

**Rapport de la commission du Conseil communal d'Yverdon-les-Bains
chargée de l'examen du préavis PR24.12PR
concernant
une demande de crédit d'investissement de CHF 1'600'000.- pour le
lancement des projets prioritaires de transformation numérique de
l'administration communale**

Madame la Présidente,
Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers,

La commission a siégé le 15 mai 2024.

Elle était composée de Mesdames Ella-Mona CHEVALLEY, Pascale FISCHER, Claire-Lise MAJOLA et Messieurs Maximilien BERNHARD, Yohann MEYER, Roland VILLARD, Bart WIND ainsi que du soussigné, désigné président.

La délégation municipale était composée de Madame Anne RIZZOLI, Cheffe de service ainsi que de Messieurs Pierre DESSEMONTET, Syndic et Massimiliano FRANCO, Responsable de la transformation numérique. Nous les remercions pour l'abondance des informations reçues.

Préambule

La Municipalité a fait le constat que le développement numérique, qui doit être au cœur de toute administration performante et efficiente, s'est fait de manière relativement décousue sans véritable vision d'ensemble, département par département. Surtout la crise du covid a obligé des services travaillant jusque-là encore majoritairement sur papier, de passer au numérique. Cela entraîne un déséquilibre entre départements et une réelle perte d'efficacité. Chacun des 13 services évolue en parallèle et fait au mieux en se formant sur le tas. Les services cherchent des réponses partielles à leurs propres problèmes en réinventant peut-être la roue puisque ne sachant pas qu'ailleurs la réflexion a déjà été faite amenant à des redondances dans l'administration. Les mises en œuvre du Service informatique se concentrent actuellement principalement au niveau infrastructurel et sont fortement axées sur la sécurité informatique.

Il existe à la Ville 12 guichets physiques ouverts à la population. Ce fonctionnement en silos coûte cher en termes de ressources humaines et est peu efficace. L'administration doit pouvoir fournir la nature des données qu'elle stocke sur une personne, ce qui demande actuellement de faire le tour des 13 services, ayant chacun son système de rangement, numérique ou archive papier. Il est facile de comprendre que c'est une perte d'efficacité conséquente. La population doit pouvoir trouver toutes les informations nécessaires avec facilité, que ce soit au guichet physique ou en ligne.

Vision

Face à ces constats, la Municipalité a mis cette question numérique au cœur de son programme de législature. Elle a créé le nouveau Service Population et Numérique (SPON). Elle est consciente que la protection des données numériques et la transparence sont deux enjeux fondamentaux. Elle a développé avec l'aide de ses services et en concertation avec les autres dicastères un concept global présenté dans ce préavis. Il s'agit d'un projet d'amélioration fondamentale destiné à la population, aux services et aux collaborateurs et collaboratrices. La vision municipale est de maintenir absolument et résolument la possibilité pour tout un chacun de trouver réponse à sa question même en cas de nonaccès numérique.

La Municipalité a pris l'option de proposer un crédit d'investissement plutôt qu'une augmentation budgétaire parce qu'elle fait le pari qu'à terme la charge en ressources humaines se trouvera allégée en raison du gain d'efficacité.

Développement

La phase diagnostique a permis d'identifier 150 projets, petits ou gros, dont le besoin a été mis en avant par les différents services, avec des priorités différentes. Il s'agit maintenant d'aider les différents métiers en action sur le terrain en établissant du lien entre les techniciens informatiques et la plateforme numérique.

Le point focal fondamental est de rassembler tous les guichets d'accès de la Ville en un lieu physique, capable de répondre à toutes les questions des usagers, ainsi que de mettre en place un véritable guichet virtuel. Par celui-ci, tout citoyen doit pouvoir trouver réponse à ses questions à toute heure, tout en ayant la garantie que ses données sont protégées.

Le passage au numérique se fera selon trois axes. Le premier, Y-pop, représente les prestations à la population, c'est-à-dire un guichet virtuel et un guichet physique, unique donnant accès à tous les services. Le second est Y-admin qui est le socle commun pour tous les services, permet d'uniformiser et faciliter le travail de chaque employé de l'administration. Finalement Y-collab, axé sur la formation des employés et sur l'amélioration continue. Le développement numérique enlèvera des tâches fastidieuses aux employés. Par ailleurs la volonté de formation pour rester à niveau par rapport au monde du travail a été exprimée.

L'accent est mis pour s'inscrire dans des programmes intercantonaux existants et reprendre les standards en développement au niveau fédéral, tant au niveau plateforme qu'au niveau sécurisation des données et accès à distance. Ce préavis s'inscrit dans le projet d'administration numérique suisse auquel Yverdon contribue de longue date dans le cadre de l'union des villes suisses.

La création de postes nécessaires à ce projet sera limitée dans le temps, le reste des ressources seront assurées en supprimant des redondances dans l'administration permettant un gain en efficacité des services.

Conclusions

La commission a bien compris les enjeux du passage au numérique de l'administration communale. C'est un travail de titan et la délégation municipale a su démontrer que ce virage se fera sur de bonnes bases, en commençant par construire un socle de sécurité informatique afin de protéger les données des citoyens de la Ville. Elle a particulièrement insisté sur ce point. Ce préavis n'est que le début de cette transformation qui se fera sur plusieurs années. La commission salue la volonté de la Municipalité de garantir l'accès aux services de la Ville à toute la population, que ce soit en ligne, par courrier ou au guichet physique. Les services ont également présenté leur volonté de travailler avec des acteurs locaux et de garder les données sur des serveurs suisses. La commission l'encourage dans ce sens et souhaite que soient évités au maximum les mastodontes connus du numérique déjà bien établis, peu transparents et peu regardants sur la protection des données. La commission s'est montrée critique face à la labélisation de façade et encourage la Ville à mettre en œuvre des mesures de durabilité concrètes sans forcément passer par des labels payants qui ne garantissent pas de réel impact et n'apportent pas de plus-value. La commission insiste également sur la nécessité de développer des solutions numériques pour répondre à des besoins existants et non uniquement numériser dans le seul but de numériser.

La commission émet le vœu qu'un état de l'avancement de l'informatisation de l'administration soit présenté avant la fin du projet, plus précisément que d'ici un an le Conseil soit informé de l'état de la mise en place d'Y-admin, puis que des points réguliers de situation puissent être faits.

La commission remercie la délégation municipale pour sa disponibilité et ses explications.

C'est donc à une forte majorité de ses membres que la commission vous recommande, Madame la Présidente, Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers d'accepter les conclusions de ce préavis.

Yverdon-les-Bains, le 23 août 2024



Joël WAEGER, Président de la commission