



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Christian Clément

2022-CE-248

Quelles améliorations pour FRIAC, notamment pour les procédures simplifiées ?

I. Question

L'outil de gestion électronique des permis de construire FRIAC a été mis en place en 2019. Son introduction a permis d'optimiser les processus et augmenter la transparence du traitement du dossier par les différents acteurs. Il gère toutes les demandes, de la cabane de jardin à un projet de construction complexe.

Des efforts ont été faits pour expliquer son utilisation, notamment par la création de tutoriaux électroniques. Toutefois son utilisation est difficile pour une personne qui ne l'utilise pas régulièrement. Or, l'objectif de la digitalisation n'est pas uniquement d'améliorer les processus pour l'administration mais de rendre les outils électroniques accessibles aux citoyens ordinaires.

Pour une demande de permis selon la procédure simplifiée, les connaissances nécessaires à l'utilisation de l'outil sont disproportionnées. De plus l'utilisateur néophyte a toujours de grands doutes et des risques d'erreur sur ce qu'il doit remplir et cocher. De nombreux requérants doivent s'adresser soit à des tiers, soit à leur commune, pour entrer des informations qui se résument à un plan d'implantation et quelques questions. Ce service supplémentaire leur est ensuite facturé, ce qui renchérit les coûts administratifs des demandes de permis.

Pour les demandes ordinaires, des optimisations seraient également très appréciées. L'envoi de notifications à tous les acteurs ou personnes choisies lors de chaque mise à jour ou demande d'information complémentaire pourrait être amélioré. La question de la signature électronique est naturellement posée mais fait partie d'un mandat séparé.

En conséquence, je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. Quelles mesures le Conseil d'Etat entend-il prendre pour faciliter l'utilisation et rendre l'outil plus accessible ?
2. Envisage-t-il d'introduire un mode simplifié de l'interface pour certaines requêtes (demandes selon la procédure simplifiée) ?
3. Qu'en est-il des émoluments des différents services, si le requérant active une option par erreur et que sa requête est transmise à un service dont le traitement n'est pas nécessaire ?
4. Prévoit-il des améliorations rapides telles que des meilleures notifications ?

5. Quels sont les plans et les échéances pour revoir et améliorer l'outil avec tous les acteurs concernés (administration, communes, préfetures, professionnels de la construction et citoyens ordinaires) ?

5 août 2022

II. Réponse du Conseil d'Etat

1. *Quelles mesures le Conseil d'Etat entend-il prendre pour faciliter l'utilisation et rendre l'outil plus accessible ?*

Depuis la mise en production en 2019 de l'outil de gestion électronique des demandes de permis de construire et des demandes préalables (FRIAC), un comité de maintenance composé de tous les acteurs du processus d'autorisation de construire (communes, préfetures, représentants des associations du milieu de la construction et services de l'Etat) a été mis en place dans le but d'analyser les demandes et besoins d'amélioration de l'application, d'assurer la mise en œuvre des adaptations jugées nécessaires tout en veillant au maintien de l'exploitation du système. Par ailleurs, dès 2019, une ligne téléphonique d'aide (helpdesk) entièrement dévolue à FRIAC a été ouverte au Service des construction et de l'aménagement, dont le financement est assuré jusqu'à la fin 2023. Enfin, des tutoriels sont disponibles sur Internet sur le site dédié à l'application. Un manuel d'utilisation a été établi et des cours de formation sont également organisés dès que le besoin est avéré.

2. *Envisage-t-il d'introduire un mode simplifié de l'interface pour certaines requêtes (demandes selon la procédure simplifiée) ?*

Le projet FRIAC a été initié en 2014. Il a été développé sur une plateforme qui doit être modernisée sur certains aspects. Un projet de mise à jour de l'application avec une mise à niveau de sa technologie, appelé refactoring, a débuté en 2020, puis a été suspendu en raison des contraintes posées par le COVID, pour reprendre à nouveau au début 2022. L'application modernisée sera mise en production au début de l'année 2023. Ce processus consiste en la migration de l'ancienne technologie vers une nouvelle rendant l'application plus sûre, plus agile et plus conviviale. Il devrait également permettre de simplifier l'utilisation de l'application pour l'ensemble des procédures concernées.

3. *Qu'en est-il des émoluments des différents services, si le requérant active une option par erreur et que sa requête est transmise à un service dont le traitement n'est pas nécessaire ?*

Les services cantonaux à consulter sont proposés par l'application en fonction de la nature du projet déposé, de sa localisation et des informations fournies par le requérant ou son mandataire. Mais il revient aux instances communales et/ou cantonales en charge de la validation du dossier de finaliser la sélection des instances consultées. En cas d'erreur dans le choix des instances à consulter, le service consulté par erreur peut mentionner dans l'application qu'il n'est pas concerné. Dans ce cas, aucun émolument n'est perçu.

4. *Prévoit-il des améliorations rapides telles que des meilleures notifications ?*

L'ensemble des notifications va être revu dans le cadre du refactoring évoqué ci-dessus.

5. *Quels sont les plans et les échéances pour revoir et améliorer l'outil avec tous les acteurs concernés (administration, communes, préfectures, professionnels de la construction et citoyens ordinaires) ?*

L'équipe de projet responsable du refactoring en cours est en contact permanent avec le comité de maintenance de FRIAC, composé des représentants de l'ensemble des acteurs du processus d'autorisation de construire, à savoir des représentants des communes, des préfectures, des représentants des associations du milieu de la construction et des services de l'Etat. En outre, la possibilité d'introduire la signature électronique dans l'application FRIAC est en cours d'examen, à la suite du dépôt du mandat Bürdel/Gaillard « Introduction de la signature électronique dans le processus d'autorisation de construire ».

22 novembre 2022