

# Stratégie de l'administration numérique **vaudoise**

## **2026-2030**

- I. Ambition (synthèse)
- II. Focus sur les communes
- III. **Cas pratique**

# La population au cœur de la transformation numérique

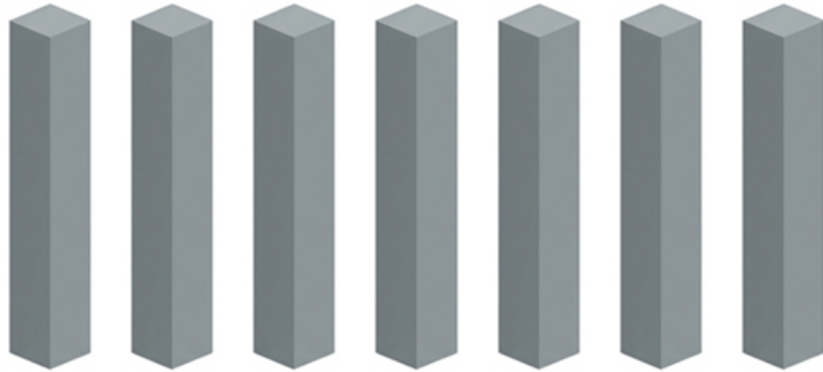
3 leviers pour des services publics accessibles, clairs et proactifs



Contexte

# L'État modernise ses services en renforçant la **logique orientée usager**

La vision classique



- Prestations, présentation à l'utilisateur et communications cloisonnées par département

La stratégie de l'État

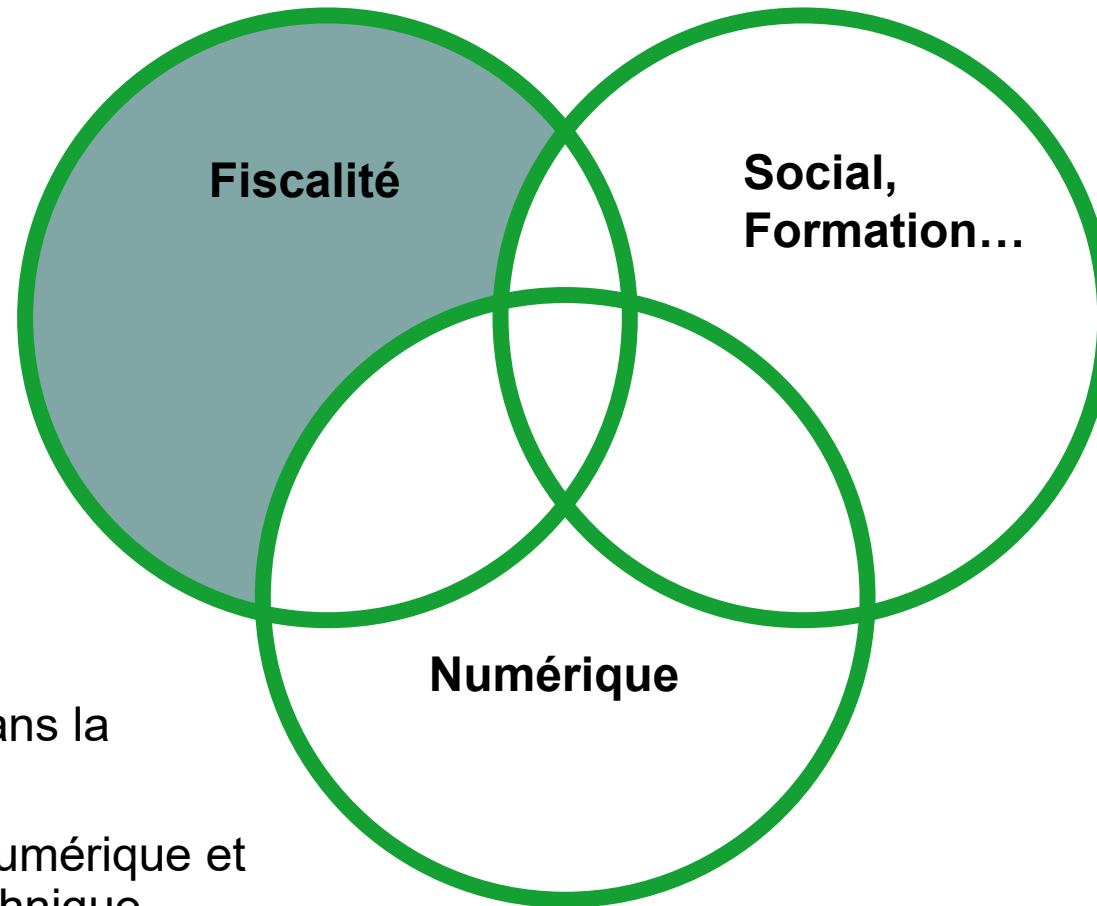


- Collaboration transversale pour l'utilisateur
- Une pratique quotidienne **illustrée par un exemple concret**

Illustrer avec un **exemple** concret de la fiscalité

# Les entités unissent leurs expertises pour **diffuser les bonnes pratiques** et le succès de cette transformation

- Connaissance experte de l'utilisateur
- Maîtrise des sujets et des canaux de communication usuels



- Rôle transversal dans la numérisation
- Stratégie digitale numérique et implémentation technique

- Connaissance experte des bénéficiaires
- Maîtrise des partenaires
- Dossiers par thématique

Autres projets à venir ...

# 3 leviers complémentaires structurent notre approche pour placer le service public autour de l'utilisateur et de l'utilisatrice



## 1. Centraliser

Portail unique orienté usager·ère. Regrouper par thème compréhensibles plutôt que par entité



## 2. Assister

Accompagnement multicanal. Un soutien allant du libre-service à l'accompagnement en présentiel



## 3. Anticiper

Amélioration continue. Identifier les blocages avant qu'ils ne surviennent grâce aux retours terrain

## Exemple levier 1: Centraliser

# Centraliser l'information transforme une navigation fragmentée en une expérience facilitée et sécurisée

Acquis / Hier  
(Logique Administrative)



En cours / Aujourd'hui  
(Logique Usager-ère)



L'utilisateur ignore quel service administratif contacter

**Portail unifié** avec navigation **par thématiques** (Culture, Économie, Impôt, Mobilité, Soutien Social...)

**Parcours** usager-ère **fragmenté** et répétition des informations à chaque démarche

Espace sécurisé unique (déclaration d'impôt, dossier fiscal, dossier des bourses d'étude, extraits au même endroit) avec profils dédiés (Particulier, Entreprise, Commune)

## Exemple levier 1: **Centraliser**

Le portail sécurisé VD et les pages des services adoptent un **langage clair** et un **parcours guidé**

Ex: fiche impôt sur vd.ch

### **Moins de jargon**

Fiches de service réécrites en langage usager-ère, réduisant la complexité administrative



### **Critères transparents**

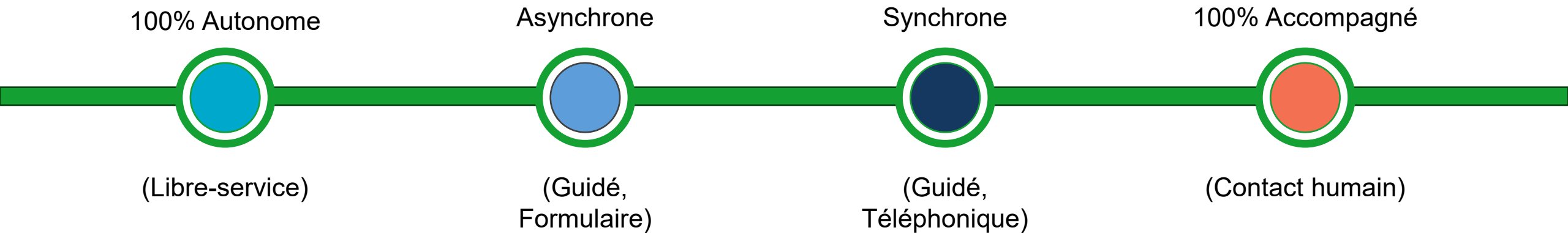
Descriptions claires et immédiates des conditions, délais et pièces requises

### **Parcours intuitif**

Guidage étape par étape menant directement vers la bonne démarche

Exemple du levier 2: **Assister**

Le numérique **n'écarte pas l'humain**: les services de soutien s'adaptent au niveau d'autonomie de chacun



Une continuité des services  
garantissant que personne n'est laissé sans ressources

# Chaque niveau d'autonomie dispose de **canaux spécifiques** pour résoudre les démarches



## Libre-service 24/24

- [www.vd.ch/impots](http://www.vd.ch/impots)
- Instructions PDF d'accompagnement pour les usagers moins à l'aise



## Formulaires Web

- Contact électronique pour une réponse différée mais entièrement suivie



## Hotlines spécialisées

- 021 316 00 00: pour les questions fiscales
- 021 316 10 40: support technique VaudTax



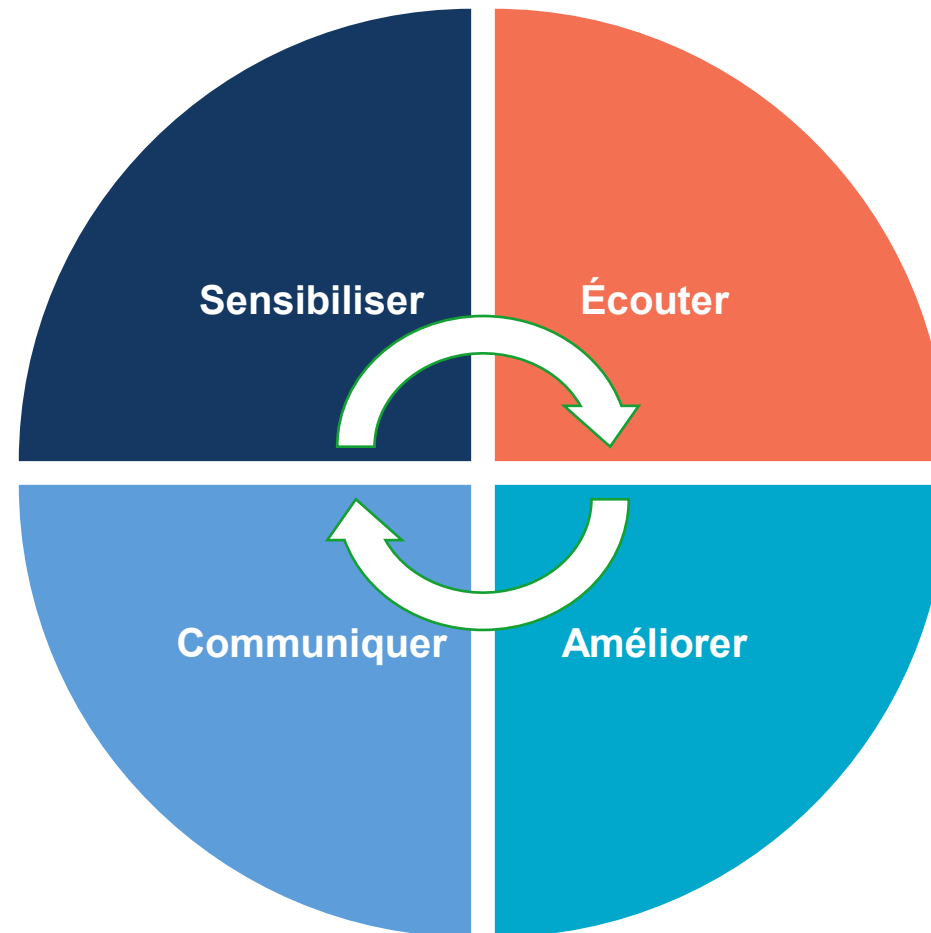
## Réception physique

- Accueil aux guichets avec horaire précis pour un appui en face-à-face sur les situations complexes

# Une démarche proactive permet d'identifier et de résoudre les points de blocage avant qu'ils deviennent trop importants

Tutoriels ciblés et «**sessions découvertes**» à destination de la population

**Information** via plateformes centralisées



**Collecte** des feedbacks et sondages de satisfaction

**Création** de wishlists et **déploiement** d'évolutions techniques ciblées

# Les retours du terrain se traduisent directement par des évolutions concrètes de l'interface et du service



## A. Youtube - tutoriels VaudTax

- **Exemples de thématiques:** connexion, sauvegarde, import de fichiers, etc
- Vidéos en fonction des besoins résultant des retours utilisateurs / utilisatrices



## B. Rencontres sur le terrain

- Sessions d'aide **en présentiel** (gymnases, prisons, tout public)
- Sensibilisation auprès des jeunes dans les lieux de formation



## D. Outils centralisé

- **Refonte du site [vd.ch/impôts](https://vd.ch/impôts)** pour une navigation plus claire
- Campagnes explicatives (**réseaux sociaux, événements pour les contribuables**)



## C. Améliorations de l'interface

- Intégration d'une fonction **Drag and Drop** des comptes bancaires
- **Écran d'accueil** redessiné et rappels de sauvegarde automatique

# Une approche intégrée pour simplifier la relation entre l'administration les usagers



## **Centraliser**

créé les fondations claires  
et unifiées

## **Assister**

garantit que **personne**  
**ne navigue seul**

## **Anticiper**

ouvre la voie pour les  
besoins futurs

L'administration conçoit pour et avec la population.

**Merci pour votre attention!**

# Merci