

**RAPPORT DE LA COMMISSION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

Exposé des motifs et projet de décret accordant au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 7'167'000 pour financer la modernisation du système d'information du Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP)

1. PREAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 19 mai 2020 en visioconférence, pour traiter de cet objet, la crise sanitaire due au COVID-19 ne permettant pas de tenir une séance en présentiel.

Elle était composée de M. Maurice Neyroud (président et rapporteur), de Mmes les députées Taraneh Aminian, Céline Baux, Isabelle Freymond, Carole Schelker, et de MM. les députés Stéphane Balet, Jean-François Chapuisat, Nicolas Croci Torti, Maurice Gay, Yann Glayre, Philippe Jobin, Didier Lohri, Etienne Räss, Alexandre Rydlo.

Excusé-e-s : Mme Carine Carvalho (remplacée par I. Freymond) et M. Daniel Meienberger

Mme la Conseillère d'Etat Christelle Luisier Brodard, cheffe du Département des institutions et du territoire (DIT), a également assisté à la séance, accompagnée de Mme Katuska Stekel, cheffe du Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP) et de MM. Matthieu Wider, responsable SI métier du SCTP, Christophe Peisl, Président du Copil et Patrick Amaru, directeur général de la direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI).

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

2. POSITION DU CONSEIL D'ETAT

Depuis 2012, en raison de la réforme dite des « cas lourds », le nombre de mandats de curatelles pour les adultes est passé de 1'300 à plus de 4'000 à fin 2019. Chaque année, le SCTP prend en charge entre 400 et 450 nouveaux cas lourds confiés aux curateurs professionnels. Avec l'évolution démographique et le vieillissement de la population, le nombre de personnes en situation de vulnérabilité, avec une perte de capacité de discernement, est plutôt en augmentation. On peut donc légitimement pensé que le nombre de cas lourds continuera de progresser avec des problématiques de plus en plus complexes.

En parallèle, depuis la réforme vaudoise de la curatelle en 2018, le SCTP gère le recrutement, la formation et le soutien des curateurs privés. Les 2'200 candidats à la curatelle privée volontaire, ainsi que les 1'400 demandes de soutien annuelles sont actuellement gérés à l'aide de plusieurs outils informatiques internes qui ne répondent pas aux standards actuels et ne sont plus supportés par la DGNSI.

Afin de gérer tout le processus de recrutement de curateurs privés volontaires au sein d'une seule et même application, le SCTP doit se doter d'un outil conforme aux standards informatiques actuels, le Registre des curateurs privés volontaires (RCPV). Cet outil favorisera les échanges avec les partenaires, augmentera la fiabilité des données et assurera la pérennité des outils mis à disposition des collaborateurs.

Cet EMPD a donc été établi dans le but d'obtenir un crédit d'investissement pour :

- le nouveau système d'information du SCTP qui inclut l'outil de Gestion des curatelles et tutelles professionnelles (GCTP) dont le coût est estimé à CHF 6'138'000 ;
- le RCPV dont le coût est estimé à CHF 394'000 ;
- auxquels viennent s'ajouter les coûts prévus pour l'archivage probatoire estimé à CHF 314'000, et les autres biens et services transverses pour un coût de CHF 321'000.

Le total de l'EMPD se monte ainsi à CHF 7'167'000 et sa réalisation est planifiée sur 5 ans.

La mise à jour informatique vise notamment les objectifs suivants :

- placer le curateur au centre de l'information, lui permettant ainsi de prendre rapidement les décisions nécessaires à l'exécution de leur mandat ;
- sécuriser la gestion financière des mandats ;
- optimiser la mobilité des curateurs en leur fournissant les moyens d'exercer leurs tâches lors de leurs déplacements en dehors du service.

Avec ce nouvel outil d'information, il sera aussi possible de contenir l'augmentation des ETP engagés au sein du SCTP qui doit faire face à une importante croissance des dossiers. Des gains structurels de productivité d'environ 10% ont pu être identifiés principalement pour les fonctions de support administratif et financier. Ces gains sont obtenus au niveau de la dématérialisation des dossiers, l'automatisation des opérations, la diffusion des documents électroniques et la gestion du courrier partiellement automatisée.

Les collaborateurs du SCTP auront un accès rapide et en temps réel aux informations requises pour un suivi optimal du dossier de curateur. L'organisation du temps de travail sera optimisée, notamment par une diminution du temps dédié aux saisies multiples d'informations ou à leur recherche. Le gain en matière de qualité de travail sera important, grâce à une amélioration de la traçabilité des actions réalisées par le collaborateur et une coordination accrue de l'accompagnement et du suivi.

La conseillère d'État qualifie cette réforme informatique d'étape importante pour le SCTP qui se situe dans la suite logique des réformes politiques menées depuis 2012.

3. DISCUSSION GENERALE ET EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EXPOSE DES MOTIFS

(Seuls les points débattus en complément de la discussion générale sont mentionnés ci-dessous)

Qualité de l'EMPD

La commission relève la qualité de cet EMPD qui répond à un besoin identifié et exprimé depuis longtemps par la plupart des collaborateurs du SCTP.

Délais de traitement des dossiers

Des griefs se font parfois entendre à l'égard du SCTP du fait de lenteurs dans le traitement des dossiers. La mise en place d'un nouveau système d'information est saluée d'autant plus s'il contribue à raccourcir les délais en particulier pour des dossiers qualifiés de délicats, notamment quand cela concerne des enfants. La conseillère d'Etat confirme que la rapidité de traitement des dossiers est un des objectifs majeurs de cet EMPD, sachant que le SCTP doit en parallèle faire face à une augmentation importante de la charge de travail.

Augmentation des mandats SCTP

Avec 400 cas supplémentaires par année, le nombre de mandats de curatelles évolue proportionnellement beaucoup plus rapidement que la croissance de la population vaudoise. La cheffe de service explique qu'il est constaté partout en Suisse une forte croissance des mandats de curatelles en particulier chez les adultes. Cette augmentation est liée à la croissance démographique et au vieillissement de la population. On constate une augmentation des personnes avec des situations complexes, des problématiques liées à des pathologies dégénératives et des incapacités de discernement nécessitant une prise en charge. D'autres problématiques sociétales font qu'il y a aujourd'hui environ 40% des mandats qui sont attribués pour des adultes entre 30 et 45 ans, dont la gestion des aspects financiers est particulièrement importante. La conseillère d'Etat précise que l'évolution est comparable dans les autres cantons romands ; elle donne la proportion de personnes

adultes sous curatelle : dans le canton de Vaud il y a 15.58 cas pour 1'000 adultes, à Genève la proportion est de 13.93 cas, à Neuchâtel de 20,05 cas, en Valais de 15.51 cas et à Fribourg il y a 19.43 cas pour 1'000 adultes. Il s'agit bien d'une tendance forte relevée en Romandie.

Étude alternative de solutions informatiques

Un comparatif a été fait à la fois sur les fonctionnalités et sur les coûts de différentes solutions utilisées dans d'autres cantons, mais il existe des législations spécifiques aux différents cantons qu'il faut prendre en compte au niveau des procédures tant légales qu'administratives. La partie Registre des curateurs privés volontaires (RCPV) a déjà fait l'objet d'un appel d'offres adjugé à une société valaisanne, sous réserve de l'adoption de cet EMPD. Pour l'outil de Gestion des curatelles et tutelles professionnelles (GCTP), il est apparu primordial de développer une solution spécifique, plus facile à intégrer aux briques existantes du système d'information de l'administration cantonale vaudoise (ACV). Dès lors un appel d'offres sera lancé prochainement.

Une attention particulière a été prêtée au fait que le canton de Vaud sera titulaire des droits sur la nouvelle application informatique qui pourrait ainsi être proposée et partagée avec d'autres cantons. Dans le cadre de la Conférence suisse sur l'informatique (CSI), la DGNSI fait régulièrement des points de situation et un partage d'information avec les autres cantons sur les solutions développées par chacun.

Archivage

Depuis l'adoption d'un crédit d'investissement important de l'ordre de CHF 17.6 millions pour l'archivage électronique, ce point revient systématique pour chaque nouveau système d'information. Le CTSI demande si les solutions d'archivage sont déjà déterminées pour le SI-SCTP et de quelle façon sera gérée la sécurité de données particulièrement sensibles qui risquent d'être stockées sur le cloud.

La conseillère d'Etat explique que l'archivage va se faire dans le système d'archivage de l'Etat qui est en cours de réalisation et dont la mise en œuvre est prévue en 2022. La thématique de l'archivage est incluse dans cet EMPD, à savoir la manière dont les documents seront versés dans le système d'archivage probatoire puis historique. CHF 314'000 sont d'ailleurs compris dans cet investissement pour les frais de connexion au système d'archivage.

Coût d'investissement

L'application GCTP (modernisation du SI) sera utilisée par les employés du SCTP, soit actuellement 197 ETP en CDI dans ce service. Une simple règle de trois permet de constater que l'investissement dépasse les CHF 30'000 par ETP.

Pour le projet GCTP, les coûts logiciels de CHF 435'400 correspondent à l'acquisition des futures licences pour le système. Le même ratio montre que le coût des licences se monte à plus de CHF 2'000 par collaborateur du service. La DGNSI indique que ces montants ne sont pas excessifs quand ils se situent aux environs de CHF 2'000 à 3'000 par année. Avec les solutions SAP on se trouve bien au-dessus de ces chiffres.

Renforts métier (CDD)

Un commissaire tient à s'assurer que les renforts métier, payés en classe 10, ne sont pas sous-évalués et si le coût estimé du renfort métier est réellement suffisant à hauteur de CHF 1'085'000 pour la durée du projet. La conseillère d'Etat précise que les renforts métier sont engagés pour reprendre le traitement de dossiers de spécialistes détachés sur le projet.

Coûts de fonctionnement

Il est relevé que des gains de productivité importants sont prévues et estimés à 7.5 ETP valorisés pour CHF 662'700. Cette économie RH permet ainsi de neutraliser l'augmentation totale nette des charges, ce qui signifie que les charges nouvelles sont totalement compensées par le service.

4. VOTES SUR LE PROJET DE DECRET (EMPD 220)

VOTE SUR LE PROJET DE DECRET

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

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

L'art. 3 du projet de décret (formule d'exécution) est adopté à l'unanimité.

ENTREE EN MATIERE SUR LE PROJET DE DECRET

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

Chardonne, le 30 août 2020

*Le rapporteur :
(Signé) Maurice Neyroud*