

**Rapport de la commission du Conseil communal d'Yverdon-les-Bains
chargée de l'examen du préavis PR22.15PR**

concernant

**une demande de crédit d'investissement de CHF 1'000'000.- pour le
déploiement de projets dédiés à la transformation numérique dans le
champ d'activité du Service des énergies**

Monsieur le Président,

Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers,

La Commission a siégé le 29 août 2022.

Elle était composée de Mesdames et Messieurs Maëlle DARIDON, Pascale FISCHER, Kevin DELAY, Loann GAILLARD, Marc NICODET, Philippe PAVID, Bart WIND et de la soussignée, désignée présidente.

La délégation municipale était composée de Messieurs Benoist GUILLARD, Municipal, M. Jean-Michel GERMANIER, Chef de service, M. Diego SANCHEZ GOULD, Resp. dép. Systèmes d'information et finance. Nous les remercions vivement pour leurs informations claires et précises et pour leurs réponses à nos questions.

Introduction :

Le Service des Energies (ci-après SEY), après avoir vécu comme un électrochoc le cas «Brinaz», a décidé de mettre de l'ordre dans tous ses outils informatiques, de supprimer les doublons dans le traitement des données, de sécuriser celles-ci et surtout de faire dialoguer entre eux tous les composants de ce système. Il a donc fait appel aux compétences de M. Sanchez Gould et lui a donné mission de créer ce Département Système d'information et Finances et de mettre en place les outils de pilotage digital.

Le SEY se doit de mettre en place un système de programme informatique performant, à jour, qui lui permette de contrôler la production, la vente et la consommation afin d'accompagner au mieux les utilisateurs et utilisatrices et l'économie.

La mise en place d'un programme CRM (Customer Relationship Management) sert à améliorer les relations et les services avec les clients et clientes. Il tend à répondre aux vœux du SEY concernant sa volonté d'être efficace dans le service à la clientèle . Le SEY a établi une feuille de route qui comporte 6 projets et dont 4 font l'objet de la demande de crédit et du préavis.

Projet 1 : Gouvernance du système d'information

Ce projet donne la possibilité de mieux connaître les données avec lesquelles le service travaille. Il est important d'avoir un système de contrôle interne ainsi qu'un système de management de la qualité. Il s'agit également de mettre en place la gestion du système d'information du SEY, de la cybersécurité et de pouvoir collaborer avec l'office informatique de la commune.

Projet 2 : Data Lake et Business intelligence (informatique décisionnelle)

Ce projet prévoit le stockage et l'entreposage des données. La Business intelligence permet la prise de décisions, le pilotage du SEY par les données, le suivi des investissements, la tenue du budget ainsi que l'avancée des travaux et ceci pour chaque intervention.

Projet 3 : ARC-Y mise en place d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM)

Les étapes de ce projet font partie d'un projet d'investissement « Plateforme 2018 ».

Projet 4 : Digitalisation des processus

Il s'agit de scanner tous les documents pour être plus efficace. Un audit sera mis en place pour identifier tous les processus susceptibles d'être digitalisés. Ceci permettra aussi de réduire l'espace très important actuellement dédié aux archives.

Projet 5 : Amélioration du système de management de la qualité

Le logiciel existant qui cadre la conduite du système-qualité ISO n'est plus compatible. En effet, c'est un outil très compliqué à utiliser car seul le responsable-qualité du SEY y a accès et est seul à pouvoir modifier et enregistrer les données. ISO n'accepte plus cette façon de faire car tous les collaborateurs et collaboratrices devraient pouvoir y accéder et travailler avec ce logiciel. La réglementation a changé et si nous ne nous plions pas aux normes, nous courons le risque de ne plus être certifiés.

Le système de management gère non seulement tous les documents associés au service mais également la matrice de compétences des collaborateurs et collaboratrices, l'information des points critiques et des points à risques, donc il doit être parfaitement sécurisé.

Projet 6 : Smart city

Ce projet fera l'objet d'un prochain préavis, il sera financé au plan des investissements et n'entre pas dans de cette demande de crédit.

Les membres de la commission se sont interrogés sur les points suivants :

1. La réflexion menée par le SEY et l'investissement très important demandé ne pourraient-ils pas être bénéfiques pour **l'ensemble de la Ville** ? Et pourquoi est-ce que ce projet de digitalisation est porté par les SEY alors que la Ville a un service informatique transversal ?

Les besoins du SEY sont très spécifiques et doivent être traités urgemment du fait des exigences légales et de la problématique de la libéralisation du marché. Ayant les compétences suffisantes à l'interne, il est moteur dans la mise en œuvre qui sera dès lors utile non seulement au SEY mais aussi à disposition de tous les secteurs de la Ville.

2. **Sécurité des données** : Il nous a été confirmé que ces dites données sont régies par l'article 320 du code pénal et qu'elles ne peuvent pas être vendues ou transmises à des tiers, ainsi que précisé sur le portail-client. En outre, la commission a obtenu l'engagement que si des données devaient être stockées sur un Cloud, ce dernier serait exclusivement situé en Suisse et n'aurait aucune ramification en dehors de nos frontières.

3. Le **financement** demandé a été établi de manière très stricte, dans le cadre méthodologique du projet, avec une précision de l'ordre de $\pm 10 \%$.

Conclusions :

C'est donc à l'unanimité de ses membres que la commission vous recommande, Monsieur le Président, Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers d'accepter les conclusions de ce préavis et de voter les articles tels que présentés.

Mireille BANDERET, rapportrice

A rectangular box containing a handwritten signature in cursive script that reads "M. Banderet".

Yverdon-les-Bains, le 10 septembre 2022