



**REPONSE DU CONSEIL D'ETAT**  
**à l'interpellation Julien Eggenberger et consorts - Accès au portail sécurisé des prestations en ligne (23\_INT\_170)**

**Rappel de l'intervention parlementaire**

*Le portail sécurisé des prestations en ligne permet d'accéder à l'ensemble des prestations en ligne de l'administration cantonale vaudoise. Il simplifie la vie des usagers et usagères et permet des gains d'efficacité considérable dans la délivrance des prestations publiques.*

*Alors que cette évolution devrait être favorisée, force est de constater que l'obtention d'un moyen d'identification électronique (MIE) qui atteste de l'identité de l'utilisateur ou de l'utilisatrice est exagérément complexe, obligeant à se rendre dans les préfectures (aux horaires d'ouverture dans certaines ou sur rendez-vous pris par téléphone dans d'autres) ou au guichet du Service des automobiles et de la navigation.*

*A noter que le règlement d'application de la loi du 6 novembre 2018 sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat prévoit à l'article 5, alinéa 1, que le département peut également offrir la possibilité de s'identifier par vidéo, sans déplacement en personne. A ce jour, cette possibilité n'a pas été mise en œuvre.*

*Convaincu-e-s qu'il est de l'intérêt public de développer l'accès au portail sécurisé des prestations en ligne, les soussigné-e-s ont l'honneur de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :*

1. *Quels sont les prestations aujourd'hui ouvertes via le portail sécurisé en ligne ?*
2. *Quel est le « taux de pénétration » du portail sécurisé des prestations en ligne ?*
3. *Le cas échéant, quelles sont les explications de ce développement timoré ?*
4. *Quelles dispositions le Conseil d'Etat entend-il prendre afin de faciliter l'accès au portail sécurisé des prestations en ligne ?*
5. *En particulier, comment entend-il développer le nombre d'antennes de services publics à même de délivrer un moyen d'identification électronique ?*
6. *Comment le Conseil d'Etat compte-t-il mettre en œuvre l'alinéa 1 de l'article 5, soit la possibilité de s'identifier par vidéo ?*
7. *Quelles dispositions spécifiques le Conseil d'Etat entend-il prendre afin de faciliter l'accès au portail sécurisé des prestations en ligne pour les personnes âgées ou peu connectées ?*

## Réponse du Conseil d'Etat

Depuis plusieurs années, le Conseil d'Etat développe l'administration numérique. Plusieurs projets ont ainsi permis de multiplier les possibilités d'échange électronique entre la population et les services de l'Etat de Vaud. Tous ont suivi plusieurs principes clés, et en particulier deux impératifs : simplifier les démarches, tout en garantissant un haut degré de sécurité et de confiance.

Dès 2012, le Conseil d'Etat a exprimé sa vision pour l'administration numérique (nommée alors administration électronique) pour le Canton de Vaud et a défini les orientations pour sa mise en œuvre dans le cadre de la législature 2012 – 2017. La stratégie e-VD s'inscrivait alors dans le cadre de la stratégie fédérale « e-Government » et dans la suite du plan directeur des systèmes d'information. La mise en œuvre de cette stratégie s'est déroulée sous le pilotage de la Chancellerie.

En 2014, le Canton de Vaud a ouvert son premier portail des prestations en ligne (guichet virtuel). Les services de l'administration ont rapidement souhaité mettre en ligne des prestations à l'intention de la population et des entreprises, dans le but de simplifier les interactions administratives en rendant l'accès à ces prestations possible en tout temps et en tout lieu. Puis, en 2018, le Parlement cantonal a adopté la loi sur les moyens d'identification électronique (MIE) et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat. Le portail sécurisé, ouvert en décembre 2020, permet de garantir un haut de niveau de sécurité ainsi qu'un suivi du traitement de leurs demandes aux usagers de ce portail pour les prestations qui y sont disponibles. Aujourd'hui, plus d'une centaine de prestations sont accessibles en ligne, parmi lesquelles une dizaine qui impliquent nécessairement une connexion au portail sécurisé (accessible à l'aide d'un MIE). Le MIE n'est requis que pour l'utilisation de quelques prestations présentant des données personnelles détenues par un service (dossier fiscal personnel, accès aux registres cantonaux des personnes, etc.).

Même s'il n'est pas toujours nécessaire, le MIE peut être utilisé dans la plupart des prestations de manière optionnelle et facilite grandement les démarches en ligne :

- Il permet à l'utilisateur le pré-remplissage de certains champs des formulaires à l'aide des données personnelles déjà connues de l'administration grâce au MIE.
- Il permet à l'utilisateur d'accéder facilement au suivi de ses demandes et aux documents résultants.
- Il permet à l'utilisateur de visualiser certaines données personnelles détenues par un service (p.ex. dossier fiscal personnel, ...).
- Il permet à l'administration d'imputer à une personne physique déterminée l'envoi ou la prise de connaissance d'une communication électronique. Au passage, il évite à l'utilisateur de devoir joindre une copie de sa pièce d'identité, l'identité de l'utilisateur ayant déjà été vérifiée lors de la délivrance de son MIE.
- Il permet à l'Administration de délivrer des décisions administratives de bout-en-bout sous forme électronique aux usagers ayant donné leur consentement, conformément au Règlement sur la communication électronique en procédure administrative (RCVEPA).

A ce jour et toutes prestations confondues, ce sont plus de 1'400'000 demandes qui sont adressées chaque année par voie électronique à l'administration cantonale par la population et les entreprises du Canton. Dans le même temps, de nouvelles prestations électroniques sont ajoutées en permanence sur le portail de cyberadministration.

Le Conseil d'Etat a l'honneur de répondre aux questions de l'interpellation :

### *1. Quels sont les prestations aujourd'hui ouvertes via le portail sécurisé en ligne?*

A ce jour (décembre 2024), 148 prestations sont disponibles pour la population et les entreprises sur le portail cyber : 112 prestations peuvent être utilisées avec ou sans MIE tandis que 36 prestations nécessitent de posséder un MIE. Parmi ces prestations exclusivement disponibles sur le portail sécurisé, la consultation du dossier fiscal est la prestation la plus demandée (49'000 consultations/an). Les autres prestations nécessitant un MIE sont principalement destinées à une population restreinte d'utilisateurs professionnels. De plus, le MIE permet de sécuriser l'accès à plusieurs applications web métiers utilisées par les employés communaux et présentant des données personnelles, par exemple l'accès au registre des personnes.

## *2. Quel est le « taux de pénétration » du portail sécurisé des prestations en ligne ?*

Si le nombre de MIE actifs à la fin de l'année 2022 était de 9'736, il a connu une évolution très importante liée à mise à disposition en ligne de la prestation pour la déclaration d'impôt. A la fin de l'année 2024, on dénombrait ainsi 32'463 MIE actifs. A ce nombre s'ajoute l'existence de 2'055 espaces professionnels sur le portail sécurisé.

Le taux de pénétration peut ainsi être calculé de différentes manières :

- Fin 2023, environ 4% de la population de plus de 15 ans possédait un MIE.<sup>1</sup>
- A ce jour (fin 2024), 2,9% des entreprises du Canton disposent d'un espace professionnel.
- A ce jour (fin 2024), 25% des prestations présentes dans le catalogue de prestations de l'Etat sont disponibles sur le portail cyber et/ou sur le portail sécurisé.
- A ce jour (fin 2024), 2% des demandes adressées à l'administration cantonale par voie électronique sont transmises après une connexion avec un MIE. Ce taux peut atteindre 8% pour certaines prestations liées au domaine fiscal.

## *3. Le cas échéant, quelles sont les explications de ce développement timoré ?*

Le frein principal à l'obtention du MIE réside principalement dans un processus d'obtention relativement complexe. En effet, afin garantir l'identité d'une personne de manière forte, selon la volonté exprimée par le Parlement cantonal lorsqu'il a adopté la LCyber, la procédure en vigueur requiert une identification de la personne qui demande son MIE dans le cadre d'un échange entre cette personne et une autorité habilitée, en l'occurrence une personne employée par l'Administration cantonale vaudoise.

Cette procédure contraignait jusqu'à la fin de l'été 2024 la population à se rendre physiquement dans un lieu certifié pour obtenir son MIE – dans les préfectures ou au SAN.

Depuis fin août 2024, cette procédure est simplifiée, puisque la population peut choisir de réaliser l'étape d'identification par vidéo à distance si elle ne souhaite pas se déplacer. Ce dispositif est monté progressivement en puissance et est maintenant pleinement opérationnel, en sorte que les personnes désireuses d'obtenir un MIE peuvent le faire depuis leur ordinateur, sans nécessité de déplacement.

Dans le même temps, comme expliqué plus haut, la majorité des prestations ne nécessitant pas obligatoirement de MIE, la population peut, pour la plupart de ses démarches, aisément bénéficier des avantages de la cyberadministration sans toutefois disposer d'une identité électronique forte.

## *4. Quelles dispositions le Conseil d'Etat entend-il prendre afin de faciliter l'accès au portail sécurisé des prestations en ligne ?*

Si l'accès au portail cyber reste très simple puisqu'il suffit de se rendre sur le site vd.ch, l'obtention d'un MIE pour accéder au portail sécurisé était, jusqu'à l'introduction de l'identification par vidéo, plus contraignante. C'est pour répondre à cet enjeu que le Conseil d'Etat a mis à disposition, fin 2024, la possibilité d'une identification par vidéo, qui peut être utilisée sur rendez-vous et durant les heures de bureau, tout en garantissant le même degré de confiance que l'identification en présentiel.

Dans le même temps, le Conseil d'Etat prépare l'arrivée de l'eID fédérale, qui permettra à ses futurs détenteurs de se connecter au portail sécurisé vaudois. Il s'agit dans ce cadre d'adapter la brique d'identification du portail sécurisé. Une étude est aujourd'hui en cours pour l'intégration du service d'authentification des autorités suisses (AGOV), qui est un projet développé dans le cadre de l'Administration numérique suisse (ANS), utilisés par plusieurs cantons.

## *5. En particulier, comment entend-il développer le nombre d'antennes de services publics à même de délivrer un moyen d'identification électronique ?*

Le Conseil d'Etat examine également en continu les lieux qui pourraient être certifiés pour émettre des MIE. Ces lieux doivent être des lieux de passage clés pour la population. Ainsi après l'ouverture des préfectures comme lieux d'identification en 2020, le SAN a commencé la distribution de MIE dès le dernier trimestre 2021, pour un public évidemment spécifique mais dont les interactions avec le portail cyber sont potentiellement nombreuses. Dans le cadre d'événements destinés aux contribuables dès

---

<sup>1</sup> Les chiffres de la population 2024 n'étant pas encore publiés, cet indicateur porte sur 2023. On peut toutefois penser que ce pourcentage a augmenté en 2024, puisque le nombre de MIE est passé de 25'598 en 2023 à 32'463 en 2024.

2024, la DGF procède aussi à de telles distributions. D'autres lieux ou solutions (bus itinérant) sont continuellement en cours d'examen.

6. *Comment le Conseil d'Etat compte-t-il mettre en œuvre l'alinéa 1 de l'article 5, soit la possibilité de s'identifier par vidéo ?*

La possibilité de réaliser l'étape d'identification par vidéo est offerte depuis la fin de l'année 2024.

7. *Quelles dispositions spécifiques le Conseil d'Etat entend-il prendre afin de faciliter l'accès au portail sécurisé des prestations en ligne pour les personnes âgées ou peu connectées ?*

Le Conseil d'Etat veille à une évolution régulière des plateformes en ligne. Le BIC et la DGNSI ont réalisé en 2022 un travail sur l'ergonomie du site web de l'Etat. Le portail cyber fait par ailleurs l'objet d'améliorations continues grâce à l'analyse des cas de support. De plus, le BIC, la DGNSI et l'ONA prévoient de revoir l'ensemble des prestations en ligne pour les exprimer en langage simplifié et d'améliorer la navigation au sein du site vd.ch afin de rendre les prestations plus facilement accessibles. Ceci facilitera l'utilisation du portail par toutes et tous, y compris les personnes âgées ou peu connectées.

D'autres projets de médiation numérique permettent d'offrir un accompagnement spécifique aux personnes qui en font la demande. Ainsi, dans le cadre du programme « Vaud pour vous », les régions d'action sociale ARASOL et ARASPE proposent des ateliers sur l'utilisation des services en ligne. Dans la même ligne, le programme Vieillir 2030 propose également différents projets, à l'image de la permanence intergénérationnelle numérique mise en place par la Commune de Payerne. Enfin, certains services, à l'instar de la Direction générale de la fiscalité, organisent des séances d'information et d'aide aux utilisateurs pour l'utilisation de leurs prestations en ligne ; plus de 40 sessions sont prévues en 2025. Le projet pilote « guichet de proximité » démarré au mois de novembre 2024 permet aussi d'expérimenter une autre approche pour un accompagnement individualisé adapté dans le cadre des démarches administratives.

En conclusion, le Conseil d'Etat rappelle qu'il apporte une attention particulière au développement des services publics, en particulier en ligne. Comme il le mentionne dans sa Stratégie numérique, l'accompagnement des personnes est un élément essentiel à prendre en compte dans un contexte de transformation numérique. L'Etat, garant de la cohésion sociale, doit garantir que le développement de la cyberadministration se fasse prioritairement au bénéfice de la population et des entreprises du Canton. Le portail des prestations et le portail sécurisé poursuivent leur évolution avec comme objectif principal l'amélioration continue du service public.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 29 janvier 2025.

La présidente :

Le chancelier :

*C. Luisier Brodard*

*M. Staffoni*