235



EXPOSE DES MOTIFS ET PROJET DE DECRET

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)

Glossaire

Principales abréviations

AdCV Association de communes vaudoises

AVRiCAssociation vaudoise des responsables informatiques communaux

AVSMAssociation vaudoise des secrétaires municipaux

BPM Gestion des processus métiers (Business Process Management)

CEP Centre d'éducation permanente

COPILComité de pilotage

DIRH Département des infrastructures et des ressources humaines

ECM Gestion de contenu (Enterprise Content Management)

DSI Direction des systèmes d'information

GED Gestion électronique des documents

IAM Identity Access Manager

IDE Numéro d'identification des entreprises

OFS Office fédéral de la statistique

PdC-SPlan directeur cantonal des systèmes d'information

RDU Revenu déterminant unifié

RCPersRegistre cantonal des personnes

RCEntRegistre cantonal des entreprises

SCL Service des communes et du logement

SI Système d'information

SMS Short Message Service

TIC Technologies de l'information et de la communication

UCA Unité de Conseil et d'Appui en management et organisation

UCV Union des communes vaudoises

1 PRESENTATION DU PROJET

1.1 Contexte

La cyberadministration (ou administration électronique ou e-government) désigne l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour dématérialiser les relations de l'administration avec les particuliers, entreprises, communes et partenaires (ci-après usager-ère-s), en vue de simplifier les démarches administratives (devant le guichet) et de rationaliser le fonctionnement de l'administration (derrière le guichet).

Selon la stratégie suisse de cyberadministration adoptée par le Conseil fédéral en 2007, " la cyberadministration a pour objectif que la population et l'économie puissent régler leurs affaires importantes avec les autorités par voie électronique. Les autorités doivent quant à elles moderniser leurs processus et communiquer entre elles par voie électronique. La stratégie nationale de cyberadministration fait partie de la "stratégie pour une société de l'information en Suisse".

Une étude européenne a analysé en 2012 et 2013 sept processus, dont cinq concernent la vie quotidienne des citoyens (déménager, perdre et trouver un emploi, étudier, posséder et conduire une voiture, lancer une procédure pour une demande de faible importance) et deux concernent les démarches des entreprises (fonder une entreprise, opérations commerciales ordinaires). Sur cet échantillon, la Suisse atteint un score de disponibilité en ligne de 66%, légèrement en dessous de la moyenne des 28 pays membres de l'Union européenne[1].

[1] Etude citée dans La Vie économique, revue du Secrétariat d'Etat à l'économie, 3-4/2015.

En offrant des prestations en ligne, l'administration électronique supprime la contrainte du papier et, par conséquent, limite les déplacements au guichet, s'adaptant ainsi au changement de mode de vie des usager-ère-s. Il en résulte:

- un gain de temps et d'efficacité pour les usager-ère-s de l'administration qui peuvent aisément accéder aux prestations électroniques, adresser leurs demandes en tout temps, en suivre le traitement en ligne et accéder à leurs dossiers personnels et ce, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7;
- un gain d'efficience pour l'administration, les données étant enregistrées par les détenteurs de l'information en utilisant notamment des formulaires en ligne, évitant ainsi leur ressaisie et diminuant les risques d'erreurs.

L'administration électronique favorise ainsi une gestion orientée sur les résultats (efficacité) et économe (efficience), en recherche permanente de simplification au bénéfice des usager-ère-s (orientation client-e) et basée sur un changement des modes de travail engendré par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Elle s'inscrit donc dans le processus de modernisation de l'Etat.

1.1.1 Cyberadministration : la stratégie du Conseil d'Etat 2012 - 2017

Par sa stratégie e-VD 2012-2017 sur le déploiement des prestations électroniques, le Conseil d'Etat a, en mai 2012, développé sa vision de l'administration électronique et défini les orientations pour sa mise en œuvre dans le cadre de la législature. Six axes stratégiques, intégrés dans le Plan directeur cantonal des systèmes d'information (PdC-SI) 2013 – 2018 du Conseil d'Etat, déclinent cette vision, en conformité avec la stratégie suisse de cyberadministration:

- 1. Les entreprises communiquent avec l'Etat de Vaud par voie électronique.
- 2. La population peut régler ses affaires importantes ou répétitives, ainsi que ses mutations courantes par voie électronique.
- 3. Les communes et les institutions bénéficient d'un accès privilégié aux prestations et aux données qui les concernent.
- 4. Les usager-ère-s accèdent aux prestations électroniques par le biais d'un portail des prestations en ligne personnalisé et sécurisé. Pour mémoire, on peut rappeler ici que par portail des prestations en ligne personnalisé et sécurisé, on entend un point d'accès internet par lequel l'usager-ère peut procéder à des échanges en ligne sécurisés avec l'administration ; cet usager-ère peut agir à titre privé, ou à titre professionnel, par exemple pour une commune ou une entreprise.
- 5. L'Etat utilise les nouveaux moyens de communication pour offrir des informations ciblées aux usager-ères et pour favoriser la participation des citoyen-ne-s à la vie publique. Il s'agit ainsi de leur permettre de s'abonner pour recevoir des informations sur des thèmes choisis, par exemple des annonces d'intempéries, les résultats des élections et des votations...
- 6. Les processus internes, décisionnels et transversaux sont simplifiés et dématérialisés.

Dans cette stratégie, le Conseil d'Etat a également défini plusieurs domaines ou projets prioritaires, alignés sur le catalogue de la Confédération, comportant notamment des prestations à mettre en ligne, dont le choix est orienté selon les besoins identifiés des usager-ère-s, en fonction de la potentialité (degré possible de dématérialisation) et de l'utilité des projets (gains de simplification escomptés en relation avec les coûts induits et l'impact). Ont ainsi été identifiées en 2012 par exemple la mise en ligne des prestations du service des automobiles et de la navigation, la dématérialisation complète des demandes de permis de construire, etc..

Dans son programme de législature 2012-2017, le Conseil d'Etat a réaffirmé sa volonté "d'optimiser la gestion de l'Etat en simplifiant les relations entre l'Administration et la population, et en offrant la gamme complète des prestations pouvant être mises en ligne... A travers l'informatisation des contacts avec l'Etat (cyberadministration), l'accès des citoyens aux prestations et informations publiques se voit facilité. La sphère privée, les informations sensibles et les données personnelles doivent être protégées". Le Conseil d'Etat a également réaffirmé qu'"il s'agit aussi de conserver en principe des moyens non informatiques d'accéder aux informations et prestations". Il y a lieu en effet de tenir compte des personnes qui ne disposent pas des moyens pour accéder aux informations électroniques. En outre, certaines situations rencontrées par les citoyen-ne-s ne peuvent être traitées seulement de manière électronique : les simplifications que la cyberadministration introduit devraient ainsi permettre aux collaborateurs et collaboratrices de l'Etat d'avoir la disponibilité nécessaire pour recevoir et entendre celles et ceux dont la situation ne peut être traitée sans un contact humain. En cela, comme par la transparence qu'elle offre, la cyberadministration constitue une opportunité de renforcer la confiance du citoyen dans l'action publique.

Il faut souligner ici le caractère fortement évolutif de la cyberadministration, lié tant à l'émergence de nouvelles technologies ou supports (par exemple, tablette) qu'aux nouveaux besoins exprimés par la population. A cet égard on peut mentionner la question de l'accessibilité des données publiques, qui a amené le Conseil fédéral à adopter en avril 2014 une stratégie en matière de libre accès aux données publiques en Suisse pour les années 2014 à 2018. Le Conseil d'Etat reste attentif à ces évolutions qu'il intégrera en temps opportun dans sa stratégie dont il présentera les grandes lignes dans sa réponse à l'interpellation Martial de Montmollin – Un long chemin vers la liberté... des données (15_INT_355).

1.1.2 Des conditions à remplir (prérequis) pour le déploiement de la cyberadministration

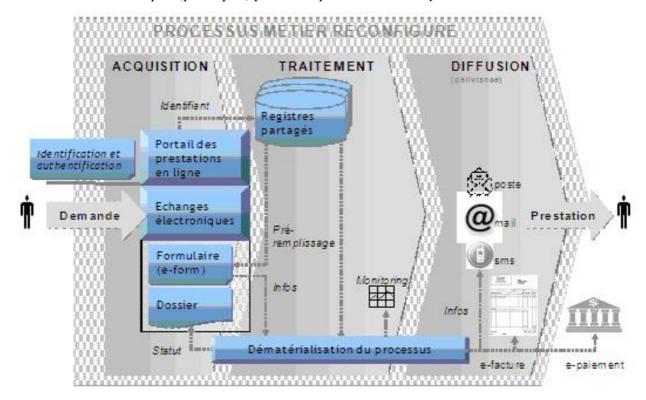


Figure 1 Schéma d'interaction usager-ère/administration

Ainsi, un réseau de près de quarante répondant-e-s d'optimisation de processus (ROP) a été mis en place en 2013 dans l'ensemble de l'administration, pour s'assurer que les processus de production et de délivrance des prestations sont examinés et cas échéant simplifiés avant leur dématérialisation. Ce réseau de ROP permet également de procéder à des échanges de connaissances et de bonnes pratiques entre départements ; il est animé par la coordination de programme cyberadministration (Direction des systèmes d'information (DSI), Unité de Conseil et d'Appui en management et organisation (UCA), Bureau d'information et de communication (BIC), Service des communes et du logement (SCL), Secrétariat général (SG) du DIRH) qui fournit ainsi un appui de proximité aux services dans la mise en œuvre de la cyberadministration et coordonne les informations sur l'état d'avancement des projets prioritaires identifiés. Un comité stratégique, placé sous la présidence du chancelier de l'Etat, veille au respect des conditions-cadres et au bon déroulement des projets prioritaires de la stratégie e-VD. Au niveau politique, une délégation du Conseil d'Etat à la cyberadministration (C-DIRH, C-DFIRE, C-DECS) a été mise en place : elle statue sur les orientations générales, ainsi que sur les questions de financement et les principes de collaboration. Il est en effet essentiel d'assurer une bonne coordination au sein de l'administration, notamment entre les services métiers et les équipes informatiques, ainsi qu'avec les partenaires que sont les communes, la Confédération et les autres cantons.

Sur le plan de l'accessibilité à internet dans le canton, le Conseil d'Etat a mandaté la DSI pour établir la cartographie cantonale des débits internet.

Achevée début 2014, cette étude permet d'établir que la plupart des communes du canton ont un accès rapide [1] à internet.

[1]Supérieur à un débit de 2 Mbits/s en flux descendant (du réseau vers l'utilisateur), prochaine vitesse minimale fixée par l'OFCOM dans le cadre de la concession de service universel en matière de télécommunications.

Seules cinq communes (représentant 833 habitant-e-s) et quelques quartiers de cinq autres communes

ont un accès internet équivalent ou en deçà du futur niveau de service universel prévu par l'accord entre Swisscom et la Confédération.

Le rapport d'étude et ses propositions se trouvent inclus dans le présent document (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)).

Sur le plan technique, après avoir adopté en 2009 le Plan directeur cantonal des systèmes d'information 2009-2012 précisant notamment la stratégie de développement en matière de cyberadministration, le Conseil d'Etat a soumis en 2010 au Grand Conseil, qui l'a accepté, un EMPD de CHF 6 359 000,- pour financer la mise en œuvre de l'étape 1 du socle de la cyberadministration et du guichet électronique (EMPD 290). Un bilan technique et financier de cette première étape est disponible en annexe.

Ce financement a permis la mise en place et l'ouverture d'un espace sur internet (portail) pour accéder aux prestations de l'Etat ne nécessitant pas une authentification forte. Un espace en libre service a ainsi été ouvert et a été complété par un espace personnel sécurisé par une adresse e-mail de l'usager-ère. Cet espace personnel permet de retrouver des demandes déjà effectuées, de les visualiser ou d'en faire une copie pour refaire la même demande et donc ainsi faciliter les démarches de l'usager-ère. Elle a également permis de développer des composants informatiques de base (briques techniques communes, permettant par exemple de gérer de manière électronique les documents (GED), d'effectuer des paiements en ligne, de disposer de formulaires électroniques...). Ces composants sont désormais intégrés progressivement dans les systèmes d'informations (SI) métiers, tels que les SI de l'administration cantonale des impôts, du service des automobiles et de la navigation ou de la police cantonale, lors de la mise en œuvre des schémas directeurs informatiques sectoriels ou des évolutions majeures des applications métiers.

Ce financement a également permis de compléter l'outil IAM (Identity Access Manager) qui permet de gérer les identités et les accès aux applications sensibles de l'Etat, et qui offre également une interface (liaison) permettant aux utilisateurs de se connecter et d'accéder aux applications en fonction de leurs droits. On soulignera ici qu'à terme, l'interface IAM (et non l'application) est appelée à être remplacée par le portail sécurisé.

La sécurité est en effet un élément crucial du déploiement de la cyberadministration. L'informatique est devenue ces dernières années un outil indispensable au fonctionnement de toute collectivité publique. Permettant une transmission rapide des informations et un stockage centralisé des données, elle est au coeur de l'activité de l'administration, qui dispose de données sensibles sur les citoyens et les entreprises. Ces données traitées informatiquement méritent une attention et une protection de la part de l'Etat. Ainsi, conscient de ces enjeux essentiels, le Conseil d'Etat a présenté en 2013 au Grand Conseil qui l'a accepté, un projet de décret de 8.6 millions pour la sécurisation systèmes d'informations cantonaux, incluant notamment de nouveaux outils de prévention des failles de sécurité et l'analyse continue des risques courus. Parallèlement, le Conseil d'Etat a lancé une des démarche d'internalisation fonctions pérennes et stratégiques travaillant systèmes particulièrement sensibles. Cette démarche, étalée sur trois ans, rend possible à terme une économie dans le budget de fonctionnement, permettant ainsi le financement d'autres projets informatiques notamment en lien avec la cyberadministration.

Une première étape a été franchie vers la mise en place du portail sécurisé, avec l'ouverture, en juin 2014, d'un accès unique et sécurisé aux principales prestations de l'Etat destinées aux communes (portail des communes). Cet espace sécurisé, dont la mise en place a été financée par l'EMPD 290, permet aux collaborateur-trice-s des communes, grâce à une procédure simplifiée et centralisée pour les authentifier de manière certaine, d'avoir accès à plusieurs applications cantonales nécessaires pour

des prestations qu'elles doivent délivrer à leur population (par exemple, demande d'autorisation pour manifestations, accès au registre des mesures de protection en lien avec les curatelles, accès au registre des personnes...). Chaque commune doit ainsi désigner ce que l'on nomme un "tiers de confiance", dont l'identité est certifiée par le/la Préfet-e du district concerné. Ce tiers de confiance est en particulier chargé de valider l'identité des utilisateur-trice-s du portail des communes ainsi que leur rattachement à la commune, de s'assurer qu'aucun compte ne soit partagé entre plusieurs personnes, de s'assurer de la suppression des comptes inactifs, et de désigner les personnes pouvant attester qu'un-e utilisateur-trice a effectivement besoin d'avoir accès à l'une ou l'autre des prestations accessibles via le portail des communes.

Outre des composants informatiques de base, le déploiement de la cyberadministration nécessite de pouvoir accéder à des données fiables et centralisées, pour éviter toute saisie redondante d'informations déjà disponibles. Cet accès à des données fiables et centralisées permet également de s'assurer de l'unicité de l'usager-ère, c'est-à-dire de s'assurer qu'une même personne ou une même institution ne s'enregistre pas à plusieurs reprises ou pour éviter toute confusion d'identifiant. La constitution et la mise à disposition du registre des personnes, ainsi que la constitution en cours du registre des entreprises (EMPD 31 d'octobre 2007, EMPD/L 201 de juin 2009, EMPD 40 de janvier 2013) constituent donc des étapes cruciales préalables à l'ouverture du portail sécurisé, dont le financement fait l'objet du présent EMPD.

1.1.3 Des prestations déjà en ligne sur le portail de l'Etat

Fin mars 2015, divers services ou entités de l'administration cantonale proposaient, en ligne, les prestations suivantes :

- BCI projets d'intégration et de prévention du racisme ;
- DGE demande de permis de pêche ;
- DSI plateforme d'échange d'information canton-commune-partenaires PassaVD;
- DGEP renouvellement de l'autorisation de former ;
- DGMR demande de permis de fouille ;
- OJV registre des mesures de protection ;
- OPF commande d'extrait de poursuite ;
- POLCANT e-plainte;
- POLCANT demande d'autorisation pour l'organisation de manifestations "POCAMA 2";
- POLCANT demande de permis d'acquisition d'armes ;
- SAN demande de déplacement des rendez-vous d'expertise ;
- SAN demande de déplacement des rendez-vous d'examens pratiques ;
- SAN demande de changement d'adresse en ligne pour le service de l'automobile ;
- SAN vente de plaques aux enchères ;
- SDE demande de prestations d'assurance perte de gain maladie ;
- SEVEN demande de subvention dans le domaine de l'énergie ;
- SIPAL recensement architectural;
- SPJ signalement d'un mineur en danger ;
- SPOP pilote "naturalisation";
- SPOP dossier des habitants utilisation par les communes Gestar-com.

Enfin, le remplissage électronique et le renvoi par internet de la déclaration d'impôt constituent une composante importante du déploiement de la cyberadministration.

1.2 Enjeux actuels

Le développement de l'infrastructure financé grâce à l'EMPD 290 a constitué un préalable indispensable à la réalisation de la mise en ligne de prestations de l'Etat et a déjà permis d'offrir un certain nombre de fonctions essentielles à leur dématérialisation. Ces éléments techniques doivent encore être mieux exploités pour permettre d'offrir aux usager-ère-s de l'Etat, notamment aux particuliers et aux entreprises, un espace centralisé d'échange sécurisé avec l'administration (portail sécurisé). Il est ainsi nécessaire de simplifier les accès électroniques aux prestations de l'Etat, en évitant, comme c'est encore trop souvent le cas, à un-e usager-ère de devoir ouvrir plusieurs comptes distincts dans ses relations électroniques avec l'Etat, avec chacun leur identifiant et leur mot de passe, selon le service auquel il s'adresse. Il s'agira ainsi de mettre en place un système d'"identité électronique", compatible avec la solution que la Confédération développe actuellement. Dans ce contexte, on peut indiquer qu'une personne devra en premier lieu s'authentifier sans équivoque, pour permettre ensuite à l'administration de l'identifier sans équivoque chaque fois qu'elle se connectera au portail sécurisé.

Il est aussi indispensable de garantir la sécurité des transactions ainsi que la protection des données, en particulier des données personnelles, pour maximiser le potentiel de gains d'efficacité et d'efficience qu'offre la cyberadministration.

2 MODE DE CONDUITE DU PROJET

Comme annoncé dans l'EMPD 290 de 2010, le Conseil d'Etat demande au Grand Conseil le financement d'une deuxième série de projets visant à concrétiser plus avant le déploiement de la cyberadministration, en tenant compte notamment des progrès technologiques et conformément au Plan directeur des systèmes d'information 2013 – 2018. Il s'agit ainsi de disposer d'un financement pour mener différents projets (étude préalable, conception et analyse des variantes et solutions possibles, réalisation):

- 1. Etendre le portail sécurisé des prestations et développer ses fonctionnalités : extension du portail sécurisé des prestations (point d'accès internet par lequel l'usager-ère peut, à titre privé ou professionnel, procéder à des échanges sécurisés en ligne avec l'administration) et le développement de nouveaux composants techniques de base, permettant aux usager-ères d'avoir accès à de nouvelles fonctionnalités (accès à son dossier personnel et au suivi des demandes déposées auprès de l'administration, mise en place d'une plateforme de communication). Le déploiement de ce portail sécurisé et des composants techniques permettra d'éviter que l'usager-ère ne doive ressaisir les données déjà en possession de l'Etat, ce qui diminuera le nombre d'erreurs et induira également des simplifications pour l'administration en limitant le nombre de situations impliquant l'intervention d'un-e collaborateur-trice de l'ACV. Il permettra également à l'administration de disposer de données statistiques sur le recours à l'une ou l'autre prestation, ce qui contribuera à améliorer le pilotage de l'action publique;
- 2. Soutenir la constitution de registres centraux et leur interfaçage avec les applications métiers : développement de liens (interfaçage) entre les systèmes d'informations métiers et les registres centraux (registre des personnes (RCPers), registre des entreprises (RCEnt) en cours de constitution, registre des communes, à développer et dont le financement prévu par le présent EMPD) pour disposer selon le type de données nécessaires, d'une source unique et fiable, régulièrement mise à jour. Le financement demandé concerne l'interfaçage des applications métiers aux registres centraux lorsque ce financement n'est pas prévu dans des EMPD spécifiques visant l'évolution de systèmes d'information précis, comme c'est par exemple le cas pour le système d'information de la police cantonale ou de l'Ordre judiciaire vaudois ;
- 3. Augmenter le nombre de prestations électroniques à forte valeur ajoutée disponibles sur le

portail. La mise en ligne de prestations à forte valeur ajoutée générant un gain de temps pour l'usager-ère et pour l'administration, par exemple mise à jour unique du changement d'adresse au sein de l'Etat ;

- 4. Renforcer le cadre de collaboration avec les communes : soutien à une collaboration renforcée avec les communes. Conformément aux principes de collaboration entre collectivités publiques contenus dans la convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration, adoptée par le Conseil fédéral et l'assemblée plénière de la Conférence des gouvernementaux cantonaux en 2011, il s'agit en effet de renforcer la collaboration avec les communes pour l'harmonisation des processus et des technologies, par exemple pour permettre aux habitant-e-s du canton d'utiliser la même procédure d'authentification et d'identification (partage d'identité) pour accéder aux cyberprestations du canton et de leur commune. Il s'agit en effet de simplifier l'accès aux prestations pour les usager-ère-s du canton, tout en permettant une rationalisation des coûts des solutions informatiques ;
- 5. Unifier les points d'accès internet de l'Etat (vd.ch, e-vd, m-vd) : développement d'un point d'accès plus direct et simplifié aux informations et aux prestations sécurisées ou non de l'Etat à partir de différentes plateformes (ordinateurs, tablette, *smartphone*...), en adéquation avec les besoins liés à la mobilité croissante des usager-ère-s.

Il est prévu dans le présent EMPD que chaque projet prendra en compte les aspects légaux, de protection des données et de sécurité informatique. Cependant, les études devront être menées avec pour objectif d'offrir une solution simple, la simplicité d'utilisation étant un facteur clé du succès de ces projets.

Chacun de ces projets débutera donc par une phase d'étude qui impliquera les services métiers les plus impactés ainsi qu'un-e juriste et le-la préposé-e à la protection des données.

Une équipe de développement dédiée sera mise en place au sein de la DSI afin de s'assurer du déploiement rapide des prestations et de l'interconnexion aux registres centraux en évitant ainsi les possibles freins liés au développement des autres projets de l'ACV.

2.1 Etendre le portail sécurisé des prestations et développer ses fonctionnalités

Grâce au financement assuré dans le cadre de l'EMPD 290 pour la mise en œuvre de l'étape 1 du socle de la cyberadministration et du guichet électronique, différents composants techniques ont pu être développés (e-form, GED, e-paiement, IAM). Ils constituent des prérequis indispensables à la réalisation de projets de cyberadministration, mais ne permettent pas à eux seuls le déploiement d'une cyberadministration orientée usager-ère-s, qui préserve la sécurité des transactions et la protection des données. Ils ne permettent pas non plus d'offrir des prestations dématérialisées à forte valeur ajoutée qui exploitent pleinement les potentiels offerts par les technologies de l'information et de la communication (TIC).

La pierre angulaire du déploiement de la cyberadministration repose en effet sur un portail sécurisé qui permette une authentification de l'identité des usager-ère-s, regroupe en un seul point d'accès l'ensemble des prestations que l'administration offre en ligne, évitant à l'usager-ère de devoir savoir à quel service de l'administration est rattachée la prestation qu'il/elle recherche, propose un nouveau mode d'interaction (communication électronique, multicanaux) et garantit que les échanges s'effectuent dans un environnement sécurisé.

Depuis juin 2012, l'ouverture d'un portail incluant un espace avec une procédure d'identification limitée à une adresse email) permet aux particuliers d'accéder à des prestations sans caractère confidentiel tout en offrant la possibilité de retrouver ses demandes (par exemple la possibilité de faire une demande de permis de pêche en ligne ou de demander une subvention dans le domaine de l'énergie).

En juin 2014, l'Etat a ouvert un espace sécurisé pour les communes (identification personnelle et utilisation d'un code SMS ou carte matrics comparable à ce qui est offert par les banques pour l'accès au compte en ligne), afin de faciliter la délivrance de prestations dues à leur population, qui dépendent de l'Etat pour leur bonne exécution (registre des personnes, permis de construire, registre des habitants, registre des bâtiments...). En franchissant cette étape, l'Etat progresse vers la mise en place d'un système d'"identité électronique" qui permettra à une personne résidant ou travaillant dans le canton d'accéder aux prestations en ligne de l'Etat.

La procédure permettant à une personne de s'authentifier et de s'identifier sera décrite dans l'exposé des motifs et projet de loi sur les prestations en ligne en cours d'élaboration et qui sera soumis au Grand Conseil ces prochains mois. La solution retenue devra être compatible avec le système que la Confédération développe actuellement et répondre aux exigences de sécurité et de protection des données, notamment en ce qui concerne la distinction entre les accès relevant de la sphère privée de ceux relevant de l'activité professionnelle.

On soulignera ici que le cloisonnement de l'infrastructure mis en place ces dernières années et financé par le crédit accordé en 2013 par le Grand Conseil pour la sécurité des systèmes d'information au sein de la DSI (EMPD 61) est un élément essentiel pour assurer la sécurité et la protection des données. Ce cloisonnement permet en effet d'empêcher par exemple qu'un profil complet de l'utilisateur ne soit accessible à l'administration ou en cas de tentatives d'intrusion ou autre cyberattaque.

Cette procédure doit en particulier garantir, par des mesures de vérification, l'authentification de l'identité réelle d'une personne par une autorité : dans ce contexte, et conformément à la loi sur l'harmonisation des registres, le numéro AVS sera notamment utilisé pour identifier la personne dans le RCPers sans équivoque. L'adoption de la future loi sur le portail des prestations en ligne constitue donc un préalable indispensable à la pleine extension du portail, notamment lorsqu'il s'agira de donner un accès à des prestations nécessitant une authentification forte de l'usager-ère.

Dès lors qu'elle disposera d'une identité électronique, une personne aura accès, si elle réside dans le canton, aux cyberprestations que l'ACV délivre aux particuliers, ou, si elle est active professionnellement dans le canton, par un rattachement à un employeur (ACV, commune, entreprise,...) aux cyberprestations auxquelles son employeur a droit.

Ainsi, après l'ouverture de l'espace sécurisé pour les communes sur le portail des prestations en ligne, les prochains développements devraient permettre d'ouvrir en 2016 un espace sécurisé pour les entreprises et, en 2017, un espace sécurisé pour les particuliers. Parallèlement à l'ouverture de ces espaces, de nouvelles fonctionnalités, telles qu'un suivi des demandes faites en ligne ou un moteur de recherche performant, doivent être développées pour élargir la palette d'outils à disposition des usager-ère-s, ce qui aura aussi pour conséquence de décharger les services de l'Etat en réduisant le nombre d'appels téléphoniques.

2.1.1 Ouvrir, pour les entreprises, un espace sécurisé sur le portail des prestations

Dans le cadre de sa stratégie e-VD 2012 – 2017, le Conseil d'Etat a affirmé sa volonté de voir les entreprises communiquer avec l'Etat par voie électronique. De même qu'un espace sécurisé a été ouvert pour les communes, un espace sécurisé devra être mis en place pour les entreprises. Il permettra de regrouper toutes les prestations sécurisées de l'Etat destinées aux entreprises, par exemple les autorisations en matière de temps de travail, ce qui touche aux permis de travail ou encore les démarches à mener en lien avec la formation des apprenti-e-s.

Ces prestations seront accessibles aux collaborateur-trice-s des entreprises dûment authentifié-e-s selon la procédure qui sera décrite dans l'EMPL sur les prestations en ligne en cours d'élaboration, après rattachement par les entreprises elles-mêmes. Il leur reviendra en effet de décider lesquels de leurs collaborateur-trice-s, dûment authentifié-e-s, auront accès aux cyberprestations proposées par l'ACV

sur l'espace sécurisé réservé aux entreprises.

Les entreprises seront également responsables d'effectuer le suivi des comptes utilisateurs de leurs employé-e-s, et notamment de fermer ceux des personnes à la fin des rapports de service. La responsabilité des entreprises en sera donc accrue. Chaque compte utilisateur devra être relié à une entreprise, identifiée par un numéro IDE (Identification des entreprises) mis en place par la Confédération, et qui figurera dans le registre des entreprises en cours de constitution. La mise en place de ce registre constitue donc une condition préalable à l'ouverture de l'espace réservé aux entreprises sur le portail sécurisé.

La réalisation de l'espace sécurisé pour les entreprises reposera sur les mêmes composantes techniques que celles utilisées pour l'espace réservé aux communes. Il sera néanmoins nécessaire de les faire évoluer pour tenir compte des spécificités des entreprises. Il sera également nécessaire de prévoir des évolutions pour intégrer la gestion des mandataires auxquels les particuliers et les entreprises ont recours. Pour s'assurer que l'espace sécurisé réservé aux entreprises réponde tant à leurs besoins en tenant compte de leur multiplicité qu'à ceux de l'Etat, une réflexion préalable sera menée au sein de l'ACV avec les services concernés. Des représentants des entreprises pourront y être associés.

2.1.2 Ouvrir, pour les particuliers, un espace sécurisé sur le portail des prestations

Un espace sécurisé sera également ouvert sur le portail des prestations pour donner aux particuliers la possibilité d'effectuer des démarches administratives en ligne, par l'intermédiaire d'un compte unique leur donnant un accès aux prestations de l'administration qui seront progressivement accessibles. L'a encore, l'ouverture implique une simplification et une sécurisation des processus en amont de la mise en ligne des prestations.

Un particulier pourra ainsi ouvrir un compte, conformément à une procédure qui sera décrite dans l'exposé des motifs et projet de loi sur le portail des prestations en ligne en cours d'élaboration. Cette procédure garantira, par des mesures de vérification, une authentification forte de l'identité d'une personne, préalablement à l'ouverture du compte. Une fois son compte ouvert, un particulier pourra effectuer en ligne, et sans avoir à se déplacer, des démarches qui, à l'heure actuelle, exigent une signature manuscrite sur des documents.

Un cloisonnement entre espace "particulier" et espace "commune et entreprise" sera mis en place afin d'assurer une continuité de service pour les communes et les entreprises en cas d'attaque de type "déni de service" qui vise à rendre un service indisponible et à empêcher les utilisateurs légitimes d'y avoir accès.

Des évolutions informatiques devront également être réalisées pour tenir compte de besoins spécifiques de certaines catégories d'usager-ère-s, comme les personnes dont la situation implique l'intervention d'un mandataire ou les mineurs.

On signalera ici que la mise en place du dossier fiscal informatisé, prévu dans l'EMPD de 2010 sur la cyberfiscalité, a été identifiée comme une condition préalable à l'ouverture de l'espace destiné aux particuliers. En effet, l'existence d'une prestation à forte valeur ajoutée, tant pour l'usager-ère que pour l'administration, est un facteur clé de succès. Or, les contribuables du canton ont d'ores et déjà exprimé une demande forte d'avoir un accès aux informations fiscales et de pouvoir effectuer en ligne des démarches liées à leur taxation (demande de délai, de modification d'acomptes....). A noter qu'il sera, dans ce contexte, nécessaire d'accorder une attention particulière et de trouver des solutions concernant l'accès aux données fiscales des personnes en couple.

Pour s'assurer que l'espace sécurisé pour les particuliers, dont le financement est prévu dans le présent EMPD, réponde tant aux besoins de la population qu'à ceux de l'Etat, une réflexion préalable sera menée au sein de l'ACV avec les services concernés. Des particuliers pourront être, si nécessaire, associés à la démarche.

Le schéma 2 ci-dessous illustre l'extension progressive du portail sécurisé des prestations depuis 2012, et telle qu'elle est envisagée jusqu'en 2017.

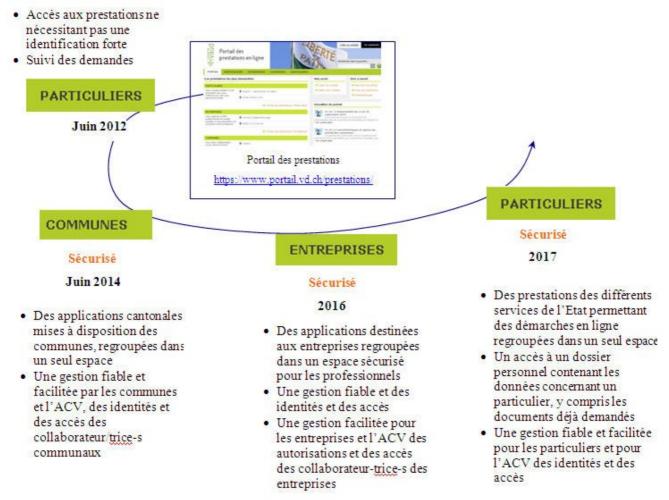


Figure 2 : extension progressive du portail sécurisé des prestations depuis 2012, et telle qu'envisagée jusqu'en 2017

- * Exemples de prestations pour les communes : annonces des restrictions de circulation, autorisation dans le domaine du logement (par locatif)
- ** Exemples de prestations pour les entreprises : autorisation pour des licences d'établissement, demande de soutien financier pour l'appui au développement économique, déclaration d'impôt en ligne
- *** Exemples de prestations pour les particuliers : immatriculation des véhicules et des bateaux, consultation du dossier fiscal, demande de subsides à l'assurance-maladie

2.1.3 Développer les fonctionnalités du portail

Parallèlement à la réalisation de la sécurisation du portail, des ajouts de fonctionnalités sont prévus afin de donner toute leur valeur ajoutée aux espaces sécurisés. Un projet spécifique mettra donc en place des composants techniques pouvant être utilisés dans les différents espaces. Les domaines d'évolution identifiés sont :

Pour l'usager :

Dossier personnel

Dossier en ligne qui permet de mettre à disposition de l'usager-ère un ensemble d'informations administratives le concernant (par exemple, véhicules enregistrés au service des automobiles et de la navigation, décision de taxation, autres notifications et correspondances...). Le présent EMPD prévoit

le financement de la mise en place du cadre fonctionnel et technique nécessaire à la mise à disposition de ces informations en ligne, les services métiers seront ensuite chargés d'alimenter ce dossier personnel, avec les éléments pertinents pour l'usager-ère. Il s'agira notamment de garantir que les documents officiels déposés dans ce dossier conserveront leur caractère probatoire (émetteur, contenu, dates et heures d'envoi et de réception...) et la non-répudiation des documents déposés.

Accès au suivi des demandes

A l'heure actuelle, une personne effectuant une demande en utilisant le portail des prestations n'a pas accès en ligne à des informations lui permettant de suivre le traitement, au sein de l'ACV, de sa demande. Une nouvelle fonctionnalité peut donc utilement être introduite pour permettre à l'usager-ère, une fois connecté-e, de connaître l'état de traitement de sa demande (ex : en cours, traitée, en attente de pièce justificative, décisions, demande complémentaire, résultats de la démarche...). Ce suivi ne peut être possible que pour des processus décrits finement et pour lesquels les différents états auront été définis précisément. Sur le plan technique, deux types d'interfaçage seront mis à disposition afin de faire remonter ces informations au niveau du portail depuis les services métiers : il s'agit d'une part de la brique de gestion de processus métier (BPM) réalisée grâce au financement de l'EMPD 290 et d'autre part, pour les applications qui n'utilisent pas encore cette brique, le recours à des Web Services, c'est-à-dire des services permettant la communication et l'échange de données entre applications.

Un moteur de recherche performant

Les usagers doivent pouvoir utiliser un moteur de recherche performant pour accéder rapidement aux prestations ou informations recherchées. A l'heure actuelle, de nombreuses demandes de support sont envoyées à l'administration par l'intermédiaire du formulaire de contact proposé sur le site internet de l'Etat, alors même que l'information existe sur ce site. En améliorant la performance du moteur de recherche, le nombre de demandes d'assistance devrait diminuer, ce qui réduira la charge de travail de l'administration, permettant ainsi aux collaborateur-trice-s de l'Etat d'accorder le temps nécessaire aux situations demandant un contact humain. Une analyse a montré que le moteur de recherche existant doit être amélioré pour en faciliter l'utilisation et pour accroître la pertinence des résultats. Différentes solutions seront mises en œuvre, telles que :

- L'autocomplétion c'est-à-dire une fonctionnalité permettant à un-e usager-ère de limiter la quantité d'informations saisies sur son clavier, en se voyant proposer un complément qui pourrait convenir.
- La vérification orthographique ou tolérance orthographique.
- Les suggestions.
- Les recherches à facettes (moyen de filtrer une collection de données en choisissant un ou plusieurs critères).
- Un affichage des résultats les plus pertinents en tête de liste.

Technologie multi-support (smartphone, tablette)

La consultation et l'utilisation des prestations mises à disposition doivent être possibles à travers une large gamme d'appareils (moniteurs d'ordinateur, smartphones, tablettes) avec le même confort visuel et sans avoir recours au défilement horizontal ou au zoom avant/arrière sur les appareils tactiles notamment, manipulations qui dégradent considérablement l'expérience utilisateur. Afin d'y répondre, une des solutions est la mise en place de sites web adaptatifs (en anglais RWD pour *responsive web design*).

Pour l'administration:

La signature électronique

Si les composants techniques tels que l'e-form, l'e-paiement, les liaisons avec les registres de données

sont des éléments fondamentaux pour permettre la dématérialisation des démarches auprès de l'administration, il est indispensable, pour atteindre une dématérialisation complète des prestations, de prévoir la délivrance d'actes administratifs de type décisions, autorisations, permis, attestations. Ceci implique le développement de la signature électronique ou celui d'une plateforme de messagerie sécurisée au sens de l'Ordonnance du Département fédéral de justice et police du 16 septembre 2014 sur la reconnaissance des plateformes de messagerie sécurisée utilisées dans le cadre de procédures. Une solution technique doit donc être apportée pour permettre de certifier les actes administratifs délivrés. Le choix de cette solution se fera en fonction des recommandations de la Confédération, qui étudie actuellement les options possibles garantissant le niveau de sécurité indispensable.

Une solution standard de courrier numérique sécurisé recommandé : dans ses relations avec les usager-ère-s, l'administration doit pouvoir leur faire parvenir de manière électronique des courriers équivalents aux lettres signature (courrier recommandé) proposées par la poste. Une étude des solutions existantes sur le marché, telles que Incamail, sera effectuée, pour identifier la solution à retenir.

Statistiques fines d'utilisation des prestations

Pour optimiser le portail, et s'assurer qu'il réponde aux besoins des utilisateurs, qu'il s'agisse des usagers-ère-s ou de l'administration, il est nécessaire de disposer d'indicateurs précis permettant d'avoir des métriques sur l'utilisation du portail et des prestations. Il s'agit ainsi de pouvoir évaluer l'utilisation des prestations et du portail (en nombre et par période), le temps d'attente et de traitement des demandes, les interruptions dans le traitement, afin de proposer des mesures correctrices ou de consolidation des infrastructures ou d'amélioration des processus administratifs.

Plateforme de communication

La communication entre l'administration et les usager-ère-s peut être facilitée via le portail. L'outil usuel identifié à mettre à disposition est la *mailing list*, soit une liste de diffusion sur laquelle un-e usager-ère s'est inscrit-e/abonné-e pour recevoir des informations sur des thèmes choisis (par exemple information sur les intempéries prévues sur le territoire cantonal, date d'échéance de la remise de la déclaration d'impôt...).

2.2 Soutenir la constitution de registres centraux et leur interfaçage avec les applications métiers

Le déploiement d'une cyberadministration efficace et efficiente implique que les différentes applications métiers permettant de délivrer les prestations aux usager-ères intègrent les données fiables et mises régulièrement à jour que contiennent les registres centraux de données. En effet, sans accès aux référentiels centralisés de données, les usager-ères et l'administration sont appelés à fournir des données qui seraient déjà disponibles par l'intermédiaire des registres et peuvent être amenés à saisir à plusieurs reprises les mêmes données, avec les risques d'erreur que cela comporte. Cet aspect constitue un véritable frein au déploiement de la cyberadministration.

Il est donc nécessaire de poursuivre la mise en place des registres centraux et de les mettre en lien (interfaçage) avec les applications métiers.

2.2.1 Interfacer les registres centraux avec les applications métiers

En principe, les applications métiers recourant aux données des registres centraux seront connectées à ces registres à l'occasion du renouvellement de leur système d'information. Les coûts de ces interconnexions seront couverts dans le cadre d'EMPDs spécifiques.

Cependant, certaines applications nécessitent d'être connectées aux registres centraux sans qu'il soit nécessaire de faire évoluer leur système d'information. Il s'agit dès lors de prévoir un financement spécifique dans le cadre de cet EMPD pour assurer cet interfaçage, pour les applications suivantes :

A noter que les registres des personnes et des entreprises contiennent des solutions qui permettraient de notifier aux applications métiers toute modification apportée à un tiers. Bien que privilégié dans le plan directeur des systèmes d'information et mis en œuvre lors du remplacement des applications métiers, ce type d'interfaçage n'est pas retenu dans le cadre du présent EMPD; il implique en effet de faire évoluer fortement le mode de fonctionnement de l'application concernée, ce qui est plus complexe et plus coûteux.

L'hypothèse sur laquelle reposent les estimations financières du budget nécessaire pour la mise en œuvre de ce projet est donc celle d'un interfaçage simple via des services web permettant depuis l'application métier d'effectuer une recherche sur le registre en question et de récupérer l'information en retour.

La protection des données privées contenues dans les différents registres jouit évidemment d'un degré de priorité maximal. Le fonctionnement des interfaces entre les différentes applications métiers et les registres garantiront naturellement que les employés de l'administration pourront accéder seulement aux données des personnes et entités ayant fait des demandes, et, pour ces entités et personnes, seulement aux données pertinentes pour la demande de prestations. Les modifications légales évoquées plus haut prendront cet aspect en considération.

| 1 | |
|---|---|
| Applications métiers à connecter aux registres | Registre (s) concerné (s) |
| centraux | |
| Adresses postales et organisation ex-SFFN/subventions DGE (Adresses SFFN) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Base de données "Vigne et vendange" | RC Communes, RC Entreprises, Registre Foncier |
| Base de données agricoles " <u>Acorda</u> " | RC Communes, RC Entreprises, Registre Foncier |
| Base des tiers utilisée pour le paiement des projets subventionnés (DGE) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Carrières, gravières et dépôts d'excavations (CADEM) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Cadastre de l'assainissement des industries et de l'artisanat (CADIA) | RC Entreprises |
| Cadastre des sites pollués (CASIP) | RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestion des commandes des données vectorielles- géographiques (Extracteur) | RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestionnaire des autorisations d'exploiter des institutions pour mineurs et petite enfance (GAE) | RC Communes |
| Gestion des projets subventionnés dans le domaine de l'environnement (Gesproj) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestion des Autorisations Mise sur le Marché des médicaments | RC Entreprises |
| Gestion des stupéfiants (en cours de réalisation, méthadone, carnet à souches, etc) | RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestion des services de transports publics (GESTP) | RC Communes, RC Entreprises |
| Gestion des données des détenus (Papillon) | RC Personnes |
| Gestion financière de la loi sur l'aide au logement (Nalog) | RC Personnes |
| Gestion des dossiers préfectoraux (Préfec) | RC Personnes |
| Gestion des transferts des opérations issues des applications métiers (Procofiev FFN) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestion des images des radars (Radar/Epsilon) | RC Personnes |
| Gestion des dénonciations de problèmes relatifs à des enfants (SPA) | RC Personnes |
| Gestion des dossiers de poursuite (THEMIS) | RC Entreprises, RC Personnes |
| Gestion des dossiers des pupilles de l'office du tuteur général et de la comptabilité des pupilles (Tutelec) | RC Personnes |
| Permis pêche | RC Personnes |
| Registre Cantonal des bâtiments (RCB) | RC Communes |
| Revenu Déterminant Unifié (RDU) | RC Communes |
| Suivi des entreprises soumises à la loi sur les produits chimiques (Lchim) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Suivi des projets subventionnés dans le domaine de l'énergie (Sirène) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| Suivi des mandats des projets dans le domaine de l'environnement (DGE) | RC Communes, RC Entreprises, RC Personnes |
| 100 000 | |

A noter que les registres des personnes et des entreprises contiennent des solutions qui permettraient de notifier aux applications métiers toute modification apportée à un tiers. Bien que privilégié dans le plan directeur des systèmes d'information et mis en œuvre lors du remplacement des applications métier, ce type d'interfaçage n'est pas retenu dans le cadre du présent EMPD; il implique en effet de faire évoluer fortement le mode de fonctionnement de l'application concernée, ce qui est plus complexe et plus coûteux.

L'hypothèse sur laquelle reposent les estimations financières du budget nécessaire pour la mise en œuvre de ce projet est donc celle d'un interfaçage simple via des services web permettant depuis l'application métier d'effectuer une recherche sur le registre en question et de récupérer l'information en retour.

La protection des données privées contenues dans les différents registres jouit évidemment d'un degré de priorité maximal. Le fonctionnement des interfaces entre les différentes applications métier et les registres garantiront naturellement que les employés de l'administration pourront accéder seulement aux données des personnes et entités ayant fait des demandes, et, pour ces entités et personnes, seulement aux données pertinentes pour la demande de prestation. Les modifications légales évoquées plus haut prendront cet aspect en considération.

2.2.2 Constituer un registre des communes

Si des registres centraux existent ou sont en cours de constitution pour les personnes et les entreprises, il n'existe pas de registre centralisant les données relatives aux communes au sein de l'administration cantonale : chaque service gère, dans des fichiers de divers formats, des informations générales sur les communes, dont la mise à jour régulière n'est pas garantie.

Afin de renforcer la nécessaire collaboration avec les communes, mais également afin de garantir la fiabilité des informations utilisée par l'administration cantonale, une base de référence commune à l'ensemble des services de l'Etat doit être constituée. La première étape de ce projet consistera à identifier les besoins et les fichiers déjà existants. Dans une deuxième étape, une solution propre sera conçue et développée, de sorte que les applications métiers concernées puissent y être connectées.

La mise en place du registre des communes se fera en collaboration avec ces dernières. Il y aura lieu de tenir compte notamment des diverses formes de collaborations intercommunales et du mode de coordination Etat – communes lors du déploiement de la cyberadministration.

A noter que le registre des entreprises (RCEnt) qui inclut les entités administratives donnera un certain niveau d'information sur les communes, mais les données disponibles devront être complétées par des informations portant notamment sur les rôles et fonctions principaux au sein de la commune, leurs titulaires, l'organisation administrative communale des services (adresses, téléphones, mail...).

2.3 Déployer l'administration électronique

L'élargissement du socle technique et des briques technologiques sont des prérequis au déploiement de la cyberadministration, mais ne suffisent bien sûr pas pour mettre à disposition des usager-ère-s des prestations dématérialisées. Il s'agit donc d'alimenter le portail e-VD en prestations électroniques, de manière planifiée et coordonnée, conformément aux priorités fixées dans la stratégie e-VD. A terme, il s'agira de proposer une offre de prestations électroniques qui couvre la plupart des domaines de prestations de l'Etat.

2.3.1 Mettre en ligne les prestations à forte valeur ajoutée

Afin de donner toute sa valeur ajoutée au portail e-VD et permettre de donner rapidement aux usager-ère-s des prestations utiles, il est nécessaire de s'assurer que le déploiement de ces prestations ne rencontre pas de frein financier et puisse bénéficier de l'utilisation maximale des briques technologiques du socle informatique.

Les prestations ou domaines identifiés dans le catalogue de la stratégie e-VD constituent l'axe prioritaire de mise en œuvre. Le financement de la mise en ligne de ces prestations est ou sera, pour la plupart, assuré par des EMPD spécifiques.

Une enveloppe est cependant prévue dans le cadre du présent EMPD pour permettre la mise en ligne de prestations électroniques, dont les coûts de mise en œuvre ne pourront être pris en compte dans le cadre d'EMPD spécifiques et qui présentent un rapport coût/utilité favorable (par exemple, demandes d'autorisations dans le domaine de la santé ou de subventions dans le domaine de l'énergie). Le budget proposé a été estimé sur la base d'une mise en place de 12 prestations de taille moyenne par an sur 5 ans, soit un total de 60 prestations.

2.3.2 Traiter et diffuser les changements d'adresse au sein de l'Etat

Toute personne amenée à changer de domicile est confrontée à des démarches administratives importantes et souvent redondantes, qui mobilisent également des collaborateur-trice-s de l'administration cantonale. Ainsi, actuellement, le processus de changement d'adresse implique du concerné-e, outre son annonce d'arrivée dans sa nouvelle commune, de nombreuses démarches pour annoncer le changement aux services de l'ACV, en fonction de sa situation personnelle. Ainsi, les détenteurs et conducteurs d'automobile doivent s'annoncer auprès du service des automobiles et de la navigation, les propriétaires de chiens auprès du service de la consommation et des affaires vétérinaires, les bénéficiaires de subsides auprès du service compétent...

L'objectif du projet pour lequel un financement spécifique est demandé dans le présent EMPD vise à permettre à l'usager de ne déclarer qu'une seule fois son changement d'adresse à l'ACV. Ceci implique, sur le plan technique, d'adapter des applications (portail, RCPers) en tenant compte des futurs standards nationaux, pour que les informations liées au changement d'adresse soient traitées et répercutées automatiquement, par l'intermédiaire des applications métiers, auprès des différents services de l'Etat concernés. Les habitant-e-s seraient ainsi libéré-e-s de l'obligation de garantir eux/elles-mêmes que tous les services de l'Etat devant l'être soient informés du changement d'adresse dans le délai prévu.

Dans ce contexte, le projet de la Confédération eUmzug sera pris en compte : il prévoit que les personnes domiciliées en Suisse pourront annoncer aux autorités un déménagement (changement d'adresse, arrivée dans une commune/départ d'une commune) par internet. Une fois les adaptations légales apportées sur le plan fédéral, il ne sera ainsi plus nécessaire de se rendre dans la commune où l'on arrive.

2.3.3 Déployer et gérer le catalogue de prestations

Le catalogue de prestations constitue un des référentiels du système d'information de l'ACV. Il permet de:

- répertorier les prestations en ligne ainsi que les données qui les caractérisent ;
- suivre l'état des prestations ;
- normaliser et d'automatiser le déploiement des prestations ;
- suivre les indicateurs-clés de performance des prestations et d'en tirer des axes d'amélioration conformément à la norme eCH-0142 (Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations).

Un financement est donc prévu dans le présent EMPD afin de mettre en œuvre ce catalogue informatisé, alimenté par les services de l'Etat via le réseau des ROP, puis utiliser par la DSI pour assurer la mise en œuvre et l'exploitation des prestations.

2.4 Renforcer le cadre de collaboration avec les communes

Conformément aux principes de collaboration entre collectivités publiques contenus dans la convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration, adoptée par le Conseil fédéral et l'assemblée plénière de la Conférence des gouvernements cantonaux en 2011, la collaboration entre collectivités publiques doit être renforcée, et notamment la collaboration entre les cantons et les communes, pour proposer à la population une cyberadministration efficace et efficiente. Les modes de vie de la population font qu'elle ne tient pas compte, dans son quotidien, des frontières entre communes, ou de la répartition des compétences entre communes et Canton. Ainsi, dans le cadre du catalogue de projets de la Stratégie e-VD, le Conseil d'Etat a défini des projets prioritaires, qu'il a notamment confirmés dans son programme de législature 2012-2017. Certains touchent directement les flux d'informations entre les communes et le Canton, ce qui rend la collaboration indispensable. On peut relever que lorsque le financement de ces projets est assuré par des EMPD spécifiques, les frais liés aux développements informatiques sont en principe à la charge du Canton.

Des échanges avec les communes ont mis en lumière qu'une collaboration concrète en matière de cyberadministration est nécessaire à la délivrance en ligne de prestations proposées parfois conjointement par le Canton et les communes et pour lesquelles un financement spécifique doit être prévu. Un projet en particulier a été identifié :

Gestion des identités (fédération d'identité)

Comme indiqué sous point 1, le financement assuré par l'EMPD 290 a permis de développer la plateforme cantonale IAM de gestion sécurisée des identités et des accès aux prestations en ligne. Le nombre d'utilisateurs de cette plateforme qui sont externes à l'administration, provenant notamment des entreprises ou d'autres partenaires, a ainsi augmenté et devrait continuer de progresser, avec l'ouverture des comptes sécurisés des particuliers, prévue dans le contexte de l'extension du portail sécurisé des prestations.

Plusieurs communes ont attiré l'attention sur les gains en efficacité et en efficience, tant pour les usager-ère-s que pour les administrations, qui découleraient d'une possible utilisation de ce dispositif d'identification et authentification cantonal, pour l'accès aux prestations électroniques communales.

Organisation de la mise en œuvre du projet

Ce projet sera mis en œuvre en collaboration avec les communes, notamment avec les associations qui ont été actives lors de la mise en place de l'espace sécurisé pour les communes, à savoir l'Union des communes vaudoises (UCV), l'Association vaudoise des secrétaires municipaux (AVSM) et l'Association vaudoise des responsables informatiques communaux (AVRIC). Le financement du présent projet comporte une phase d'étude avec un groupe de projet canton-communes (les participants seront à déterminer) ainsi que le développement de la solution technique.

2.5 Unifier les points d'accès internet de l'Etat (vd.ch, e-vd, m-vd)

A l'heure actuelle, un usager-ère à la recherche d'informations ou de prestations mises à disposition par l'Etat sur son site internet peut le faire par plusieurs points d'accès.

En 2004, le site vd.ch a adopté une charte graphique harmonisée et a réuni sous un même "toit" l'ensemble des prestations et des informations de l'Administration cantonale. Les contenus ne sont dès lors plus calqués sur la structure organisationnelle de l'Etat, mais sont organisés par thèmes (domaines).

En 2012, le site vd.ch s'est vu "complété" par une nouvelle plateforme d'informations, qui vise à regrouper uniquement et en un seul point les prestations de l'Etat : le portail des prestations en ligne (portail e-VD).

Prochainement, l'ouverture d'espaces sécurisés par public cible (particuliers, entreprises, communes) au sein du portail e-VD nécessitera une coordination de ces plateformes afin que l'usager-ère puisse retrouver facilement l'information/prestation qu'il souhaite.

De plus, pour s'adapter également aux nouveaux usages de consommation de l'information, de nouvelles plateformes de diffusion ont vu le jour : accès à distance à des prestations sécurisées IAM, VD mobile, Twitter, auxquelles s'ajoutent les opportunités offertes par les applications IOS ou Android.

En conséquence, il est important de développer un concept d'interface permettant aux usagers d'établir une relation personnalisée et fluide avec l'administration, sans qu'ils aient à se soucier de la localisation de la plateforme ou de l'entité qui assure la mise à jour de son contenu. Pour cela, il faut dans un premier temps réaliser une étude qui permettra de :

- identifier les usagers en tant que public cible (individus, entreprises, communes, institutions parapubliques, etc.;
- préciser les besoins pour une relation en ligne simple et fluide avec l'administration (accès mobile, 24/24, accès pour tous, etc.);
- cerner la vocation de chaque plateforme (vd.ch, portail des prestations, plateformes mobiles, portails sécurisés);
- organiser le contenu et son accès afin de mettre à disposition des usagers une administration en ligne simplifiée;
- réorganiser et rationaliser le contenu (vd.ch/m-vd, portail prestations, etc.), implémenter des outils performants de recherche;
- créer une interface harmonisée (qui chapeaute les "outils" actuels tout en permettant l'intégration de nouvelles ou de futures plateformes);
- etc.

Cette étude doit permettre de trouver des solutions pragmatiques pouvant être mises en œuvre rapidement. Pour cela, des expériences pilotes permettant de tester les solutions et de les faire progresser jusqu'à l'obtention d'un résultat satisfaisant et généralisable à l'ensemble de l'administration sont préconisées. Un projet de refonte technique des plateformes sera ensuite réalisé suite à cette étude.

Le financement prévu dans cet EMPD permettra d'assurer l'accompagnement pour identifier les usagers (public cible prioritaire), les besoins du public cible, l'identification du rôle de chaque plateforme, l'organisation du contenu et la mise en place d'expériences pilotes, les modifications techniques nécessaires à la mise en œuvre, l'engagement d'auxiliaires...

2.6 Réaliser des mandats et études couvrant l'ensemble des projets

Ce poste comprend les coûts associés aux mandats d'études et la communication ayant une portée sur l'ensemble des projets de l'EMPD. Sont inclus:

- une étude sur la mise en place de l'accessibilité en conformité avec la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand);
- une remise à jour du support de formation ;
- la conception et l'impression de guides utilisateurs ;
- la création et la remise à niveau des vidéos d'aide en ligne.

2.7 Coûts de la solution

Le tableau ci-dessous représente l'ensemble des projets et des études qui ont été retenus et qui seront réalisés dans le cadre de cet EMPD.

Les montants indiqués ont été calculés, projet par projet, grâce à l'étude de projets similaires déjà réalisés pour la cyberadministration (mise en ligne de prestations, projet d'ouverture de l'espace sécurisé pour les communes, interfaçages avec les registres centraux...). Chaque projet a été estimé en fonction de la charge de développement, du suivi de projet, des tests, de l'analyse et de la partie sécurité informatique. Un renfort métier a aussi été prévu pour permettre le remplacement des ressources fortement impliquées sur les projets dans les services métiers.

Les coûts d'une plateforme projet pour la partie "bureaux", dus au recours à des renforts RH, ont été établis en fonction du nombre de ressources humaines nécessaires au projet.

| f. § | Projet d'investissements | Programme cyber* | Renfort métier** | Réalisation / Logiciels et applications *** | Matériel hors CI | Autres biens et services | Total hors Cl | Matériel CI |
|------|---|---------------------|---------------------|---|------------------|--------------------------------|------------------|-------------|
| 2.1 | Etendre le portail sécurisé des prestations et déveloper ses fonctionnalités | 506'900 | 132'000 | 1'927'600 | - | 1 - 2 | 2'566'500 | 25 |
| 1.1 | Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «entreprises» | 93'500 | 66'000 | 354'800 | - | | 514'300 | |
| 1.2 | Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «Particuliers» | 106'400 | 66'000 | 404'800 | 12 | | 577'200 | 1 |
| 1.3 | Développer les fonctionnalités du portail | 307'000 | - | 1'168'000 | 2 | - | 1'475'000 | - |
| 2.2 | Soutenir la constitution des registres centraux et leur interfaçage avec les applications métiers | 349'100 | 12 | 1'323'000 | 2 | 123 | 1'672'100 | 12 |
| 2.1 | Interfacer les registres centraux avec les applications métiers | 222'000 | 2 | 840'000 | - | - | 1'062'000 | - |
| 2.2 | Constituer un registre des communes | 127'100 | 墨 | 483'000 | 12 | 121 | 610'100 | 2 |
| 2.3 | Déployer l'administration électronique | 740'500 | 136'000 | 2'778'000 | - | - | 3'654'500 | 15 |
| 3.1 | Mettre en ligne les prestations à forte valeur ajoutée | 520'500 | 136'000 | 2'009'800 | = | - | 2'666'300 | - |
| 3.2 | Traiter et diffuser les changements d'adresse au sein de l'Etat | 200'000 | 1 | 692'200 | - | - | 892'200 | - |
| 3.3 | Déployer et gérer le catalogue de prestations | 20'000 | | 76'000 | | | 96'000 | |
| 2.4 | Renforcer le cadre de collaboration avec les communes | 17'500 | 2 | 68'000 | 12 | 4.7 | 85'500 | 1 |
| 2.5 | Unifier les points d'accès internet de l'Etat | 146'000 | 20 | 573'000 | 12 | 340'000 | 1'059'000 | 12 |
| 2.6 | Réaliser des mandats et études couvrant l'ensemble des projets | 262'400 | 15 | 5 | | 5256 | 262'400 | 85 |
| | Plateforme projet (locaux pour 7 ETP) | 5 | | 7 | 6 | 150'000 | 150'000 | 15 |
| | Totaux bruts (I) | 2'022'400 | 268'000 | 6'669'600 | | 490'000 | 9'450'000 | 12 |
| | Recettes de tiers / subventions (II) | 28 | 2 | 2 | 2 | 40 | 4 | 2 |
| | Totaux nets (I-II) | 2'022'400 | 268'000 | 6'669'600 | 12 | 490'000 | 9'450'000 | 12 |

Tableau 1- Coûts complets d'investissement

*** Le poste "Logiciels et applications" intègre tous les investissements liés au développement de la solution : licences, développement logiciel, les tests et la sécurité.

Note : ce tableau comprend aussi le financement de ressources de type RH (en contrat à durée déterminée (CDD)) nécessaires pour la réalisation des projets. Le détail des coûts RH incluant la planification des ces ressources se trouve au point 3.4.

Montants financiers à terme, en CHF/an

^{*} Le poste programme cyber concerne les ressources nécessaires à l'équipe du programme cyberadministration pour mener à bien ses projets (analyse, tests, suivi des projets, communication, formation, vidéos en ligne, manuels d'utilisation, matériels de formation). Une partie de ces coûts concerne des coûts de ressources humaines en contrat à durée déterminée, le reste concerne des ressources d'appoint ainsi que des mandats externes.

^{**} le poste renfort métier concerne le remplacement des personnes, dans les services métiers, qui sont impliquées fortement dans la mise en œuvre des projets du présent EMPD. Par exemple, le travail sur la mise en œuvre des prestations va demander une forte implication des services concernés.

Le tableau 2 ci-dessous représente les conséquences sur le budget de fonctionnement (coûts pérennes). Ces coûts sont de nature logicielle (renouvellement des licences) ainsi que de prestations (maintenance évolutive, corrective, communication...). Par exemple, le projet 2.1.3 "développer les fonctionnalités du portail" comprend un montant pouvant assurer les mises à jour logicielles (mise à jour du moteur de recherche...) et des mises à jour des fonctionnalités (modifications suite à des mises à jour des navigateurs, nouvelles normes ergonomiques...).

| Fonctionnement, éf. § hors impacts RH internes | | ctionnement int | | Coûts de fonctionnement | Total |
|---|-----------|---------------------------|-------------|-------------------------|----------|
| et hors amortissements et intérêts | Matériels | ogramme cybe Logiciels | Prestations | métier | |
| 2.1.1 Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «entreprises» | 35 | 127 | 72'000 | | 72'000 |
| 2.1.2 Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «Particuliers» | | 10'000 | 72'000 | | 82'00 |
| 2.1.3 Développer les fonctionnalités du portail | | 27'000 | 221'000 | | 248'00 |
| 2.2.1 Interfacer les registres centraux avec les applications métier | 62 | in the second | 66'000 | | 66'00 |
| 2.2.2 Constituer un registre des communes | 100 | <u> </u> | 136'000 | | 136'00 |
| 2.3.1 Mettre en ligne les prestations à forte valeur ajoutée | - | | 375'000 | | 375'00 |
| 2.3.2 Traiter et diffuser les changements d'adresse au sein de l'Etat | - | 24'000 | 141'000 | | 165'00 |
| 2.3.3 Déployer et gérer le catalogue de prestations | | - | 14'000 | | 14'00 |
| 2.4 Renforcer le cadre de collaboration avec les communes | | | 10'000 | | 10'00 |
| 2.5 Unifier les points d'accès internet de l'Etat | | | | | |
| 2.6 Réaliser des mandats et études couvrant l'ensemble des projets | 12 | 17'000 | 35'000 | | 52'00 |
| Total des nouvelles charges | 10 | 78'000 | 1'142'000 | 2 | 1'220'00 |

Tableau 2 - Coûts de fonctionnement, hors impacts sur les RH internes (atteinte du total des nouvelles charges dès 2020)

2.8 Synthèse des projets, et calendrier de réalisation et de l'engagement des crédits

Note pour la participation aux objectifs : plan directeur cantonal des systèmes d'information 2013 - 2018 [PdC-SI] ; stratégie e-VD [e-VD]

| Axes | Description | Horizon d'ouverture envisagé |
|---|---|------------------------------------|
| § 2.1 Etendre le portail sécurisé des prestations et développer ses fonctionnalités | Participation aux objectifs: • [e-VD] A4. Ouverture du portail sécurisé, A6. Moteur de recherche du portail • [PdC-SI] «M». Faire évoluer le portail et «N». Renforcer la gestion des identités et des accès • [e-VD] A5. Utilisation de la signature électronique | |
| § 2.1.1 Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «Entreprises» | espace sécurisé sur le portail pour les entreprises Pré requis: registre des entreprises | 2016 |
| § 2.1.2 Ouvrir l'espace sécurisé du portail aux «Particuliers» | espace sécurisé sur le portail pour les particuliers Pré requis: Dossier fiscal | 2017 |
| § 2.1.3 Développer les fonctionnalités du portail | Dossier personnel Accès au suivi de ses demandes Moteur de recherche Technologie multi-support Signature électronique Solution de courrier électronique recommandé Statistiques fines d'utilisation des prestations Plateforme de communication (mailing) | De 2015 à 2020 |
| § 2.2 Soutenir la constitution des registres centraux et leur interfaçage avec les applications métiers | Participation aux objectifs: [e-VD] A1. Connexions à <u>RCPers</u> + A3. Connexions au registre des entreprises [<u>PdC</u> -SI] S. Mettre en ligne les prestations | |
| § 2.2.1 Interfacer les registres centraux avec les applications métiers | Interfaçage des applications métiers aux registres, dont le financement n'est pas assuré par des EMPD spécifiques (ex. Prefec) | 2015 – 2019* |
| § 2.2.2 Constituer un registre des communes | Registre des communes: nouvelle application contenant les rôles communaux (utilisés pour les prestations communales et divers besoins des services) | 2015-2016 |
| § 2.3 Déployer l'administration électronique | Participation aux objectifs: • [e-VD] Prestations B, C, D, E, F • [PdC-SI] S. Mettre en ligne les prestations | |
| § 2.3.1 Mettre en ligne les prestations à forte valeur ajoutée | Mise en ligne de prestations à forte valeur ajoutée dont les coûts de mise en œuvre ne sont pas couverts par des EMPDs spécifiques Suivi informatisé de la mise en ligne des prestations | 2015-2020 |
| § 2.3.2 Traiter et diffuser les changements d'adresse au sein de l'Etat | Automatiser les changements d'adresse au sein de l'Etat | 2015-2018 |
| § 2.3.3 Déployer et gérer le catalogue de prestations | Mise en œuvre d'un catalogue de prestations informatisé permettant d'assurer la priorisation, la mise en ligne, et la maintenance des prestations de l'Etat | 2015 - 2016 |
| § 2.4 Renforcer le cadre de collaboration avec les communes | Projet de fédération d'identité avec les communes Participation a l'objectif: • [e-VD] E3 Prestations aux communes | 2015-2016 |
| § 2.5 Unifier les points d'accès | Harmonisation des sites externes (VD.ch, portail des prestations en ligne, site mobile) | 2015 - 2020 |
| § 2.6 Réaliser des mandats et études couvrant l'ensemble des projets | Mandats d'étude et communication ayant une portée sur l'ensemble des projets de l'EMPD | 2015 - 2020 |

Tableau 3- Synthèse des projets et calendrier de réalisation et de l'engagement des crédits

Remarque générale sur la planification des projets : la planification des projets repose sur une hypothèse de réalisation de deux à trois projets par an compte tenu des ressources humaines engagées par CDD. Le COPIL cyber réévaluera et fixera chaque année les priorités de réalisation

* Une priorité sera accordée à l'interfaçage des applications métiers nécessaires à la réalisation du projet "changement d'adresse".

L'acquisition des marchés sera effectuée conformément à la loi sur les marchés publics.

3 CONSEQUENCES DU PROJET DE DECRET

3.1 Conséquences sur le budget d'investissement

Ce projet d'investissement est inscrit dans le budget 2015 et plan d'investissement 2016-2019 ;

Deux demandes initiales (DDI 300159 et DDI 300160) ont été regroupées ; cet objet est maintenant référencé sous le seul numéro de demande 300159 "Stratégie e-VD – prestations en ligne et prérequis techniques". La répartition temporelle proposée est celle figurant dans le tableau 4 ci-dessous.

| Intitulé | Année | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------------|-------|----------|-------|--|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | | |
| a1) Transformations immobilières : dépenses brutes | - ' | = " | (*) | - " | | E | - | |
| a2) Transformations immobilières: recettes de tiers | 2 | = | 3.50 | 2 | 323 | 2 | - | |
| a) Transformations immobilières : dépenses nettes à la charge de l'Etat (a1-a2) | | | | - | 200 | | | |
| b1) Informatique : dépenses brutes | 800 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'090 | 9'450 | |
| b2) Informatique : recettes de tiers | 5 | 15 | | 5 | 35 | 51 | i. | |
| b) Informatique : dépenses nettes à la charge de l'Etat | 800 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'090 | 9'450 | |
| c1) Investissement total : dépenses brutes | 800 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'090 | 9'450 | |
| c2) Investissement total : recettes de tiers | 9 | 100 | - | All Controls | 1421 | | 2 | |
| c) Investissement total : dépenses nettes à la charge de l'Etat | 800 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'890 | 1'090 | 9'450 | |

Tableau 4 - Répartition annuelle des investissements

Initialement, l'objet DDI 300159 est prévu dans le budget 2015 et plan 2016-2019 de la manière suivante:

Année 2015 : 2'000 Année 2016 : 1'300 Année 2017 : 1'000 Année 2018 : 900 Année 2019 : 1'580

La répartition temporelle a fait l'objet d'une adaptation lors du processus usuel 2015 de la première révision annuelle de TCA (tranches de crédit annuelles), dans les limites de l'enveloppe dédiée à l'ensemble des projets informatiques.

3.2 Amortissement annuel

L'amortissement annuel est calculé sur une période de 5 ans, soit un montant de CHF 1'890'000.- par an,

3.3 Charges d'intérêt

La charge nette théorique d'intérêts (5%) représente le montant annuel de:

CHF 9'450'000 x 5.0 x 0.55 = CHF 259'875.- arrondi à CHF 259'900.-

100

3.4 Conséquences sur l'effectif du personnel

Le tableau suivant résume les besoins de renfort en ressources humaines.

Impacts non pérennes (liés au budget d'investissement)

| Investissement impacts RH internes | Renfort DSVpro | ogramme* | Renfort me | tier ** | Renfort réalisation *** | | Total | rotal . | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|------------|---------|-------------------------|-----------|-------|-----------|--|
| TAX . | ETP | coût | ETP | coût | ETP | coût | ETP | Coût | |
| 2015 | 1.00 | 160'000 | 0.20 | 32'000 | 1,70 | 272'000 | 2.90 | 464'000 | |
| 2016 | 2.00 | 320'000 | 0.32 | 51'200 | 3.80 | 608'000 | 6.12 | 979'200 | |
| 2017 | 2.00 | 320'000 | 0.32 | 51'200 | 3.80 | 608'000 | 6.12 | 979'200 | |
| 2018 | 2.00 | 320'000 | 0.33 | 52'800 | 3.80 | 608'000 | 6.13 | 980'800 | |
| 2019 | 2.00 | 320'000 | 0.31 | 48'800 | 3.80 | 608'000 | 6.11 | 976'800 | |
| 2020 | 2.00 | 320'000 | 0.20 | 32'000 | 1.70 | 272'000 | 3.90 | 624'000 | |
| Coûts RH cumulés | | 1'760'000 | | 268'000 | | 2'976'000 | | 5'004'000 | |

Tableau 5 - Renforts RH liés aux investissements (coûts compris dans le montant d'investissement) Un renfort prévu sous forme de CDD est estimé pour la réalisation des différents projets.

- * Pour le programme, ce renfort concerne la partie analyse (analyse des besoins liés aux projets, établissement des cahiers des charges des projets, test...) et chef-fe de projet (responsable du planning et du suivi du budget et des risques) (1 ETP la première année, puis 2 ETP)
- ** Pour le métier, il s'agit de remplacer les ressources qui seront impliquées fortement dans les projets (0.2 à 0.3 ETP)
- *** Pour la réalisation, le renfort prévu sur 5 ans (1.7 à 3.8 ETP) concerne :
 - la partie test sur tous les projets ;
 - le développement avec 2.4 ETP en CDD sur les projets de mise en ligne de prestations, et 0.6 ETP en CDD pour l'intégration des différents projets.

La répartition temporelle figurant dans le tableau 5 se base sur des estimations et fera si nécessaire l'objet d'adaptation au début de chaque projet.

 Impacts pérennes liés au fonctionnement des solutions mises en œuvre dans le cadre du présent EMPD

L'ouverture des espaces sécurisés et l'évolution du portail n'apportent pas de gains en tant que tels. C'est la mise en ligne des prestations et le degré d'utilisation du portail par les usagers qui apporteront un gain d'efficience (suppression du papier, suppression de la ressaisie de données, etc.).

En effet, le présent EMPD finance la mise en ligne sur 5 ans d'environ 60 prestations pour un montant d'investissement de CHF 2 666 300. - entraînant des coûts pérennes annuels de CHF 375 000. -.

Une fois que ces 60 prestations seront toutes mises en ligne, ce montant pourra être compensé par un gain de temps au sein de l'administration découlant en particulier de :

- la reprise automatique des données,
- le recours aux formulaires électroniques,
- l'utilisation du portail,
- la dématérialisation des dossiers et des processus concernés par ces prestations et la plus grande efficience dans le contrôle et le suivi des dossiers qui en découlent,
- le recours aux guides et aux aides mis en à disposition en ligne.

Estimé sur une base annuelle de 800 demandes par prestation, ou un total de 48'000 demandes pour les 60 prestations, ce gain de temps représente à terme une économie de 6'950 heures de travail, soit l'équivalent de quatre ETP de type "gestionnaire de dossier" ou un coût de CHF 396'000. -.

Comme il sera difficile de répartir entre les 7 départements cette compensation progressive au cours des années 2017-2020, il est proposé, à l'instar de ce qui a été convenu pour les ETP à pérenniser de la

cellule "Registre", que lors de l'élaboration budgétaire 2017–2020, le Conseil d'Etat renonce, sur le volume des postes nouveaux demandés au Grand Conseil, à l'équivalent de la compensation estimée pour l'exercice. La mise en ligne des prestations permettra en effet d'absorber une partie de l'augmentation du volume des demandes en raison de l'augmentation démographique.

Le déploiement de la cyberadministration fait apparaître le besoin d'une organisation de support transversale au service des usagers des prestations en ligne (communes, entreprises, particuliers). Ce point sera traité dans le cadre de l'exposé des motifs et projet de loi sur le portail des prestations en ligne en cours d'élaboration.

3.5 Autres conséquences sur le budget de fonctionnement

Eu égard aux différentes explications présentées dans les chapitres ci-dessus consacrés à la description des solutions, les conséquences de la demande de crédit sont les suivantes:

(Montants financiers en milliers de francs CHF

| Intitulé | Année | | | | | | | |
|---|-------|------|----------------|------|----------------|--------------------|--|--|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | | |
| Frais d'exploitation autres que RH - charges supplémentaires | nen | 197 | 610 | 880 | 1'035 | 1'220 | | |
| Compensation des charges par le désengagement des solutions remplacées | 1 tes | | (- | - | 1 - | (2 -): | | |
| Revenus supplémentaires | 120 | D=- | 1020 | 1020 | 1020 | | | |
| Autres compensations proposées | | 989 | 15. | 150 | 150 | | | |
| Total net | 300 | 197 | 610 | 880 | 1'035 | 1'220 | | |

Tableau 6 - Autres coûts de fonctionnement annuels prévus (hors RH, amortissements, intérêts et service de la dette)

Les frais d'exploitation susmentionnés sont composés des charges de maintenance et d'exploitation informatiques ainsi que des charges liées à l'augmentation du périmètre et l'acquisition de matériel supplémentaire. Ces charges s'élèvent au total à CHF 1'220'000 dès l'achèvement de l'ensemble des projets de cet EMPD (voir détail dans le tableau 2). Ces charges pérennes informatiques seront progressivement compensées par une partie des économies résultant du projet d'internalisation de ressources externes pérennes de la DSI, sur la base de la décision du CE du 17.4.2013 (PCE Internalisation) et de l'adoption fin 2013 par le CE du plan directeur cantonal des systèmes d'information 2013-2018.

3.6 Conséquences sur les communes

Le projet renforce la collaboration entre l'Etat et les communes en matière de cyberadministration, contribuant en cela à simplifier les procédures administratives de l'Etat et des communes, et à renforcer l'efficacité et l'efficience de l'action des collectivités publiques à l'égard de la population et des entreprises.

3.7 Conséquences sur l'environnement, le développement durable et la consommation d'énergie

En donnant à la population et aux entreprises la possibilité d'effectuer des démarches administratives en ligne, le projet réduit l'utilisation de papier, et limite également les déplacements au guichet. Il rend les prestations des collectivités publiques plus accessibles, notamment aux personnes à mobilité réduite. En cela, en modernisant l'Etat et en renforçant l'efficacité et l'efficience de l'action publique, le projet contribue à la concrétisation des objectifs que le Conseil d'Etat a fixés dans l'Agenda 21 figurant dans son programme de législature.

3.8 Programme de législature et PDCn (conformité, mise en œuvre, autres incidences)

Par ce projet, le Conseil d'Etat met en œuvre deux actions fondamentales de la mesure 5.1. de son programme de législature (Simplifier les relations entre l'administration et la population – mettre à disposition la gamme complète des prestations pouvant être mises en ligne).

3.9 Loi sur les subventions (application, conformité) et conséquences fiscales TVA

Néant

3.10 Conformité de l'application de l'article 163 Cst-VD

Conformément à l'article 163, 2ème alinéa Cst-VD, lorsqu'il présente un projet de décret entraînant des charges nouvelles, le Conseil d'Etat est tenu de proposer des mesures compensatoires ou fiscales simultanées d'un montant correspondant. Les charges nouvelles sont définies par opposition aux charges dites "liées", soustraites à l'obligation citée. Une charge est liée lorsqu'elle est imposée par une disposition légale en vigueur ou par l'exécution d'une tâche publique, de sorte que l'autorité de décision n'a aucune marge de manœuvre quant à son principe, à son ampleur et au moment où elle doit être engagée.

Au niveau cantonal : Le présent objet découle du Programme de législature 2012-2017 puisqu'il permet "d'optimiser la gestion de l'Etat en simplifiant les relations entre l'Administration et la population, et en offrant la gamme complète des prestations pouvant être mises en ligne (article 5.1.)". Il est aussi en adéquation avec la Stratégie e-VD, signée par le Conseil d'Etat le 15 juin 2012, en concrétisant plusieurs domaines ou projets prioritaires qui y sont identifiés.

Au niveau fédéral : Le Conseil fédéral a adopté une stratégie nationale de cyberadministration le 24 janvier 2007. La stratégie suisse de cyberadministration fixe des objectifs communs à la Confédération, aux cantons et aux communes et elle définit les principes, les procédures et les instruments pour la mise en œuvre de la cyberadministration. La Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2015) a été approuvée par la Conférence des gouvernements cantonaux lors de la séance plénière du 22 juin 2007. Elle précise les prérequis et les prestations prioritaires nécessaires au déploiement. Enfin, un plan d'action 2015 met l'accent sur des projets prioritaires (A1.12 Annonce d'arrivée et de départ d'une commune, ainsi que de changement d'adresse, B1.06 Architecture de la cyberadministration suisse...).

Le présent EMPD permet donc de répondre concrètement à ces stratégies en proposant des projets en parfaite adéquation avec les objectifs fixés. Ces stratégies visent à faire évoluer les modalités d'exécution des tâches publiques vers un standard qui s'impose aujourd'hui - celui de la cyberadministration. Cette évolution se traduit par une mise en œuvre progressive à un rythme qui doit être soutenu – jalonnée par des priorités, comme rappelé ci-dessus. Il convient d'insister sur le fait que les collectivités publiques font face aujourd'hui à un mode d'exécution des tâches qui s'est rapidement et incontestablement imposé dans les faits, sans qu'elles puissent dorénavant se soustraire à un déploiement progressif, mais accéléré de la cyberadministration : ce pût être le cas il y a encore quelques années, mais de nos jours, la délivrance de prestations en ligne est naturellement et systématiquement inscrite dans l'évolution même des systèmes d'information des administrations. On ne saurait concevoir des adaptations de ces systèmes sans y intégrer d'office la composante de la cyberadministration. Mais il y a plus : il n'est en effet tout simplement plus possible de s'atteler à l'adaptation des processus d'un service sans y prévoir d'office la dimension des prestations à délivrer en ligne, attendue au rang d'exigence de base par une partie toujours plus nombreuse de la population. En quelques années, la cyberadministration est ainsi devenue l'une des formes à part entière et ordinaire de l'activité des services publics. Et si elle se traduit par des projets de mise en œuvre au sein des collectivités publiques, elle n'en constitue pas moins une réalité que celles-ci doivent impérativement prendre en compte. Cette réalité générale est advenue en quelque sorte sans avoir été décrétée, ce qui ne constitue au demeurant pas une anomalie, la pratique des relations entre l'administration et la population étant avant tout une affaire de responsabilité de l'exécutif. Indissociables de toute évolution bien comprise des rapports entre administration et usager-ère-s et du renouvellement naturel des équipements informatiques, les outils de la cyberadministration sont reconnus partout comme étant indispensables à l'exécution des tâches publiques et c'est pourquoi, à tout le moins quant au principe et quant à la question du moment de la dépense, les demandes de ressources financières de cet EMPD doivent être considérées foncièrement comme des dépenses liées.

3.11 Découpage territorial (conformité à DecTer)

Néant

3.12 Incidences informatiques

Voir plus haut.

3.13 RPT (conformité, mise en œuvre, autres incidences)

Néant

3.14 Simplifications administratives

Le déploiement de la cyberadministration est l'un des outils de la simplification administrative : les processus permettant à l'Etat de délivrer les prestations qu'il doit fournir à la population et aux entreprises doivent en effet être réexaminés et simplifiés avant leur dématérialisation.

3.15 Protection des données

Les projets financés par le présent EMPD seront menés en conformité avec la loi sur la protection des données. Les modifications légales envisagées ultérieurement tiendront également compte de cet enjeu. Des interventions ponctuelles du-de la préposé-e à la protection des données sont envisagées pour chaque projet afin d'en garantir l'application.

3.16 Récapitulation des conséquences du projet sur le budget de fonctionnement

Eu égard aux différentes explications présentées dans les chapitres ci-dessus consacrés à la description des solutions et de leurs impacts, les conséquences de la demande de crédit sont les suivantes:

| Intitulé | | | | | | 19 | Total |
|--|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Personnel supplémentaire (ETP) | 2.90 | 6.12 | 6.12 | 6.13 | 6.11 | 3.90 | 31.28 |
| Frais d'exploitation | | 197'000 | 610'000 | 880'000 | 1'035'000 | 1'220'000 | 3'942'000 |
| Charge d'intérêt | | 259'900 | 259'900 | 259'900 | 259'900 | 259'900 | 1'299'500 |
| Amortissement | | 1'890'000 | 1'890'000 | 1'890'000 | 1'890'000 | 1'890'000 | 9'450'000 |
| Prise en charge du service de la dette | | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | - |
| Autres charges supplémentaires | | ā | ā | ā | ā | 5 | |
| Total augmentation des charges | | 2'346'900 | 2'759'900 | 3'029'900 | 3'184'900 | 3'369'900 | 14'691'500 |
| Diminution de charges | | 197'000 | 610'000 | 880'000 | 1'035'000 | 1'220'000 | 3'942'000 |
| Revenus supplémentaires | | 5 | 5. | = | 5. | - | - |
| Total net | | 2'149'900 | 2'149'900 | 2'149'900 | 2'149'900 | 2'149'900 | 10'749'500 |

Tableau 7 - Coûts de fonctionnement annuels complets prévus

Le déploiement de la cyberadministration a pour effet de renforcer l'efficacité et l'efficience de l'action de l'administration. En effet, la reprise automatique de données existantes ou l'utilisation de formulaires électroniques remplis en ligne permet de supprimer des opérations de saisie d'informations, et de renforcer, par la réduction des risques d'erreur, la fiabilité des informations dont disposent les services. De même, en mettant à disposition de l'usager-ère des informations directement accessibles en ligne, le nombre d'appels téléphoniques adressés à l'ACV peut être réduit.

Ces gains en efficacité et efficience ont été valorisés grâce à la méthode VAP. Le tableau 7 présente les résultats de cette valorisation : les gains liés au déploiement de la cyberadministration ont été ainsi estimés à 4 ETP (soit un montant de CHF 396'000) une fois tous les projets déployés (2020).

Les charges de frais d'exploitation non couvertes par la diminution de charges VAP seront dans un premier temps compensées par l'économie réalisée à la DSI grâce à l'internalisation des ressources externes.

Ensuite, chaque nouveau projet informatique d'un service qui se greffera sur le socle de la cyberadministration présentera une optimisation qui profitera à la DSI.

La DSI, en collaboration avec le SAGEFI, s'occupera du suivi de ces compensations jusqu'à la fin de l'investissement en 2020.

4 RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL SUR LE POSTULAT GINETTE DUVOISIN ET CONSORTS CONCERNANT INTERNET A HAUT DEBIT – LES HABITANTS DU CANTON NE SONT PAS MIS SUR PIED D'EGALITE (11 POS 268)

4.1 Rappel du postulat

La loi fédérale sur les télécommunications (LTC) a pour but d'assurer aux particuliers et aux milieux économiques des services de télécommunications variés, avantageux, de qualité et concurrentiels sur le plan national et international.

Même si le service universel est garanti par la LTC, cette dernière ne fait référence à aucune entreprise particulière. La concession de service universel est régulièrement mise au concours et en 2007, elle a été à nouveau attribuée à Swisscom, seul candidat en lice, pour la période 2008-2017.

Pour rappel, la Confédération est actuellement l'actionnaire principal de Swisscom SA (au moins 50% des actions). En collaboration avec l'Administration fédérale des finances, le Secrétariat général du DETEC assume les tâches de propriétaire incombant à la Confédération pour Swisscom. Le conseil fédéral fixe ainsi pour une durée de quatre ans les objectifs qu'il assigne à Swisscom.

A l'heure de la cyberadministration, de l'accès à une large information qui se fait nécessairement par internet, force est de constater que la fracture numérique est bel et bien réelle dans le canton de Vaud.

Plusieurs communes dont les habitants ne disposent pas de téléréseau par câble, ni de haut débit internet et télévision numérique par la ligne de téléphone ont fait une demande à Swisscom. D'autres ont été démarchées par l'opérateur pour une installation VDSL (équipement en réseau haut débit).

La participation financière exigée par Swisscom pour les régions périphériques est disproportionnée. Des montants se chiffrant à plusieurs dizaines de milliers de francs sont ainsi demandés aux communes qui souhaitent bénéficier d'une extension du réseau haut débit. Par contre, Swisscom installe gratuitement le VDSL là où il y a de la concurrence, notamment un téléréseau. Certaines collectivités publiques ont dû consentir d'importants investissements, d'autres, notamment les communes de petite taille, n'ont pas été en mesure d'assumer ces frais importants, elles ont été contraintes de refuser l'offre. Cette situation instaure une inégalité de traitement entre les communes. A cela s'ajoute le fait que le VDSL n'est qu'un pas intermédiaire avant la fibre optique, ce qui signifie que les communes risquent de passer une seconde fois à la caisse.

Je pose dès lors les questions suivantes au Conseil d'Etat:

- 1. A l'heure de la cyberadministration, le Conseil d'Etat estime-t-il normal que des centaines d'habitants du canton n'aient pas accès à internet à haut débit ?
- 2. Comment le Conseil d'Etat juge-t-il l'attitude du fournisseur d'accès qui équipe à ses frais les zones ou une grande rentabilité est garantie et fait passer à la caisse les localités où l'habitat est moins densifié ?
- 3. Dans quels délais l'entier du territoire cantonal sera-t-il équipé en fibres optiques ?

Une telle situation génère, d'une part, une inégalité de traitement entre les communes et, d'autre part, une distorsion de concurrence entre les opérateurs.

Dès lors que la concession de service universel a été attribuée à Swisscom pour la période 2008-2017, je demande au Conseil d'Etat de s'adresser à la Confédération afin de clarifier les manquements au service universel dans le canton de Vaud, mentionnés dans le présent postulat.

Souhaite le renvoi à commission.

Villars-Burquin, le 15 novembre 2011. (Signé) Ginette Duvoisin et 22 cosignataires

4.1.1 RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT

1. Préambule

1.1. Cadre légal

Lors de la libéralisation du marché des télécommunications en 1998, l'Assemblée fédérale a mis en place dans la loi sur les télécommunications (LTC) un régime dit du "service universel" pour garantir qu'une offre minimale de prestations soit proposée à prix abordable à l'ensemble de la population sur tout le territoire suisse.

La première concession de service universel a été attribuée à Swisscom, qui s'est vu dès 2001 adjuger, puis renouveler, la concession, après des appels d'offres. L'actuelle concession porte sur une période qui prendra fin le 31 décembre 2017 et comprend pour la première fois un raccordement à haut débit dans la liste des prestations du service universel. Les vitesses de transmission garanties sont fixées par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) : de 1Mb/s jusqu'à fin 2014, ces vitesses garanties sont passées à 2 Mb/s dès le 1^{er}janvier 2015, pour un prix plafond identique.

A noter que les Chambres fédérales devront se prononcer ces prochains mois sur la motion Candinas 14.3236 Vitesse d'accès à Internet proposée dans le cadre du Service universel. Passer au haut débit qui demande de porter à une valeur comprise entre 4 et 8 Mb/s le débit de transmission garanti par l'OST au titre du service universel pour l'accès à internet. Le 14 mai 2014, le Conseil fédéral a proposé de rejeter cette motion, indiquant qu'une obligation de fournir une prestation avec des débits plus élevés que 2 Mb/s ne pourrait pas être respectée partout sur les raccordements existants du réseau fixe. Pour le Conseil fédéral, "il faudrait recourir à des raccordements par satellite ou à des raccordements mobiles, ce qui soulève plusieurs questions. Les raccordements par satellite se heurtent à des problèmes d'acceptation dans la population. Quant aux raccordements mobiles, ils ne permettraient plus de garantir un débit de transmission minimal".

1.2 Situation dans le canton de Vaud

Après de nombreux échanges et travaux entre le Département de l'économie et du sport (DECS), le Département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH) et les communes, par l'intermédiaire des associations faîtières et des autorités communales concernées, la Direction des systèmes d'informations (DSI) a rencontré en décembre 2013 les communes membres du Groupe de travail commun sur la connexion Internet des petites communes (GTCIPC). A cette occasion, il a été convenu que la DSI réaliserait un état des lieux des débits internet sur le territoire du canton, pour identifier les régions insuffisamment desservies.

La DSI a ainsi procédé en 2014 à une cartographie des débits internet, qu'elle a couplée à un sondage de satisfaction des communes auquel 159 communes ont participé. A noter que dans ce contexte, lorsque le débit Swisscom était inférieur à 25 Mb/s dans une commune, les offres des autres opérateurs (téléréseau, services industriels, WiFi, mobile) ont aussi été évaluées. La DSI a également complété les informations collectées en prenant en compte les débits fournis par Swisscom aux établissements primaires et secondaires dans le cadre du partenariat public-privé Internet pour tous. L'ensemble des informations recueillies ont permis d'établir une cartographie de la situation cantonale.

De ces travaux, il ressort que:

- 5 communes (environ 800 habitants) et 5 hameaux ou quartiers d'autres communes ont effectivement des débits internet très faibles (inférieurs à 2Mb/s);
- 59 communes sont moyennement (36) ou pas du tout (23) satisfaites des débits Internet sur leur territoire;
- 5 autres communes ont des débits qu'elles considèrent comme insuffisants (de 3 à 4 Mb/s), sans offre alternative;
- le seuil minimal pour le haut débit peut être fixé à 2Mb/s, en tenant compte des besoins liés au

déploiement de la cyberadministration, sachant que pour certaines prestations (TV par Internet) nécessitant des débits supérieurs (15 MB/s ou plus), des alternatives ou services spécifiques existent (télévision par voie hertzienne, câblée ou satellitaire sans raccordement à Internet).

Fin 2014, la DSI a rencontré des représentants de Swisscom qui ont réaffirmé la volonté de Swisscom, en tant que concessionnaire du service minimum, de déployer rapidement les moyens nécessaires pour s'assurer que les nouvelles vitesses de transmission garanties seront respectées dans les meilleurs délais. La DSI a eu également l'occasion de présenter les résultats des travaux menés au GTCIPC en décembre 2014. A cette occasion, il a notamment été rappelé que les communes sont invitées à signaler à Swisscom les travaux d'infrastructures prévus notamment ceux qui impliquent de creuser des tranchées, ce qui peut faciliter les adaptations du réseau.

1. Réponses du Conseil d'Etat aux demandes de la postulante

Question 1 : à l'heure de la cyberadministration, le Conseil d'Etat estime-t-il normal que des centaines d'habitants du canton n'aient pas accès à internet à haut débit ?

A l'heure du déploiement progressif de la cyberadministration, le Conseil d'Etat partage le souci exprimé par la postulante face au risque de voir s'instaurer une fracture numérique entre habitants du canton.

Le relèvement des vitesses minimum garanties à 2Mb/s dès le 1er janvier 2015 permettra un accès aux cyberprestations des collectivités publiques, même si pour certaines autres prestations par exemple la télévision par internet des débits supérieurs sont nécessaires. La compétence d'augmenter le seuil minimal devant être garantie par l'entreprise concessionnaire du service universel dépend cependant exclusivement de la Confédération, plus particulièrement du Conseil fédéral puisque ce seuil est ancré dans l'ordonnance citée plus haut.

Question 2 : comment le Conseil d'Etat juge-t-il l'attitude du fournisseur d'accès qui équipe à ses frais les zones ou une grande rentabilité est garantie et fait passer à la caisse les localités où l'habitat est moins densifié ?

Le Conseil d'Etat souligne l'importance d'assurer à toute la population un accès à internet haut débit et note avec satisfaction que cet accès fait désormais partie des prestations prévues par la concession du service universel définie au plan fédéral Il rappelle que le détenteur de la concession du service universel a l'obligation de garantir des vitesses de transmission minimales, à la différence des autres offres disponibles sur le marché, qui certes proposent des débits plus élevés, mais sans garantie et uniquement à titre de ce que l'on appelle "meilleur effort" (*best effort*).

Le Conseil d'Etat est d'avis que, compte tenu de la densité démographique variable et de la topologie complexe du canton de Vaud, fixer des critères minimaux dans une base légale constitue le meilleur moyen de garantir des prestations de qualité à la population. Comme signalé ci-dessus, il s'agit cependant là d'un domaine de compétence fédérale.

Question 3 : dans quels délais l'entier du territoire cantonal sera-t-il équipé en fibres optiques ?

Le Conseil d'Etat note que la fibre optique constitue aujourd'hui le meilleur moyen de transporter sur longue distance et à très haut débit des signaux numériques ; ses performances augmentent régulièrement et ses limites physiques ne sont pas encore connues. Il faut toutefois savoir que le terme générique "fibre optique" recouvre des produits qui évoluent sans cesse, les fibres optiques actuelles ne sont plus les mêmes qu'il y a 10 ou 20 ans. La pose de fibre optique représente des travaux coûteux qui ne sont pas définitifs, leur utilisation réclamant beaucoup d'entretiens et entraînant des coûts d'exploitation non négligeables.

Selon le rapport du Conseil fédéral du 19 novembre 2014 sur l'évaluation du marché suisse des télécommunications ainsi que sur les enjeux législatifs y afférents, Swisscom s'est fixé pour objectif, sur le plan national, en s'appuyant sur les différentes variantes de réseaux à fibre optique, de raccorder

à l'ultra-haut débit (100 Mb/s ou plus) 80% des ménages et des entreprises suisses d'ici 2020. Le Conseil d'Etat n'a pas connaissance d'objectifs temporels spécifiques pour le canton de Vaud. Les directions régionales de Swisscom proposent un calendrier de mises à jour des infrastructures et la direction centrale priorise et coordonne au niveau national les évolutions.

Il faut garder en mémoire cela étant, que la fibre optique n'est pas le seul moyen de transporter des signaux numériques : les performances d'autres équipements (câbles en cuivre type RJ45, paire téléphonique, câbles électriques, câbles de téléréseau, antennes de téléphonie mobile, réseaux WiFi, satellites géostationnaires) augmentent sans cesse également.

La tendance actuelle est de combiner ces différents moyens (par exemple de relier en fibre un équipement de distribution de quartier puis de parcourir les dernières centaines de mètres jusqu'au client avec le câblage en cuivre existant), cette complémentarité permettant in fine de répondre aux besoins, de limiter les coûts induits et d'assurer la meilleure pérennité possible des infrastructures concernées.

En effet, l'élément mesurable à considérer est le débit réellement disponible à la prise de l'abonné ; en fonction de celui-ci, les opérateurs ont à charge de mettre en œuvre la solution la plus adéquate, fibre optique ou autre.

Conclusion

Les analyses et travaux menés par la DSI pendant l'année 2014 ont permis de mettre en évidence que le territoire du canton de Vaud est globalement bien couvert en accès internet à haut débit. En effet la complémentarité entre les opérateurs téléphoniques, les téléréseaux et les prestataires WiFi offre presque partout des connexions satisfaisant les besoins de l'ensemble des citoyens vaudois, excepté une quinzaine d'emplacements représentant un millier d'usagers souffrant réellement d'accès internet à faible débit.

Le Conseil d'Etat note avec satisfaction que cette situation devrait rapidement s'améliorer, au vu des nouvelles exigences légales en matière de service universel (2 Mb/s dès le 1.1.2015). Il entend poursuivre son dialogue avec Swisscom et continuera de veiller à l'évolution de la situation.

5 CONCLUSION

Vu ce qui précède, le Conseil d'Etat a l'honneur de proposer au Grand Conseil d'adopter:

- le projet de décret accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 9'450'000 pour financer le renforcement du socle et le déploiement de la cyberadministration

et de prendre acte :

du 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).

ANNEXE

Bilan technique et financier de l'EMPD 1 socle cyber

Gestion sécurisée des identités et des accès (IAM)

Objectifs:

- o processus de demande d'accès et de traitement des demandes,
- o envoi de code complémentaire d'authentification par SMS ou courriel,
- o renforcement des infrastructures d'exploitation pour supporter la charge due au volume d'accès et accroissement de leur disponibilité.

Atteinte des objectifs – 35%:

Les processus de demande d'accès et de traitement des demandes, ainsi que la brique permettant l'envoi d'un code complémentaire par SMS ont été réalisés. Une première étape pour fiabiliser les infrastructures a été franchie. Actuellement l'accès aux prestations internes de l'Etat et les prestations à l'attention des administrés utilisent des infrastructures communes. Il reste encore à «isoler» l'espace sécurisé destiné aux particuliers sur le portail de l'Etat et à s'assurer que le portail soit dimensionné pour permettre une utilisation à grande échelle.

Guichet électronique ou portail

Objectifs:

- o intégration d'IAM pour la gestion des identités et des accès,
- o informations et cyberprestations personnalisées en fonction de la catégorie d'usager-ère-s voire en fonction du domaine de prestation (par exemple, fiscal, social, formation, PME, etc.),
- o agrégation d'informations alimentées par des cyberprestations multiples, ainsi qu'accès à des formulaires.
- o moteur de recherche,
- o système de notification permettant d'alerter les usager-ère-s pour les échéanciers (messagerie, SMS, calendrier).
- o fonction de conseil en ligne permettant l'accès à des forums et à une foire aux questions (FAQ), au travers desquels les usager-ère-s peuvent poser des questions et obtenir des réponses,
- o système de liens ou de favoris, redirigeant les usager-ère-s vers d'autres administrations (Confédération, communes) pour des prestations qui sont de leur ressort.

Atteinte des objectifs – 95%:

Le portail a été mis en production fin juin 2012. Les différents composants y sont intégrés (IAM, ConVerCe pour les formulaires électroniques, moteur de recherche, système de notification, FAQ). Dans le cadre du suivi des demandes, les composants techniques au sein du portail Liferay³ sont présents. L'interfaçage avec les prestations (applications métier) reste encore à développer.

Dans cette première phase, l'accès est limité à des prestations qui ne nécessitent pas une identification forte.

Réplication et synchronisation des bases de données

Objectifs:

Pour des raisons de sécurité, de performance et de disponibilité, il n'est pas souhaitable que les usager-ère-s puissent accéder aux bases de données réelles, ils doivent plutôt avoir accès à une réplication synchronisée de ces dernières.

³ Liferay Enterprise Portal est la solution logicielle retenue pour le développement du portail. L'un des atouts de ce portail réside dans un catalogue de fonctionnalités disponibles en standard ne nécessitant pas un développement spécifique.

Atteinte des objectifs – 15%:

Seule la pré-étude a été réalisée. Ce projet sera concrétisé lors de la mise à disposition de données en provenance des applications métiers via un accès sécurisé.

Gestion du contenu (ECM) ou gestion électronique de documents (GED)

Objectifs:

Dans le cadre de l'extension de cette plateforme pour la cyberadministration, il est nécessaire d'étendre et de développer de nouvelles fonctionnalités (scanner, logiciel automatique de lecture, etc.), notamment en matière de:

- capture des informations entrantes (courriels, e-formulaires),
- capture par numérisation des documents papiers entrants avec reconnaissance de caractères et de code-barres (par exemple pour identifier l'usager-ère ou le type de document),
- conversion de format vers des formats normalisés,
- intégration avec le noyau Alfresco et les applications métiers,
- fonctions génériques de GED pour les besoins communs des services.

Atteinte des objectifs – 90%:

A l'exception de la capture des informations entrantes qui sont liées aux échanges sécurisés avec les usagers, les objectifs ont été atteints. Les briques techniques sont déployées et utilisées dans le cadre de différents projets de l'administration cantonale.

Gestion électronique des processus métiers (BPM - workflow)

Objectifs:

Les fonctionnalités principales du composant BPM sont la gestion des rôles/acteurs du processus, la modélisation et la gestion des actions, des opérations et des flux, le traitement et le séquencement des travaux à réaliser, des statuts de ces travaux, l'intégration aux applications et aux référentiels, les moyens de surveillance et de suivi (feed-back au demandeur) et la fourniture de tableaux de bord de gestion des processus.

Atteinte des objectifs – 100%:

Le projet a été réalisé et une première utilisation est faite dans le cadre de la fiscalité pour assurer le pilotage de la réception, l'identification et l'enregistrement des documents – qui proviennent soit sous forme électronique, soit sous forme papier – constituant ainsi un dossier du contribuable. La mise à disposition sous forme dématérialisée dans les applications de taxation en vue de leur traitement est également pilotée par le BPM.

Gestion des SMS

Objectifs:

La mise en place d'une plateforme ACV dédiée à ces communications est nécessaire, pour des raisons de sécurité et de confidentialité de l'information.

Atteinte des objectifs – 100%:

Cette brique technique a été réalisée et est utilisée, entre autres, dans le cadre de la gestion sécurisée des accès.

Formulaires électroniques (e-forms)

Objectifs:

Cette plateforme permet de créer des formulaires destinés aux usager-ère-s et aux collaborateur-trice-s de l'administration. Ces formulaires sont transmis via un circuit de traitement (workflow) basé sur la couche BPM.

Atteinte des objectifs – 80%:

Une trentaine de formulaires – ainsi que leur back-office – ont été financés et réalisés, par exemple ceux permettant d'effectuer en ligne des demandes de subventions auprès de la Direction générale pour l'environnement, d'obtenir des licences d'établissement de la Police cantonale du commerce.

Factures électroniques (e-facture)

Objectifs:

Cette plateforme permet à l'ACV d'émettre des factures électroniques destinées aux usagerère-s abonné-e-s à un système d'e-banking, leur offrant ainsi la possibilité de décider du règlement de leurs factures. Elle contribue à la politique de dématérialisation.

Atteinte des objectifs – 100%:

Cette brique technique a été réalisée.

Pour son utilisation, l'application émettrice d'une facture doit être interfacée à ce composant technique.

C'est cette «brique technique» qui gère l'envoi aux banques ou à PostFinance, ainsi que le suivi / la traçabilité des opérations. Toutes les notions de quel usager y est abonné ou pas et qui doit revoir une facture électronique ou papier est aussi piloté par ce composant.

Paiements électroniques (e-paiement)

Objectifs:

Par ce composant commun, les usager-ère-s peuvent procéder au règlement préalable d'émoluments, ce qui a pour conséquence de simplifier et d'accélérer les traitements des demandes.

Atteinte des objectifs – 100%:

Le paiement électronique est mis à disposition pour quelques prestations telles l'extrait du registre des poursuites, les commandes d'actes d'état civil, les permis de pêche.

Edition de documents électroniques (Editique)

Objectifs:

Il est prévu de faire parvenir les documents aux usagers par différents canaux de diffusion électronique tels que la messagerie, les SMS et d'adapter les formats selon le type de distribution (par exemple: pdf, html, etc.).

Atteinte des objectifs – 0%:

Cette brique étant liée à la mise en place des espaces sécurisés pour les entreprises et les particuliers sur le portail, elle n'a pas encore été réalisée.

Etude Etape2

Objectifs:

L'objectif est de tirer un bilan de la première étape 2010-2013, d'étudier les besoins et leur croissance, de tenir compte de l'évolution de la technologie et des expériences des autres administrations.

Atteinte des objectifs – 100%:

Menées tout au long de la mise en œuvre de l'étape 1, plusieurs initiatives ont permis d'alimenter et de préciser la vision de ce que sera la prochaine étape. En effet, cette première étape a permis grâce à l'observation des besoins (autres cantons, Confédération, autres pays, travail avec les services de l'Etat) de:

- mettre en place une organisation et élaborer une stratégie pour l'Etat;
- assurer la veille continue aussi bien au niveau des besoins que sur l'évolution des technologies;
- aborder les aspects légaux pour valider la mise en place d'un EMPL

Bilan financier au 31 décembre 2014 (selon l'outil de planification des projets - PPMS)

| | Projets | Budget EMPD | Investisse ments réels | Ecarts | Ecarts en %/budget |
|----|---|----------------|---------------------------|----------|--------------------|
| 1 | Gestion sécurisée des identités et des accès (IAM) | 614'200 | 166'573 | 447'627 | 72.9% |
| 2 | Guichet électronique ou portail | 1'693'000 | 1'738'994 | -45'994 | -2.7% |
| 3 | Réplication et synchronisation des bases de données | 326'400 | 54'103 | 272'297 | 83.4% |
| 4 | Gestion du contenu (ECM) ou gestion électronique de documents (GED) | 483'500 | 393'474 | 90'026 | 18.6% |
| 5 | Gestion électronique des processus métiers (BPM - workflow) | 1'485'500 | 1'528'099 | -42'599 | -2.9% |
| 6 | Gestion des SMS | 285'600 | 270'562 | 15'038 | 5.3% |
| 7 | Formulaires électroniques (e- forms) | 957'800 | 835'296 | 122'504 | 12.8% |
| 8 | Factures électroniques et Paiements électroniques | 165'000 | 148'601 | 16'399 | 9.9% |
| 9 | Edition de documents électroniques (Editique) | 98'000 | 0 | 98'000 | 100.0% |
| 10 | Etude étape 2 | 250'000 | 428'320 | -178'320 | -71.3% |
| | Total | 6'359'000 | 5'564'021 | 794'979 | 12.5% |

PROJET DE DÉCRET

accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 9'450'000 pour financer le renforcement du socle et le déploiement de la cyberadministration

du 27 mai 2015

LE GRAND CONSEIL DU CANTON DE VAUD

vu le projet de décret présenté par le Conseil d'Etat

décrète

Art. 1

¹ Un crédit d'investissement de CHF 9'450'000 est accordé au Conseil d'Etat pour financer le renforcement du socle et le déploiement de la cyberadministration.

Art. 2

¹ Ce montant sera prélevé sur le compte Dépenses d'investissement et amorti en 5 ans.

Art. 3

¹ Le Conseil d'Etat est chargé de l'exécution du présent décret. Il en publiera le texte conformément à l'article 84, alinéa 1, lettre a) de la Constitution cantonale.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 27 mai 2015.

Le président : Le chancelier :

P.-Y. Maillard V. Grandjean

² Le présent décret entrera en vigueur dès sa publication.