

**RAPPORT DE LA COMMISSION THÉMATIQUE DES SYSTÈMES D'INFORMATION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

**Postulat Chantal Weidmann Yenny et consorts au nom du groupe PLR -
Pour un accès facilité aux prestations en ligne de l'État**

1. PREAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 3 mai 2022 à la salle du Bicentenaire, pl. du Château 6, à Lausanne, pour traiter de cet objet.

Elle était composée de M. Maurice Neyroud (président de séance et rapporteur), de Mmes et MM. les député·e·s Stéphane Balet, Céline Baux, Jean-Luc Chollet, Nicolas Croci Torti, Maurice Gay, Sabine Glauser Krug, Yann Glayre, Salvatore Guarna, Vincent Jaques, Yannick Maury, Daniel Meienberger, Daniel Ruch, Alexandre Rydlo. Excusé·e·s : Jean-François Chapuisat, Philippe Jobin (remplacé par J.-L. Chollet), Didier Lohri (remplacé par A. Maury), Carole Schelker (remplacée par D. Ruch).

La postulante, Mme Chantal Weidmann Yenny, était également présente avec voix consultative.

Mme Nuria Gorrite, cheffe du département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH) a assisté à la séance accompagnée par M. 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 DE LA POSUTLANTE

La mise à disposition en ligne – par voie électronique – des prestations existantes pour la population et les entreprises faisait partie des objectifs du programme de législature 2017-2022 du Conseil d'Etat. Ce dernier mettait en avant l'accès facilité des citoyennes et citoyens aux prestations et informations publiques tout en soulignant l'importance de garantir la protection des informations sensibles et des données personnelles.

Fin 2018, le Conseil d'Etat présentait une stratégie numérique ambitieuse et indiquait, sur le plan de la gouvernance, la nécessité de placer l'être humain au centre des préoccupations et d'établir un dialogue permanent entre tous les acteurs concernés, les différents niveaux institutionnels, les citoyennes et les citoyens.

Le Conseil d'État annonçait aussi qu'il procèderait à un bilan régulier des actions concrétisant cette stratégie numérique, le premier point de situation étant prévu dans le courant du premier semestre 2021.

Ensuite, le Canton de Vaud a affiné sa stratégie de sécurité numérique, notamment en renforçant considérablement sa propre cybersécurité tout en accompagnant les citoyennes, les citoyens et les communes sur ce volet. La postulante tient à souligner que, dans ce domaine, la collaboration entre le Canton et les communes est excellente.

Depuis 2019, la DGNSI a également étendu son périmètre d'action vers l'extérieur pour répondre aux enjeux sociétaux de la transition numérique. Ses missions sont notamment d'assurer la disponibilité et la sécurité des moyens informatiques et de télécommunication nécessaires quotidiennement au bon fonctionnement de l'administration ; de mettre en œuvre, avec les services bénéficiaires, des solutions contribuant à rendre les processus de l'administration plus simples et plus efficaces, pour elle-même et pour les usagères et usagers ;

de coordonner la mise en œuvre de la stratégie numérique cantonale et accompagner la transformation numérique des services de l'administration.

Entretiens, il y a évidemment eu la pandémie de Covid-19 qui, si elle a considérablement bousculé le calendrier de plusieurs bilans pour le Conseil d'Etat, a aussi bouleversé la population vaudoise et suisse qui a dû faire preuve d'une grande souplesse. Un des principaux changements, imposé par la force des choses, a été l'usage intensif des technologies numériques. La crise sanitaire a également mis en évidence plusieurs lacunes d'accessibilité aux prestations numériques du Canton de Vaud.

L'introduction du portail sécurisé des prestations en ligne est à saluer, mais celui-ci installe encore un peu plus le règne de la bureaucratie. Une personne qui souhaite accéder à ce portail doit suivre de longues étapes souvent superflues. Il faut en effet s'enregistrer via un formulaire en ligne, prendre rendez-vous à la préfecture qui peut être bien éloignée du domicile de la personne entamant ces démarches, s'y rendre afin d'y effectuer un contrôle d'identité et recevoir directement sur place ou par pli recommandé les accès. On peut imaginer cette démarche si elle ouvrait la porte à la plupart des prestations en lignes, mais ce portail est largement sous exploité, bon nombre de prestations sont tout simplement indisponibles. A titre d'exemple, pour plusieurs types de demandes d'extraits de registres, tel que le fichier fédéral des mesures administratives en matière de circulation routière, ou le registre des poursuites, la demande papier accompagnée d'une copie de la pièce d'identité reste toujours nécessaire, alors que dans le même temps, le portail satisfait à toutes ces exigences. Autrement dit, il serait tout à fait possible d'effectuer ces opérations entièrement en ligne.

Pour s'abonner aussi à de nombreuses lettres d'information (newsletters) du Canton, il est nécessaire de procéder à un échange de courriels préalables alors qu'un simple formulaire sur Internet pourrait éviter ces pertes de temps, aussi bien pour l'administré-e que pour l'administration. A noter que de nombreuses entreprises proposent un abonnement simple et rapide à leurs newsletters sans intervention humaine autre que celle de l'utilisatrice ou utilisateur.

Qu'en sera-t-il du dossier électronique du patient (DEP) en cours de réflexion ou de la procédure e-déménagement qui est actuellement en phase test ?

Pour résumé, le présent postulat demande un rapport au Conseil d'Etat sur les points suivants :

- Étudier les possibilités d'améliorations du fonctionnement des portails numériques afin de permettre à toute la population vaudoise d'avoir accès aux prestations étatiques en ligne et cela sans bureaucratie excessive.
- Inviter l'ensemble des services cantonaux à lier directement ses différents formulaires au portail sécurisé afin de l'exploiter de manière optimale.

Ce rapport pourrait également être intégré dans le bilan des actions de la stratégie numérique que le Conseil d'Etat devait initialement établir dans le courant 2021.

3. POSITION DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat est favorable à la prise en considération de ce postulat, parce que les éléments qu'il contient rejoignent les réflexions qu'il a lui-même posées tant sur la question du moyen d'identification électronique (MIE) (ou de l'identifiant numérique - eID) que sur celle de la délivrance des prestations en ligne.

Le Conseil d'Etat entrevoit déjà des pistes d'action et pourra, au travers de sa réponse au postulat, donner des informations renforcées au Grand Conseil. Il rejoint totalement le constat de la députée sur la lourdeur de certaines démarches pour obtenir un MIE, mais la Loi sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'État (LCyber) prévoit formellement un déplacement physique à la préfecture. Actuellement, la piste privilégiée serait une identification par vidéo, mais il y a toujours une tension entre l'accès facilité et confortable aux prestations dématérialisées d'un côté et la sécurité de l'autre. A l'époque de la rédaction de la LCyber, l'analogie avait été faite avec l'ouverture d'un compte bancaire pour laquelle il fallait que le client se présente à un guichet pour s'identifier. La LCyber a été conçue avec un réseau de préfectures sur l'ensemble du territoire cantonale où les gens doivent aller s'identifier.

Avec l'expérience, il est constaté que le déplacement physique des personnes est une entrave à l'utilisation massive des prestations dématérialisées, précisément du fait que les gens qui veulent y recourir ont peu l'occasion de se déplacer. D'autre part, la technologie a évolué, ce qui devrait permettre une identification en ligne par vidéo. Selon la DGNSI, ce type de contrôle d'identité est aujourd'hui suffisamment sécurisé pour être reconnu comme MIE. De plus, il faut que les prestations disponibles sur le portail soient mieux développées pour rendre son accès plus séduisant. Bien que le socle technique/informatique soit déployé pour pouvoir offrir des prestations dématérialisées à l'attention des publics cibles, soit les communes, la population et les entreprises, on se rend compte que le portefeuille des prestations numériques n'a évolué qu'à une vitesse relativement lente. A l'image de l'administration cantonale des impôts (ACI), il faut impérativement que le service métier soit impliqué pour passer à la dématérialisation des prestations.

La Chancellerie d'Etat sera amenée à jouer un rôle moteur, notamment dans le soutien des services qui doivent faire évoluer leurs procédures pour les dématérialiser. Sans volonté politique, ce passage au prestation en ligne va tarder à se concrétiser.

Pour le Conseil d'Etat, il est important de réaliser deux actions prioritaires.

- Premièrement, modifier la LCyber et mettre en place la technologie pour permettre l'identification électronique par la vidéo, sans que la personne soit contrainte de se déplacer dans une préfecture.
- Deuxièmement, mettre en place un pilotage renforcé du processus de dématérialisation des prestations de l'Etat dans les services de l'administration (ACV), et impliquer notamment le réseau des répondant-e-s de l'optimisation des processus (ROP) qui existent déjà dans chaque service et dépendent de l'UCA (l'Unité de conseil et d'appui en management et organisation).

La conseillère d'Etat indique que les ROP ont déjà reçu des instructions pour que soient adaptés certains processus pour mettre un plus grand nombre de prestations en ligne.

4. DISCUSSION GÉNÉRALE SUR LE POSUTLAT

Dématérialisation

Le conseiller d'Etat répond qu'on parle de dématérialisation des prestations lorsque ces dernières sont offertes en ligne, mais il est évident que dans une société numérique les besoins en infrastructures matérielles se renforcent : réseaux informatiques et de télécommunication, antennes, câbles, fibres internet, data centers, etc. Les conséquences environnementales et climatiques sont avérées, c'est pourquoi on tend vers une sobriété numérique.

L'achat pour les particuliers de nouveaux équipements, ordinateurs ou smartphones, qui permettront de s'identifier par vidéo, nécessitent aussi des déplacements et des dépenses supplémentaires.

Fracture numérique

Une députée insiste sur les risques de fracture numérique et d'exclusion sociale. Elle souligne l'importance que les prestations restent offertes en format papier et puissent être obtenues à des guichets réels.

Conformément à sa stratégie numérique, le Conseil d'Etat trouve également essentiel que les prestations des collectivités publiques restent accessibles à toutes et tous, y compris à ceux qui ne disposent pas des compétences ou des outils numériques ou encore à celles et ceux qui ne souhaitent pas interagir de manière numérique avec l'administration. Le Conseil d'Etat veillera dans ce contexte au caractère facultatif de la cyberadministration, conformément à LCyber. Il veillera également, par exemple dans le cadre de partenariats, à ce que les personnes qui ne sont pas connectées puissent, si nécessaire, bénéficier d'un soutien dans les différentes régions du canton, afin d'éviter toute exclusion.

Cette stratégie diffère de celle de la priorité numérique, communément appelée « digital first », appliquée par la Confédération notamment.

Identification numérique

Pour diminuer la distance de déplacement des personnes, une des possibilités aurait été, selon une députée, de déléguer l'identification aux communes plutôt qu'aux préfectures.

Le président de la CTSI confirme qu'aujourd'hui des banques permettent d'ouvrir un compte en ligne sans devoir se déplacer. Il a fait la démarche d'identification pour l'accès au portail sécurité de l'Etat de Vaud, mais regrette d'avoir dû refaire une démarche similaire pour l'ouverture du dossier électronique du patient (DEP), pour lequel il a dû se déplacer à l'hôpital. Selon lui, du point de vue de l'utilisateur, il est incompréhensible de devoir effectuer deux fois cette démarche pour des prestations étatiques.

Le conseillère d'Etat explique que les bases légales sont différentes. Pour le DEP, la Confédération oblige de passer par des fournisseurs de technologies privés et par des communautés de référence, associations à but non lucratif, en tant que fournisseur du DEP. Néanmoins, la conseillère d'Etat pense qu'à terme, il devrait être possible de collaborer pour l'obtention d'un MIE unique. La Confédération s'est d'ailleurs dotée d'une nouvelle structure, l'ANS (administration numérique suisse), qui a pour but de renforcer les collaborations avec les cantons et les communes dans le but de mettre sur pied une administration numérique avec des processus harmonisés. Le Canton de Vaud est bien représenté avec Mme Gorrite, cheffe du DIRH, et M. Dessemontet, syndic d'Yverdon-les-Bains, qui font partie de l'organe de direction politique qui ne comprend que 12 membres, dont les trois Conseillers fédéraux Maurer, Parmelin et Berset.

Mise à disposition des prestations en ligne

Un député a également effectué toute la démarche pour obtenir une e-ID et accéder au portail sécurisé. Il confirme qu'il y a encore peu de prestations disponibles en ligne. Pour les impôts, il se déclare d'ailleurs déçu d'avoir reçu un courrier pour ouvrir la session, alors qu'il pensait recevoir un courriel et que tout allait pouvoir se faire en ligne sur la plateforme. Il rappelle que les envois en nombre effectués par la Direction des achats et de la logistique (DAL) sont coûteux en infrastructure (imprimantes), en ressources humaines, énergétiques et en papier.

Un député mentionne que des associations reçoivent chaque année des lettres des impôts avec des zéros partout, ce qui laisse à penser qu'il existe un bon nombre de courriers envoyés inutilement par l'administration.

Dossier électronique du patient (DEP)

Un député constate que la numérisation dans la santé entraîne un changement de culture et prend souvent beaucoup plus de temps que prévu. Il relève que les documents d'accompagnement sont par exemple difficiles à obtenir au moment où le patient quitte l'hôpital.

La concentration des informations essentielles des citoyennes et citoyens – leur situation personnelle, financière, sanitaire, etc. – au sein d'une même entité étatique, accroît le risque relatif à la confidentialité et la sécurité des données.

La conseillère d'Etat admet qu'il n'existe pas de système entièrement sûr et 100% à l'abri de toute cyberattaque ; raison pour laquelle le Canton de Vaud investit massivement dans la sécurité informatique. Le directeur de la DGNSI parle de minimisation des données, c'est-à-dire qu'il ne faut garder que les données absolument nécessaires. La DGNSI travaille aussi avec des systèmes décentralisés pour éviter le risque d'attaques. Les patient-e-s confient des données personnelles à l'Etat d'où l'importance de bien définir la responsabilité des entités qui les détiennent, les traitent, les transmettent et les détruisent. Ces questions sont au cœur de la souveraineté de l'Etat et de la mission de service public.

La postulante se réjouit de voir que des solutions sont déjà considérées concernant l'identification à distance et le soutien des ROP (répondant-e-s de l'optimisation des processus) à l'implémentation plus importante de prestations en ligne.

5. VOTE SUR LA PRISE EN CONSIDÉRATION DU POSTULAT

Ce postulat tombe assez bien dans le but de relancer la mise en ligne des prestations de l'Etat.

A l'unanimité moins une voix, la commission thématique des systèmes d'information (CTSI) recommande au Grand Conseil de prendre en considération le postulat.

Chardonne, le 10 août 2022

*Le rapporteur :
(Signé) Maurice Neyroud*