

**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'État un crédit additionnel de CHF 2'954'000.- au crédit d'investissement de CHF 7'167'000.- accordé par le Grand Conseil le 29 septembre 2020 pour financer la modernisation du système d'information du service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP)

1. PRÉAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 1^{er} octobre 2024 à la salle du Bicentenaire, Place du Château 6 à Lausanne, pour traiter de cet objet.

Elle était composée de Mmes et MM. Maurice Gay (président et rapporteur), Céline Baux, Nicola Di Giulio, Carole Dubois, Yann Glayre, Olivier Gfeller, Vincent Jaques, Didier Lohri, Charles Monod, Cédric Roten, Théophile Schenker, Michael Wyssa, Regula Zellweger, Valérie Zonca. Excusé : M. Laurent Miéville

M. Vassilis Venizelos, chef du Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité (DJES) a participé à la séance ; il était accompagné de Mme Katuska Stekel, cheffe du Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP) et de M. Mehdi Aouda, adjoint de la cheffe de service, ainsi que de M. Patrick Amaru, directeur général de la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) et M. Jean-David Duc, responsable financier à la DGNSI.

M. Yvan Cornu, secrétaire de la commission, a tenu les notes de séance et contribué à la rédaction de ce rapport de commission, ce dont nous le remercions.

2. POSITION DU CONSEIL D'ÉTAT

Pour le conseiller d'État, il n'est pas très agréable de venir devant le Grand Conseil avec un crédit additionnel d'un tel montant pour un projet informatique, même si la Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) a régulièrement été informée de la situation et de l'évolution dudit projet, à travers le tableau de suivi des investissements informatiques (Cockpit) qui lui est remis périodiquement.

Le Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP) répond à des mandats de la Justice de Paix qu'il se doit d'honorer. Le conseiller d'État souligne que le nombre de mandats traités par le SCTP a triplé en dix ans pour diverses raisons telles que le vieillissement de la population, la croissance démographique, la précarisation de la société. En 2018, le Canton de Vaud a engagé une vaste réforme de la curatelle qui a conduit à la création ces dernières années d'une quinzaine de postes supplémentaires chaque année pour faire face à la croissance des mandats ; le SCTP est ainsi passé de 55 ETP en 2018 à 252.6 ETP en 2024, en prenant en compte qu'entre 2021 et 2023, 60 ETP ont été régularisés en CDI (auparavant CDD).

La réforme du système d'information (SI) est nécessaire pour rendre le travail du SCTP plus efficace. Sa refonte va permettre de maintenir et accroître la qualité des prestations malgré la croissance et la complexification des mandats et faire en sorte qu'elles ne se traduisent pas systématiquement par des créations de postes (ETP) supplémentaires. Dans l'EMPD de 2020, les gains de productivité sur les effectifs ont été estimés à 7.5 ETP. Il est également important de noter que la numérisation des processus permettra une meilleure utilisation des forces de travail et une amélioration de la qualité des prestations rendues par le SCTP.

La création d'un dossier unique et informatisé permettra d'assurer un accès partagé en temps réel à l'ensemble des pièces par le personnel en charge du mandat. La mise en place d'une GED et la numérisation en masse des documents va également réduire l'utilisation du papier. La numérisation des processus améliorera aussi la gestion et le paiement des factures (simplification du travail et harmonisation des pratiques).

Ces quelques éléments démontrent l'utilité de réaliser le module de gestion des tutelles et curatelles professionnelles (GCTP), élément central du nouveau SI, qui souffre d'un manque de financement pour être mené à son terme dans le respect des exigences métier. La présente demande de crédit additionnel d'un montant de 2'954'000 frs porte sur ce périmètre. Celui-ci permettra de financer les activités restantes pour finaliser le projet avec une date de mise en service de la nouvelle solution planifiée au printemps 2025. Le conseiller d'État réaffirme l'utilité du SI SCTP pour mener cette politique publique.

3. DISCUSSION GÉNÉRALE ET EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EMPD

Suivi des investissements informatiques

La CTSI a été informée que la complexité du projet avait été sous-estimée. Dans le tableau semestriel de suivi des projets informatiques (Cockpit) fourni par la DGNSI, il a en effet été souligné que des manquements par rapport aux spécifications allaient nécessiter de nouveaux développements et engendrer un crédit additionnel. En d'autres termes, le SCTP a besoin de fonctionnalités supplémentaires pour son outil informatique de gestion des mandats, non prévues dans le projet initial. Il était également relevé dans le Cockpit que la DGNSI avait rencontré des difficultés avec le fournisseur de la solution. Il était encore mentionné un problème récurrent de changement de ressources (personnes en charge) sur le projet, tant du côté du fournisseur, du service que de l'informatique.

Point 3.1 de l'EMPD : Conséquence sur le budget des investissements et point 1.9 de l'EMPD : Calendrier de réalisation et de l'engagement des crédits ; travaux déjà engagés

Un commissaire relève que la Commission des finances (COFIN) a validé, le 21 mars 2024, l'engagement de dépenses additionnelles permettant la poursuite de ce projet informatique ne souffrant aucun délai (art. 35, al. 3 LFin). La COFIN s'est prononcée sur le principe, mais le montant qui était mentionné dans la proposition au Conseil d'État (PCE) était déjà de 2'954'000 frs, similaire au crédit additionnel demandé dans le présent EMPD.

Les travaux ont ainsi pu être engagés sans attendre le vote du présent crédit additionnel. Le planning du projet prévoit des travaux en 2024 sans interruption jusqu'à la date de mise en production de la nouvelle solution prévue au premier trimestre 2025.

L'autorisation de continuer les travaux ayant déjà été donnée, la CTSI, à ce stade du processus, a peu de marge de manœuvre. En matière informatique, la CTSI se prononce régulièrement sur des montants importants, qui comprennent les développements et adaptations de solutions informatiques, mais également les renforts métier (personnes des services allouées au projet) et les équipes informatiques dédiées au projet (renforts DGNSI généralement sous la forme de contrats de location de service - LSE). La CTSI relève souvent l'importance de prévoir l'accompagnement au changement, prévu dans ce crédit, d'autant plus s'il s'agit d'un nouveau système qui touche profondément l'activité principale du service (gestion des curatelles).

Point 3.2 de l'EMPD : Amortissement annuel / durée d'amortissement des crédits additionnels

Un commissaire ne comprend pas la raison pour laquelle ce crédit d'investissement est amorti sur 2 ans, alors que les normes comptables MCH2 préconisent un amortissement sur une durée de 5 ans pour les logiciels et le matériel informatique.

Le directeur général de la DGNSI s'est renseigné auprès du Service d'analyse et de gestion financières (SAGEFI) qui a précisé que la durée d'amortissement d'un crédit additionnel destiné à compléter un crédit d'investissement en cours d'exécution, se calcule sur la durée d'amortissement résiduelle du crédit initial. Dans le cas présent, il reste 2 ans (2024 et 2025) sur les 5 ans d'amortissement prévus pour l'EMPD 220 adopté en septembre 2020, soit de 2021 à 2025. L'amortissement se fera en fonction des dépenses effectives.

Le commissaire craint que ces amortissements ne figurent pas de cette manière dans les comptes de l'État. Il constate que des amortissements sont parfois comptabilisés sur 10 ans pour des projets informatiques. Le responsable financier de la DGNSI explique que si les dépenses d'investissement sont engagées après la durée prévue d'amortissement (mais avant le bouclage du projet), elles sont alors amorties l'année même.

Remarques finales

Le nouveau dispositif des curatelles a fait ses preuves

En marge du nouveau SI SCTP, une commissaire relève que le nouveau système des curatelles volontaires, entrée vigueur en 2018, fonctionne vraiment bien. Il existe une formation et ces personnes sont convenablement rémunérées. Pour rappel, cette réforme a mis fin au système des mandats imposés.

Le conseiller d'État confirme que le dispositif a fait ses preuves. Une nouvelle campagne de recrutement est en cours pour répondre au besoin de quelque 600 nouvelles et nouveaux curateurs par an. Fort heureusement il y a un grand nombre de personnes intéressées. Les résultats de la deuxième enquête de satisfaction sont très positifs. La grande majorité des personnes qui s'engagent sur cette voie sont satisfaites et voient du sens dans cette activité.

Augmentation des « cas lourds »

Finalement, une commissaire relève avec une certaine préoccupation l'accroissement régulier de 400 à 450 « cas lourds » par année traités par les curatrices et curateurs professionnels (SCTP). Elle demande quelles sont les causes de cette augmentation : le vieillissement de la population, la fragilisation de certaines classes de la population, l'individualisme, la complexité administrative, etc.

Le conseiller d'État confirme que l'accroissement des cas est principalement lié au vieillissement de la population, mais on observe aussi une précarisation inquiétante d'une partie de la société. Il faut suivre ces situations et trouver des solutions pour venir en appui à ces personnes, car le SCTP ne peut croire jusqu'à l'infini.

L'objectif est de freiner la croissance des mandats. Mais, compte tenu de leur charge de travail, les assistantes sociales et assistants sociaux n'ont souvent pas assez de temps pour travailler à la levée des curatelles. Le Conseil d'État envisage de mettre en place un projet pilote, dans une région, de réorganisation de la charge de travail pour accélérer les levées de mandat. La cheffe de service précise qu'actuellement, sur 500 levées de mandats annuelles, la moitié est liée à des décès ; pour l'autre moitié il y a tout un processus d'accompagnement, soit vers l'autonomisation soit un transfert vers des curatelles volontaires (cas moins lourds). L'objectif est que les mandats judiciaires au SCTP durent le moins longtemps possible.

Au 31 décembre 2023, le total de mandats était de 13'326, dont 42% sont des cas lourds traités par le SCTP et 58% sont des mandats plus légers pris en charge par env. 5'400 curatrices et curateurs privés.

4. VOTES SUR LE PROJET DE DÉCRET (24_LEG_97)

VOTE SUR LE PROJET DE DÉCRET

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

L'art. 2 du projet de décret est adopté par 13 voix pour et 1 abstention

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

VOTE FINAL

Le projet de décret, tel que proposé par le Conseil d'État, est adopté par 13 voix pour et 1 abstention

ENTRÉE EN MATIÈRE SUR LE PROJET DE DÉCRET

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

*Le rapporteur :
(Signé) Maurice Gay*

Nyon, le 7 octobre 2024