

## **RAPPORT DE LA COMMISSION THEMATIQUE DES SYSTEMES D'INFORMATION**

**chargée d'examiner l'objet suivant :**

**Rapport du Conseil d'Etat sur le postulat Xavier Koeb**

**"Non à l'exclusion numérique, si on ne sait pas brancher un ordinateur"**

La commission a siégé le 22 juin 2010 à la salle des Armoiries, place du Château 6, à Lausanne.

La commission était composée de Mmes les députées F. Despot et V. Hurni (remplace M. F. Debluë), de MM. les députés F. Brélaz, L. Ballif, A. Bally, J.-F. Cachin, L. Girardet, J. Glardon, O. Kernen, M. Miéville, R. Pache, P. Randin, J.-J. Truffer et J. Ansermet, président rapporteur.

Mme N. Jufer Tissot et M. F. Debluë étaient excusés.

M. le Conseiller d'Etat F. Marthaler (Chef du DINF) et M. P. Amaru (Chef de la DSI) assistaient à la séance.

M. F. Mascello a tenu les notes de séance et a rédigé la synthèse relative à l'examen du rapport sur ce postulat, ce dont nous le remercions très chaleureusement.

### **INTRODUCTION**

La commission relève que le postulant n'a pas pu être invité au débat car il n'est plus député. A la remarque du délai de 4 ans entre le dépôt de cette intervention parlementaire et la réponse du Gouvernement, M. le Conseiller d'Etat reconnaît qu'il est particulièrement long et estime que le Conseil d'Etat a souhaité attendre d'avoir un ensemble de propositions en matière de cyberadministration. Cette réponse a d'ailleurs été adoptée simultanément à d'autres objets techniques sur le même thème.

### **ANALYSE DE LA REPONSE DU CONSEIL D'ETAT**

M. le Conseiller d'Etat souligne l'aspect philosophique de la question posée par M. Koeb. Il rappelle en substance que le développement de la cyberadministraton ne signifie pas la fermeture des guichets mais simplement une présence accrue des ordinateurs avec accès au portail de l'administration. Les personnes concernées par ce postulat pourront en conséquence toujours se rendre à ces guichets et bénéficieront des conseils et de l'aide des collaborateurs en place. Le Conseil d'Etat reste très attentif à la place de l'humain dans l'administration. Il note à ce propos qu'une expérience pilote a été menée à Château-d'Oex, où, dans les locaux de la Préfecture, un ordinateur en accès public a été mis à

disposition des citoyens pouvant ainsi accéder à internet. Néanmoins, il faut être conscient du fait que la marge des opérations faite sans déplacement ne cesse de croître. Globalement, la Suisse se situe en bonne position en comparaison internationale puisque environ 75% des ménages sont connectés à internet.

De quels guichets parle-t-on ? A ce propos, un député relève le fait que la problématique est sensiblement différente si l'on habite dans un centre urbain ou dans une plus petite commune. En effet, un guichet cantonal dans ce dernier cas est rarement présent. La solution semble se trouver plutôt au niveau du contrôle des habitants communal qui fournit un travail bénévole d'information générale. Le problème est donc résolu par la proximité. M. le Conseiller d'Etat estime que tous les guichets en général doivent être concernés : administration des impôts, service de la population, service des automobiles, préfectures, etc. Il relève également le fait que l'Etat de Vaud bénéficie d'un réseau informatique propre auquel sont rattachées les communes, les écoles, etc. ce qui facilite encore la transmission et la recherche de renseignements.

La référence à l'ACI est utilisée à plusieurs reprises dans le débat. M. le Conseiller d'Etat cite à titre d'exemple les déclarations d'impôts effectuées par le biais du CD-ROM "VaudTax" qui ont atteint pratiquement 80% l'année passée, alors que ce taux était à 65% il y a deux ans. Il est probable que ce pourcentage dépasse à terme les 90%, puis stagne en raison d'une marge incompressible d'administrés qui continuera à utiliser le papier. La progression est donc continue mais peut également buter contre des problèmes techniques (les annexes liées à la déclaration fiscale ne permettent pas une saisie en direct sur le site de l'Etat de Vaud. A l'instar de la TVA, une réflexion est néanmoins menée sur la suppression des annexes qui seraient alors remplacées par une sélection aléatoire de dossiers de contribuables à des fins de contrôles). Un commissaire mentionne un problème lié à un nouveau système d'exploitation nécessaire pour pouvoir ouvrir le programme de l'ACI sans amélioration visible des prestations un autre député complète cette remarque en indiquant qu'il peut simplement s'agir d'un besoin d'augmenter la capacité du système.

Dans ce même contexte mais d'une manière plus générale, la commission estime qu'il faudra être vigilant à ne pas être à la pointe du progrès pour garantir aux utilisateurs un accès aux informations, quelle que soit la version de leur programme et leur capacité de téléchargement. Cette dernière est d'ailleurs toujours grandissante et peut paradoxalement dissimuler le fait qu'un fichier considéré comme modeste par un ordinateur récent devient parfois ingérable par un ordinateur d'une génération antérieure. M. le Conseiller d'Etat répond qu'actuellement au sein de l'Etat, le BIC est responsable du respect de règles très claires visant à garantir une accessibilité maximale des pages internet.

Un député trouve pertinent de mentionner que la fracture numérique touche non seulement les personnes techniquement dépassées mais également celles qui sont réfractaires à ce genre de progrès. Un autre commissaire relève qu'au-delà de cette dernière catégorie de "non utilisateurs" du système, arrivera un moment où le fait de ne pas avoir un accès sera considéré comme un handicap, comparable à un mal voyant, soit pour une question d'âge ou d'illettrisme technologique. Dès lors, une classification pourrait être mise sur pied avec la possibilité de bénéficier d'une assistance technique spécifique.

Un commissaire estime que le Conseil d'Etat fait de l'angélisme il craint une réelle exclusion sociale pour celles et ceux qui ne peuvent pas avoir d'ordinateurs, notamment les classes les plus défavorisées. Un autre commissaire conteste ce point de vue et est d'avis que le Conseil d'Etat, par le biais de ses deux projets "Accessibilité" et "Joker" connus des milieux associatifs, offre une réponse pertinente à cette problématique. M. le Conseiller d'Etat admet en plus qu'un effort important reste à fournir pour garantir l'accessibilité aux personnes mal voyantes et, sur demande, développe les deux concepts précités :

- "Accessibilité" a pour objectif de rendre les informations et les prestations proposées en

ligne par l'Etat accessibles à tous les internautes, en particulier aux mal voyants ainsi qu'aux personnes disposant de matériel informatique plus ancien.

- "Joker", qui touche 6'500 personnes par année, permet à des seniors et des personnes défavorisées d'accéder simplement à des prix très bas à un ordinateur d'occasion, équipé du matériel technique de base pour la bureautique et internet. La Fondation en charge du projet garantit également une formation et est pilotée aujourd'hui par le DSAS.

Un député complète en relevant que d'autres solutions, basées sur le dynamisme régional, existent également : des séances de formation aux seniors sur une durée d'un semestre ont été données dans sa commune par des classes VSO et ont connu un franc succès.

Si l'on peut se réjouir de la progression des contacts établis par le biais d'internet, un commissaire souhaite savoir si les convocations continueront à être envoyées par courrier postal. A moins que l'adresse courriel du citoyen soit connue de l'administration, M.le Conseiller d'Etat confirme que le courrier papier standard continuera à être utilisé. Quoi qu'il en soit, le nombre de messages adressé par le biais du courriel va croître mais avec, dans le futur, la vraisemblable option pour l'internaute d'effectuer des sélections selon ses centres d'intérêts. Le chef de la DSI complète en indiquant que, même si son service récolte actuellement les coordonnées des administrés notamment par le biais des déclarations d'impôts, le flux papier ne sera pas remplacé par le courriel ou message SMS sans l'autorisation du destinataire.

## **VOTE**

**La réponse du Conseil d'Etat au postulat Xavier Koeb est adoptée à l'unanimité des personnes présentes (13)**

Chésereux, le 24 juillet 2010.

Le président :  
(Signé) *J. Ansermet*