

## EXPOSE DES MOTIFS ET PROJET DE DECRET

**accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 9'292'700.- pour la mise en oeuvre du nouveau système d'information SAMOA (subsides à l'assurance-maladie et obligation d'assurance) à l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM)**

### 1 PRESENTATION DU PROJET

#### 1.1 Résumé

Le droit fédéral institue un régime d'une couverture universelle des frais de soins pour les personnes résidant en Suisse. Elle prévoit que toute personne qui s'est constitué un domicile sur notre territoire est tenue de s'affilier à l'assurance obligatoire des soins. Selon l'art. 6 de la LAMal, les cantons veillent au respect de l'obligation de s'assurer.

L'assuré a le libre choix de l'assureur-maladie qui doit l'accepter quelque soit son âge, son état de santé et ceci sans réserves ou délai d'attente. L'assurance prévoit le paiement de primes individuelles qui ne dépendent pas du revenu de la personne ou du ménage ; elles varient selon l'assureur choisi, le lieu de domicile (canton, régions au sein d'un canton), l'âge (on compte trois classes d'âges) et la forme d'assurance choisie.

Considérant que le système des primes individuelles peut grever fortement le budget des ménages, surtout si ses ressources sont modestes, un régime de réduction des primes a été instauré par le droit fédéral (art. 65 LAMal). Tous les cantons suisses ont donc mis sur pied des aides financières permettant de soulager les assurés de tout ou partie du paiement de leurs primes. Les critères d'octroi sont fixés par le droit cantonal. Mis à part des principes généraux, la LAMal n'impose qu'un seul but (art. 65, al. 1bis) : " Pour les bas et moyens revenus, les cantons réduisent de 50 % au moins les primes des enfants et des jeunes adultes en formation ".

Dans le canton de Vaud, à la fin de 2014, 198'000 personnes touchaient une aide financière au titre de la réduction des primes, soit un quart de la population vaudoise.

Enfin, pour toutes les situations de non paiement des primes par les assurés ayant débouché sur la délivrance d'un acte de défaut de biens (ou d'un titre jugé équivalent), le droit fédéral (art. 64 LAMal) fixe que les cantons doivent verser aux assureurs le 85% du total des créances accumulées (primes et participations aux coûts arriérées, intérêts moratoires et frais de poursuite).

La loi d'application vaudoise de la LAMal confie à l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM) la responsabilité de contrôler l'obligation de l'affiliation à l'assurance maladie, d'octroyer les réductions de primes et de payer les charges de contentieux. L'OVAM est rattaché au Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) par le truchement du Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH), dont il dépend.

Pour remplir sa mission, l'OVAM s'appuie sur une application informatique appelée SESAM

(Système d'enregistrement des subsides à l'assurance maladie) qui date de 1996. Son état d'obsolescence est tel qu'il est devenu nécessaire de la remplacer. Son remplacement contribue par ailleurs à la stratégie DSI de désengagement à l'horizon 2017 de l'ordinateur central : ce serveur " host IBM " induisant un coût prohibitif et des risques en terme de disponibilité de compétences techniques.

Un crédit d'étude de CHF 380'000.- a été accordé le 1er octobre 2014 par le Conseil d'Etat au DSAS pour permettre de définir le cadre du projet informatique à réaliser. C'est suite aux études menées dans ce cadre que le présent exposé des motifs et projet de décret (EMPD) propose au Grand Conseil d'accorder au DSAS un crédit d'investissement destiné à financer la nouvelle application permettant de gérer le contrôle de l'obligation d'assurance, l'octroi des subsides et la gestion du contentieux.

Le présent EMPD s'élève à CHF 9'292'700.-.

## 1.2 Analyse de la situation actuelle

### 1.2.1 Cadre général actuel

L'application SESAM est en fonction depuis 1996. Il s'agit du principal outil de travail de l'OVAM et compte environ 45 utilisateurs. Elle permet à l'OVAM, de gérer les réductions des primes d'assurance-maladie par les subsides et la procédure de recouvrement des primes et des participations aux coûts impayées par les assurés.

En matière de subsides, l'application gère plus de 198'000 personnes assurées dans le canton à fin 2014, sans tenir compte du nombre de décisions de refus communiquée chaque année- A l'aune de ce volume, le régime des subsides constitue la prestation sociale qui concerne le plus de ménages dans le canton. Ce chiffre est en progression constante comme l'indique le tableau suivant :

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'ayants droit	163'716	172'565	177'572	186'043	198'080
Charge financière, hors contentieux (CHF)	395'795'700.-	396'159'100.-	417'738'900.-	442'440'591.-	463'515'984.-

Compte tenu du nombre de personnes concernées et du volume de dépenses, le régime des subsides constitue une prestation sociale majeure du dispositif vaudois. En matière de contentieux, SESAM gère la prise en charge par le Canton des arriérés de primes et de participations aux coûts (franchise et quote-part) soumis par les assureurs. Cela concerne chaque année plus de 21'000 assurés vaudois pour une charge financière de CHF 43 millions (moyenne des exercices 2013 et 2014).

### 1.2.2 SESAM

L'outil informatique actuellement en fonction à l'OVAM permet de :

- Calculer et ordonner le paiement des subsides en application de la législation. Les subsides sont versés directement aux assureurs (une quarantaine) qui se chargent de facturer la part de prime restante aux assurés concernés. Les montants dus aux assureurs font l'objet d'acomptes trimestriels puis un décompte final a lieu à la fin de l'exercice.
- Appliquer la procédure de recouvrement du contentieux prévue par la LAMal. Cette gestion nécessite la prise en charge des arriérés de primes, de participations aux coûts, des frais de poursuite et des intérêts moratoires pour un montant annuel compris entre CHF 35 et 40 millions.

La charge de réalisation initiale de SESAM, comprenant aussi les principales évolutions importantes qui ont été livrées après son déploiement (GED, bureautique, Datawarehouse) a été d'environ 16 années-homme ou CHF 2,4 millions. La charge de la maintenance de SESAM varie entre un équivalent 2 à 3.5 ETP (dont 1.4 interne) selon l'importance des évolutions à mettre en œuvre,

notamment pour s'adapter aux modifications du droit fédéral.

### *1.2.3 La LHPS de 2010 et ses effets sur le remplacement de SESAM*

La Loi sur l'harmonisation et la coordination de l'octroi des prestations sociales et d'aide à la formation et au logement cantonales vaudoises (LHPS) a été adoptée par le Grand Conseil le 9 novembre 2010. Cette loi a permis d'harmoniser les éléments pris en considération dans le calcul du revenu déterminant le droit aux prestations sociales et d'aide à la formation et au logement cantonales, soumises à condition de ressources. Pour cela, un revenu déterminant unifié (RDU) a été introduit afin de garantir l'équité dans l'octroi des prestations sociales cantonales, de renforcer l'égalité de traitement des personnes requérant une aide cantonale, et de renforcer l'efficacité de l'administration cantonale dans le traitement des demandes d'aide. Un des moyens identifiés pour la mise en œuvre de cette politique a été la réalisation d'un Système d'Informations RDU (SI-RDU).

Afin de s'assurer que le futur SI-RDU soit conforme aux orientations stratégiques du Conseil d'Etat en matière de systèmes d'informations, un schéma directeur a été élaboré fin 2009. Ce schéma directeur a permis de préciser les points suivants :

- les prestations et les applications intervenant dans le SI-RDU,
- la cible tant au niveau des processus métiers que des fonctionnalités à mettre en œuvre,
- les interactions entre le SI-RDU et les autres systèmes d'informations (RCPers, SI Finance, applications métiers, etc.),
- les architectures logiques et techniques à mettre en œuvre,
- les différentes phases du projet, les charges et les coûts associés à la réalisation du SI-RDU et à la modernisation du SI social.

Pour répondre aux objectifs fixés par la LHPS, en particulier ceux prévus par le chapitre IV qui prévoyait la mise en œuvre d'une " base centralisée de données sociales ", un EMPD a été soumis au Grand Conseil demandant d'accorder au Conseil d'Etat un crédit destiné à financer la réalisation du SI-RDU. Cet EMPD s'appuyait sur les recommandations formulées dans le Schéma Directeur du SI-RDU et prévoyait dans une première étape la réalisation du SI-RDU et des interfaces avec les principales applications métiers, puis dans une deuxième étape l'intégration d'autres applications métier du SI Social sur le socle technique mis en place pour le SI-RDU, en particulier le remplacement de l'application SESAM par une nouvelle application " SAMOA " (subsides à l'assurance maladie et obligation d'assurance). En 2010, il était prévu que le crédit d'investissement SI-RDU devait permettre de financer aussi le remplacement de l'application SESAM. Or, la complexité du RDU de même que des difficultés relatives à la mise en œuvre (qualité des lots intermédiaires, retards de livraison, allongement de la période de tests, nombreuses évolutions nécessaires) ont conduit à la conclusion que le remplacement de SESAM ne peut pas être financé par le solde du crédit d'investissement SI-RDU. D'ailleurs, un tel risque avait été identifié et mentionné dans l'EMPD 279 de mars 2010 au chapitre 3.10 – Gestion des risques et une demande de financement complémentaire avait été évoquée. Le Contrôle cantonal des finances a audité le projet de SI-RDU et l'une de ses recommandations conduit à ne plus proposer des EMPD globaux qui recouvrent plusieurs domaines et à privilégier la présentation d'un EMPD par objet. En effet, des programmes trop larges augmentent les risques de dérapage et complexifient la conduite des projets. La segmentation du travail permet de gagner en maîtrise des risques et de mieux intégrer les analyses d'impacts.

### *1.2.4 Le processus administratif et informatique actuel*

Actuellement, les subsides et le contentieux sont gérés avec SESAM et le contrôle de l'obligation d'assurance LAMal avec Lotus Notes. Voici les principaux processus administratifs pour chacune des tâches déléguées à l'OVAM :

a. Subsidies :

- a. Demande de prestation : environ 25'000 nouvelles demandes sont déposées chaque année principalement auprès des agences d'assurances sociales (AAS). Depuis l'introduction du SI-RDU fin 2012, elles parviennent à l'OVAM via cette interface.
- b. Evolution du revenu déterminant : à l'exception des bénéficiaires du RI et de PC AVS/AI, le subsidie de 120'000 assurés dépend de l'évolution de leurs revenus. En cours d'exercice, l'OVAM reçoit environ 40'000 demandes d'actualisations des éléments financiers, le plus grand nombre directement de la part des assurés.
- c. Renouvellement annuel des droits : début novembre, 170'000 bénéficiaires, ainsi que leur assureur, reçoivent une décision leur annonçant le montant du subsidie pour l'année suivante. Ils disposent ainsi de quelques semaines pour adapter leur police d'assurance ou changer d'assureur.
- d. Echanges avec les assureurs : depuis 2014, un nouveau concept d'échange informatisé des données avec les assureurs via Sedex (plateforme d'échanges informatiques sécurisés de la Confédération) a permis d'automatiser une partie des 100'000 mutations qui interviennent chaque année (changements de prime, d'assureur, de région de prime, ...)
- e. Information ciblée : tous les deux ans, sur la base d'un fichier établi par l'ACI, l'OVAM informe environ 20'000 assurés qui pourraient potentiellement avoir droit à un subsidie compte tenu de leur taxation fiscale.

b. Contentieux :

- a. Requête de prise en charge : suite à la révision de l'article 64a LAMal en 2012, les assureurs soumettent chaque année à fin mars les actes de défaut de biens (ADB) qu'ils ont obtenus à l'encontre d'assurés vaudois afin que le Canton les prenne en charge de manière forfaitaire à hauteur de 85%. Sur la base de fichiers Excel, l'OVAM contrôle environ 30'000 écritures. Pour les assurés manifestement insolubles, tels que bénéficiaires du RI ou de PC AVS/AI, les assureurs ne les mettent pas aux poursuites sur demande de l'OVAM mais établissent un décompte des créances ouvertes qui est pris en charge à 100%.
- b. Annonce des disparitions : à l'aide d'un formulaire papier, les assureurs demandent à l'OVAM de localiser leurs assurés qu'ils n'arrivent plus à joindre (environ 1'200 demandes par an) ou, à défaut, de pouvoir suspendre la police durant 12 mois, puis à l'échéance de ce délai de pouvoir résilier la police.
- c. Garantie pour démission : en vertu de l'article 64a, al. 6 LAMal, les assurés avec des arriérés de primes ou de participations aux coûts ne peuvent pas changer d'assureur. Or, pour les bénéficiaires du RI ou de PC AVS/AI, l'OVAM sur la base d'une demande individuelle (environ 800 par an), notamment de la part des services sociaux, permet ce changement vers un assureur moins cher en garantissant la prise en charge des créances ouvertes.

c. Contrôle de l'obligation d'assurance LAMal :

- a. Dénonciation et affiliation d'office : en collaboration avec les agences d'assurances sociales (AAS), l'OVAM contrôle que toutes les personnes nouvellement domiciliées dans le Canton (arrivant de l'étranger, nouveau-nés, ...) ou au bénéfice d'une autorisation de séjour d'au moins trois mois soient affiliées à l'assurance obligatoire des soins. L'OVAM reçoit 2'400 dénonciations chaque année sur la base d'un formulaire papier et procède à environ 600 affiliations d'office.
- b. Octroi d'une dispense (=exception à l'obligation d'assurance selon la LAMal) : l'article 2 OAMal contient la liste exhaustive des personnes étrangères pouvant conserver leur assurance maladie étrangère (étudiants, travailleurs détachés, ...). L'OVAM reçoit

environ 5'000 demandes par année.

- c. Droit d'option pour les travailleurs frontaliers : environ 4'000 frontaliers choisissent chaque année à l'aide d'un formulaire entre l'assurance-maladie de leur pays de résidence ou celle de leur lieu de travail, la LAMal.

### *1.2.5 Bases légales*

Les éléments prévus dans les objectifs stratégiques n'exigent aucune modification légale. En effet, la loi vaudoise prévoit déjà à son article 6a que les assureurs doivent fournir gratuitement les données relatives à la couverture d'assurance de leurs assurés vaudois.

## **1.3 Contenu et limites du projet**

Le retard dans la livraison du SI-RDU a permis à la DSI, à l'OVAM et au SASH de travailler pour définir les besoins et le périmètre du projet de refonte de l'application SESAM.

En effet, depuis 1996, l'environnement relatif aux subsides a considérablement évolué. A l'époque, moins de 90'000 personnes touchaient un subside et la dépense annuelle n'était que de 180 millions. Depuis lors, cette prestation sociale est devenue la principale du canton puisqu'elle concerne un quart de la population vaudoise et représente désormais une dépense annuelle qui dépasse les 500 millions. Depuis l'introduction de la LHPS, les subsides à l'assurance-maladie constituent la première prestation catégorielle dans la hiérarchisation de l'octroi des prestations. Cela signifie que toutes les autres prestations sociales cantonales en aval (aide individuelle au logement, avances sur pensions alimentaires, bourses d'études et d'apprentissage) les prennent en considération pour le calcul de leur propre prestation.

Par rapport aux premières réflexions menées il y a près de vingt ans, il convient de retenir notamment les éléments d'évolution suivants :

- Les paramètres définissant les conditions d'octroi des subsides sont fixés chaque année par un arrêté du Conseil d'Etat. Aujourd'hui SESAM ne permet plus de répondre avec toute la souplesse nécessaire à la volonté politique d'adapter certains paramètres (par exemple, la création de nouvelles catégories d'ayants droit ou un calcul du subside en fonction du taux d'effort que représente le paiement des primes d'assurance-maladie par rapport aux revenus des ménages). Toute modification exige des développements informatiques lourds et une longue période de tests. Le futur outil informatique doit pouvoir répondre avec beaucoup plus de souplesse et de rapidité à des demandes de modifications des paramètres de calcul des droits.
- Une prestation qui touche plus de 200'000 personnes (voire 250'000 d'ici quelques années), doit être en phase avec l'évolution de la société. Ainsi, quand autant de monde est concerné, il n'est plus possible d'exiger aux requérants de passer obligatoirement par une agence d'assurances sociales. Cette contrainte pose des difficultés familiales ou professionnelles. De nos jours, le dépôt de la demande doit pouvoir se faire par des outils modernes, directement depuis son domicile à partir d'un ordinateur et d'une connexion internet (à l'instar de VaudTax). L'intégration du nouveau SI au registre cantonal des personnes, aux données fiscales ainsi que la constitution d'un fichier cantonal des assurés permettent de proposer à la population un service en phase avec les modes de vie actuels.
- Le contrôle de l'obligation d'assurance s'effectue actuellement sur une application séparée. Il convient de rapatrier cette activité sur un outil qui repose sur un socle commun avec les autres métiers de l'OVAM. Pour les personnes ou les entreprises pouvant demander une dispense (étudiants, stagiaires, travailleurs détachés, ...) et pour les frontaliers choisissant entre l'assurance-maladie obligatoire de leur lieu de résidence ou de leur lieu de travail, il s'agit de

pouvoir réaliser des démarches en ligne. Une plateforme commune permettra aussi de mieux détecter les affiliations multiples et les défauts d'affiliation.

- Une prestation qui engage l'Etat pour plus de 500 millions par an exige de mettre à la disposition de l'OVAM, du SASH, du DSAS et du Conseil d'Etat un système d'information (suivi financier, administratif, outil de simulation, base de données) complet et moderne.
- La feuille de route du Conseil d'Etat en matière de fiscalité des entreprises, présentée en septembre 2014 dans le cadre de l'EMPD impôt 2015, a articulé une allocation de 50 millions pour le régime des subsides afin de réduire la charge relative des ménages vaudois, par rapport à leurs revenus, due au paiement des primes d'assurance maladie. L'objectif politique étant posé, il faut s'assurer qu'il puisse être atteint avec une charge de travail administrative aussi réduite que possible.

Vu ce qui précède, le scénario initial, soit la refonte de SESAM à iso-fonctionnalités, n'est plus envisageable car certaines nouvelles exigences à court terme sont connues et impliquent des évolutions essentielles de cette application informatique. C'est pourquoi le périmètre du projet SAMOA a été complété avec les nouveaux besoins métiers décrits ci-dessous :

- Un nouveau moteur de calcul plus souple et évolutif, permettant de s'adapter facilement aux évolutions légales en cours et à venir et de diminuer le nombre de dossiers traités manuellement.
- Un système d'information décisionnel complet permettant notamment une meilleure visibilité de l'impact financier des évolutions légales, un contrôle interne efficace, un meilleur pilotage de l'activité des gestionnaires et la possibilité d'effectuer des simulations avec des outils simples sans nécessité de recourir à des ressources informatiques.
- Un référentiel " Assurés " permettant de faciliter les contrôles liés à l'obligation d'assurance et de réduire la charge de travail associée au traitement des dénonciations effectuées par les agences d'assurances sociales.
- Un lien avec les projets cyberadministration du Canton permettant d'améliorer la qualité de l'information donnée aux subsidiés, de diminuer les échanges papiers et les retours courriers, en proposant des services en ligne pour une prestation sociale touchant un quart de la population vaudoise (demande de subside et actualisation de la situation financière depuis le domicile, traitement automatisé de certaines requêtes, information aux ayants droit potentiels à un subside, demandes en lien avec le contrôle de l'obligation d'assurance (dispense à l'obligation d'assurance et droit d'option des frontaliers) et mise en place d'un FAQ guidant l'utilisateur dans la formulation de sa requête vis-à-vis de l'administration (grâce à un fichier cantonal des assurés et à un accès au RCPers et aux données fiscales).
- Une plateforme éditique plus performante permettant notamment d'améliorer la qualité de l'information transmise par l'OVAM aux citoyens, aux requérants ou aux subsidiés (modes de calcul, explications de la décision, etc.). Ceci devrait également permettre de réduire le nombre d'oppositions suite aux décisions rendues.
- De nouvelles interfaces avec les SI du Canton, les SI tiers et les assureurs (nouveaux concepts d'échanges de données pour les subsides et pour le contentieux) permettant de diminuer les tâches à faible valeur ajoutée et le nombre de dossiers traités manuellement.
- Un système de gestion des réclamations des citoyens, requérants et subsidiés permettant d'améliorer la " satisfaction client " vis-à-vis de la prestation rendue.
- Une plateforme commune pour gérer toutes les tâches fédérales déléguées à l'OVAM dans le cadre de la LAMal (octroi des subsides, prise en charge du contentieux et contrôle de l'obligation d'assurance).

Ces besoins ont été définis pendant une phase d'analyses et d'ateliers qui ont été conduits dans un

contexte où la nouvelle application de l'OVAM devait être développée à partir du RDU. Cette phase a permis d'aboutir à un cahier des charges détaillé.

Avec ces éléments, l'OVAM pourra vraisemblablement absorber avec ses ressources actuelles une partie des futurs enjeux en lien avec son domaine d'activité. Le SASH et l'OVAM s'attendent en effet à une hausse de l'activité en lien avec l'augmentation de la population et les difficultés croissantes que rencontrent les ménages à assumer le paiement de leurs primes d'assurance maladie. En comparaison intercantonale, la proportion d'habitants qui touchent un subside est relativement faible dans le canton de Vaud (25%) alors que la moyenne suisse était de 29% en 2012. Ajoutons ici qu'il est estimé que les effets de la feuille de route citée ci-avant permettraient à environ 50'000 nouveaux assurés d'entrer dans le régime des subsides, soit une hausse de 25%. Ce simple chiffre permet de mettre en évidence le besoin fondamental d'automatiser au maximum les procédures afin de réduire l'impact sur la charge administrative lors de la délivrance de la prestation. A priori, la révision des procédures de travail à partir de cette nouvelle application permettra des gains de productivité importants (notamment au niveau du flux des demandes ou de la rapidité de décision). Fixer un objectif d'emblée apparaît comme difficile car l'activité de l'OVAM est déjà très informatisée (SI-RDU, gestion électronique des documents, interfaces avec les partenaires, etc.). Rappelons ici qu'entre 2010 et 2014, le nombre de personnes au bénéfice d'un subside a crû de 29% et le nombre de contrôles en matière d'obligation d'assurance a bondi de 51% (dans le même temps la population vaudoise augmentait de 8%). L'effectif de l'OVAM (36.1 EPT en CDI) n'a pas été adapté dans l'intervalle ; l'activité ayant été absorbée en recourant à du personnel auxiliaire (7 EPT en moyenne annuelle). L'OVAM présentera donc un an après la mise en production du nouvel outil des éléments permettant d'objectiver la réalité des gains de productivité – qui pourraient atteindre globalement 25% - eu égard à la croissance de l'activité réelle dans l'intervalle.

#### **1.4 Etude d'alternatives et de solutions**

Voir le paragraphe 1.6.1

#### **1.5 Solution proposée**

La solution métier sera intégrée aux composants du système d'information cible de l'ACV : voir le plan directeur cantonal des systèmes d'informations 2013-2018.

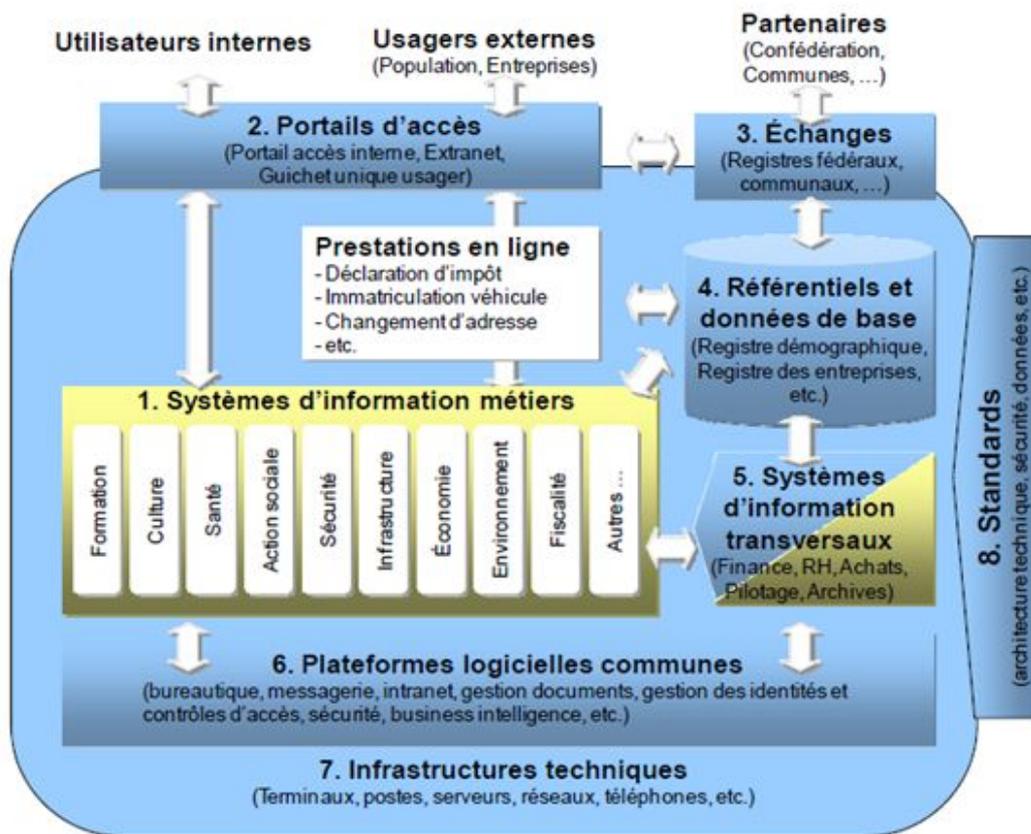


Fig. 1 – SI cible de l'ACV

### 1.5.1 Choix du logiciel SAP pour la solution métier

Lors de l'étape de préparation du projet, alors que le nouveau périmètre fonctionnel à mettre en œuvre pour répondre aux besoins métiers était construit, proposition a été faite d'analyser si le module " Subventions " du système d'information financier de l'Etat pouvait être orienté, en priorité, dans le domaine des subsides aux primes d'assurance maladie, et ceci conformément à la stratégie de l'ACV et à la décision d'approbation par le CE de la demande de crédit d'étude (1.10.2014).

Un premier travail effectué à partir du cahier des charge initial a permis d'établir que les besoins exprimés par l'OVAM et le SASH trouvaient une réponse fonctionnelle dans l'environnement SAP, y compris dans l'automatisation des contrôles et la gestion électronique des documents ; les besoins en éditique et en cyberadministration pouvant être pris en charge par les outils du canton. Cette première analyse a aussi permis de conclure que peu de nouveaux développements spécifiques seraient nécessaires, à l'exception des éditions de masse, et des interfaces avec les SI Progres et RDU (y compris le renouvellement). La solution " SAP Subventions " a été validée par le Comité de pilotage du projet le 26 janvier 2015.

### 1.5.2 Conception générale SAP

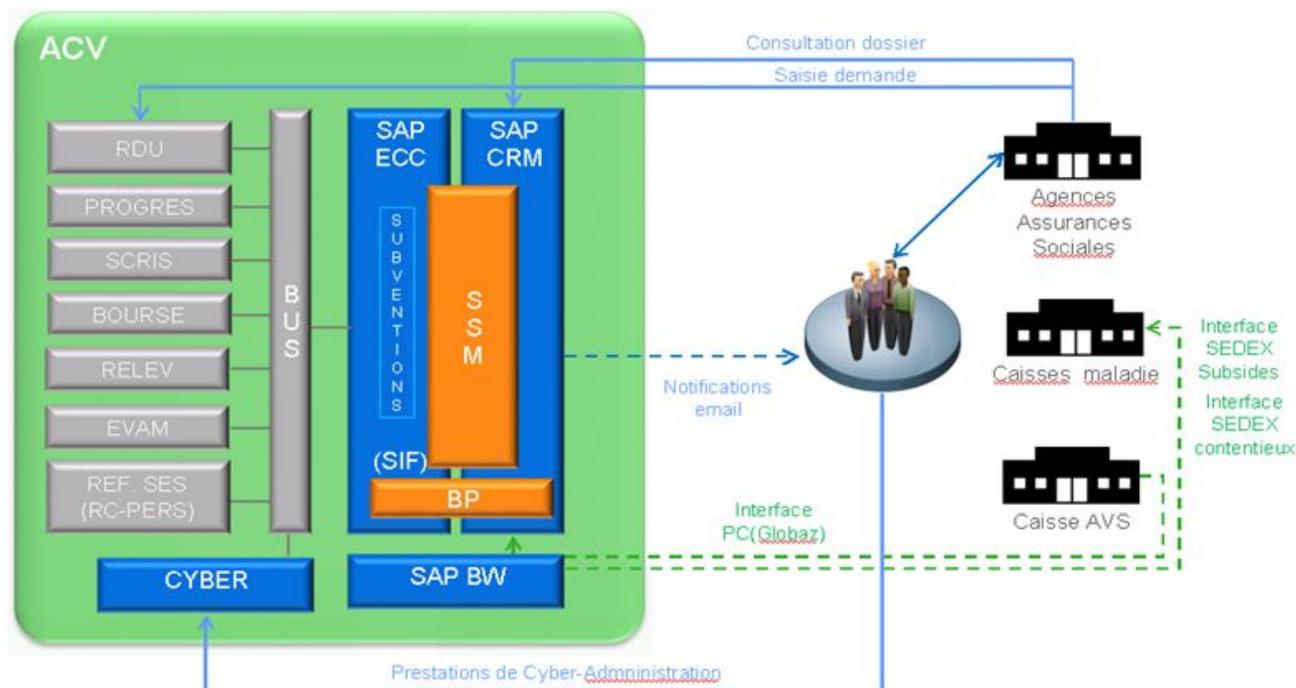
L'étape de Conception générale – appliquée à SAP – a pu se dérouler dès l'octroi du crédit d'étude de CHF 380'000.- : les " Business BluePrint SAP" ont été élaborés à partir des processus et des besoins exprimés dans le cahier des charges.

- BBP Affiliations :
- Traitement d'une demande de dispense pour les résidents vaudois
- Droit d'option pour les frontaliers

- Traitement d'une dénonciation
- Affiliation d'office
- BBP Contentieux :
- Réception et prise en charge d'une requête de paiement
- Garantie de prise en charge
- Garantie pour démission
- Demande de rachat
- Requête d'adresse et demande de radiation
- BBP Subsidés :
- Réception et prise en charge des demandes SI-RDU
- Gestion des cas de rigueur
- Gestion des recours
- Gestion des demandes de subside adressées directement à l'OVAM
- Bordereau et acompte
- BBP Tiers
- BBP Interfaces

Coté architecture, la solution métier réside dans la mise en œuvre des besoins SAMOA sur la plateforme SAP Secteur Public SAP CRM/SSM et SAP ECC (SIF) :

- SAP-ECC : plateforme ERP de SAP, utilisée pour la finance à l'ACV (SIF)
- SAP-CRM : plateforme de Gestion de la Relation Citoyen(ne)
- SAP-SSM : extension Secteur Public (gestion des subsides aux administrés) de SAP sur SAP-CRM
- SAP-BW : système décisionnel de SAP, mis en place pour SIF
- SAP-BP : gestion des tiers au sein de SAP avec synchronisation automatique entre les différentes plateformes.



**Fig. 2 – solution SAP**

Le SI " Subventions " correspond au Lot 3 du programme SIF : "Gestion des subventions ACV".

Côté hébergement, le site de secours répond au cadre suivant :

Afin d'assurer la continuité du service et la protection des données, en cas d'un sinistre majeur rendant impossible l'utilisation et l'exploitation du site primaire, la DSI a lancé un programme pour étudier, concevoir et réaliser un site de secours. Ce datacenter doit être doté des moyens techniques et humains qui permettent de fournir les services aux utilisateurs relatifs à un périmètre critique.

La plateforme SAP du projet SAMOA fera partie du périmètre critique et sera donc déployée sur le site de secours. La synchronisation entre la plateforme principale et sa partie sur le site de secours sera gérée directement par la solution SAP-SAMOA. L'OVAM sera sollicité tous les 1 à 2 ans pour effectuer un contrôle de bon fonctionnement de la solution sur ce site.

### 1.5.3 Cyber-administration

Les 5 cyber-prestations listées ci-après définies par l'OVAM ont été également validées par l'UCA.

Quatre prestations seront déployées dans le portail des particuliers :

- Demandes de subsides à l'assurance maladie
- Autorisation de dérogation à l'assurance maladie pour les résidents VD
- Demande de conservation de l'assurance maladie pour les frontaliers
- Demande de rachats d'actes de défaut de biens

Une prestation sera déployée dans le portail des entreprises :

- Autorisation de suspension/radiation des contrats d'assurance maladie

### 1.5.4 Numérisation et éditique

Comme actuellement, les SI suivants seront utilisés :

- Numérisation par le logiciel " KOFAX "
- Composition des documents via " Streamserve "
- Les impressions et rapports spécifiques seront transmis à la plateforme " Editique " : l'impression et la mise sous pli seront faites à la CADEV (11 modèles de documents intelligents sont prévus pour ces envois de masse)

Les correspondances unitaires seront générées à la volée par SAP.

#### *1.5.5 Interface RDU*

Les processus entre l'ancienne application SESAM et RDU seront globalement reproduits : la demande de subsides sera initialisée dans RDU.

#### *1.5.6 Autres interfaces*

Le périmètre couvre les interfaces suivantes :

- Caisse maladies (Sedex) :
  - Annonces des décisions/interruptions de subsides, état des décisions, demandes de rapport d'assurance
  - Confirmation/rejet des décisions/interruptions, modification du rapport d'assurance, effectif des assurés, décompte annuel, réponse à une demande de rapport d'assurance
  - Informations relatives aux demandes de rachat d'actes de défaut de bien
- Caisses AVS : informations des octrois/modifications/suppressions des droits PC AVS/AI, PC Familles et rentes-pont
- Progrès : informations de paiement ou d'interruption du RI.

De plus, une extraction pour Statistique Vaud a lieu chaque année (données sur les subsides et les assurés).

Le périmètre couvrirait également les interfaces suivantes – faisabilité en cours d'investigation :

- Bourses (OCBE) : informations sur les étudiants vaudois et leurs périodes d'étude
- EVAM : Statut des requérants d'asile
- RELEV/SIEF (SI des établissements de formation) : statut des apprentis
- Office des poursuites : statut des poursuites, état des actes de défaut de biens.

#### *1.5.7 Référentiels*

Le référentiel des tiers du pôle social, alimenté par RC-PERS, RC-Ent, RDU et Progrès, sera utilisé par SAP CRM comme base de référence. Ceci notamment pour permettre les échanges métiers entre SAP CRM et les systèmes périphériques (RDU, Progrès).

#### *1.5.8 Messagerie*

Lotus Notes sera intégré à SAP SSM via le module " SAP Groupware Connector for Lotus Notes ".

## 1.6 Coûts de la solution

### 1.6.1 Investissement total

Coûts d'investissement – Montants financiers totaux, en CHF

Investissements	Renforts DSI	Logiciels et Applications	Matériel hors CI	Autres biens et services	Total hors CI	Matériel CI
Conception générale (Crédit d'étude consommé)				380'000	380'000	
Editique KOFAX	87'900	30'600			118'500	
Interfaces hors SAP				500'000	500'000	
Prestations Cyber	450'800				450'800	
Référentiel SES	47'500				47'500	
RDU – Analyste fonctionnelle	273'200				273'200	
SESAM – Analyste fonctionnelle	327'900				327'900	
Responsable des Systèmes d'Information (RSI)	218'600				218'600	
Acquisition serveurs	60'000	91'800	152'000		303'800	183'600
Acquisition licences SAP (retour SIF)		179'900			179'900	
Acquisition licences SAP		1'332'000			1'332'000	
SAP – Direction				566'400	566'400	
SAP – Integration manager				536'500	536'500	
SAP – Architecte Solution				655'800	655'800	
SAP – Consultant CRM/BW				953'900	953'900	
SAP – Consultance diverse (Case mgmt, migration)				476'900	476'900	
SAP – Développeurs				1'430'800	1'430'800	
SAP – Consultants Autorisations/BC				318'000	318'000	
SAP – expert Autorisations	70'800				70'800	
SAP : formation DSI				101'400	101'400	
Sécurité SI				50'000	50'000	
<b>Totaux bruts (I)</b>	<b>1'536'700</b>	<b>1'634'300</b>	<b>152'000</b>	<b>5'969'700</b>	<b>9'292'700</b>	<b>183'600</b>
<i>Recettes de tiers / subventions (II)</i>	---	---	---	---	---	---
<b>Totaux nets (I-II)</b>	<b>1'536'700</b>	<b>1'634'300</b>	<b>152'000</b>	<b>5'969'700</b>	<b>9'292'700</b>	<b>183'600</b>

Fig. 3 – Tableau des coûts complets d'investissement

Pour l'OVAM, la charge de travail interne pour accompagner le projet tout en maintenant la qualité du

service à la population a été estimée à 4.5 EPT. Ces postes ont d'ors et déjà été accordés par le Conseil d'Etat sous la forme de personnel auxiliaire engagé jusqu'à la mise en œuvre complète de la solution, soit à la fin du 1<sup>er</sup> semestre de 2017. Le coût de ces postes a été compensé et est inscrit au budget du SASH. En cas de retard du projet, ces contrats seront prolongés jusqu'à la fin de l'étape de réalisation.

Par conséquent, le tableau ci-dessus liste uniquement les coûts d'investissements DSI.

- Les achats de matériel relatifs à l'infrastructure d'exploitation seront portés au CI de la DSI pour un montant de CHF 183'600.-
- Les renforts DSI suivants sont prévus sous contrat LES, pour un total de 1'255 jours/hommes :
  - Editique KOFAX
  - Interfaces hors SAP
  - Prestations Cyber
  - Référentiel SES
  - RDU – Analyste fonctionnelle
  - SESAM – Analyste fonctionnelle
  - Responsable des Systèmes d'Information (RSI)
- Pour l'équipe SAP, les renforts sont également prévus sous contrat LES, pour un total de 2'668 jours/hommes :
  - SAP Direction, Integration manager et Architecte Solution
  - SAP Consultants paramétrisation et Développeurs
- Le coût des tests est réparti dans les différents postes de développement
- Le budget Sécurité couvre une analyse en début de projet afin d'établir les directives, ainsi qu'un audit en fin de projet

L'équipe projet sera hébergée dans les locaux de l'OVAM : il n'y a donc pas de budget à prévoir pour ce poste.

### 1.6.2 Coût de fonctionnement annuel au terme du projet

Les coûts de fonctionnement induits par ce projet sont progressifs, dès 2015, et atteignent leur plein effet dès 2018. Le tableau ci-après liste les montants au terme du projet.

#### Coûts de fonctionnement – Montants financiers à terme, en CHF/an

Fonctionnement, hors impacts RH internes et hors amortissements et intérêts	Coûts de fonctionnement informatique			Coûts de fonctionnement métier	Total
	Matériels	Logiciels	Prestations		
Editique KOFAX		6'200	10'000		16'200
Interfaces			100'000		100'000
Prestations Cyber			90'200		90'200
Référentiel SES			9'500		9'500
Archivage SESAM			50'000		50'000
Environnements serveurs CEI	183'500				183'500
SAP licences : maintenance		264'000			264'000
SAP : Centre de compétences SAP			91'200		91'200
<b>T1 = Total des nouvelles charges</b>	<b>183'500</b>	<b>270'200</b>	<b>350'900</b>	<b>0</b>	<b>804'600</b>
Serveur Host IBM – SESAM	415'600				415'600
Serveur Host IBM – désengagement complet (SoCle)	329'000				329'000
Maintenance GED OCC	110'000				110'000
Maintenance SESAM	220'000				220'000
Maintenance Obligation LAMal	10'000				10'000
<b>T2 = Total des anciennes charges</b>	<b>1'084'600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1'084'600</b>
<b>T3 = Total des Charges supplémentaires nettes induites par les projets de l'EMPD = T1 – T2</b>	<b>-901'100</b>	<b>270'200</b>	<b>350'900</b>	<b>0</b>	<b>-280'000</b>
T4 = Total des recettes supplémentaires nettes induites par les projets de l'EMPD					0
T5 = Total des autres gains et diminutions de charges nets pris en compte dans l'EMPD				80'000	80'000
<b>T6 = T3 – T4 – T5 = Augmentation nette de charges, hors impacts RH internes</b>	<b>-901'100</b>	<b>270'200</b>	<b>350'900</b>	<b>80'000</b>	<b>-360'000</b>

Fig. 4 – Tableau des coûts de fonctionnement, hors impacts sur les RH internes

Serveur Host IBM :

- Les coûts présentés de l'infrastructure actuelle pour le serveur host IBM ne concernent que la partie pour l'application SESAM.
- Sur le montant de CHF 744'600.- " d'anciennes charges ", CHF 415'600.- pourront être réutilisées en compensation des " nouvelles charges " dès l'arrêt d'exploitation de SESAM, et CHF 329'000.- seulement lors l'abandon définitif et total du serveur, soit après l'arrêt de la dernière application de l'ACV (possiblement après 2018).

Autre diminution de charge (T5) : dès 2018 et l'introduction de la cyberadministration, le compte de charge " Information par les agences " (029/3634) pourra être réduit de CHF 80'000.-.

*En cas d'impacts pérennes nets sur les RH internes, le tableau suivant est nécessaire pour définir la*

situation financière complète :

*Montants annuels à terme, en jours\*hommes et CHF*

Fonctionnement, avec impacts RH internes et hors amortissements et intérêts	Coûts de fonctionnement métier		Coûts de fonctionnement informatique		Total	
	j*h	CHF/an	j*h	CHF/an	j*h	CHF/an
Responsable Cyberadministration OVAM : Responsable utilisateurs pour la gestion du portail de cyberadministration (relations avec les assurés)	240	80'000				80'000
Centre de compétences SAP : 2 ETP				280'000		280'000
<i>Ta = Total des nouvelles charges internes RH</i>	240	80'000	0	280'000		360'000
						0
<i>Tb = Total des anciennes charges internes RH</i>	0	0	0	0		0
<i>Tc = Ta - Tb = Augmentation nette de charges internes RH</i>	240	80'000		280'000		360'000
<i>T6 = Augmentation nette de charges, hors RH internes (TABLEAU PRECEDENT)</i>		-80'000		-280'000		-360'000
<i>T7 = Tc + T6 = Augmentation totale nette de charges</i>	240	0	0	0		0

Fig. 5 - Tableau des coûts de fonctionnement, avec les impacts sur les RH internes

La description du poste " Responsable Cyberadministration OVAM" se trouve en paragraphe " 3.4 Conséquences sur l'effectif du personnel ".

Centre de compétence SAP :

Une recherche de réduction des frais de fonctionnement incombant à la DSI a été prévue : pour la maintenance corrective et adaptative, la charge de travail à prévoir au Centre de compétences SAP a été répartie entre : 2 nouveaux ETP à internaliser ; un ETP à transférer du pôle SES ; et un budget de prestations de 100k annuel. Les 2 ressources SAP auront respectivement les compétences SAP-CRM-ABAP, SAP-CRM-BRF+.

### 1.6.3 Coût de fonctionnement temporaire 2016-2018 (période projet)

Pendant la durée du projet, les coûts de fonctionnement vont couvrir temporairement les 2 plateformes : l'application actuelle SESAM et le nouveau SI SAMOA. Le tableau ci-après liste les coûts de fonctionnement par année de projet pour ces 2 plateformes, y compris les coûts RH internes.

#### Coûts de fonctionnement temporaires- Montants financier 2016-2018 en CHF/an

Fonctionnement temporaires, y compris RH internes et hors amortissements et intérêts	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Archivage SESAM	0	50'000	50'000	50'000	50'000	200'000
Environnements serveurs CEI	183'500	183'500	183'500	183'500	183'500	917'500
SAP licences : maintenance	264'000	264'000	264'000	264'000	264'000	1'320'000
SAP : prestations pour le Centre de compétences SAP	0	91'200	91'200	91'200	91'200	364'800
Développement hors SAP : maintenance corrective/adaptative	0	215'900	215'900	215'900	215'900	863'600
<b>T1 = Total des nouvelles charges hors RH</b>	<b>447'500</b>	<b>804'600</b>	<b>804'600</b>	<b>804'600</b>	<b>804'600</b>	<b>3'665'900</b>
Serveur Host IBM – SESAM	0	0	415'600	415'600	415'600	1'246'800
Serveur Host IBM – désengagement complet (SoCle)	0	0	0	329'000	329'000	658'000
Maintenance SESAM, GED OCC, Obligation LAMal	0	0	340'000	340'000	340'000	1'020'000
<b>T2 = Total des anciennes charges hors RH</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>755'600</b>	<b>1'084'600</b>	<b>1'084'600</b>	<b>2'924'800</b>
Responsable Cyberadministration OVAM : Responsable utilisateurs pour la gestion du portail de cyberadministration (relations avec les assurés)	0	80'000	80'000	80'000	80'000	320'000
Compensation (compte 029/3634)		-80'000	-80'000	-80'000	-80'000	-320'000
Centre de compétences SAP	280'000	280'000	280'000	280'000	280'000	1'400'000
<b>T3 = Total des nouvelles charges RH</b>	<b>280'000</b>	<b>280'000</b>	<b>280'000</b>	<b>280'000</b>	<b>280'000</b>	<b>1'400'000</b>
<b>T4 = Total des Charges supplémentaires nettes induites par les projets de l'EMPD = T1 - T2+T3</b>	<b>727'500</b>	<b>1'084'600</b>	<b>329'000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2'141'100</b>

Par ailleurs, il est prévu que le SASH réalisera l'équivalent de CHF 192'500.- d'économies internes grâce aux gains de productivité apportés par la réalisation du projet. Cette cible sera atteinte toutes choses égales par ailleurs (i.e. compte non tenu d'une croissance non prévue du nombre de dossiers).

## 1.7 Justification de la demande de crédit

L'application informatique actuelle (SESAM) date de 1996 et il est indispensable de la remplacer. En effet, son architecture nécessite le développement d'interfaces complexes et coûteuses pour pouvoir échanger des données avec les autres applications de l'ACV (SI-RDU par exemple) ou de la Confédération (nouveau concept d'échanges avec les assureurs via Sedex). Elle ne permet pas de modifier rapidement et avec peu de développement informatique les règles d'octroi des subsides suite aux changements légaux. Son éditeur ne permet plus de satisfaire aux attentes des assurés en matière d'information. De plus, elle ne permet pas de répondre aux besoins en matière de cyberadministration (développement des relations avec les usagers) pour une prestation sociale qui concerne un quart de la population vaudoise. En accord avec le programme de législature, cette évolution doit être entreprise maintenant et ne tolère pas un report de plusieurs années.

L'obsolescence de cette application constitue un frein à l'évolution de cette prestation sociale et un risque toujours plus grand pour son octroi et sa gestion.

En parallèle du remplacement de SESAM, sont menés le désengagement du Host à l'horizon 2019 et la 1<sup>ère</sup> phase du remplacement de l'application Progrès par le nouveau SI Social et sanitaire.

## 1.8 Calendriers de réalisation et d'engagement des crédits

### 1.8.1 Calendrier de réalisation

L'objectif est de réaliser ce projet d'ici mi 2017. On retrouve dans le tableau ci-dessous :

- Les étapes déjà réalisées (précédent les pointillés) : préparation et conception générale
- Les étapes à mettre en œuvre
- La période de renouvellement des subsides à l'OVAM : le démarrage est placé après.

#### Fig. 6 - Planification

(figure en annexe 1)

### 1.8.2 Calendrier de l'engagement des crédits d'investissements

La planification des engagements est la suivante. Elle dépend néanmoins de la date d'adoption de cet EMPD.



Etapes	Calendrier	Coûts investissement
Préparation et Conception générale (*)	2014 – T1 2015	380'000
Conception détaillée + Réalisation 50%	2015	3'759'200
Réalisation 50% + Préparation démarrage 80%	2016	3'584'300
Préparation démarrage 80% + Support démarrage	2017	1'569'200
<b>Total</b>		<b>9'292'700</b>

Fig. 7a – Calendrier de l'engagement des crédits

(\*) : Travaux réalisés, crédit d'étude consommé

L'utilisation de ce nouveau SI SAMOA est prévue en 2017. Ainsi, le désengagement du serveur Host IBM pour la partie SESAM y étant exploitée pourra être effectif fin 2017.

## 2 MODE DE CONDUITE DU PROJET

L'organisation retenue comprend :

- Un comité de pilotage (CoPil) composé de membres des directions de l'OVAM, du SASH, et de la DSI. Ce CoPil suit l'ensemble du projet et prend les décisions stratégiques.
- Une direction de projet pour la conduite opérationnelle, composée d'un Chef de projet et d'un Responsable utilisateurs.
- Une équipe de projet avec des acteurs de l'OVAM (affiliation, subventionnement et contentieux), du SASH (juriste, finances, interface usagers/éditique, statistiques), du SG-DSAS (RDU), et de la DSI (pôle SES).

Une analyse des risques permanente et la décision de mesures correctives sont un principe majeur de la conduite du projet.

## 3 CONSEQUENCES DU PROJET DE DECRET

### 3.1 Conséquences sur le budget d'investissement

Ce projet d'investissement est inscrit dans les budgets et plan d'investissement 2014-2017 ; il y est référencé sous le No 300250. La répartition temporelle proposée dans le tableau ci-dessous sera adaptée lors des processus usuels de révision annuelle de TCA (tranches de crédit annuelles), en fonction de l'évolution de la planification de l'ensemble des projets informatiques.

Intitulé	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Total
a1) Transformations immobilières : dépenses brutes				
a2) Transformations immobilières : recettes de tiers				
<b>a) Transformations immobilières : dépenses nettes à charge de l'Etat (a1-a2)</b>	0	0	0	0
b1) Informatique : dépenses brutes	4'139'200	3'584'300	1'569'200	9'292'700
b2) Informatique : recettes de tiers				0
<b>b) Informatique : dépenses nettes à charge de l'Etat (b1-b2)</b>	4'139'200	3'584'300	1'569'200	9'292'700
c1) Investissement total : dépenses brutes (a1+b1)	4'139'200	3'584'300	1'569'200	9'292'700
c2) Investissement total : recettes de tiers (a2+b2)	0	0	0	0
<b>c) Investissement total : dépenses nettes à la charge de l'Etat (c1-c2)</b>	4'139'200	3'584'300	1'569'200	9'292'700

Fig. 8 - Tableau des coûts d'investissement, répartis annuellement sur la durée prévue

Le montant total d'investissement comprend la régularisation du crédit d'étude de CHF 380'000.- (cf tableau des coûts d'investissement paragraphe 1.6.1 figure 3). Ce montant a permis d'évaluer l'adéquation de la solution SAP aux besoins de l'OVAM, ainsi que de mener l'étape de Conception générale SAP.

### 3.2 Amortissement annuel

S'agissant d'un objet informatique, la durée d'amortissement selon les directives d'exécution est de 5 ans.

Intitulé	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Total
Amortissement (A3)	1'858'600	1'858'600	1'858'600	1'858'600	1'858'300	9'292'700

### 3.3 Charges d'intérêt

Calcul selon directives financières

Intitulé	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Total
Charge d'intérêt (A4)	255'600	255'600	255'600	255'600	255'600	1'278'000
Prise en charge du service de la dette (A5)						

Fig. 10 - Tableau des charges d'intérêts et de service de la dette, répartis annuellement sur la durée prévue

### 3.4 Conséquences sur l'effectif du personnel

Les impacts pérennes (fonctionnement) et non pérennes (investissement) nets du projet sur les RH (diminutions et augmentations d'effectifs et des coûts associés) sont les suivants :

- Impacts non pérennes (**investissement**) liés au développement des solutions mises en œuvre dans le cadre de l'EMPD : ces ressources complémentaires seront engagées soit sous forme de contrats de location de service (LES), en conformité avec la LMP-VD, soit en faisant appel à des mandataires externes, selon les opportunités et les compétences recherchées ; les solutions les plus avantageuses en termes de coût seront recherchées et privilégiées.

Investissements	Renforts-DSI		Renforts-Métier	
	j+h	CHF	j+h	CHF
Totaux nets (I-II)	1'255	1'536'700	0	0

Extrait de la Fig. 3 Tableau des coûts d'investissement – Partie Renforts

Le montant des renforts DSI est indiqué dans le tableau 3 du paragraphe 1.6.1 "Investissement total".

La répartition annuelle de ces investissements est la suivante :

Investissements	2015	2016	2017	Total
Totaux nets (I-II)	458'700	797'000	281'000	1'536'700

Cette répartition est provisoire et prévisionnelle. A l'instar de la planification annuelle des financements (TCA), la planification de l'emploi de ces ressources sera adaptée en fonction de l'avancement des projets.

- Impacts pérennes liés au **fonctionnement** des solutions mises en œuvre dans le cadre de l'EMPD : synthèse ici des éléments figurant dans le § 1.6, Figure 5

Fonctionnement	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Total
Ressources DSI supplémentaires		2	2	2	2	2	
Coûts DSI de fonctionnement associés aux RH – charges salariales (AI)	0	280'000	280'000	280'000	280'000	280'000	1'400'000
Personnel OVAM supplémentaire (ETP)			1	1	1	1	
Coûts OVAM de fonctionnement associés aux RH (ETP) – charges salariales (AI)	0	0	80'000	80'000	80'000	80'000	320'000
Economies OVAM	-	-	-	192'500	192'500	192'500	577'500

**Fig. 11 - Tableau récapitulatif des coûts RH de fonctionnement annuels prévus**

Responsable Cyberadministration OVAM :

Ce poste de responsable pour la gestion du portail de cyberadministration répond au nouveau cahier des charges suivant : vu le potentiel d'utilisateurs de ce portail (plus de 200'000) et de demandes annuelles (environ 30'000), il aura comme tâches de répondre aux questions des usagers sur le fonctionnement du portail et sur les exigences à remplir pour demander valablement les prestations, de mettre à jour les FAQ sur le site Internet de l'ACV, de répondre aux questions des collaborateurs de l'OVAM concernant le portail et d'être la personne de référence avec la DSI pour les aspects techniques.

Durant les cinq derniers exercices (2010 à 2014), le nombre de personnes subsidiées a augmenté de 45'000 assurés (+29%). En comparaison, la population vaudoise a connu en parallèle une augmentation de 8%.

L'effectif de l'OVAM (sous CDI) est demeuré inchangé durant cette période, d'où notamment la nécessité de recourir à du personnel auxiliaire pour pouvoir répondre aux nouvelles demandes des usagers dans les différents secteurs d'activité de l'OVAM. Ainsi, durant l'exercice 2014, l'équivalent de 7 EPT a été engagé en CDD (sur un effectif en CDI de 36,1 EPT) pour les travaux liés au renouvellement des prestations et pour absorber l'augmentation de 10'000 personnes (+6%) du nombre d'assurés subsidiés.

Le projet doit permettre, notamment par son volet cyberadministration, d'obtenir un gain d'efficacité en matière de gestion administrative des demandes (diminution de la saisie au niveau des agences, élimination de ressaisies par l'OVAM pour le contrôle de l'obligation d'assurance et réduction de certaines demandes d'informations). De cette manière, le recours à du personnel auxiliaire sera contenu tout en absorbant l'augmentation continue du nombre de demandes (environ 5% par an en moyenne).

Eu égard aux possibilités d'optimisation et d'automatisation du traitement des données (cf. chapitre 1.3), le projet générera dès 2018 ou 2019, hors effet des amortissements et de la charge d'intérêt, un effet financier positif global de CHF 800'000.- par an au minimum (en majeure part

auprès des régions d'action sociale, le solde au sein de l'OVAM à hauteur de CHF 192'500.-), compte non tenu d'une augmentation imprévue du nombre de dossiers. L'économie pour l'Etat pourra être utilisée pour compenser en partie le coût lié au socle de la cyberadministration (cf. EMPD 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).

Il est envisageable de compléter la cible d'économies d'environ CHF 200'000.- grâce au renforcement du rôle et des tâches des agences dans quelques domaines de la politique sociale qui ont été identifiés (notamment appui aux associations, aux CMS, au secteur des curatelles) et qui permettront de limiter l'accroissement des contributions du canton. Les projets ont démarré et les premiers résultats devraient intervenir à partir de 2018 ou 2019. Ces montants ne figurent pas dans les tableaux de cet exposé des motifs.

### 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 CHF)*

Intitulé	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Total
Frais d'exploitation autres que RH – charges supplémentaires – (A2)	0	447'500	804'600	804'600	804'600	804'600	3'665'900
Compensation des charges par le désengagement des solutions remplacées – (B1)	0	0	0	755'600	1'084'600	1'084'600	2'924'800
Revenus supplémentaires – (B2)		0	0	0	0	0	0
Autres compensations proposées – (B3)	-	-	80'000	80'000	80'000	80'000	320'000
Economies OVAM – (B4)	-	-	-	192'500	192'500	192'500	577'500
<b>Total net (A2-B1-B2-B3-B4)</b>	<b>0</b>	<b>447'500</b>	<b>724'600</b>	<b>-223'500</b>	<b>-552'500</b>	<b>-552'500</b>	<b>-156'400</b>
Coûts de fonctionnement temporaires, y compris RH internes, hors amortissements et intérêts (cf. supra 1.6.3)							
<b>Effet net total (cf. 1.6.3)</b>	<b>0</b>	<b>727'500</b>	<b>1'084'600</b>	<b>329'000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2'141'100</b>

**Fig. 12 - Tableau des autres coûts de fonctionnement annuels prévus (hors RH, amortissements, intérêts et service de la dette)**

Il est à noter que la compensation (B1) ne pourra être totalement effective que lors de l'arrêt complet (pour l'ensemble de l'ACV) du serveur Host IBM. Ceci est lié à des projets et investissements hors du domaine de l'OVAM.

En l'état actuel, la compensation est totale coté DSI : la charge de fonctionnement supplémentaire en personnels DSI est couverte par la réduction des coûts de fonctionnement annuels prévus. (cf. 1.6.2 et Fig. 5)

Concernant les budgets de fonctionnement, l'**impact pérenne sur le personnel** (internes DSI) lié au **fonctionnement** (travaux de maintenance corrective et adaptative) des solutions mises en œuvre dans le cadre de l'EMPD se monte à 2 ETP (postes pérennes à créer) et un budget de prestations de 100k annuel. Ces coûts pérennes nouveaux sont couverts par la réduction des frais de fonctionnement

matériel, logiciel et de prestations d'externe. Cf. §1.8.2.

L'autre compensation (B3) est liée à l'introduction de la cyberadministration qui impliquera une réduction de certaines activités des agences et une possible diminution du compte de charge " Information par les agences " (029/3634).

### **3.6 Conséquences sur les communes**

Avec les développements prévus en matière de cyberadministration, les agences d'assurances sociales verront le volume de leur activité diminuer en matière de subsides aux primes d'assurance maladie et de contrôle de l'obligation d'assurance. En effet, les usagers pourront effectuer toute une série d'opérations depuis leur domicile. En compensation, les agences pourraient se voir confier d'autres tâches sous une forme encore à définir. Des échanges sont en cours entre les régions et le DSAS dans le cadre d'un large projet qui associe aussi les représentants des associations de communes (cf. gain du chapitre 3.4 ci-dessus).

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

La mise en place de 5 prestations Cyber permettra de réduire l'usage du papier (saisies, transports), ainsi que les déplacements physiques des usagers.

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

Cet EMPD est conforme à la mise en œuvre de la mesure 5.1 du programme de législature 2012-2017 : " Simplifier les relations entre l'administration et la population – mettre à disposition la gamme complète des prestations pouvant être mises en ligne. "

Cet EMPD est également conforme au Plan directeur cantonal des systèmes d'information 2013-2018 qui liste le remplacement du SI SESAM comme élément du besoin de réduction des risques techniques sur les applications métier sensibles.

### **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**

La loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) délègue aux cantons des tâches en matière de contrôle de l'obligation d'assurance (art. 6), de non-paiement des primes et des participations aux coûts (art. 64a) et de réduction des primes (art. 65). Selon la loi d'application vaudoise de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LVLAMal), l'OVAM est chargé de l'exécution de ces tâches (art. 3).

L'obsolescence de l'application informatique actuelle (SESAM) qui date de 1996 implique des frais de maintenance toujours plus importants pour garantir l'octroi de prestations qui concernent plus d'un quart de la population vaudoise et pour se conformer aux nouvelles exigences légales. Pour ces raisons, dans son plan directeur, la DSI a prévu à court terme l'abandon de cette technologie (Host). Afin de pouvoir répondre aux demandes en constante augmentation de si nombreux usagers, il est primordial que l'OVAM qui dispose d'un effectif de 36,1 EPT puisse compter sur un SI fiable et performant.

Le remplacement de SESAM doit également permettre de satisfaire, d'une manière visible et profitable à un très grand nombre de citoyens, à la mesure 5.1 du programme de législature 2012-2017.

En matière de projets informatiques, le Tribunal fédéral a déjà eu l'occasion de se prononcer sur le caractère nouveau ou lié de dépenses d'investissement. Dans un arrêt de juin 2001, il a ainsi souligné que l'informatique est aujourd'hui généralement indispensable à l'Etat pour accomplir les tâches administratives qui lui sont dévolues : " Il est aujourd'hui communément admis que l'Etat recourt à

l'informatique pour exécuter les tâches administratives qui lui sont dévolues de par la loi, en raison du gain de temps et en personnel qu'implique une telle solution ; les dépenses consenties à cet effet sont de ce fait absolument nécessaires à l'accomplissement d'une tâche de l'Etat, au sens de la jurisprudence rendue en matière de référendum financier [...]. Il en va de même a fortiori des dépenses consacrées à améliorer la sécurité du traitement des données informatiques " (arrêt du TF non publié 1P.722/2000 du 12 juin 2001 consid. 3b). En l'espèce, la nécessité de procéder au remplacement de l'application " SAMOA " compte tenu de son obsolescence est évidente. Il est nécessaire de mettre en place une nouvelle application informatique pour garantir l'efficacité du système des subsides d'assurance-maladie face à l'augmentation du nombre de demandes auxquelles l'OVAM est confronté. Sur le vu de la jurisprudence du Tribunal fédéral précitée, ces éléments paraissent de nature à justifier que les dépenses correspondantes soient qualifiées de liées quant à leur principe.

Le passage dans la cyberadministration n'est pas exigé par la législation en vigueur en matière d'assurance maladie dans le canton. Cela étant, au vu du volume à traiter et du nombre de personnes concernées par cette problématique, il ne fait pas de doute aux yeux du Conseil d'Etat que cette prestation qui est servie aux habitants de ce canton doit faire le pas de la cyberadministration. Les assureurs ont d'ailleurs déjà fait le pas ou s'appêtent à aller dans ce sens pour communiquer avec leurs assurés.

Le Conseil d'Etat proposera au Grand Conseil d'inscrire dans la législation vaudoise le principe selon lequel le dispositif en matière de subside ou de contrôle de l'obligation d'assurance peut s'appuyer sur des échanges électroniques. Il respectera ce faisant les règles fixées en matière de cyberadministration (notamment dans le document édité en 2009 par la Confédération suisse et la Conférence des Gouvernements cantonaux et intitulé " e-gouvernement suisse – Manuel pratique de cyberadministration ") qui prévoient de traiter les aspects suivants :

- légalité du déroulement électronique (prescriptions formelles) ;
- respect de la protection des données (protection de la personnalité) ;
- garantie du principe de la transparence ;
- usage fait des signatures électroniques ;
- garantie de l'absence de barrières et de l'existence de canaux alternatifs d'accès ;
- traçabilité des opérations et archivage des informations électroniques.

La question de principe étant réglée, se pose la question de la quotité de la dépense, c'est-à-dire dans quelle mesure les solutions techniques retenues correspondent au minimum indispensable pour atteindre l'objectif de remplacement de l'application " SAMOA ". Les explications apparaissent essentiellement dans le chapitre 1.3 à savoir :

- Développement de la souplesse de l'application pour répondre à la vision des autorités en matière de droits et de calcul de la prestation ;
- Adaptation de la prestation qui touche plus de 200'000 personnes au standard actuel de la mobilité ;
- Intégration du contrôle de l'obligation d'assurance avec les autres prestations ;
- Simplification administrative pour les étudiants et les entreprises ;
- Mise à niveau du système d'information (suivi financier, administratif, outil de simulation, base de données) ;
- Anticipation des effets de la feuille de route du Conseil d'Etat en matière de fiscalité des entreprises ;
- Diminution du nombre de dossiers traités manuellement ;
- Mise en œuvre d'un système de contrôle interne efficace, d'un meilleur pilotage de l'activité des

- gestionnaires et de la possibilité d'effectuer des simulations avec des outils simples sans nécessité de recourir à des ressources informatiques ;
- Création d'un référentiel " Assurés " pour faciliter les contrôles liés à l'obligation d'assurance ;
  - Diminution des échanges " papier " avec les usagers ;
  - Amélioration de la communication avec les usagers grâce à une éditi que plus performante ;
  - Possibilité de connexion avec les SI du Canton, les SI tiers et les assureurs ;
  - Création d'une plateforme commune pour gérer toutes les tâches fédérales déléguées à l'OVAM dans le cadre de la LAMal.

Ces motivations expliquent de manière convaincante que le remplacement de l'application SESAM par SAMOA exige de nouvelles fonctionnalités qui permettront d'avoir un outil performant pour les prochaines années.

L'analyse a aussi été effectuée sous l'angle des droits populaires afin de déterminer si le décret doit être soumis ou non au référendum facultatif. Concrètement, est-ce que le décret doit être publié sur la base de l'article 84 al. 1 let. a ou 84 al. 2 let. b de la Constitution cantonale ? En l'espèce, les dépenses visant le pur remplacement de l'installation informatique " SESAM " devenue obsolète constituent manifestement des dépenses liées au sens de l'art. 84 al. 2 let. b Cst. La question est cependant posée s'agissant de l'objectif de mettre en œuvre un système plus performant que ne l'était l'application utilisée jusqu'à ce jour. Fondamentalement, l'Etat pourrait renoncer à une partie des améliorations qui sont proposées dans le présent projet même si elles apparaissent comme indispensables et fondamentales pour le Conseil d'Etat, dans le cadre de la gestion des systèmes de réduction des primes et du contrôle de l'obligation d'assurance. Le Conseil d'Etat estime que l'existence de cet aspect peut être analysée comme faisant pencher la balance du côté de la soumission au référendum facultatif. C'est pourquoi il est proposé que le décret aille dans ce sens.

### **3.11 Impact sur le découpage territorial**

Néant

### **3.12 Incidences informatiques**

Les incidences informatiques sont le désengagement de SESAM, une des applications du Host, le Host faisant lui-même l'objet d'un désengagement (EMPD 700038).

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

Néant

### **3.14 Simplifications administratives**

Les simplifications administratives sont ciblées par les 2 axes suivants de ce projet : l'augmentation d'efficacité et d'efficience dans le traitement des dossiers, ainsi que la simplification des rapports entre l'administration et les administrés.

### **3.15 Protection des données**

Les éléments prévus dans les objectifs stratégiques n'exigent aucune modification légale. En effet, la loi d'application vaudoise de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LVLAMal) prévoit déjà à son article 6a que les assureurs doivent fournir gratuitement les données relatives à la couverture d'assurance de leurs assurés vaudois.

*Cf. informations publiées sur le site Intranet à ce sujet*

*<http://www.vd.ch/themes/etat-droit-finances/protection-des-donnees-et-transparence/protection-des-donnees/>*

### 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 :

(Montants financiers en CHF)

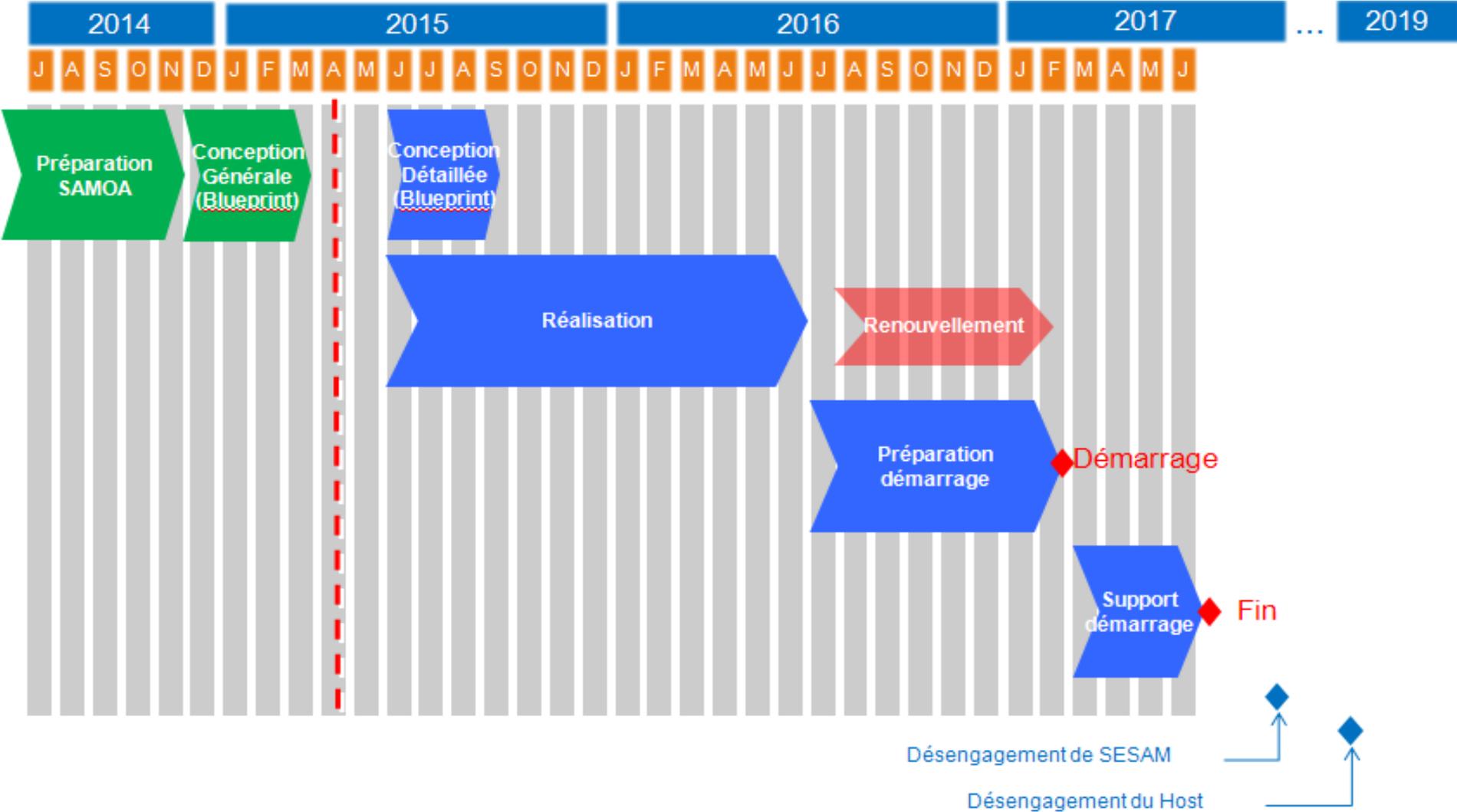
Intitulé	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Total
Personnel supplémentaire	0	2	3	3	3	3	
Coûts de fonctionnement associés aux RH (ETP) – charges salariales (A1)	0	280'000	360'000	360'000	360'000	360'000	1'720'000
Frais d'exploitation autres que RH - charges supplémentaires (A2)	0	447'500	804'600	804'600	804'600	804'600	3'665'900
Amortissement (A3)			1'858'600	1'858'600	1'858'600	1'858'600	7'434'400
Charge d'intérêt (A4)		255'600	255'600	255'600	255'600	255'600	1'278'000
Prise en charge du service de la dette (A5)		-	-	-	-	-	0
<b>Total augmentation des charges (A = A1+...+A5)</b>	<b>0</b>	<b>983'100</b>	<b>3'278'800</b>	<b>3'278'800</b>	<b>3'278'800</b>	<b>3'278'800</b>	<b>14'098'300</b>
Compensation des charges par le désengagement des solutions remplacées (B1)	0	0	0	755'600	1'084'600	1'084'600	2'924'800
Revenus supplémentaires (B2)	0	0	0	0	0	0	0
Autres compensations proposées (B3)	0	0	80'000	80'000	80'000	80'000	320'000
Economies OVAM					192'500	192'500	385'000
<b>Total net (A-B1-B2-B3)</b>	<b>0</b>	<b>983'100</b>	<b>3'198'800</b>	<b>2'443'200</b>	<b>1'921'700</b>	<b>1'921'700</b>	<b>10'468'500</b>

Fig. 13 - Tableau des coûts de fonctionnement annuels complets prévus (toutes choses égales par ailleurs)

## 4 CONCLUSION

Vu ce qui précède, le Conseil d'Etat a l'honneur de proposer au Grand Conseil d'adopter le projet de décret ci-après :

**ANNEXE 1 – PLANIFICATION**



# PROJET DE DÉCRET

## accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 9'292'700.- destiné à financer la mise en œuvre du nouveau système d'information SAMOA (subsides à l'assurance maladie et obligation d'assurance) à l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM)

du 31 août 2015

---

LE GRAND CONSEIL DU CANTON DE VAUD

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

*décète*

### **Art. 1**

<sup>1</sup> Un crédit d'investissement de CHF 9'292'700.- est accordé au Conseil d'Etat pour financer la mise en œuvre du nouveau système d'information SAMOA (subsides à l'assurance maladie et obligation d'assurance) à l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM).

### **Art. 2**

<sup>1</sup> Ce montant sera prélevé sur le compte *Dépenses d'investissement*, réparti et amorti en 5 ans.

### **Art. 3**

<sup>1</sup> 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 et en fixera, par voie d'arrêté, sa date d'entrée en vigueur.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 31 août 2015.

Le président :

*P.-Y. Maillard*

Le chancelier :

*V. Grandjean*

# ANNEXE 1 – PLANIFICATION

