

RAPPORT DE LA COMMISSION THEMATIQUE DES SYSTEMES D'INFORMATION

chargée d'examiner l'objet suivant :

EXPOSE DES MOTIFS ET PROJET DE DECRET

accordant un crédit d'investissement de CHF 6'359'000 pour la mise en œuvre de l'étape 1 du socle de la cyberadministration et du guichet électronique

La commission a siégé le 11 mai 2010 de 17h15 à 19h30 à la salle des Armoiries, place du Château 6, à Lausanne.

La commission était composée de Mmes les députées F. Despot et N. Jufer Tissot, de MM. les députés L. Ballif, F. Brélaz, A. Bally, J.-F. Cachin, L. Girardet, F. Debluë, O. Kernén, M. Miéville, R. Pache, P. Randin, J.-J. Truffer et J. Ansermet, président rapporteur.

M. J. Glardon était excusé.

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

M. F. Mascello a tenu les notes de séance et a rédigé la synthèse relative à l'examen de l'EMPD N°290, ce dont nous le remercions très chaleureusement.

Après les salutations d'usage, le président passe la parole à M. le Conseiller d'Etat pour les propos d'introduction.

Informations préliminaires

M. le Conseiller d'Etat fait l'introduction de cet EMPD et renvoie notamment au graphique figurant en page 8 (pt 1.3.3) qui synthétise le plan général du système d'information de l'Etat. Le tableau en page 9 (pt 1.3.4) définit les principaux projets faisant appel au socle de la cyberadministration pour la période 2009 – 2013. Les infrastructures techniques transversales auront tendance à être les mêmes. Aujourd'hui, une vision globale de l'urbanisation des systèmes d'information est possible. Cet EMPD vise au développement du premier socle technique de la cyberadministration sur lequel vont s'appuyer les applications métiers permettant d'offrir des prestations en ligne. A terme, les citoyens y auront accès par le biais d'un guichet électronique sécurisé, comparable à celui d'une banque.

Le chef de la DSI complète en rappelant qu'au départ, chaque service de l'Etat avait sa vision de la cyberadministration et développait des outils pour ses propres besoins. Lesdits outils seront rapatriés au fur et à mesure par la DSI. A l'inverse, il est également nécessaire de mettre en place différents types de fonctionnalités répondant aux demandes des utilisateurs, soit au final

quelques 500'000 clients potentiels. Pour relever ce défi, une équipe de 5 à 6 chefs de projets sera mobilisée.

Mis à part le guichet électronique précité, d'autres domaines tels que l'authentification, les formulaires électroniques ainsi que la facturation électronique seront développés et généralisés. Ce dernier exemple concernera, dans un premier temps, les services les plus demandeurs (ACI / SAN) dont les administrés pourront choisir de rester sur le modèle standard de facturation papier.

Parallèlement, certaines prestations (p.ex. le service SMS de l'ACI) qui sont actuellement externalisées pourront par la suite être intégrées dans ce socle. Toutefois, ce dernier ne pourra pas accueillir toutes demandes métiers des services avant l'horizon 2012 - 2013. Finalement, le chef de la DSI relève que le financement d'une étude à la fin du processus est prévu. Elle permettra de faire le point de la situation courant 2013 et, si nécessaire, proposer au Grand Conseil une extension du socle.

A la question d'un député demandant où en sont les autres cantons, il est répondu que, comme à son habitude, le Conseil d'Etat est attentif à toute mutualisation permettant un partage de connaissances et un gain potentiel. Dans le cas précis, la DSI est en contact avec les cantons de Neuchâtel, Genève, Fribourg ainsi qu'avec la Ville de Lausanne. Des groupes de travail sont également constitués sur cette thématique avec parfois comme corollaire direct le partage des frais de développement. D'une manière générale, M. le Conseiller d'Etat conclue que le niveau de référence le plus sollicité pour l'obtention d'information reste l'échelon cantonal.

Examen technique du projet de décret

1 PRESENTATION DU PROJET

1.1 Résumé

Un commissaire salue le fait qu'un bilan de la première étape sera réalisé et souhaite que cette analyse intermédiaire soit clairement communiquée. Le chef de la DSI informe que, dans le cadre du projet de la cyberadministration, le renouvellement complet des applications de l'Etat ne sera pas terminé avant 10 ou 12 ans. En conséquence, la DSI a jugé pertinent de faire un bilan intermédiaire dans un délai de deux à trois ans.

1.2 Contexte, situation actuelle et origine du projet

1.2.2 Analyse de la situation actuelle en matière de cyberadministration

Il est indiqué que " ... l'identification et l'authentification unifiées des usagers sont les prérequis nécessaires pour des transactions significatives..". Une réflexion est-elle portée sur l'uniformisation des codes d'accès entre canton et communes ? Selon le chef de la DSI, la synchronisation avec les communes serait très complexe à gérer et ne fait pas pour l'instant partie des priorités.

Un député s'étonne que l'authentification du futur utilisateur fasse partie du projet alors que la légalisation de sa signature sur un acte officiel n'est pas traitée. M. le Conseiller d'Etat précise que la cyberadministration peut déjà progresser sans avoir de portail d'accès sécurisé. L'authentification permettra encore d'augmenter la sécurité et de garantir l'accès à des données plus sensibles. Le réel besoin d'une signature électronique n'est pour l'heure pas prouvé.

1.3 Définition, objectifs, présentation du socle et des aspects organisationnels

1.3.1 Définition de la cyberadministration

Un commissaire se soucie de la paupérisation des services dans les régions périphériques et souhaite savoir si un répondant de l'Etat sera toujours à disposition pour les habitants dépourvus d'ordinateur. Le collaborateur de l'Etat (p. ex. le préposé aux impôts) devrait en effet pouvoir répondre à des demandes dans d'autres domaines. M. le Conseiller d'Etat répond que des moyens dans les antennes régionales continueront à être engagés, avec en parallèle, la mise à disposition de bornes électroniques.

1.3.5 Autres aspects organisationnels

Un député se demande pourquoi le service en charge de la coordination et du développement de la cyberadministration n'a pas encore été identifié, comme c'est le cas pour le BIC, par exemple. Le chef de la DSI précise qu'à l'époque de la rédaction de l'EMPD cette responsabilité n'était pas clairement définie. A l'heure actuelle, on sait que la DSI sera le service leader pour le guichet. Les changements législatifs seront menés en collaboration avec le comité de pilotage de la démarche SimpA (simplification administrative).

1.4 Contenu et limites du projet

A la question de savoir pourquoi la DSI n'a pas prévu d'offrir les services d'un centre d'appels et de support technique, il est répondu que ce genre de prestations engendre des coûts extrêmement importants. Il est d'ailleurs intéressant de relever que d'autres collectivités qui offraient ces prestations au public, comme les autorités françaises, font marche arrière dans ce domaine. De plus, les utilisateurs sont de plus en plus aguerris aux nouvelles technologies.

1.6 Solution proposée

1.6.2. Guichet électronique ou portail

Le Chef de la DSI mentionne que le but est bien de minimiser au maximum les données à fournir par l'utilisateur, en évitant justement des demandes récurrentes de saisie de codes. Le détail de cette procédure n'est pour l'instant pas défini mais certaines contraintes, notamment légales, sont déjà répertoriées (p.ex. utilisation du numéro AVS comme identifiant non autorisée).

1.7 Coûts de la solution

Les coûts de la solution proviennent essentiellement de comparaisons avec les prix catalogue et non pas d'appel d'offre. Le chef de la DSI relève en outre le fait que les coûts logiciels sont élevés car la comparaison a été faite avec les coûts des logiciels avec licences (propriétaire). Toutefois, comme il est prévu de privilégier les logiciels libres (sans propriétaire), un transfert des investissements de la rubrique "Logiciel" vers la rubrique "Projet" pourrait survenir.

1.9 Calendrier de réalisation et de l'engagement des crédits

Un commissaire s'étonne que la date de février 2010 soit mentionnée pour une première implémentation de la plateforme avec des formulaires simples. Le chef de la DSI peut confirmer que cette étape est déjà en cours de réalisation car elle est basée sur une plate-forme informatique existante. Il faudra néanmoins accélérer le mouvement car de nombreux projets sont en attente, pour un montant budgété à CHF 927'000.

3. CONSEQUENCES DU PROJET DE DECRET

3.4 Conséquence sur l'effectif du personnel

Un député se montre très sceptique sur le fait qu'aucun engagement en personnel supplémentaire ne soit prévu. M. le Conseiller d'Etat rappelle que l'EMPD précédent (275) a permis de doter la DSI d'outils qui améliorent la planification et l'organisation du service. Avec comme conséquence directe, un dégagement des ressources disponibles.

3.6 Conséquences sur les communes

Au souci d'un commissaire sur le rôle des communes, et pas seulement sur celui du chef-lieu du canton, il est répondu par M. le Conseiller d'Etat que l'orientation stratégique est claire et que ces collectivités locales sont considérées comme des partenaires importants. Aucun transfert de charge n'est cependant prévu pour l'instant dans ce projet.

4. CONCLUSION

Exposé des motifs et projet de décret accordant un crédit d'investissement de CHF 6'359'000 pour la mise en œuvre de l'étape 1 du socle de la cyberadministration et du guichet électronique

Article 1 : aucun commentaire

Vote : l'art. 1 du projet de décret est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

Article 2 : aucun commentaire

Vote : l'art. 2 du projet de décret est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

Article 3 : aucun commentaire

Vote : l'art. 3 du projet de décret est adopté à l'unanimité des 10 membres présents.

Recommandation d'entrer en matière

Vote : la CTSI recommande l'entrée en matière à l'unanimité des 10 membres présents.

Chésereux, le 23 mai 2010.

Le rapporteur :
(Signé) *J. Ansermet*