

**RAPPORT DE LA COMMISSION THÉMATIQUE
DES SYSTÈMES D'INFORMATION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

**Exposé des motifs et projet de décret accordant au Conseil d'Etat un crédit
d'investissement de CHF 6'440'000.- pour financer la modernisation du système
d'information du Service des automobiles et de la navigation**

1. TRAVAUX DE LA COMMISSION

La Commission des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie en date du mardi 27 août 2013 à la Salle des Armoiries à Lausanne pour traiter de cet objet. Elle était composée de Mme la députée Fabienne Despot (présidente – rapportrice) ainsi que de MM. les députés Laurent Ballif, François Brélaz, Jean-François Cachin, Philippe Grobéty, Olivier Kernén, Claude Matter, Olivier Mayor, Daniel Meienberger, Michel Miéville, Maurice Neyroud, Marc Oran (en remplacement de E. Züger), Cédric Pillonel, Alexandre Rydlo et Filip Uffer. M. Eric Züger était excusé.

Mme la Conseillère d'Etat Jacqueline de Quattro (cheffe du DSE), en déplacement à l'étranger, était excusée. MM. Pascal Chatagny (chef du SAN) et Patrick Amaru (chef de la DSI) qui représentaient l'administration, étaient présents.

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

2. PRÉSENTATION DE L'EMPD

Les activités du Service des automobiles et de la navigation (SAN) se développent avec la croissance régulière du parc automobile. Il y a actuellement plus de 523'000 véhicules dans le canton de Vaud et les prévisions misent sur une augmentation annuelle de l'ordre de 1.5%.

Le Système d'information du SAN doit permettre de faire face à cette évolution. Or non seulement le système actuel n'a pas la capacité de faire face à cette croissance, mais le logiciel utilisé, Viacar (système d'information et de gestion du parc des véhicules et conducteurs vaudois) ne sera plus exploité dans sa version actuelle à partir de 2017.

Devant la nécessité d'une modernisation du système, le SAN, en coopération avec la DSI, a établi un schéma directeur, défini 31 projets informatiques, puis les a priorisés pour finalement sélectionner six projets et huit études.

La priorité se porte sur la modernisation du système Viacar, qui est l'application métier centrale du SAN. En place depuis 2005, elle a fait ses preuves et fonctionne bien. Développée et exploitée en partenariat avec six autres cantons (Zurich, Argovie, Lucerne, Schaffhouse et Zoug), Viacar regroupe à peu près la moitié du parc automobile suisse. Dans la modernisation de ce système, il est prévu une mise en concordance avec les langages de programmation informatiques actuels.

Le coût des projets et des études retenus, qui font l'objet du présent EMPD, s'élève à CHF 6'440'000.-. Le chef du SAN, M. Pascal Chatagny, a précisé que la modernisation de l'application Viacar n'entraînera pas de coûts supplémentaires au budget de fonctionnement puisque ces charges sont déjà incluses dans un montant annuel de CHF 2'500'000.- budgété pour la maintenance et les

développements de Viacar. Il a souligné que tous les coûts de fonctionnement de cet EMPD sont totalement compensés, par des synergies, des économies et des revenus liés à ces différents développements. Parmi les conséquences sur le budget de fonctionnement, il faut aussi prendre en compte l'amortissement annuel de CHF 1'288'000.-, prévu sur cinq ans dès l'année 2015, et la charge d'intérêt qui s'élève à CHF 177'100.- (calculée au taux moyen de 5%).

3. DISCUSSION GÉNÉRALE

Viacar ou pas Viacar ?

Un député a récemment expérimenté avec satisfaction le système Viacar via Internet, il relève la souplesse du programme tant au niveau du contrôle technique des véhicules que du service direct à la clientèle pour les permis. Cette expérience lui a donné l'impression que l'application du SAN est à niveau.

Faut-il dès lors n'envisager la modernisation du programme que sous forme de réécriture dans un langage informatique actuel ?

Concernant cette réécriture, le chef de la DSI, M. Amaru, relève l'obsolescence de la partie technique du système. Viacar met logiquement les cantons en garde qu'il ne lui sera pas possible de maintenir le système au-delà de 2016. Le SAN est effectivement dépendant de cet état de fait.

Il n'existe pas d'autre système sur le marché qui réponde aux besoins du SAN, dès lors une solution de remplacement engendrerait des coûts importants liés au développement, à la réorganisation des processus, à la formation du personnel, etc., sans parler des coûts supplémentaires d'exploitation et de maintenance qui sont estimés par le SAN et la DSI à CHF 1'200'000.- par année.

Partant de cette constatation et du fait que Viacar donne entière satisfaction au SAN, il s'agit de continuer avec cette solution et d'effectuer une évolution technologique indispensable.

M. le chef du SAN relève d'autres nécessités dont celle de s'adapter aux nouvelles prescriptions légales, comme celles découlant de Via sicura qui entreront en vigueur au 1er janvier 2014. Ces normes obligeront par exemple à vérifier l'aptitude à la conduite de tout conducteur contrôlé avec un taux d'alcoolémie supérieur à 1.6%. Dans ces cas, Viacar permettra d'entrer et de gérer directement le rapport médical.

Aussi bien sur le coût de la modernisation ainsi que sur le calendrier de la migration, le canton de Vaud, de même que les six autres cantons utilisateurs, est effectivement tributaire de Viacar.

Historique du logiciel

Un député rappelle l'historique concernant la société Viacar AG : en 2010, le canton d'Argovie qui possédait alors ce système informatique, a décidé d'externaliser les prestations Viacar fournies aux autres cantons en créant une société anonyme de droit privé, Viacar AG.

Participation financière

Le canton de Vaud, selon un décret voté par le Grand Conseil, a alors choisi de ne pas entrer dans le capital-actions de cette nouvelle société anonyme. Cette décision correspondait à la stratégie informatique du Conseil d'Etat vaudois. Dans ces conditions, le canton de Vaud est uniquement un client de la société Viacar AG, sous contrat jusqu'à fin 2016. Selon ce modèle, il ne participe donc pas au bénéfice, cependant les mêmes conditions tarifaires sont appliquées à tous les cantons utilisateurs, un rabais de quantité étant accordé au prorata du nombre de véhicules.

Le canton de Vaud ayant renoncé à être actionnaire de Viacar AG en 2010, un député s'interroge sur le financement par les clients de la modernisation de l'application. Vu qu'il s'agit d'une société anonyme, cet investissement devrait être financé par une augmentation du capital. Le Chef du SAN précise que les cantons d'Argovie, Zoug et Schaffhouse sont actionnaires, alors que ceux de Zurich, Lucerne et Vaud ont un contrat d'utilisateur avec des prix fixes. Dans le cadre de la modernisation de Viacar, les conditions financières sont identiques pour l'ensemble des six cantons, proportionnellement à leur parc de véhicules. Le fait d'être actionnaire ne changerait rien aux prix. Par

contre, le fait d'être simple utilisateur offre plus de flexibilité dans la négociation du nouveau contrat et des conditions de développement de l'application.

Un député se demande s'il n'est dès lors pas risqué d'investir CHF 2.5 mio dans cette société dont le Canton n'est pas actionnaire. Le chef de la DSI considère que l'Etat investit en fait dans un produit, sous la forme de l'achat d'une solution ou de licences pour l'utilisation du système, l'investissement n'est pas lié avec l'actionnariat. Cette solution devrait être valable pour les dix prochaines années. En comparaison, la première application, encore utilisée aujourd'hui, fut créée en 2001 et achetée par le canton de Vaud en 2005.

Vaud seul partenaire romand

Un commissaire relève que, seul partenaire romand de Viacar pour l'instant, le Canton de Vaud doit en conséquence assumer des travaux de traduction, de l'allemand en français. Dans le cadre du nouveau projet, il est prévu un dédommagement annuel de CHF 40'000.- pour ces frais supplémentaires de traduction. Le système choisi est économiquement intéressant : le coût par véhicule est plus faible qu'avec d'autres solutions sur le marché, telles que Cari en place à Genève, à Fribourg et en Valais. Le canton de Berne, dont le système est obsolète, devrait probablement adopter Viacar.

Investissement

L'EMPD porte sur un investissement global ponctuel de CHF 6'440'000.-.

L'investissement le plus important se monte à CHF 2.5 mio, indiqué sous « logiciel » dans le 1^{er} tableau et sous « redesign Viacar » et dans le 2^e tableau de l'EMPD, chapitre 1.10.5. La somme budgétée à CHF 890'000.- est destinée à la réalisation des cinq autres projets. S'ajoute le renforcement nécessaire au sein des équipes pour la mise en place et le suivi avec Viacar AG, soit CHF 3'965'000.- partagés pour moitié entre le SAN et la DSI.

Sous « redesign Viacar » est compris non seulement la réécriture de la version actuelle mais également des aspects de modernisation du système. La DSI accompagne le SAN dans ce processus mais elle n'est pas impliquée directement dans le développement du système et ne mettra pas d'informaticiens à disposition pour l'écriture du code de ce programme. La société Bedag SA s'occupera entièrement de la modernisation de Viacar, pas la DSI. L'ampleur de cette modernisation justifie, selon la DSI, l'investissement de CHF 2'500'000.- qui est demandé dans le présent EMPD.

Pour les autres projets, comme le développement de l'interfaçage avec SAP, des informaticiens de la DSI seront directement impliqués. Leur développement simultané est cohérent ; il est par exemple logique de développer une passerelle entre Viacar et SAP en parallèle avec la migration sur ces deux nouveaux logiciels.

Coûts pérennes

Il est précisé qu'un montant de CHF 2.5 mio sans rapport avec celui indiqué dans le 1^{er} tableau, correspond aux frais de maintenance annuels de Viacar. Ces frais sont dépendants du nombre de véhicules ; ils ne représentent pas des coûts supplémentaires mais correspondent au montant que paie actuellement l'ACV. Le Chef de la DSI estime et prévoit que des économies d'échelle seront possibles, un nombre croissant d'opérations sont gérées par le logiciel, mais il faudra tout de même tenir compte de coûts d'adaptations régulières. Le tarif actuel se monte à CHF 4.80 par véhicule, mais il baisse régulièrement.

Par frais de développement, il faut comprendre des modifications du logiciel concernant par exemple la programmation de nouveaux paramètres de facturation, de modifications règlementaires, d'adaptations légales, voir de changements de prix d'émoluments. Il s'agit d'un travail de développement de la part de programmeurs et tous les cantons contribuent alors aux coûts de ces adaptations.

Selon les informations reçues, les coûts de fonctionnement de l'application Viacar restent raisonnables par rapport aux autres solutions du marché. De plus, l'adhésion du canton de Berne, avec un parc de

plus de 650'000 véhicules, devrait avoir un effet à la baisse sur les coûts de maintenance de l'application.

Crédit d'inventaire

Finalement, l'EMPD ne comprend pas de montant pour l'acquisition de matériel informatique et de télécommunication à financer par le crédit d'inventaire. Le montant de CHF 130'000.- hors crédit d'inventaire concerne l'acquisition de matériel du type scanners, inclus dans ce crédit d'investissement.

Influence sur le nombre d'emplois au SAN

Grâce à l'optimisation et l'automatisation des processus métier et des systèmes d'information, le SAN pourra renoncer à certains ETP supplémentaires ; les projets et études du présent EMPD devraient permettre de limiter cette augmentation jusqu'à 50 % du besoin effectif.

Réseau informatique cantonal

Le chef de la DSI garantit à la commission que le réseau informatique cantonal, sur lequel tourne déjà le SAN, sera en mesure d'assumer le volume des données liées à Viacar et d'en assurer la transmission sans problème.

En conclusion, le SAN reste cohérent avec le développement de l'application Viacar qui doit répondre aux besoins liés à la croissance du parc automobile. Le SAN opte pour une modernisation étape par étape de son système d'information, en fonction de sa capacité de maîtrise et de réalisation des projets. Une fois les huit études réalisées, le SAN, en collaboration avec la DSI, conduira une nouvelle analyse des projets restant à faire.

4. EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EXPOSÉ DES MOTIFS

1.9 Architecture cible et migration du SI

Sur la base de la matrice des projets, il est relevé que l'interface avec le registre cantonal des personnes (RCPers), classée comme importante mais problématique à mettre en place, fera l'objet d'une étude et analyse des solutions techniques. La difficulté réside dans la synchronisation d'applications de l'Etat, comme le RCPers, avec la nouvelle version Viacar développée à l'extérieur.

1.10 Description des projets du présent EMPD

Matrice des projets : Les projets ont été identifiés et évalués en fonction de la contribution métier, de l'apport fonctionnel et du nombre d'utilisateurs concernés. De plus, les utilisateurs métier semblent suffisamment impliqués dans les phases de sélection, de développement et de mise en œuvre des projets. Le SAN a d'ailleurs prévu des ressources supplémentaires pour la formation des partenaires (utilisateurs) externes, tels que les garagistes et les moniteurs d'auto-école.

Cyberadministration : Automatisation de l'ensemble du processus des inspections de véhicules qui est déjà largement informatisé : les résultats sont transmis via un transpondeur, l'expertise est automatiquement validée, ce qui génère directement la facture. Par contre, le contrôle des bateaux s'effectue encore sur papier et nécessite une double saisie.

Actuellement, la cyberadministration est orientée client afin de prévenir les vagues et les attentes aux guichets. Dans le futur, la cyberadministration devrait encore plus s'adresser aux professionnels, pour éviter par exemple qu'un garagiste doive se rendre au SAN pour immatriculer un véhicule.

Ticketing : Il s'agit d'une adaptation de la solution actuelle de ticketing qui permettra d'orienter le client vers un collaborateur (guichet) spécifique disposant des compétences requises pour répondre au mieux à sa demande. Ce système de ticketing permettra aussi de mieux gérer les files d'attente.

Ce projet semble nécessaire malgré le développement des services à distance. La progression de 20% des appels au call center reflète une tendance actuelle des gens à téléphoner systématiquement pour des renseignements, même s'ils peuvent les obtenir sur Internet. Juillet est le mois où le SAN a servi le plus grand nombre de clients. Cependant, pendant les vacances scolaires d'été et afin de mieux

pouvoir servir les clients au guichet, le SAN ferme la centrale téléphonique l'après-midi. Une enquête de satisfaction menée par MIS Trend auprès d'un certain nombre de clients pendant cette période, montre un haut niveau de satisfaction malgré la fermeture partielle du call center.

Gestion électronique des documents (GED) – phases suivantes : Le chef du SAN confirme qu'une première phase prévoit le remplacement de l'application d'ici à fin 2013, la solution actuelle n'étant plus supportée par le fournisseur.

L'archivage se fait actuellement en fin de cycle des documents ce qui n'est pas efficace. La seconde phase du projet GED a donc pour objectif d'intégrer le processus de gestion des documents de la saisie jusqu'à l'archivage : le client saisit directement sa demande sur un ordinateur ou une tablette (il n'y a pas de double saisie), les échanges électroniques entre le client et le SAN sont centralisés dans le système, les collaborateurs ont une vue complète et instantanée des dossiers. L'archivage s'effectue dès l'entrée électronique des données (dématérialisation) et tout au long du déroulement des opérations.

Le SAN, en collaboration avec la DSI, va d'abord étudier les solutions existantes sur le marché. La gestion des dossiers clients est passablement complexe : les prestations, les procédures, les mesures, etc. peuvent être liées à un véhicule et/ou un propriétaire et/ou un conducteur.

Mobilité examen pratique (étude) : Un député estime indispensable l'implication des examinateurs dans l'étude de cette solution de mobilité pour la saisie des procès-verbaux des examens pratiques. Le Chef du SAN précise que l'EMPD comprend une étude auprès de certains cantons qui utilisent déjà des tablettes lors des examens pratiques. Le SAN conduira une analyse de faisabilité et évaluera aussi l'efficacité des tablettes lors des examens motos et bateaux.

Pour l'avenir : Les résultats des huit études montreront si de futurs investissements sont utiles et nécessaires au SAN. Si tel devait être le cas, les projets pourraient alors faire l'objet d'un nouvel EMPD. Ces études permettront aussi, le cas échéant, de choisir entre des solutions internes avec des logiciels de la DSI ou des applications externes, existantes voir à développer. Au niveau global de la modernisation du système d'information du SAN, le projet central est la modernisation de Viacar, principale application métier. Pour la suite, le coût des plus petits projets peut être estimé entre CHF 500'000.- et quelques millions, mais certainement pas à hauteur du présent EMPD.

3.5 Autres conséquences sur le budget de fonctionnement

Fiche VAP (Valeur ajoutée des projets) : La CTSI découvre des fiches VAP, nouvelle méthodologie mise au point entre le Collège des secrétaires généraux, la DSI et l'Unité de Conseil et d'Appui en management & organisation (UCA) pour évaluer la valeur ajoutée des projets informatiques et, in fine, pour aider le Conseil d'Etat dans ses décisions d'investissements. Comme la présentation de ces fiches VAP va se généraliser, la DSI présentera cette méthode à la CTSI de manière plus détaillée.

L'utilité d'un projet est par exemple évaluée en fonction des gains financiers et de sa valeur en termes de services à la population. Des indicateurs présentent aussi le niveau des risques légaux, techniques et politiques. La productivité est également calculée en fonction des flux financiers et du délai de recouvrement.

5. DISCUSSION SUR LE PROJET DE DÉCRET ET VOTES

5.1 COMMENTAIRES ET AMENDEMENTS

Les articles du projet de décret n'ont pas conduit à des commentaires ou des amendements de la part des commissaires.

5.2 VOTE

L'article un du projet de décret est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

L'article deux du projet de décret est adopté à l'unanimité des 15 membres présents.

6. ENTRÉE EN MATIÈRE SUR LE PROJET DE DÉCRET

Nombre de voix pour : 15

Nombre de voix contre : 0

Abstention(s) : 0

La commission recommande au Grand Conseil l'entrée en matière sur ce projet de décret à l'unanimité (15)

Vevey, le 10 novembre 2013

La rapportrice :
(Signé) Fabienne Despot