

**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 7'900'000.- pour financer les évolutions du système d'information
de la Direction générale de la cohésion sociale**

1. PRÉAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 17 juin 2025 à la salle Romane, rue Cité-Devant 13 à Lausanne, pour traiter de cet objet.

Elle était composée de Mmes et MM. Maurice Gay (président et rapporteur), Céline Baux, Michael Demont, Yann Glayre, Vincent Jaques, Didier Lohri, Laurent Miéville, Charles Monod, Yves Paccaud, Alexandre Rydlo, Théophile Schenker, Michael Wyssa, Regula Zellweger, Valérie Zonca, Georges Zünd.

Excusé-es : Carole Dubois (remplacée par G. Zünc), Olivier Gfeller (remplacé par Y. Paccaud).

Mme Rebecca Ruiz, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), a participé à la séance ; elle était accompagnée de MM. François Charbonnier, responsable de l'Unité finance et système d'information à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) 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 et contribué à la rédaction de ce rapport de commission, ce dont nous le remercions.

2. PRÉSENTATION DU CONSEIL D'ÉTAT

En introduction, le conseil d'État dresse une liste des diverses prestations sociales qui sont délivrées par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS). Pour assurer le soutien de ses activités, la DGCS s'appuie sur un système d'information (SI) fédérant les principales applications informatiques suivantes (point 1.2.2 de l'EMPD) :

- L'application MAORI permet de gérer l'ensemble des prestations en lien avec le revenu d'insertion (RI). Elle est principalement utilisée par les collaboratrices et collaborateurs des régions d'action sociale (ARAS), de la DGCS et de ses partenaires, soit près de 1'300 utilisatrices et utilisateurs.
- L'application RAPA permet la gestion des avances et le recouvrement de pensions alimentaires par le Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires (BRAPA). Cette application est en production depuis le second semestre 2021.
- L'application SAMOA permet de déterminer et d'allouer les subsides aux primes d'assurance maladie et faciliter les échanges d'informations avec les partenaires concernés comme les assureurs-maladie ou les Agences d'assurances sociales (AAS). Déployée en 2018, elle compte environ 280 utilisatrices et utilisateurs répartis entre l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM) et les agences d'assurances sociales (AAS). En 2023, plus de 280'000 personnes, représentant environ 145'000 ménages, ont reçu un subside à l'assurance-maladie.

- Le SI RDU est l'outil informatique central du dispositif du Revenu Déterminant Unifié. Il a été introduit en janvier 2013 ; c'est le point d'entrée pour toute demande de prestation telle que les subsides à l'assurance maladie, l'aide individuelle au logement, les avances sur pensions alimentaires, les aides aux études et à la formation professionnelle notamment. Il met en réseau les services cantonaux ou communaux afin de faciliter le partage des informations puis permettre la délivrance de leurs prestations. En 2024, le dispositif comprend environ 1'200 utilisatrices et utilisateurs répartis entre les offices cantonaux, certaines communes et des organismes paraétatiques.
- L'application SI Bourses d'études permet la gestion de l'octroi et du suivi des bourses d'études ou prêts par l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE). Depuis 2021, ce logiciel n'est plus maintenu par son éditeur. Le risque de rupture de service étant très important, le renouvellement du SI a été engagé et un projet de modernisation est en cours via les moyens octroyés par l'EMPD 23_LEG_63. Le déploiement d'une nouvelle application est prévu durant l'année 2026. En 2023, l'office a assuré le traitement de plus de 10'500 dossiers se traduisant par l'octroi d'environ 6'500 bourses et prêts.
- L'application PROGRES assure la gestion des aides individuelles cantonales dans les établissements médico-sociaux (EMS, EPSM) et socio-éducatifs (ESE). Couplée au logiciel financier PROCONCEPT, elle assure également une partie du financement de ces établissements. Déployée depuis 1997, cette application, en fin de vie, ne permet plus de couvrir l'ensemble des nouveaux besoins des métiers concernés et doit être remplacée. Un projet de renouvellement de l'entier du SI de l'hébergement et de l'accompagnement est à l'étude et le déploiement des premiers éléments du nouveau dispositif est envisagé à partir de 2028.
- L'ensemble des prestations de la DGCS est présenté sur le site internet vd.ch. Les dispositifs sociaux avec notamment leurs critères d'accès, démarches et procédures y sont décrits.

Prestations en ligne : pour les subsides à l'assurance maladie et les bourses d'études, il est possible d'effectuer des demandes de prestations, d'informations et de contacts en ligne.

Nécessité de la maintenance

La maintenance évolutive et fonctionnelle des systèmes d'information (SI) est indispensable. En effet, les SI doivent constamment s'adapter pour répondre aux exigences du cadre légal, se conformer aux audits informatiques - notamment ceux liés à la protection des données - améliorer l'efficacité des traitements, accroître la productivité, automatiser certains processus, optimiser la relation avec les bénéficiaires, renforcer le pilotage ou encore suivre l'évolution des outils et des standards technologiques.

L'objectif de cette maintenance est de garantir, sur le long terme, la disponibilité de fonctionnalités essentielles au service des citoyennes et citoyens, dans un environnement en perpétuelle évolution.

Renoncer à cette maintenance reviendrait à exposer le SI à une obsolescence rapide, compromettant ainsi la capacité de l'État à assurer ses missions. Cela pourrait entraîner une dégradation significative de la qualité des services publics, voire une interruption partielle ou totale de ces services, avec des conséquences directes pour les bénéficiaires.

Le point 1.3.2 de l'EMPD, intitulé « Contenu du projet », présente les adaptations prévues pour les applications mentionnées ci-dessus. À partir de 2025, les maintenances évolutives seront prises en charge dans le cadre d'EMPD spécifiques ; la présente demande de crédit constitue ainsi le premier de ces EMPD, couvrant la période 2025–2028. Au-delà de cette échéance, la maintenance évolutive du SI de la DGCS sera prise en charge par de nouveaux EMPD similaires, renouvelés périodiquement.

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

Point 1.2.2 de l'EMPD : Cadre général actuel du système d'information

Subsides à l'assurance-maladie (SAMOA) : accélération du traitement des demandes et des révisions

Il est expliqué que l'application SAMOA permet de déterminer et d'allouer les subsides liés aux primes d'assurance maladie, tout en facilitant les échanges d'informations avec les partenaires concernés, tels que les assureurs maladie et les Agences d'assurances sociales (AAS).

Il convient de préciser qu'il ne s'agit pas d'un remplacement complet du système, mais d'une opération de maintenance essentielle. La Commission y voit un point positif, notamment en comparaison avec d'autres systèmes d'information devenus obsolètes et nécessitant un remplacement intégral par une nouvelle solution informatique.

Des difficultés ont été constatées concernant les délais de traitement des demandes de subsides pour les assurances maladie, ainsi qu'avec les délais d'annulation en cas d'évolution de la situation du bénéficiaire. Une commissaire souhaite savoir si le crédit sollicité sera exclusivement dédié à la maintenance du système, ou s'il couvrira également des améliorations visant à accélérer le traitement des demandes de subsides, y compris celles portant sur l'annulation de droits. Actuellement, en raison des délais de décision, les personnes concernées sont contraintes de rembourser les subsides perçus pendant plusieurs mois, alors même qu'elles en ont demandé l'annulation.

La DGCS précise que les travaux prévus pour SAMOA permettront d'optimiser son fonctionnement ainsi que d'améliorer les interfaces avec les divers systèmes ou registres avec lesquels SAMOA communique. Ainsi, dès lors qu'une opération ne requiert pas d'expertise ou de gestion de dossier particulière, elle sera automatisée. Cela concerne notamment les demandes initiales de subsides – cela représente environ 15'000 primo-demandes par année - ainsi que les demandes de révision. Pour ces dernières, y compris la suppression du droit, la maintenance évolutive visera à réduire les délais de traitement, voire, dans les cas simples où SAMOA ou ses systèmes interfacés disposent de toutes les informations nécessaires, à quasiment automatiser la décision. Dans ce contexte, la décision pourra être rendue en quelques minutes et communiquée au bénéficiaire, par courrier postal, sous un délai de 7 à 15 jours.

Il est précisé que, pour les demandes de révision, seuls les éléments nouveaux seront pris en compte pour recalculer les droits révisés. Cette structuration, qui nécessitera également des clarifications avec la Loi d'application vaudoise de la loi fédérale sur l'assurance maladie (LVLAMal) ou son règlement, permettra d'accélérer significativement le traitement des demandes.

À ce jour, les demandes sont soumises via des formulaires en ligne accessibles depuis un espace public (www.vd.ch). À partir de 2026, des prestations sécurisées, accessibles via le moyen d'identification électronique (MIE), seront mises en place. Cela permettra aux demandeurs de déposer directement leurs informations, de constituer leur dossier en ligne, de répondre aux sollicitations de l'office, et de recevoir leurs décisions sous forme numérique

Point 1.3.2 de l'EMPD : Contenu du projet

SI Bourses d'études

L'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE) connaît également des retards dans le traitement des demandes de bourses d'études, ce qui engendre des difficultés importantes pour les jeunes qui suivent des études, c'est pourquoi une commissaire demande des explications à ce sujet.

Il est rappelé que le SI Bourses d'études étant actuellement en cours de remplacement (EMPD 23_LEG_63), sa maintenance ne fait pas partie du présent EMPD. Les évolutions fonctionnelles nécessaires seront intégrées dans le cadre du projet de modernisation, tandis que seules les adaptations impératives liées à des changements réglementaires seront réalisées sur le système actuel.

Les travaux avancent conformément au planning, avec une mise en production de la nouvelle solution SI Bourses d'études prévue pour début 2026. Ce nouveau système marque une véritable transition vers une administration numérique. La future boursière ou le futur boursier pourra se connecter à un portail dédié, constituer son dossier en ligne, et recevoir les notifications ainsi que les décisions de l'OCBE.

Cette dématérialisation contribuera à rationaliser les processus en réduisant les échanges et les délais, notamment pour le dépôt de pièces justificatives.

Pour la DGCS, ce projet constituera la première expérience significative d'administration numérique pour environ 11'000 demandeuses et de demandeurs.

Point 1.3.3 de l'EMPD : Calendrier du renouvellement du système d'information

Un commissaire s'interroge sur l'existence d'une priorisation des projets dans le cadre de la maintenance des principales applications du SI DGCS pour la période 2025-2028. Le directeur de la DGNSI précise que la plupart des travaux pourront se dérouler simultanément, à l'exception de la maintenance du système RAPA, qui sera décalée dans l'attente que le projet INKASSO, concernant la gestion du contentieux, soit terminé.

Point 1.6.1 de l'EMPD : Coûts d'investissement / future campagne d'internalisation

Le tableau à la page 11 de l'EMPD fait notamment référence aux « renforts DGNSI » ; un commissaire souhaite savoir si le personnel est engagé uniquement pour ce projet, de façon temporaire, ou s'il s'agit d'un engagement pérenne en vue de projets de maintenance suivants prévus après 2028.

Il lui est répondu que plusieurs cas de figure existent ; pour des chefs de projet et des business analysts, ces profils pourraient être recrutés de manière indéterminée. Aucune demande d'ETP n'est prévue dans le cadre de cet EMPD, mais une nouvelle campagne d'internalisation de personnes sous contrats LSE (locations de services externes) est envisagée en 2025 ou 2026.

Durée du projet et durée d'amortissement

Finalement, pour le projet SAMOA, un commissaire trouve qu'il aurait fallu boucler le crédit d'investissement ainsi que le crédit additionnel et l'amortir entièrement – le reste à faire estimé est d'env. 400'000 frs - avant d'ouvrir un nouveau crédit pour la maintenance évolutive de cette application SAMOA : 1 million dans le présent EMPD. En fait, cette demande s'adresse plutôt au Service d'analyse et de gestion financières (SAGEFI).

Concernant les amortissements, le directeur général de la DGNSI rappelle qu'une règle claire s'applique : seuls les montants effectivement dépensés peuvent être amortis. Ainsi, lorsque les dépenses s'échelonnent sur une période plus longue que prévu, l'amortissement est comptabilisé en fonction des dépenses effectives.

Dans le cadre du présent EMPD, la maintenance évoquée porte sur des améliorations spécifiques, détaillées à la page 7 de l'EMPD. Il s'agit notamment d'adaptations à des évolutions légales, de l'optimisation des processus liés au renouvellement de demandes de subsides, de l'automatisation de certaines étapes lors des révisions de dossiers, ainsi que de l'acquisition de licences SAP.

4. VOTES SUR LE PROJET DE DÉCRET (25_LEG_33)

Art. 1 : adopté par 14 voix pour et 1 abstention

Art. 2 : adopté par 13 voix pour et 2 abstentions

Art. 3 (formule d'exécution) : adopté par 14 voix pour et 1 abstention

VOTE FINAL : adopté par 14 voix pour et 1 abstention

ENTRÉE EN MATIÈRE SUR LE PROJET DE DÉCRET : *À l'unanimité, la Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) recommande au Grand Conseil l'entrée en matière sur ce projet de décret.*

*Le rapporteur :
(Signé) Maurice Gay*

Nyon, le 5 août 2025