**RAPPORT DE LA COMMISSION THÉMATIQUE
DES SYSTÈMES D'INFORMATION
chargée d'examiner les objets suivants :**

**Exposé des motifs et projet de décret accordant au Conseil d'État un crédit
d'investissement de CHF 9'450'000.- pour financer le renforcement du socle et le
déploiement de la cyberadministration**

et

**Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le postulat Ginette Duvoisin et consorts
concernant internet à haut débit – les habitants du canton ne sont pas mis sur pied
d'égalité (11_POS_268)**

1. TRAVAUX DE LA COMMISSION

La Commission des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie en date du mardi 23 juin 2015 à la Salle de conférences 403 du DTE, Place du Château 1, à Lausanne pour traiter de ces objets.

Présent-e-s : Mmes les députées Fabienne Despot (présidente et rapportrice), Claire Attinger Doepper et Céline Ehrwein Nihan, ainsi que MM. les députés Laurent Ballif, Marc-André Bory, François Brélaz, Jean-François Cachin, Olivier Kernen, Claude Matter, Daniel Meienberger, Maurice Neyroud, Martial de Montmollin, Jacques Perrin, Alexandre Rydlo et Eric Züger.

Excusés : MM. Philippe Grobéty (remplacé par M. Perrin) et Filip Uffer (remplacé par Mme Attinger Doepper).

Mme la Conseillère d'Etat Nuria Gorrite, cheffe du département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH), assista également à la séance, accompagnée de M. Patrick Amaru, chef de la DSI, représentant l'administration. De même, Mme la députée Ginette Duvoisin assista à la séance en tant que postulante.

M. Yvan Cornu, secrétaire de la commission, a tenu les notes de séance, ce dont nous le remercions.

**2. PRÉSENTATION DE L'EMPD ACCORDANT AU CONSEIL D'ÉTAT UN CRÉDIT
D'INVESTISSEMENT DE CHF 9'450'000.- POUR FINANCER LE RENFORCEMENT DU
SOCLE ET LE DÉPLOIEMENT DE LA CYBERADMINISTRATION**

POSITION DU CONSEIL D'ETAT

Le projet vise à mettre en place la stratégie de cyberadministration du Conseil d'Etat dont l'objectif majeur consiste à faciliter l'accès dématérialisé à des prestations administratives, aussi bien à l'attention des particuliers, des entreprises que des communes.

L'accès à des services en ligne via Internet prend une place prépondérante dans le quotidien de l'ensemble de la population, que cela concerne des achats, des réservations, des transactions bancaires ou des démarches administratives. L'émission d'actes administratifs, aujourd'hui souvent disponibles uniquement sous la forme papier en se déplaçant physiquement au guichet, sera progressivement

intégrée aux prestations électroniques. Il s'agit non pas de remplacer l'offre de prestations au guichet, mais d'offrir en parallèle des services en ligne qui permettent d'interagir simplement, efficacement et en toute sécurité avec l'Etat.

Il s'agit aussi de renforcer la collaboration avec les communes qui offrent toute une série de prestations par délégation de compétence de la part du Canton. Cette collaboration en matière de cyberadministration nécessite la création d'un portail sécurisé dédié aux communes.

L'Etat mettra également à disposition des entreprises un portail sécurisé pour un ensemble de prestations administratives, telles que la délivrance des permis de travail, des autorisations pour les auberges et débits de boisson, etc.

Stratégie e-VD 2012-2017

Dans la stratégie e-VD 2012-2017¹ en vue du déploiement des prestations électroniques dans le Canton de Vaud, l'on retrouve trois types de publics-cible : les particuliers, les entreprises et les communes. Il y est relevé qu'en basculant les démarches administratives papier vers des procédures électroniques, il faut également repenser, adapter, simplifier et rationaliser les processus en amont, de la demande à la délivrance de la prestation.

A titre de contre-exemple, la cheffe du DIRH a rappelé la conception manquée des demandes d'autorisations de manifestations en ligne (POCAMA, POrtail CAntonal des Manifestations, version 1) qui a démontré que les étapes à suivre d'un processus papier ne pouvaient pas simplement être transférées telles quelles sur Internet, mais qu'il fallait préalablement rationaliser les procédures administratives.

Le présent EMPD 235, fruit d'une collaboration large entre les divers services de l'Etat depuis 2013, découle donc de cette stratégie e-VD adoptée en 2012.

La sécurité en préalable à la démarche

Le Conseil d'Etat a au préalable conduit sa stratégie de sécurité informatique, élément indispensable au déploiement de la cyberadministration, en particulier pour le traitement et la protection de données sensibles des particuliers et des entreprises.

Concrètement, le Grand Conseil a accepté en octobre 2013 un crédit d'investissement de CHF 8.6 millions pour la sécurisation des systèmes d'informations cantonaux (EMPD 61) : internalisation de postes (EPT) sensibles, cloisonnement physique de données, analyse continue des risques informatiques à travers la mise en place d'un Centre des opérations de sécurité (SOC), c'est-à-dire un lieu de veille permanente et de protection contre d'éventuelles attaques des données informatiques de l'Etat.

Le Conseil d'Etat a aussi mis en place un programme de sensibilisation à l'attention des employés qui traitent des données sensibles.

Réseau de Répondants optimisation des processus (ROP)

Dans chaque service de l'Etat, une personne de référence (appelée ROP) a été nommée afin de déterminer les prestations utiles à la population qui sont potentiellement transférables en ligne. Un réseau d'acteurs constitué d'une quarantaine de ROP permet le partage des savoir-faire et des bonnes pratiques pour faciliter la dématérialisation des prestations.

Mise en ligne de soixante prestations

Le présent EMPD prévoit le déploiement d'environ soixante prestations sur cinq ans, soit une douzaine de prestation par année. Le Conseil d'Etat a estimé qu'il s'agissait là du volume possible à assimiler au sein de l'administration tout en apportant des plus-values significatives aux utilisateurs

1

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/territoire/communes/Cyberadministration/strategie_e-VD_120620.pdf

(gain de temps, déplacements évités) et pour l'administration (gain de temps de saisie, limitation du risque d'erreurs de saisie des données, fiabilité des données).

Le changement d'adresse constitue une prestation centrale de ce processus de mise en ligne qui va remplacer l'obligation pour l'administré d'annoncer sa nouvelle adresse à toute une série de services au sein de l'Etat. Les divers services de l'administration seront désormais connectés sur le Registre cantonal des personnes (RC Pers), avec une actualisation automatique des données de l'administré.

Cette rationalisation et cette automatisation justifient aussi la mise en place d'un registre centralisé des communes accessibles à l'ensemble des services du Canton et qui assure une mise à jour constante des contacts et de leurs partenaires au sein des communes.

En bref, le projet vise la simplification effective du fonctionnement de l'administration au bénéfice des utilisateurs et un gain de temps pour les collaborateurs de l'ACV qui pourront ainsi se consacrer à des tâches à plus grande valeur ajoutée, plus intéressantes et moins répétitives. Il permet également à l'administration d'absorber un plus grand volume de travail sans devoir augmenter le nombre de collaborateurs, notamment par le fait que le citoyen, respectivement l'entreprise, effectue directement une partie de la saisie et de la mise à jour des données.

Suivi des demandes déposées auprès de l'administration

Le traitement en ligne des prestations offrira, aussi bien au citoyen, à une entreprise qu'à une commune, la possibilité d'accéder au suivi des demandes déposées auprès de l'administration. Ce suivi constituera un facteur de confiance vis-à-vis des services de l'Etat et de responsabilisation de l'administration cantonale envers les utilisateurs.

Le suivi de l'avancement des demandes revêt un intérêt particulier concernant les permis de construire et l'ensemble des procédures CAMAC (Centrale des autorisations en matière d'autorisations de construire). Le suivi en ligne de la situation du dossier permet par exemple d'indiquer s'il manque des pièces ou par quels services la demande a déjà été traitée.

Selon la Conseillère d'Etat, la transparence du suivi de la demande est en phase avec les grands principes généraux de la loi sur l'information (LInfo) qui exigent de renseigner correctement sur l'action de l'administration envers le public.

3. DISCUSSION GÉNÉRALE SUR L'EMPD

Le présent projet fait suite à l'EMPD 290 soumis en 2010 au Grand Conseil, et qui a permis de financer la mise en œuvre de l'étape 1 du socle de la cyberadministration et du guichet électronique. Cet EMPD 235 présente à l'annexe p. 33 et suivantes l'état d'avancement de l'EMPD 290 et l'on peut constater que certains objectifs sont entièrement atteints alors que d'autres ne le sont pas.

Le projet de déploiement de la cyberadministration est accueilli avec enthousiasme car il présage d'une plus grande efficacité de l'administration. Il faut cependant être attentif à de nombreux éléments tant basiques qu'annexes, ainsi :

- Prévoir des règles de bon fonctionnement. Concernant le suivi du traitement des demandes, l'administration devra s'engager à délivrer les prestations dans les délais impartis et à répondre au citoyen en cas de retard.
- Prévoir d'éventuels dégâts collatéraux en termes économiques. A titre d'exemple, la cyberadministration qui s'est fortement développée dans les pays nordiques a entraîné une baisse du volume du courrier postal de l'ordre de 10% par année. Un partenariat se met actuellement en place entre la Confédération et La Poste suisse pour anticiper au mieux de telles retombées.
- S'assurer que l'automatisation et la centralisation des données ne conduisent pas à un Etat *Big Brother* et une surveillance accrue des habitants. L'EMPD 61 « sécurité » de 2013 répond à ce souci de limitation des accès aux données afin de garantir la protection des données. Pour la cheffe du DIRH, il est totalement exclu que l'ensemble des employés de l'Etat ait accès à

toutes les données des personnes et/ou des entreprises du Canton. Le projet prévoit un cloisonnement clair et strict des données avec des accès limités aux collaborateurs qui ont effectivement droit à l'information dans l'exercice de leur fonction.

- Décrire et documenter les processus. La difficulté réside souvent dans l'établissement de procédures facilement applicables pour les utilisateurs, tout en restant aisément programmables pour les développeurs. Depuis 2013, l'unité de conseil et d'appui en management et organisation (UCA) soutient les responsables de l'optimisation des processus (ROP) au sein des services de l'administration, qui ont justement pour tâche la formalisation des processus métier, leur optimisation et leur reconfiguration en vue du passage à des prestations électroniques. Les ROP constituent les répondants métier de la DSI.
- Diversifier les interfaces utilisateurs. Un député attend des fonctionnalités développées qu'elles soient disponibles sur tablettes et smartphones, indépendamment du système d'exploitation (Android, iOS, Windows). Il est répondu que l'Etat de Vaud va repenser l'ensemble de sa présence sur Internet qu'il s'agisse du site web classique ou du web mobile afin de permettre un accès rapide et efficace à l'administration, grâce à une ergonomie simple et une organisation efficace du contenu.

Identification unique

Des députés soulèvent les difficultés rencontrées par la Confédération pour le développement d'un système d'identification unique et sécurisé et craignent d'éventuels surcoûts pour la solution cantonale. L'identification unique via le numéro AVS ne semble pas donner de résultat probant à ce jour. L'identification sécurisée via le système *La SuisseID* est décrit comme non convivial, complexe, dépassé et coûteux.

Selon le chef de la DSI, le futur système élaboré par la Confédération devrait être plus simple et plus abordable. La Confédération a mis en consultation son projet d'identité électronique officielle (eID).

Mme la Conseillère d'Etat estime que le Canton sera en mesure d'harmoniser sa solution d'identification à celle de la Confédération dont la finalisation semble imminente. Le Canton de Vaud fait partie d'un groupe de travail sur le thème de l'authentification numérique, dont les discussions portent sur un niveau de sécurité supérieur au simple numéro AVS, sur la création d'un identifiant unique ou sur une seconde identification en tant que collaborateur au sein d'une entreprise.

Il s'agira également de déterminer les organes habilités à enregistrer la première authentification forte qui permettra ensuite l'accès au portail dédié et aux prestations en ligne. Cette identification (ouverture d'un compte) pourrait s'effectuer dans les communes, les services de l'Etat (par exemple le SAN, le SPOP, etc.), les préfectures, voire au sein d'offices postaux afin d'attester l'identité de l'utilisateur. Comme pour les transactions bancaires, l'utilisateur recevra un code ou une liste de codes personnels (identification forte avec deux facteurs : nom de l'utilisateur avec mot de passe et code unique délivré par carte ou SMS).

M. le chef de la DSI ajoute que le Canton de Vaud a une démarche proactive et qu'il s'est proposé comme canton pilote pour participer à un projet de la Confédération concernant l'identification numérique. Notre Canton devrait être choisi dans le courant du mois de septembre 2015.

Panel d'utilisateurs représentatifs

Pour la mise en œuvre du portail des communes, le Canton s'est appuyé sur un réseau de communes - petites, moyennes et grandes – qui ont testé le modèle et permis d'apporter des améliorations. Il s'agit d'ailleurs d'un processus continu d'amélioration. Sur la base de cette expérience positive, un député propose qu'un réseau de sociétés représentatives soit constitué afin de tester le portail des entreprises, ainsi qu'un groupe d'utilisateurs représentatifs de la population. A ce jour, ce panel de particuliers n'a pas encore été institué.

4. EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EMDP

Point 1.1.2 de l'EMPD : Prérequis : Le souci des risques de recours contre l'authenticité des documents obtenus par voie électronique est relevé. A l'exemple du système de la déclaration électronique VaudTax, il est répondu que ce système ne pose aucun problème. Le contribuable identifié grâce à un numéro de contrôle personnel, reçoit ensuite un récapitulatif de sa déclaration pour contrôle et doit signaler tout désaccord. Cette procédure fonctionne sans système de signature électronique à proprement parler et il n'y a pas eu de recours.

Concernant la portée juridique de la signature électronique, l'administration doit pouvoir faire officiellement parvenir aux usagers de manière électronique des courriers équivalents aux lettres signées et aux courriers recommandés. Un nouveau texte de loi devra décréter que les décisions administratives qui ouvrent un droit de recours ont la même validité sous la forme électronique que sous la forme d'un courrier postal. Il devra y être précisé que l'envoi d'un message électronique authentifié engage le citoyen au même titre qu'un courrier signé.

La base légale faisant défaut, il est prévu que le Conseil d'Etat présente un décret (EMPL) au début de l'année 2016, basé sur un projet de loi fédérale dans le domaine de la signature électronique qui a déjà été mis en consultation auprès des cantons.

Interface IAM (Identity & Access Management) : L'interface IAM est appelée à être remplacée par le portail sécurisé. Cela ne concerne pas l'application IAM en tant que telle, composée de plusieurs modules, mais seulement de l'interface utilisateur. IAM possède déjà différents niveaux de sécurisation : une identification standard qui exige un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe et une identification forte pour laquelle il faut posséder un code personnel donné par une carte *Matrics* ou communiqué par SMS.

Point 1.2 de l'EMPD : « Cookies » : Il n'est en principe pas prévu que le système fonctionne avec des « cookies », fichiers qui permettent de conserver des données de l'utilisateur. Le chef de la DSI doit cependant s'en assurer.

Point 2.1 de l'EMPD : Sécurité et regroupement des données : Un député craint que le regroupement des données génère tout de même des interférences, malgré les garanties données plus haut. Pour l'aspect sécurité physique, le chef de la DSI garantit que le stockage des données sera déjà cloisonné (containers physiques), ce qui au nom de la sécurité va même partiellement à l'encontre de la virtualisation. Les données ne sont pas disponibles au même endroit, mais sont interrogées par diverses requêtes dans plusieurs bases de données distinctes et protégées. Pour l'aspect protection des données, les accès seront limités en rapport avec la fonction de l'employé de l'administration. Un mécanisme de contrôle des accès à travers le centre de sécurité opérationnel (SOC) permet de lever des alertes en cas de requête indue et d'assurer la traçabilité de l'accès aux données.

Un député reste dubitatif quant à la validité de ce cloisonnement car il a pu constater dans des exemples concrets que le croisement de données avait permis de déceler des fraudes, des infractions et des illégalités de la part d'administrés. Il donne l'exemple de rentes de veuf de la CIP indûment touchées alors qu'un recoupement avec le registre de l'état civil a permis de constater que certains bénéficiaires s'étaient remariés.

Dans ce cas de figure, la cheffe du DIRH explique que les employés de l'administration n'ont pas décidé de leur propre initiative de croiser des données entre services, mais qu'il s'agissait d'une décision politique, au niveau du chef de département, de mettre en place des mesures de lutte contre la fraude aux assurances sociales. Ces mesures ont fait l'objet d'un protocole très clair qui a donné des accès limités à des dossiers sur lesquels pesaient de forts soupçons. Une telle action nécessite une décision politique au niveau du Conseil d'Etat, soumise aux dispositions contraignantes de la loi sur les données personnelles (LPrD) et à l'approbation du bureau de la préposée à la protection des données.

Point 2.1.1 de l'EMPD : Espace sécurisé pour les entreprises : La procédure d'authentification des collaborateurs qui auront accès au portail sécurisé des entreprises sera décrite dans l'EMPL sur les prestations en ligne. Le chef de la DSI explique qu'un système de délégation sera mis en place au sein des entreprises. L'Etat authentifiera une personne responsable au sein de la direction de l'entreprise ou

au sein de la commune, qui recevra une délégation pour accorder des accès aux collaborateurs, dûment authentifiés et rattachés à l'entreprise. Les banques effectuent le même type de contrôle concernant les autorisations de signature en authentifiant visuellement les collaborateurs. Une personne de référence devra se présenter physiquement pour procéder à son authentification formelle.

Dans le cadre des négociations avec la Confédération, un débat fait actuellement rage au niveau des responsables de la protection des données afin de déterminer si un utilisateur doit posséder un identifiant unique qu'il utilise en tant que particulier et comme employé de son entreprise, ou s'il est nécessaire qu'il possède deux identifiants distincts. Les spécialistes de la Confédération semblent en faveur d'un identifiant unique, alors que des représentants de certains cantons en préconisent deux, avec des codes d'accès clairement séparés. Le Canton de Vaud appliquera la stratégie que la Confédération précisera fin 2015 ou début 2016.

L'Etat de Vaud se doit de résoudre un paradoxe où l'utilisateur aspire à une plus grande facilité d'accès aux prestations en ligne tout en exigeant un niveau de sécurité et de confidentialité de ses données personnelles le plus élevé possible.

A travers sa veille électronique (le fameux SCO – centre de sécurité opérationnel), la DSI peut détecter d'où viennent les requêtes et les bloquer en cas de comportements douteux tels que des demandes en rafales provenant de pays suspects. L'accès depuis l'étranger devrait cependant être possible.

Point 2.1.3 de l'EMPD : Suivi des demandes : Un député insiste pour que le suivi des demandes découle d'un processus formalisé et automatisé de la gestion du flux de traitement, et ne contraigne pas l'employé de l'ACV à des opérations supplémentaires pour renseigner une personne sur l'état du traitement de sa demande. Concernant le suivi des demandes des communes auprès du SDT, il s'agira d'améliorer l'application ACTIS pour le traitement de demandes de permis de construire et des dossiers de construction en fournissant le délai quant à la décision finale.

Moteur de recherche performant : Le chef de la DSI admet que la performance du moteur de recherche du Canton de Vaud doit être améliorée, afin de proposer des alternatives lors d'erreurs évidentes (par exemple orthographiques). L'objectif est d'atteindre les performances offertes actuellement sur le marché (du type du moteur de recherche sur Google) ; il n'est par contre pas prévu de passer à des programmes avec intelligence artificielle.

Point 2.2.1 de l'EMPD : Registres centraux et applications métiers : Le Conseil d'Etat annonce de futurs EMPD spécifiques concernant les interconnexions entre les registres centraux et les applications métier. Concernant le Registre foncier, l'EMPD n'en fait pas mention alors qu'il renseigne et diffuse toute information utile liée à la propriété foncière. Or le Registre foncier est rattaché depuis 2014 à la direction générale des finances (DGF), ce qui permet des rapprochements entre le système d'information de la fiscalité et du domaine foncier. Dans ce cadre, il existe des projets qui impliquent également les notaires. En fait, le Registre foncier électronique – appelé Capitastra² – est une application externe qui bénéficie également d'une synchronisation avec le contenu du Registre des entreprises.

Point 2.5 de l'EMPD : Unifier les points d'accès internet de l'Etat : Le présent EMPD vise entre autres à consolider la recherche d'information et l'accès aux prestations quel que soit le type d'application utilisée. L'évolution a pu s'observer à l'occasion de la votation fédérale du 14.06.15 et de la nouvelle présentation sur <http://www.elections.vd.ch> des résultats des votations.

Il s'agit également d'unifier et de faciliter le point d'accès sur internet (vd.ch, e.vd et m.vd) sans que l'utilisateur doive se préoccuper de la localisation de la plateforme ou du concept d'interface.

Point 3.4 de l'EMPD : Conséquences sur l'effectif du personnel : Pour la réalisation du projet, les renforts métier sont prévus sur une durée de cinq ans (1.7 à 3.8 ETP) sous forme de contrat à durée déterminée (CDD), ce qui est légalement possible pour la durée du projet. Par contre, des CDD à la chaîne qui viseraient à contourner les obligations des CDI ne sont pas autorisés.

² http://www.bedag.ch/fileadmin/Media/Dienstleistungen/Software-Entwicklung/Fachloesungen/flyerCapitastra_f.pdf

Le projet nécessite un engagement important de collaborateurs clefs et un renforcement provisoire du personnel pour assurer les tâches quotidiennes au sein des services. La mise en œuvre des diverses prestations s'effectuera progressivement au sein des services, d'où la nécessité de renforts ponctuels. Une députée s'étonne que les besoins RH soit évalués au centième d'EPT près, il est précisé que ces besoins sont estimés à partir d'un rapport coûts / jours de renforts métiers nécessaires.

Point 3.7 de l'EMPD Conséquences : Un député souhaiterait que le Conseil d'Etat évalue l'énergie, y compris l'énergie grise, que « consomme » l'impression, l'envoi et la livraison d'une lettre papier, par rapport à l'envoi d'un courriel (électronique) dont la consommation énergétique semble loin d'être négligeable selon de récentes études. Il est répondu que, même si la consommation mondiale en énergie liée à Internet s'avère impressionnante, le coût énergétique d'une demande de changement d'adresse reste marginal et ne mérite probablement pas une étude approfondie. Une requête électronique consomme certainement nettement moins d'énergie que si l'administré se déplace en voiture au SAN pour une mise à jour de son permis de conduire.

A une demande de réflexion élargie, la cheffe de département répond que la cyberadministration ne vise pas prioritairement une économie d'énergie, mais qu'elle a comme but d'offrir un confort additionnel aux administrés. Même s'il n'est pas significatif, le fait de réduire l'utilisation de papier et de limiter les déplacements aux guichets a un impact plutôt positif sur l'environnement.

Point 3.10 de l'EMPD : Conformité de l'application de l'article 163 Cst-VD : A la lecture de l'interprétation élaborée par le SJL pour justifier que le déploiement de la cyberadministration représente des charges liées par opposition à des investissements nouveaux, les députés réagissent à la conclusion « *les demandes de ressources financières de cet EMPD doivent être considérées foncièrement comme des dépenses liées* ».

Un député constate que globalement le gain de temps grâce aux prestations en ligne représentera à terme une économie de 6'950 heures de travail, soit l'équivalent de 4 ETP de type « gestionnaire de dossier » représentant un coût de CHF 396'000.-. Cette économie compense tout de même une partie des charges d'exploitation supplémentaires. Une députée souligne que l'évolution vers des prestations en ligne, qualifiée de *naturelle* ne laisse plus de place à d'autres décisions politiques.

La Conseillère d'Etat explique qu'il ne s'agit pas d'un argumentaire sociétal, mais d'une application stricte d'un article constitutionnel qui dispose que toute charge nouvelle doit être financièrement compensée. A travers la démonstration faite dans ce chapitre, on admet que l'évolution est *naturelle*, en lien avec le développement indispensable des services à la société et qu'en conséquence il ne s'agit pas d'une charge nouvelle, mais bien d'une chargée liée. Si ces charges n'étaient pas considérées comme imposées par l'exécution de tâches publiques, elles devraient être compensées au sein d'autres services de l'Etat. Après analyse, ce n'est pas le cas du déploiement des cyberprestations.

Point 3.15 de l'EMPD : Protection des données : Dans le cadre de la cyberadministration, la DSI consulte en amont la préposée quant à la sensibilité des projets, comme par exemple sur la problématique de l'identifiant unique actuellement étudiée par la Confédération. Les critères de la préposée à la protection des données sont intégrés dans la solution définitive développée par la DSI.

Helpdesk : Le support aux utilisateurs sera amené en même temps que l'EMPL sur les prestations en ligne qui sera soumis au Grand Conseil d'ici neuf mois environ. Il existe déjà un support aux utilisateurs par le biais des métiers, mais une réflexion générale au niveau de l'Etat aura lieu pour la partie support à la cyberadministration.

5. VOTES SUR LE PROJET DE DÉCRET

Votes sur le projet de décret :

L'art. 1 du projet de décret est adopté à l'unanimité (15).

L'art. 2 du projet de décret est adopté à l'unanimité (15).

L'art. 3 du projet de décret – formule d'exécution - est adopté tacitement.

6. ENTRÉE EN MATIÈRE SUR LE PROJET DE DÉCRET

La commission thématique des systèmes d'information recommande au Grand Conseil l'entrée en matière sur ce projet de décret à l'unanimité.

7. RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL SUR LE POSTULAT GINETTE DUVOISIN ET CONSORTS CONCERNANT INTERNET À HAUT DÉBIT – LES HABITANTS DU CANTON NE SONT PAS MIS SUR PIED D'ÉGALITÉ (11_POS_268)

Après avoir remercié le Conseil d'Etat et la DSI pour leur réponse à son postulat, la postulante rappelle qu'à l'époque où elle avait déposé ce postulat, en 2011, certains collègues députés n'avaient pas pris la mesure de cette fracture numérique dont souffrait une partie de la population vaudoise, alors que l'on parlait déjà de faciliter les démarches administratives via Internet. L'objectif de la postulante reste que tout citoyen vaudois puisse accéder, depuis son ordinateur à domicile, aux prestations électroniques proposées par les services de l'Etat de Vaud.

La postulante constate que la situation s'améliore, car certaines techniques permettent de se connecter par d'autres moyens que la fibre optique (câble téléseu, téléphonie mobile, réseau WiFi, etc.). De plus, via la loi fédérale sur les télécommunications (LTC), qui garantit une offre minimale de prestations Internet proposée à l'ensemble de la population suisse, l'augmentation de la vitesse minimale de transmission est passée au 1^{er} janvier 2015 de 1Mb/s à 2Mb/s. Mais ce débit reste peu performant et limite les prestations par Internet telles que la téléconférence ou la télévision numérique. En 2015, un certain nombre d'habitants de communes vaudoises, que l'on estime entre 800 et 1000, n'ont toujours pas accès à Internet à haut débit.

Une modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) dépend de la Confédération (des chambres fédérales). La problématique du service universel préoccupe les parlementaires fédéraux qui devront se prononcer sur plusieurs interventions à ce sujet dont une motion du Conseiller national grison Martin Candinas qui demande de passer à un débit entre 4 et 8 Mb/s sur l'ensemble du territoire suisse.

Peu après le dépôt du postulat, un groupe de travail s'est constitué pour traiter de la connexion Internet dans les petites communes (GTCIPC) ; la députée cite les communes vaudoises qui faisaient partie de ce groupe :

Bioley-Magnoux, Montanaire (Chanéaz à l'époque), Chêne-Pâquier, Trey, Cronay, Cuarny, le hameau de La Coudre qui dépend de la commune de L'Isle, Villars-Épeney, Démoret, Donneloye, Essertines-sur-Yverdon, Lussery-Villars, Molondin ainsi que certaines communes de la Broye fribourgeoise.

Il faut se rendre à l'évidence que ces petites communes ne peuvent faire jouer la concurrence entre opérateurs. Seul Swisscom, détenteur de la concession de service universel, se voit « contraint » d'offrir des raccordements Internet à haut débit qu'il négocie à des prix si élevés que les communes ne sont pas en mesure de les payer. La postulante fait référence à une offre de CHF 150'000.- pour le raccordement d'une commune de moins de 200 habitants, alors même que Swisscom creusait des tranchées pour alimenter sa propre antenne à proximité. Elle considère que l'attitude des représentants de Swisscom, lors des négociations avec les petites communes, est particulièrement arrogante.

Le GTCIPC s'est adressé au Conseil d'Etat, lequel a confié à la DSI la tâche d'effectuer une enquête sur les débits Internet dans le Canton afin d'identifier les régions insuffisamment desservies. Les résultats de cette enquête sont ainsi décrits dans le présent rapport du Conseil d'Etat. Parmi les 159 communes qui ont répondu, il ressort qu'environ soixante communes ne sont pas du tout (36) ou moyennement (23) satisfaites des débits Internet sur leur territoire.

Même si au total ces communes représentent relativement peu d'habitants, le Conseil d'Etat reconnaît cette problématique dans son rapport et soutient les petites communes dans leurs démarches pour obtenir un meilleur accès Internet.

Finally, the applicant lit to the commission the conclusions recently drafted by the animator of the GTCIPC who summarizes the important lobbying work done during three years in front of the Council of State, the federal parliamentarians, the deputies, the media, etc.

In conclusion, the deputy takes note of the report of the Council of State to her petition and declares herself satisfied with this response.

A deputy, observing the results established by the DSI, states that five communes and five hamlets are supplied by rates inferior to 2 Mb/s, so inferior to the new legal limit. He judges that the legal rate of 2 Mb/s remains largely insufficient. The head of the DSI specifies that the axis of reflection of the cartography realized in 2014 concerned the universal service. On the contrary, the DSI cannot position itself by report to the communes which demand the very high level of rate to bring for example television by Internet (for which it is necessary between 10 and 15 Mb/s). The head of the DSI assures that the ensemble of cyberprestations offered by the State of Vaud will be accessible with a minimal rate of 2Mb/s.

The communes can make their right to the universal service in favor of their inhabitants. The concession has been attributed to Swisscom who has the obligation to respect the rates guaranteed by the OFT.

8. VOTE SUR LE RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT

It is by unanimity of the 15 members present that the CTSI recommends to the Grand Council to accept the Report of the Council of State to the Grand Council on the petition Ginette Duvoisin and consorts concerning internet at high rate – the inhabitants of the canton are not put on a level of equality (11_POS_268).

Vevey, le 26 août 2015

La rapportrice :
(Signé) Fabienne Despot