

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'Etat un crédit d'investissement de CHF 9'752'000 pour le renouvellement du système d'information de l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage

1. PRÉAMBULE

La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) s'est réunie le mardi 22 août 2023 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, Carole Dubois, Yann Glayre, Olivier Gfeller, Vincent Jaques, Charles Monod, Yolanda Müller Chabloz, Cloé Pointet, Cédric Roten, Théophile Schenker, Michael Wyssa, Regula Zellweger. Excusé : M. Didier Lohri

Mme Rebecca Ruiz, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) a participé à la séance, accompagnée de M. Fabrice Ghelfi, directeur général de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et de M. Patrick Amaru, directeur général de la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI).

2. POSITION DU CONSEIL D'ÉTAT

En préambule, la conseillère d'État mentionne que l'Office des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE) emploie une trentaine de collaboratrices et collaborateurs qui assurent principalement le traitement des demandes de bourses et de prêts. À titre d'exemple, pour l'année académique 2021-2022, ce sont plus de 10'500 dossiers qui ont débouché sur l'octroi de 6'800 bourses pour un montant global d'environ 75 Mios. L'OCBE fait maintenant face à un défi extrêmement important lié au fait que l'éditeur de la solution informatique, qui gère l'ensemble du processus, a renoncé à assurer la maintenance et les mises à jour du logiciel. Le système, sur lequel repose l'entier de la délivrance des prestations aux bénéficiaires, reste pour l'heure encore exploitable, mais l'OCBE encourt un risque majeur de rupture à relativement court terme.

Pour que l'OCBE puisse poursuivre son travail, le choix de la DGCS, en collaboration avec la DGNSI, s'est porté sur une solution informatique qui est déjà appliquée avec satisfaction dans le Canton du Jura. La proposition soumise dans cet EMPD a pour but d'avoir une gestion des bourses d'études entièrement digitalisée, ce qui permettrait une meilleure automatisation de certaines tâches, un accès immédiat à toutes les informations en rapport avec les dossiers. À terme, l'objectif est aussi de rendre ce service public plus convivial et accessible dans les échanges avec les personnes qui demandent ces soutiens (cyberadministration).

Il y a une certaine urgence, car il existe un risque de rupture de service pour l'OCBE et il faut également mener certaines réformes sur le dispositif d'octroi des bourses. Ce système d'information devra être opérationnel pour la rentrée 2026, avec une mise en production à fin 2025 afin d'assurer la formation des collaboratrices et collaborateurs dont le travail débutera au printemps suivant. Un retard sur planning reporterait la mise en production d'une année entière.

3. DISCUSSION GÉNÉRALE ET EXAMEN POINT PAR POINT DE L'EMPD

Absence de support du système d'information

De manière générale, la CTSI reconnaît la nécessité d'assurer la disponibilité et la sécurité des moyens informatiques et la mise 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 usagers.

Une fois de plus, le Conseil d'État affirme qu'il n'est pas envisageable de rester en l'état. Dès lors, la CTSI doit souvent examiner des demandes de remplacement de systèmes d'information pour cause d'obsolescence ou d'absence de support du fournisseur. Il est d'ailleurs clairement indiqué dans cet EMPD que l'éditeur de la solution n'assure plus le support applicatif et il y a un risque important de rupture dans la continuité du service. La CTSI ne peut que faire confiance à la décision de la DGNSI, issue d'une étude de diverses variantes, de renouveler complètement la solution ce qui engendre, dans le cas présent, un investissement de près de 10 Mios.

Le directeur de la cohésion sociale précise que l'outil informatique actuel permet juste de fournir la prestation, c'est-à-dire enregistrer et traiter la demande, prendre une décision et payer la bourse, mais la DGNSI rencontre de plus en plus de problèmes pour maintenir ce système qui est en fin de vie. Le système technique actuel ne permet plus d'adaptations.

Le directeur du numérique et des systèmes d'information confirme l'urgence du renouvellement, car la DGNSI ne s'attendait pas au retrait si rapide du support de l'application de la part du fournisseur. Dans ces conditions, la DGNSI a même dû reprendre une partie de la maintenance, de la gestion et du développement. La demande de crédit d'investissement couvre la mise en place d'un système d'information complet pour le traitement et le suivi des demandes, y compris la partie éditique, ainsi que la production de statistiques (tableaux de bord).

D'un point de vue comptable, l'amortissement des systèmes d'information se fait sur cinq ans, mais la DGNSI essaie d'exploiter ces systèmes le plus longtemps possible, en moyenne bien au-delà de dix ans. Néanmoins, avec des cycles de 10 à 15 ans, on arrive à des besoins de renouvellement importants des systèmes d'information dans les divers services de l'État. Il n'existe malheureusement pas de garantie de la part du fournisseur qu'il supportera ce logiciel sur une si longue période. Il y a parfois des rachats d'entreprises qui engendrent l'abandon de branches entières de solutions. Toutefois, le fait d'avoir une solution commune avec d'autres cantons contribue à diminuer les risques et permet, le cas échéant, de s'organiser pour reprendre la main sur cette solution.

Liste des systèmes d'information (SI) à renouveler

La CTSI se déclare intéressée à recevoir un tableau qui détaille les futurs systèmes d'information qu'il faudra remplacer à moyen terme. La DGNSI confirme qu'il existe un état de situation de tous les systèmes en fonction au sein de l'administration vaudoise (ACV) avec leur délai de renouvellement.

Mise en œuvre d'une nouvelle solution

Les crédits informatiques prévoient toujours un budget important pour les renforts métier détachés sur le projet. Dans le cas présent, la participation des collaboratrices et collaborateurs de l'OCBE est évaluée à environ 2'000 jours/personne sur l'ensemble du projet. Elle concerne des profils de gestionnaires de dossiers, de direction et chef-fes de projet de l'OCBE. Ainsi ces ressources doivent être suppléées par des renforts opérationnels temporaires (d'où ces 2'000 jours/personne en CDD) leur permettant d'être fortement impliqués sur l'ensemble du projet. Le budget prévu pour les renforts métier s'élève à 1'834'000.- frs au total, sur toute la durée du projet entre 2023 et 2027.

Le directeur de la cohésion sociale confirme que le personnel est avide d'une nouvelle solution plus moderne et complète. Il n'est pas en mesure de dire exactement combien de personnes métier seront intégrées dans les développements du projet, il imagine que 5 à 7 personnes sur 30 vont être très fortement impliquées.

Choix du nouveau logiciel

Pour le choix du nouveau système d'information de l'OCBE, le Canton de Vaud est passé par un appel d'offres marché public effectivement remporté par la société qui a développé le système pour le Canton du Jura (solution FOCUS J-eNOV¹). Il y a d'ailleurs des discussions avec des autres cantons intéressés par ce logiciel. L'avantage consiste à avoir une solution intercantonale partagée pour sa partie principale.

Délais de traitement des demandes de bourse

On entend souvent que le délai de traitement des demandes de bourses est très long, alors que cette prestation est une nécessité pour beaucoup d'étudiantes et d'étudiants. La CTSI espère que cette nouvelle solution informatique permettra d'accélérer le traitement des demandes.

Le directeur de la cohésion sociale explique que le processus de traitement des dossiers pour l'année scolaire d'août-septembre débute déjà au mois avril précédent, dès que les étudiant-es et apprenti-es déposent leurs demandes. Les bourses sont en principe accordées en juillet-août. Après une période très difficile dans les années 2018 à 2020, les délais de traitement, selon les statistiques pour la période 2022-2023, sont les suivants : un tiers des demandes sont traitées entre 1 et 2 mois ; un autre tiers entre 4 et 5 mois ; et le dernier tiers en 5 et 6 mois. Il reste évidemment possible de déposer une demande en tout temps.

Comme aujourd'hui, toutes les demandes pourront se faire en ligne mais de manière beaucoup plus élaborée.

Archivage électronique

Il est indiqué dans l'EMPD que l'OCBE souhaite inscrire la gouvernance documentaire dans ses processus métier et se mettre ainsi en conformité avec les exigences des Archives Cantonales Vaudoise (ACV). Le directeur du numériques et des systèmes d'information en explique le sens, en termes d'archivage électronique probatoire et historique (voir EMPD 109 de 2018). En revanche, lorsqu'il est noté que la solution métier sera intégrée aux composants du système d'information de l'ACV, tant sur le plan fonctionnel que technique, on parle alors de briques d'infrastructures techniques de l'Administration Cantonale Vaudoise (ACV) en général ou de la DGNSI en particulier. Utilisé au pluriel l'acronyme ACV désigne les archives, mais au singulier l'administration cantonale.

4. VOTES SUR LE PROJET DE DÉCRET (23_LEG_63)

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 (formule d'exécution) 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.

Nyon, le 14 octobre 2023

*Le rapporteur :
(Signé) Maurice Gay*

¹ <https://j-enov.ch/j-enov/>