

Crédit complémentaire pour la mise en place de la plateforme technique de la cyberadministration à la Ville de Lausanne

Préavis N° 2011/10

Lausanne, le 2 février 2011

Monsieur le président, Mesdames, Messieurs,

1. Objet du préavis

Lors de sa séance du 2 mars 2010, votre Conseil adoptait les conclusions du préavis N° 2009/58 et allouait à la Municipalité un crédit d'investissement du patrimoine administratif de 1'615'000 francs, en vue de permettre la mise en place de la plateforme technique nécessaire au déploiement de la cyberadministration.

Ainsi qu'elle vous l'a annoncé dans sa communication du 19 novembre 2010, la Municipalité a validé, en raison de son caractère urgent, le financement du projet pilote "Portail clients des Services industriels" par le préavis 2009/58. L'investissement nécessaire à la réalisation de cet objectif est de 399'000 francs. Le présent préavis est donc destiné à régulariser le dépassement du crédit octroyé, qu'il convient d'arrondir à 400'000 francs, compte tenu de la majoration à 8% du taux de TVA dès le 1^{er} janvier 2010.

2. Le Portail clients des Services industriels

Les objectifs de ce projet ont été exposés dans la note à votre Conseil précitée. En substance, il s'agit :

- d'engager les SIL dans la voie de la rationalisation des processus internes et de segmenter les services offerts aux clients, en distinguant les grands comptes des clients standards;
- de placer les SIL en position de leader en matière d'innovation et de qualité de services, face à la concurrence.

Lors de sa séance du 29 juin 2010, le comité de pilotage informatique (COPILINF) a conclu à la nécessité de mettre en œuvre dans les délais les plus rapides le projet de portail extranet à l'usage des clients des SIL, en raison d'aspects stratégiques prioritaires, notamment la forte demande des lausannois en services permettant de faciliter les relations avec l'administration des SIL, ainsi qu'en services leur permettant de mieux maîtriser leur consommation d'énergie. S'y ajoute le motif de la libéralisation du marché de l'électricité pour l'ensemble des consommateurs, qui pourrait déployer ses effets à l'horizon 2013-2014.

Concrètement, la solution extranet retenue permettra aux SIL de fournir à leurs clients des services spécialisés, des informations techniques et commerciales directement liées aux produits proposés et d'améliorer la qualité de la gestion et de la distribution, de professionnaliser les services et, ainsi, d'assurer la satisfaction de la clientèle et donc sa fidélité.

Le client internaute pourra notamment afficher ses données personnelles et techniques, décider selon quel processus il souhaite dialoguer avec les SIL, avoir accès à son relevé de compteur, modifier le mode de paiement des prestations et le plan de facturation des acomptes, visualiser les factures, ouvrir, modifier et résilier un contrat, annoncer un changement d'adresse, choisir un approvisionnement en énergie "verte" (ou « grise »...), etc.

Ce portail clients sera interconnecté aux bases de données des SIL, notamment avec SAP et la GED (gestion électronique des documents). Il s'intègre finement dans le processus de gestion des clients (CRM) mis en place par les SIL, permettant ainsi la consolidation harmonieuse de sollicitations électroniques, téléphoniques ou physiques.

Ce projet est à considérer comme un projet pilote. L'investissement qu'il nécessite contient de nombreux composants verticaux¹ qui seront réutilisables plus tard, lorsque les autres services de l'administration décideront d'offrir des prestations en ligne.

Pour la réalisation de ce portail, la société retenue offre l'avantage de l'expérience de la mise en œuvre d'une solution comparable pour une entreprise tessinoise de commercialisation et de la distribution d'eau, de gaz et d'électricité.

3. Mise en service du "Portail des services industriels"

Le déploiement du Portail s'effectuera en deux étapes :

- d'ici à la fin du 1^{er} trimestre 2011, les clients pourront consulter en ligne leurs données contractuelles;
- d'ici à la fin du 3^{ème} trimestre 2011, l'entier du système interactif sera disponible.

4. Aspects financiers

4.1. Échelonnement des dépenses

Le montant total à investir est de 399'000 francs, calculé sur la base d'un taux de TVA de 7,6 %, à arrondir à 400'000 francs en raison de la hausse du taux de TVA dès le 1^{er} janvier 2011. Il comprend l'offre de 249'000 francs déposée par la société retenue pour développer le système, ainsi qu'une somme de 150'000 francs pour les composants matériels d'infrastructure et la mise en exploitation du système, nécessaires au déploiement de la solution. En date du 17 novembre 2010, la Municipalité a adjugé les prestations de services correspondant au 1^{er} montant indiqué. Les acquisitions de matériel s'effectueront au fur et à mesure des besoins. Les dépenses seront engagées en totalité d'ici à la fin du 3^{ème} trimestre 2011.

4.2. Charges annuelles

Les charges financières, calculées selon la méthode de l'annuité constante, avec un taux d'intérêt de 3,5 % et une durée d'amortissement de cinq ans, s'élèvent à 88'600 francs.

¹ Le préavis de Cyberadministration concernait la mise en œuvre du socle, soit d'éléments horizontaux ou transverses. Il s'agit, tels un outil de gestion de contenu ou un système de paiement électronique, d'éléments offrant des fonctionnalités de base, utiles à la mise en place de prestation métier. Ici, on parle d'éléments verticaux ou métier, qui serviront d'exemples et de preuves de concepte pour les futures réalisations.

5. Conclusions

Vu ce qui précède, nous vous proposons, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le préavis n° 2011/10 de la Municipalité du 2 février 2011;

ouï le rapport de la commission nommée pour examiner cette affaire;

considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide :

1. d'allouer à la Municipalité un crédit complémentaire d'investissement du patrimoine administratif de 400'000 francs en vue de permettre le financement du projet de *Portail clients des Services industriels*;
2. d'amortir annuellement le crédit prévu sous chiffre 1 à raison de 80'000 francs par la rubrique 1500.331 du budget de fonctionnement du service d'organisation et d'informatique;
3. de faire figurer au budget de fonctionnement les intérêts relatifs aux dépenses découlant du crédit figurant sous chiffre 1, à la rubrique 1500.390 du service d'organisation et d'informatique.

Au nom de la Municipalité

Le syndic :
Daniel Brélaz

Le secrétaire :
Philippe Meystre