



Rapport annuel pour l'année 2018 concernant la mise en œuvre de la stratégie informatique 2015-2024 de l'Etat du Valais

1. Déroulement des travaux

La Commission des institutions et de la famille (IF) s'est réunie le 12 avril 2019 de 9h00 à 10h30 à la salle de conférence 2, au Grand Conseil, à Sion

Commission IF

Membres	Remplacé par	12.04.19
PELLOUCHOUD François, UDC, président		X
GUEX Jean-Pierre, PDCB, vice-président		X
MARQUIS Gervaise, PLR, rapporteure		X
AYMON Valentin, AdG/LA		X
DESSIMOZ Céline, Les Verts		X
GENOUD Méryl, PLR		X
GRABER Michael, SVPO		Absent
IMBODEN Mischa (Suppl.), CVPO	SALZMANN-BRIAND Charlotte	X
KUONEN Manfred (Suppl.), CSPO	WERLEN Egon	X
LANTHEMANN Barbara, AdG/LA	RODUIT Christian	X
PFAMMATTER Aron, CVPO	BRUNNER Nino	X
RODUIT Myriam, PDCC		X
VOEFFRAY BARRAS Chantal, PDCC		X

Service parlementaire

MOULIN Benoîte, Collaboratrice scientifique

Département des finances et de l'énergie

SCHMIDT Roberto, Chef du DFE;

BERCLAZ Claude-Alain, Chef du Service cantonal de l'informatique.

Invités

BAGNOUD Laurent, président du comité de pilotage aux questions informatiques de l'Etat du Valais ;

LAMON Christophe, SwissmeFin, consultant externe.

2. Introduction du Département des finances et de l'énergie

L'avancée de la Stratégie informatique 2015-2024 est présentée pour la troisième année, en accord avec la volonté exprimée par le Grand Conseil en novembre 2015. A nouveau, cette présentation est faite conjointement avec la présentation du compte du SCI. Cela permet à la commission d'avoir une vue d'ensemble.

L'année 2018 était une année charnière. La phase de rattrapage de la dette technologique à l'Etat du Valais est maintenant terminée. La deuxième phase est amorcée. La fonction informatique cantonale supporte désormais la modernisation de l'Etat. Elle lui permet de s'adapter aux développements technologiques tels que la digitalisation. 2019 va voir la mise en place de la cyberadministration. L'ambition de l'Etat du Valais est, dans un délai de 10 ans, d'être dans le top 3 des cantons suisses en matière de cyberadministration.

3. Rappel sur le contenu de la stratégie informatique

Le constat établi en 2015 dépeignait une fonction informatique cantonale sous dotée avec un réel problème de continuité dans les systèmes d'information de l'Etat et un risque de cassure. Une stratégie a donc été mise en place. Elle se veut réaliste en prenant en compte les moyens financiers de l'Etat. Elle permet, dès 2018, de positionner l'informatique en support effectif dans la modernisation de l'administration.

La stratégie informatique recherche trois enjeux:

1. Stabiliser les dispositifs de productions en s'assurant que l'informatique cantonale continue à fonctionner.
2. Rechercher l'efficacité de la fonction informatique, en mettant en place une gouvernance avec une vision transverse. Cette étape est indispensable et doit être effectuée avant la mise en place de la cyberadministration.
3. Aider l'Etat à se moderniser en développant la cyberadministration voulue par les citoyens et les pouvoirs politiques.

Pour ce faire, le SCI peut agir par le biais de plusieurs leviers :

- Repositionner la fonction informatique sous le pilotage du Conseil d'Etat.
- Obtenir une permanence de financement à travers le crédit d'engagement et sécuriser les budgets afin de fournir cette vision d'ensemble de la fonction informatique.
- Appuyer les collaborateurs internes en terme de capacité de livraison de projet et en terme de maturation du management.

La stratégie informatique se déploie en deux phases :

1. 2015 – 2018 : Consolidation du fonctionnement et du positionnement de la fonction informatique
2. 2018 – 2024 : L'informatique cantonale est un support effectif à la modernisation de l'administration.

L'année 2018 est une année de transition. Grâce au travail réalisé ces dernières années, les conditions sont réunies pour s'engager dans la deuxième phase.

4. Présentation du rapport annuel

4.1. Les objectifs 2018

Pour 2018, la Délégation du Conseil d'Etat aux questions informatiques a validé 8 objectifs prioritaires. L'un des plus importants est la mise en route de la cyberadministration. Il s'agissait pour le Conseil d'Etat de prioriser les différents projets et définir les moyens à mettre en œuvre. Concernant les bases de données référentielles, une loi a été établie avec l'appui du Préposé cantonal à la protection des données. Une BDR à l'interne de l'Etat du Valais est également fonctionnelle. En matière de sécurité informatique et gestion de crise, des règles de travail ont été établies et vont être testées. Le Service informatique est satisfait avec des objectifs atteints à hauteur 75%. Certains chantiers restent ouverts notamment le transfert des tâches du cabinet de transformation vers l'interne.

4.2. Le programme de transformation de la fonction informatique

La manière de travailler en silo qui prévalait auparavant au sein de l'Etat du Valais a été profondément modifiée. Un travail conséquent a été réalisé ces trois dernières années pour **mettre en place une fonction informatique transversale** et, à l'instar de la fonction RH et la fonction financière, pilotée par le Conseil d'Etat. La mise en place d'un CoPil et de divers groupes de travail permet de disposer d'une vue d'ensemble nécessaire au pilotage fin des questions relatives à la fonction informatique cantonale. Un cabinet de transformation, spécialisé dans ce genre de travaux, a soutenu ces changements à travers un programme de transformation. Cette phase de transformation touche à sa fin. Le cabinet va lentement laisser sa place aux équipes internes qui devront reprendre les missions et se les approprier.

4.3. Le programme de support à la transformation des métiers de l'Etat.

La Stratégie informatique change progressivement la manière de travailler à l'Etat et impacte les relations entre les services et les pouvoirs. Un programme de support à la **transformation des métiers de l'Etat** a été bâti sur 7 thématiques essentielles, elles-mêmes déclinées en 17 sous-thèmes. Ce programme constitue la feuille de route annuelle de la Stratégie informatique. Un suivi est réalisé toutes les deux semaines avec le président du CoPil et les présidents des groupes de travail. L'état d'avancement est présenté deux à trois fois par année à la Délégation du Conseil d'Etat aux questions informatiques. Les points d'attention se concentrent sur l'instrumentation informatique, les outils d'inventaires et la création du deuxième centre de calcul.

Le SCI évoque des nouveautés en matière de négociation des contrats. Grâce au pilotage transversale, il est désormais possible de négocier le prix des contrats de manière globale à la fois pour le périmètre naturel de l'Etat et pour le parapublic. Des économies de près de Fr. 900'000 ont pu être réalisées lors de la signature de 4 gros contrats en 2018.

Le SCI a mis en place une veille stratégique et technologique afin d'être tenu au courant de ce qui se passe au sein des instances cantonales et fédérales traitant de questions liées à l'informatique.

Une avancée marquante a été réalisée dans la mise en œuvre de l'architecture technique cible. Une architecture globale pour l'ensemble de l'état a été définie. Tous les travaux sont effectués par rapport à un plan coordonné garantissant la solidité à long terme de l'informatique de l'Etat du Valais.

4.4. L'état de la fonction informatique

Dans la Stratégie informatique du canton, l'état de la fonction informatique consiste à poser un diagnostic sur le positionnement et la gestion de l'évolution de l'informatique cantonale, ainsi que sur ses fonctions clés. **En 2018, le positionnement de la fonction informatique est confirmé sur son périmètre naturel.** Les dispositifs producteurs (Police cantonale, ICT-VS, SCI) collaborent de façon effective au travers des instances.

La production informatique s'est renforcée. Un élément clé est la désynchronisation des deux centres de calcul. Cette indépendance des réseaux entre les deux centres de calcul a été déterminante lors des inondations d'août 2018. L'arrêt des services n'a duré qu'une nuit. Sans cela, le blocage aurait duré beaucoup plus longtemps. La sécurisation du centre de calcul secondaire est terminée.

Le volume des demandes informatiques a légèrement augmenté par rapport à 2017. Le processus est bien compris par les services métiers. Cette augmentation nécessite aussi plus d'arbitrage. Certains services doivent intégrer le processus de demande informatique dans leurs processus.

En matière de sécurité informatique, la gouvernance est en place. Un exercice d'évacuation a été réalisé au mois de mars 2019 avec une simulation de feu dans un bâtiment. La sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique se poursuit.

4.5. Le budget et les dépenses

La dépense effective pour l'exercice 2018 a été de Fr. 18.6 millions soit près de 90% du budget. **Le niveau d'engagement 2018 témoigne de la montée en puissance de la mise en œuvre de la Stratégie informatique.** Les écarts proviennent de travaux concernant les centres de calcul qui ont dû être reportés par manque de disponibilité de certains fournisseurs. Certains projets métiers n'ont pas pu débuter en raison du manque de ressources humaines dans les services. D'autres projets ont été anticipés afin de conserver une dynamique forte. Le pic d'investissement a été atteint en 2018.

La priorité initiale sur le rattrapage se porte désormais sur l'évolution des plateformes et le support aux projets métiers.

24% des dépenses concernent le rattrapage informatique (Fr. 4.5 millions). La sécurisation des infrastructures de base permet de réduire les risques sur la continuité du système d'information et sur les données numériques de l'Etat.

64% des dépenses concernent l'évolution des plateformes (Migration du cœur de réseau, BDR et plateforme police, Service Now et conteneurisation) (Fr. 12 millions). Ces évolutions dispensent des meilleures performances et une flexibilité accrue. L'efficacité des Services utilisateurs s'en trouve améliorée.

9 % des dépenses concernent l'évolution de la fonction informatique (Fr. 1,6 millions) (pilotage et coordination de la fonction informatique).

3 % des dépenses concernent les projets métiers (Fr. 600'000.-) avec la participation aux projets pilotes (ACM, eConstruction, Fiscalité) et le support aux projets transverses (ECM, eConstruction, SAS...)

4.6. Les ressources humaines

Les recrutements 2018 ont permis de renforcer la capacité à réaliser et terminer les projets métiers. Le plan de recrutement prévoyait l'allocation de 8.5 postes. A ce jour, 7.5 postes ont été pourvus et le poste de PMO Entreprise sera prochainement attribué.

4.7. Les projets clés

Le portefeuille des projets clés comporte 13 programmes, dont la majorité demande un suivi rapproché. Le cabinet de transformation a apporté un support spécifique à 8 de ces projets clés. L'appréciation critique de l'état de ces projets est partagée avec la Délégation du Conseil d'Etat deux fois par an. Les chefs de projets apprécient que leurs projets fassent partie de ce portefeuille. Ils gagnent en visibilité politique et en capacité décisionnelle. Les moyens engagés dans ces projets sont aussi plus importants. Un descriptif des projets clés figure dans le rapport sur la stratégie.

La mise en œuvre de la Stratégie informatique gagne en visibilité et en confiance au sein de l'Etat du Valais.

4.8. Perspectives 2019

En 2019, la fonction informatique doit être le support effectif des transformations de l'Etat. Celui-ci devra définir ses priorités métiers au niveau de la cyberadministration. L'un des objectifs essentiels de 2019 est la contractualisation du 2^e centre de calcul. L'Etat veut privilégier un partenariat en Valais afin de mutualiser les forces. Ce centre de calcul doit profiter à l'ensemble de la fonction publique valaisanne (communes). Ces exigences rendent le projet complexe. Les travaux débuteront cette année encore. Un autre élément central pour 2019 est l'extension de la gouvernance de la fonction informatique au-delà de son périmètre naturel vers le parapublic cantonal.

5. Questions des députés

Qui sera le partenaire pour la construction du 2^e centre de calcul ?

Il n'est pour l'heure pas possible de communiquer à ce propos en raison d'une clause de confidentialité signée par les parties. Le Conseil d'Etat communiquera une fois la contractualisation assurée.

Comment est effectuée l'appréciation de la situation moyenne sur les trois dispositifs producteurs que sont ICT-VS, la Police et le SCI?

Cette appréciation est mesurée grâce à des indicateurs sur le nombre d'incidents, de cas à traiter, les opérations de maintenance. Il s'agit d'éléments factuels. D'autres évaluations moins factuelles sont faites par les dispositifs producteurs eux-mêmes. Dans les faits, le SCI souhaite aboutir à une appréciation des plus factuelles pour éviter tout biais.

Comment convaincre les différents acteurs du bien-fondé de la Stratégie informatique au-delà de son périmètre naturel ?

Le SCI a eu une approche itérative, en déployant la Stratégie informatique d'abord au sein de l'Administration cantonale en apportant une valeur ajoutée aux collaborateurs. Petit à petit il devient plus simple de convaincre au-delà du noyau dur de l'Administration cantonale. C'est ce qui s'est passé avec ICT-VS qui ne voulait pas faire partie de la Stratégie informatique au début. Après deux ans de mise en œuvre de la stratégie, au vu des moyens engagés et des résultats atteints, ce sont eux qui sont demandeurs. La stratégie informatique est désormais capable de se projeter sur son périmètre d'influence, c'est-à-dire, le parapublic, les hôpitaux avec qui des collaborations sont envisagées de manière ponctuelle.

Le plan de ressources humaines de la Stratégie informatique prévoyait 36 postes supplémentaires répartis sur les trois dispositifs producteurs. Où en est-on avec les engagements ?

Actuellement, 24 EPT sont venues renforcer le SCI, 2 EPT à la Police cantonale et 5.5 à ICT-VS, ce qui fait un total de 31.5 EPT engagées dans la Stratégie informatique. Dans les 36 EPT prévues sont comprises des requalifications de personnes en place. Il n'a pas été possible de dégager suffisamment de ressources pour avoir des postes de coordinateurs informatiques à 100%. Chaque département dispose d'un coordinateur informatique mais dont ce n'est pas la seule mission.

6. Conclusion

La Commission des institutions et de la famille a pris connaissance avec intérêt du rapport annuel pour l'année 2018 concernant la mise en œuvre de la Stratégie informatique. Elle salue les améliorations apportées en terme de vulgarisation avec l'ajout d'un glossaire détaillé. La commission souhaite disposer pour un prochain rapport d'une vue globale de l'engagement des ressources humaines dans la Stratégie informatique.

Elle remercie les représentants du comité de pilotage, le chef du Service informatique et tous les collaborateurs du SCI pour leur engagement et les encourage à poursuivre la transformation et la modernisation des infrastructures informatiques de l'Etat du Valais.

Le président
François Pellouchoud

La rapporteure
Gervaise Marquis