



Commune de  
**St-Sulpice**

MUNICIPALITÉ

---

PRÉAVIS N° 17/2025  
AU CONSEIL COMMUNAL

---

**DEMANDE D'UN CRÉDIT DE CHF 58'600.-  
POUR LA RÉALISATION D'UN GUICHET VIRTUEL COMMUNAL**

DÉPÔT DU PRÉAVIS AU CONSEIL COMMUNAL  
SÉANCE DE COMMISSION, PROPOSITIONS  
DÉPÔT DU RAPPORT DE COMMISSION AU GREFFE  
VOTE DU CONSEIL COMMUNAL

LE 10 DÉCEMBRE 2025  
LES MARDI 16 DÉCEMBRE OU LUNDI 19 JANVIER  
LE 12 FÉVRIER 2026  
LE 25 FÉVRIER 2026

St-Sulpice, le 10 novembre 2025

**DEMANDE D'UN CRÉDIT DE CHF 58'600.-  
POUR LA RÉALISATION D'UN GUICHET VIRTUEL COMMUNAL**

---

Monsieur le Président,  
Mesdames les Conseillères,  
Messieurs les Conseillers,

**1. PRÉAMBULE**

Le présent préavis a pour but d'inviter le Conseil communal à accorder à la Municipalité un crédit de CHF 58'600.- aux fins de création d'un guichet virtuel sur le site internet de la commune.

**2. CONTEXTE**

La transformation numérique est un enjeu majeur pour les administrations publiques. De nombreuses communes en Suisse ont franchi le pas vers une dématérialisation partielle ou complète de leurs services. Le guichet virtuel vise à offrir aux habitants un accès simplifié, rapide et sécurisé à un ensemble de prestations administratives, disponibles en ligne 24h/24 et 7j/7. Ce projet s'inscrit dans une volonté de digitalisation des services publics, tout en maintenant un accueil physique pour les personnes qui le souhaitent.

C'est dans ce souci de modernisation, d'efficacité et de proximité que la Municipalité souhaite doter St-Sulpice d'un guichet virtuel accessible via le site internet communal.

**3. OBJECTIFS**

Les objectifs visés par un guichet virtuel sont les suivants :

- Offrir un accès en ligne 24h/24 et 7j/7 aux services administratifs les plus fréquemment utilisés
- Simplifier les démarches pour les citoyens (formulaires, déclarations, demandes diverses)
- Réduire les temps d'attente et limiter les déplacements physiques
- Améliorer la transparence, la traçabilité et la réactivité du traitement des demandes
- Éliminer les erreurs dues à un retraitement manuel des données

Le guichet virtuel inclura initialement les services suivants :

- Demande d'attestations (domicile, vie, etc.)
- Commande de documents d'état civil
- Changement d'adresse (arrivée, départ, déménagement interne)
- Demande de subventions
- Pré-réservation de carte CGN
- Réservations de salles ou du refuge
- Annonces concernant les chiens
- Communication sécurisée via une interface personnelle

#### 4. AVANTAGES ATTENDUS

Pour la population :

- Accessibilité permanente aux services administratifs
- Gain de temps et de simplicité dans les démarches
- Réduction de la charge administrative personnelle
- Amélioration de l'expérience citoyenne

Pour l'administration :

- Optimisation du temps de traitement des demandes
- Réduction de la charge de travail au guichet
- Automatisation de tâches répétitives
- Meilleure gestion des flux et traçabilité des dossiers
- Renforcement de la cybersécurité des échanges documentaires

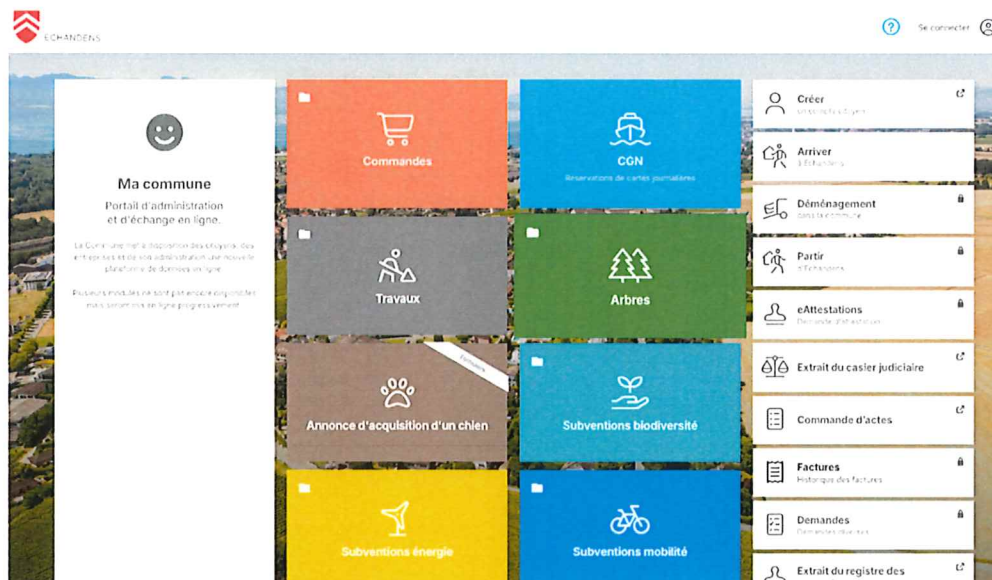
#### 5. PROJET

Les grandes communes, avec des informaticiens à plein temps, développent parfois leur propre guichet virtuel « maison ». Celles qui ne peuvent pas le faire doivent se tourner vers des sociétés spécialisées, capables de fournir des solutions adaptables à leurs besoins.

Pour la Suisse, la Confédération développe lentement une solution appelée iGovPortal. Cette solution est utilisée par quelques cantons alémaniques, comme Zurich qui a été le pionnier, ainsi que par le Jura et le Valais. La volonté de ces cantons d'imposer cette solution n'a pas laissé le choix à leurs communes. Mais si l'on va consulter les sites concernés, force est de constater que le résultat est peu convaincant.

De son côté, le Canton de Vaud a adopté un crédit de financement de 5 millions en novembre 2024 et les choses commencent à bouger. Mais tout reste à faire. Il faudra probablement attendre 2028 pour que les premières communes puissent en profiter.

Or, une étude détaillée des guichets virtuels existants et des expériences faites par plusieurs communes vaudoises ressemblant à la nôtre, comme Echandens, ont montré qu'une solution toute prête et éprouvée existe. Il s'agit d'eAdmin, proposée par OFISA et Prime Technologies.



Le lien suivant permet de se rendre compte du résultat : <https://echandens.eadmin.ch/> .

Mais on peut trouver d'autres exemples sur les sites des communes de Montreux, Aubonne, Payerne, Vevey, Gland ou le Mont-sur-Lausanne.

Cette solution est la plus complète, la plus simple à comprendre et la plus esthétique. Surtout, elle offre une totale intégration avec les programmes administratifs utilisés par notre Commune, soit Abacus et Innosolv gérés par OFISA. De plus, elle a été conçue pour que la prise en main et l'adaptation des modules par le personnel communal soit possible sans aide extérieure.

Toutes les possibilités offertes par cette solution sont visibles ici : <https://www.eadmin.ch/>

Les besoins de nos services ont été recensés. Voici une liste non-exhaustive des bénéfices envisagés avec les modules eAdmin choisis :

#### **Pour l'Office de la Population (OPR) :**

Des démarches administratives virtuelles étant possibles 24h/24 et 7j/7, on observera une diminution sensible des visites des administrés au guichet. Prenons l'exemple d'une commande d'attestation d'établissement. Son traitement prend cinq minutes au guichet (contrôle de l'identité, impression, encaissement ou facturation). Mais il y a aussi toutes les opérations liées aux arrivées et départs de la commune. Avec les formulaires, les données à fournir seront complètes, ce qui est loin d'être le cas actuellement, engendrant des allers et retours des administrés et du temps au guichet.

eAdmin permettra également de mieux cibler les convocations (exemple : convocations des étudiants) et d'éviter des passages doubles voire triples au guichet.

Les réservations de salles ou du refuge seront aussi possibles dans un deuxième temps via le guichet virtuel, comme les commandes de cartes CGN. Toutes les opérations en relation avec la possession d'un chien seront également facilitées grâce à un formulaire.

Une économie « chiffrable » est attendue avec eAdmin. Il est en effet prévu en 2026 de réduire de 3.1 à 2.5 le nombre d'EPT de ce service.

#### **Pour le Développement durable (DD) :**

Des gains de temps conséquents résulteront également d'eAdmin dans le secteur du développement durable. Le nombre de demandes de subvention ne cesse d'augmenter. De 218 demandes en 2024, on peut les estimer à près de 300 en 2025. Ne parvenant à faire face à cet afflux, la déléguée a été secondée pendant deux mois cet été par la secrétaire du Service des bâtiments, remplacée actuellement par une employée du Secrétariat municipal. Il faut compter entre 20 minutes et une heure pour traiter un dossier. Or ils sont souvent incomplets, nécessitant des rétro-demandes. Avec eAdmin, les formulaires devront nécessairement être complets pour être envoyés et la saisie sera facilitée, évitant également les erreurs de recopie.

#### **Pour le Secrétariat municipal (SMUN) :**

L'aide apportée sera a priori moins importante pour le greffe que pour le développement durable. Il n'empêche : le guichet virtuel pourra servir aux administrés à rédiger des demandes de macarons de stationnement, de procédés de réclame, de places d'amarrage, etc.

Il permettra aussi de simplifier le contact avec l'administration en mettant mieux en évidence certains formulaires. L'actuel, peu visible sur le site internet, est trop peu utilisé.

Enfin, des inscriptions à des événements officiels pourront utiliser ce canal.

**Pour d'autres services :**

Des prestations supplémentaires peuvent être imaginées pour d'autres services. Pour le Service des bâtiments : des demandes de badges d'accès. Pour le Service de l'aménagement du territoire et de la police des constructions : toutes sortes de demandes passant par des formulaires. Pour le Service des finances : la consultation de factures ouvertes, le paiement de prestations par carte ou par Twint, etc.

**Remarque importante :**

Il faut relever que toutes les démarches mentionnées plus haut pourront toujours être effectuées traditionnellement, en présentiel, par les personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas le faire électroniquement.

**Coût du projet « Guichet virtuel » :**

| <b>Coûts uniques</b> de mise en œuvre comprenant :                                        | Prix HT - CHF   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Licences eAdmin                                                                           | 29'000.-        |
| Prestations de service - eAdmin (installation, paramétrage, formation, gestion de projet) | 18'000.-        |
| Prestations de service - Innosolv                                                         | 5'600.-         |
| Prestations techniques                                                                    | 1'600.-         |
| Total HT                                                                                  | 54'200.-        |
| <b>Total TTC</b>                                                                          | <b>58'600.-</b> |

| <b>Coûts annuels</b> à inscrire au budget : | Prix HT - CHF  |
|---------------------------------------------|----------------|
| Maintenance annuelle eAdmin                 | 5'800.-        |
| Licences innosolv (jusqu'à 6'000 hab.)      | 470.-          |
| Support / helpdesk pour 10h/an              | 1'500.-        |
| Total HT                                    | 7'770.-        |
| <b>Total TTC</b>                            | <b>8'400.-</b> |

Le projet de guichet virtuel sera amorti en cinq ans, en accord avec le modèle comptable harmonisé MCH2.

### CONCLUSIONS

En conclusion de ce qui précède, la Municipalité vous prie, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillères et les Conseillers, de bien vouloir prendre la décision suivante :

### **LE CONSEIL COMMUNAL DE ST-SULPICE**

- vu le préavis municipal n° 17/2025
- ouï les conclusions du rapport de la commission chargée de son étude,
- attendu que ledit objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

### **DÉCIDE**

- d'accorder à la Municipalité un crédit de CHF 58'600.- pour la création d'un guichet virtuel communal ;
- de financer cet investissement par la trésorerie ou par l'emprunt.

Adopté par la Municipalité en séance du 10 novembre 2025.

AU NOM DE LA MUNICIPALITÉ

Le Syndic :  E. Dubuis

La Secrétaire :  S. Decré



Délégué municipal : M. Olivier Matthey