

**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'État un crédit d'investissement
de CHF 6'876'000.- pour financer la modernisation du système d'information
du Service des automobiles et de la navigation**

1. PRÉAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 29 octobre 2024 à la salle du Bicentenaire, Place du Château 6 à Lausanne, pour traiter de cet objet.

Elle était composée de Mmes et MM. Maurice Gay (président et rapporteur), Céline Baux, Nicola Di Giulio, Yann Glayre, Vincent Jaques, Laurent Miéville, Charles Monod, Maurice Neyroud, Yves Paccaud, Cédric Roten, Théophile Schenker, Michael Wyssa, Regula Zellweger, Valérie Zonca. Excusé-es : Carole Dubois (remplacée par M. Neyroud), Olivier Gfeller (remplacé par Y. Paccaud), Didier Lohri.

Mme Nuria Gorrite, cheffe du Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines (DCIRH) a participé à la séance ; elle était accompagnée de MM. Pascal Chatagny, chef du Service des automobiles et de la navigation (SAN) 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. POSITION DU CONSEIL D'ÉTAT

Après un premier crédit d'investissement accordé en 2013, il s'agit aujourd'hui d'une deuxième étape de modernisation des systèmes d'information (SI) du Service des automobiles et de la navigation (SAN). L'évolution des SI est rendue indispensable du fait de l'augmentation constante du volume des tâches à effectuer, en vertu de la croissance du parc de véhicules. La gestion informatique doit notamment permettre d'optimiser la planification des infrastructures et des ressources humaines.

La mise en place d'une interface avec les SI de la Police va simplifier les échanges de données dans le domaine du traitement des infractions à la circulation routière (amendes), des séquestres de permis de circulation ou de plaques, etc. Le but étant de réduire les doubles saisies et les risques d'erreurs, ainsi que de diminuer les délais de traitement.

Cet EMPD met aussi l'accent sur le développement des prestations en ligne (cyberadministration). Le SI du SAN s'appuie sur le portail cyberadministration de l'administration cantonale. Il s'agit d'améliorer les réponses aux besoins de la clientèle par une dématérialisation des processus dans le but de diminuer le nombre des déplacements aux guichets du SAN et les appels au call center.

Ce crédit d'investissement vise au déploiement d'une solution permettant de professionnaliser et harmoniser la gestion de la qualité des prestations. À travers plusieurs certifications (ISO et asaSAQ), le SAN démontre déjà que la qualité des prestations envers la clientèle est une préoccupation quotidienne du personnel.

En termes d'obsolescence et de sécurité informatique, il est relevé que certaines données sont dispersées hors du SI maîtrisé par la DGNSI et potentiellement hors de contrôle en regard de la loi sur la protection des données personnelles (LPrD) qui s'applique aussi au SAN.

Outre la modernisation des SI, le déménagement physique du SAN, avec la mise en place d'une nouvelle halle technique, fait aussi partie de la stratégie pour absorber la croissance du parc des véhicules (étude en cours, déménagement estimé en 2027).

En conclusion, le SAN a défini ses besoins dans un schéma directeur des systèmes d'information. Le présent EMPD d'un montant de 6.8 mio constitue la deuxième étape de modernisation et a pour objectif d'assurer le financement des évolutions informatiques indispensables pour répondre aux défis à venir du SAN. En termes de pilotage de projet, la conseillère d'État relève que la direction de programme sera pilotée par un-e chef-fe de programme métier et un-e chef-fe de programme DGNSI, engagé-es pour une période déterminée de 5 ans. Elle ajoute que d'autres renforts (SAN et DGNSI) sont prévus dans le budget d'investissement et seront disponibles afin de respecter les délais et les coûts du projet.

3. DISCUSSION GÉNÉRALE

La CTSI s'est permise de sortir quelque peu de l'analyse du projet informatique à proprement parler et de débattre sur le fonctionnement du SAN, ses missions et ses tâches.

Fonctionnement du SAN

On lit dans l'EMPD que la modernisation des SI se justifie du fait que le SAN doit faire face à une augmentation importante du volume de ses activités, en lien notamment avec la croissance du parc de véhicules. Sur ce point, un commissaire trouve qu'il faudrait mener une analyse globale des prestations du SAN, en particulier par rapport à l'évolution technologique et à la modernisation du parc de véhicules. Il a l'impression que le fonctionnement du SAN et le cadre légal qui le régit ont peu évolué.

Le commissaire propose une réflexion sur la charge de travail du SAN. Il questionne le déroulement et la fréquence des contrôles techniques qui, selon lui, sont trop nombreux, ce qui contribue à la surcharge du service. Il considère qu'aujourd'hui les véhicules sont beaucoup plus fiables et quand une voiture sort du garage, on dispose des informations sur son état de fonctionnement. Il existe peut-être des possibilités de déléguer les contrôles subséquents.

La conseillère d'État répond d'emblée que le fonctionnement du SAN a évolué et s'est modernisé au fil des années.

Conformément à l'ordonnance fédérale concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers (OETV), tous les véhicules admis à circuler avec des plaques sont soumis à un contrôle périodique obligatoire. Le chef du SAN précise que la périodicité des contrôles, fixée par l'OETV (art. 33), a évolué et s'est espacée. Pour les voitures de tourisme, les contrôles sont maintenant effectués aux intervalles suivants : cinq ans, mais au plus tard six ans après la première mise en circulation, puis trois ans après, et ensuite tous les deux ans. Il s'agit de normes fédérales qui ont effectivement évolué, mais que le Canton de Vaud n'a pas la latitude de modifier.

Le chef du SAN donne divers exemples de simplifications de procédures, en particulier l'automatisation des contrôles médicaux dont le nombre est passé en quinze ans de 20'000 à 60'000 par année, ou l'automatisation mise en place avec les offices des poursuites.

Contrôle qualité

À la lecture de l'EMPD, un commissaire relève que le nouveau SI va contribuer à la gestion et au suivi de la qualité. Le SAN s'appuie déjà sur un système qualité qui définit l'entier du déroulement des contrôles techniques des véhicules et des bateaux. Le chef du SAN précise qu'il y a trois possibilités de résultat après un contrôle technique : conforme, conforme à la condition de remédier aux défauts mais sans réinspection (validation sous signature d'un garagiste) et non conforme, ce qui nécessite de fixer un nouveau rendez-vous. Un commissaire suspecte certains experts de se montrer trop tatillons. Les rendez-vous supplémentaires représentent un facteur de surcharge du SAN.

Les contrôles techniques répondent à deux impératifs : la sécurité du véhicule pour l'usage auquel il est destiné, et sa conformité aux prescriptions sur la pollution, émission de gaz d'échappement et niveau sonore.

La conseillère d'État affirme que les experts appliquent des critères bien définis. Le SAN est ouvert à la discussion sur des cas précis, elle n'exclut évidemment pas des cas particuliers qu'il faudrait documenter.

Le chef du SAN indique que les services des automobiles de Suisse latine ont mandaté une société indépendante, DTC SA (Dynamic Test Center), pour effectuer des contrôles aléatoires en faisant expertiser incognito un véhicule avec des défauts. DTC fait ensuite un rapport sur le déroulement et le résultat de l'expertise. Il arrive aussi que les chefs-experts du SAN reprennent un véhicule pour vérifier le travail effectué par l'expert ; chaque expert est contrôlé deux à trois fois pendant l'année.

Selon le chef du SAN, d'une manière générale, la qualité des prestations correspond aux attentes.

La conseillère d'État insiste sur le fait que le SAN doit faire face à une augmentation significative et régulière du parc de véhicules. (Augmentation moyenne de 6'973 véhicules/an sur les dix dernières années : 544'000 en 2014 et 605'000 en 2023¹ ; projection à 633'550 en 2028). Dans ces considérations stratégiques, le SAN se doit donc d'anticiper cette croissance et d'entreprendre les actions nécessaires pour être capable d'absorber le volume futur d'activité.

4. EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EMPD

Point 1.6 Étude d'alternatives de solutions

En complément de la modernisation des SI, le déménagement du SAN avec la mise en place d'une nouvelle halle technique est un élément susceptible d'absorber la croissance du parc des véhicules (étude en cours, déménagement estimé en 2027). Des négociations sont en cours pour l'acquisition de la parcelle.

Néanmoins, pour faire face à l'augmentation du volume d'activité, certains processus doivent gagner en efficacité afin d'accompagner la démarche et permettre de continuer à délivrer des prestations de qualité à la clientèle, sans pour autant augmenter ses ressources humaines, d'où l'importance de l'automatisation des processus.

Point 1.7.4 Besoins informatiques à prendre en compte

Le directeur général de la DGNSI confirme qu'il sera en principe possible de mettre en place une interface avec la solution actuelle de la Police cantonale : solution qui devra être maintenue pendant plusieurs années avant la mise en production d'une nouvelle solution. Cette situation découle de la rupture du contrat avec le fournisseur Xplain.

Point 1.8 Coûts de la solution – coûts d'investissement

La rubrique « logiciel », d'un montant de 957'000 fr, comprend les coûts de licences acquises dans le cadre de ce projet, alors que la rubrique « applications », d'un montant de 2'301'000 fr. inclut les développements, les évolutions ou les paramétrages de l'application.

Coûts de fonctionnement – économies de charges nettes découlant de l'EMPD

Les gros investissements informatiques sont souvent mis en relation avec les économies potentielles. Un commissaire remarque avec satisfaction que l'amélioration de la productivité induite par la réalisation des divers projets de l'EMPD permet d'éviter des demandes d'effectifs supplémentaires pour faire face à l'augmentation du parc de véhicules et du volume des prestations. Le graphique de la page 15 illustre clairement l'augmentation constante du parc de véhicules en regard de la stabilité des effectifs à 219.2 ETP. En d'autres termes, les investissements permettent de maîtriser l'évolution du personnel.

La conseillère d'État confirme que les investissements dans l'informatique visent à optimiser les processus et pouvoir absorber l'augmentation du volume d'activité.

Diminution des charges de personnel

Pour les investissements informatiques, le Conseil d'État demande de compenser les frais d'exploitation. Ces derniers s'élèvent à 721'000 fr. pour le présent EMPD, et le SAN propose une compensation annuelle de 521'000 fr. dont 300'000 fr. sur les charges de personnel.

¹ Soit une croissance annuelle moyenne de 1.17% du parc des véhicules en circulation

Dans le tableau de la page 15 de l'EMPD « coûts de fonctionnement – compensation annuelle », ces 300'000 fr. sont répartis et valorisés sous les trois points d'optimisation suivants :

Planification des ressources et infrastructures	55'000	fr
<i>Chatbot</i> + suppression renfort Call finances	150'000	fr
Suite dématérialisation : zéro papier	95'000	fr

L'introduction d'un *Chatbot* permettra par exemple de dégager du temps et de libérer le personnel de tâches répétitives.

Le chef du SAN confirme qu'il s'agit d'une diminution effective des charges de personnel qui figurera dans le budget et les comptes du SAN.

SwissWallet – permis de conduire numérique

Le SwissWallet est un projet de la Confédération, avec l'appui de l'Association suisse des services automobiles (ASA), qui a pour premier objectif de dématérialiser le permis d'élève conductrice ou conducteur. Le Canton d'Appenzell effectue un projet pilote qui est sur le point d'aboutir. Dès l'année prochaine, tous les cantons suisses vont intégrer ce SwissWallet. Dans un deuxième temps, une fois l'e-ID introduite au niveau de la Confédération, on passera au permis de conduire, puis, dans une étape ultérieure au permis de circulation. La dématérialisation des permis permettra à terme la dématérialisation des processus.

5. VOTES SUR LE PROJET DE DÉCRET (24_LEG_201)

VOTE SUR LE PROJET DE DÉCRET

L'art. 1 du projet de décret est adopté à l'unanimité

L'art. 2 du projet de décret est adopté à l'unanimité

L'art. 3 du projet de décret est adopté à l'unanimité

VOTE FINAL

Le projet de décret, tel que proposé par le Conseil d'État, est adopté à l'unanimité

ENTRÉE EN MATIÈRE SUR LE PROJET DE DÉCRET

La commission thématique des systèmes d'information (CTSI) recommande au Grand Conseil l'entrée en matière sur ce projet de décret à l'unanimité.

Le rapporteur :
(Signé) Maurice Gay

Nyon, le 19 novembre 2024