

Soins palliatifs
L'exposition «Si un jour je meurs...» renseigne et suscite la réflexion. **p.16**



Sécurité informatique
Faire face à l'explosion du nombre des interconnexions entre ordinateurs. **p.10**



Couture lausannoise
Journée vaudoise au Parlement fédéral en tablier de vigneron. **p.2**



La Gazette

N° 216 – 2 juin 2010

Journal de la fonction publique

Avant-projet de parlement



Le hall public du parlement débouchera par une ouverture (en vert) sur la rue Cité-Devant, découvrant la façade sud de la maison Charbonnens.

L'avant-projet du parlement réunit les salles de commissions dans la maison Charbonnens, l'une des plus

anciennes maisons privées partiellement conservées de Lausanne, portant le nom d'une famille de notable qui gravitait

autour de l'évêque au XII^e siècle. La façade sud deviendra ainsi visible sur toute sa hauteur. **pp. 8-9**

COFOP

Deux nouvelles halles pour la préformation de jeunes en difficulté ont été inaugurées au Centre d'orientation et de formation professionnelles (COFOP). **p.11**



Simplification

Les services de l'administration et leurs collaborateurs ont été invités à proposer des mesures de simplification administratives dans le cadre de la démarche «SimpA». À ce jour, près de cent propositions ont été déposées. **pp.12-13**



Téléphonistes

Des centres d'appels téléphoniques se développent dans les services les plus sollicités. Dotés de compétences et d'outils, ils résolvent la plupart des cas. **pp.4-7**



Dépliant Vaud 2010



Le portrait du canton de Vaud 2010, sous la forme d'un dépliant de 12 pages, est sorti de presse. Ce document contient les informations de base, actualisées à chaque nouvelle édition, sur le canton (histoire, géographie, ressources, autorités, chiffres clés). Il peut être remis gratuitement à toute personne intéressée, au guichet ou en annexe aux correspondances de l'administration cantonale. Il existe en français, en allemand et en anglais.

- À commander au BIC, de préférence par messagerie, à l'adresse info.bic@vd.ch

Publication des audits sur le logiciel SIEF

Le Conseil d'Etat a publié les audits sur le logiciel SIEF, dont il a renoncé à poursuivre le déploiement en 2009. Ce projet, destiné à l'administration des établissements de formation, a été confié, en 2006, à HP Suisse.

Deux audits externes commandés en 2009 ont mis en évidence l'insuffisance de la couverture des besoins, la disproportion de l'implémentation effective et de l'investissement consenti, diverses difficultés d'utilisation, des défauts de conception et d'architecture, une qualité défailante des livrables ainsi que des carences dans le

support du fournisseur. Alors que 6,5 millions de francs ont été dépensés sur un crédit total de 8,5 millions, un litige oppose l'Etat à HP Sàrl, qui sera porté sur le terrain judiciaire.

Le rapport confié au Contrôle cantonal des finances (CCF) à propos de la gestion du projet comprend dix recommandations, en partie déjà appliquées. Les modalités de conduite des grands projets informatiques ont été clarifiées, formalisées et renforcées à la DSI, qui sera d'ailleurs dotée d'un logiciel de gestion de portefeuille de projets.

Nouveau délégué à la communication au DSE

Catherine Lavanchy, ex-déléguée à la communication du DSE, a rejoint la Direction générale de l'enseignement postobligatoire en qualité de conseillère en communication. Son successeur au DSE sera **Erik Reumann**, ancien journaliste, actuellement porte-parole au Département fédéral des affaires étrangères.

Âgé de 45 ans, Erik Reumann a travaillé successivement pour le «Nouveau Quoti-

dien» (de 1991 à 1994), la Télévision suisse romande (de 1997 à 2000), l'Agence télégraphique suisse (2002-2003) et «La Liberté» (de 2003 à 2009).

À plusieurs reprises dans sa carrière, Erik Reumann a également occupé des fonctions de délégué à l'information et à la communication au sein du Comité international de la Croix rouge à Moscou.

Votre prévoyance, vos questions

Maintenir le niveau de prestation lors d'une baisse de salaire

La Caisse de pensions de l'Etat de Vaud (CPEV) répond à vos questions d'assurés.

«*Diminution du taux d'activité ou baisse de salaire: peut-on maintenir le niveau de prestations antérieur ?*»

Conséquence d'une réduction de salaire ou du taux d'activité

Le plan d'assurance de la CPEV, qui applique le système de la primauté des prestations, prend en compte pour le calcul de ses prestations la durée d'assurance, le salaire assuré et le taux moyen d'activité.

La variation d'un de ces éléments aura une influence sur le niveau des prestations (retraite, invalidité, décès). Par conséquent, la diminution du taux d'activité ou du salaire entraînera une baisse des prestations.

Maintien du taux d'assurance ou du salaire

Pour maintenir les prestations au niveau antérieur, l'assuré, dont le taux d'activité ou le salaire cotisant est réduit, a la possibilité de maintenir son assurance sur la base d'un ancien taux d'activité ou de son ancien salaire cotisant.

S'il opte pour cette possibilité, l'assuré continuera à verser des cotisations sur la différence entre l'ancien et le nouveau taux d'activité ou salaire cotisant. Il paiera non seulement sa part (9%) mais également celle de l'employeur (15%), qui ne sera plus versée.

Obtenir le maintien

Dès qu'une diminution du taux d'activité ou du salaire cotisant est constatée par la

Caisse (en principe le mois suivant le changement), une lettre est adressée à l'assuré lui proposant le maintien de l'assurance et lui indiquant le coût de cette option. L'assuré a 30 jours pour donner suite à cette proposition.

Toutefois, il peut lui-même contacter la Caisse avant la diminution du taux d'activité ou du salaire pour connaître le coût d'une telle opération, ainsi que les incidences sur ses prestations. Ce contact préalable permettra, en cas d'acceptation, que les nouvelles cotisations soient retenues sur le salaire dès le changement, évitant ainsi des cotisations rétroactives.

- Suivez l'actualité de la Caisse de pensions de l'Etat de Vaud sur le site www.cpev.ch. Faites part de vos questions et réactions à l'adresse gazette@cpev.ch

Tournoi de foot de l'administration cantonale Rendez-vous le 12 juin à Chesaux



Le tournoi de football de l'Administration cantonale aura lieu le 12 juin 2010 sur les terrains de Sorécot, à Chesaux. Supporters et supportrices sont attendus dès 10 heures pour suivre les 42 équipes inscrites. La remise de prix est prévue aux environs de 17h.

Informations supplémentaires: intranet Etat de Vaud

«Ça marche dans l'administration» du 13 au 19 septembre

L'action «Ça marche dans l'Administration cantonale vaudoise», qui avait enregistré la participation de 350 personnes participer en 2009, sera reconduite cette année dans le cadre de la Semaine de la mobilité.

Du 13 au 19 septembre, les collaborateurs de l'administration seront invités à porter leurs podomètres et atteindre les 10 000 pas recommandés afin de combler le déficit d'activité physique affectant plus de deux tiers de la population. Un classement par service sera effectué et les gagnants récompensés.

L'année dernière, le Ministère public s'était brillamment illustré. Treize millions de pas avaient été effectués, soit une distance égale à celle qui nous sépare du Machu Picchu, au Pérou! Un record à battre...

> Les informations sur l'inscription seront communiquées par l'intranet.



Journée vaudoise au Parlement fédéral

En tabliers de l'Ecole de couture de Lausanne

La députation vaudoise arbore des tabliers de caviste réalisés à l'ECL.



Ambiance concentrée, Abruissement d'étoffes... Dans tous les coins ça coupe, ça coud, ça repasse, ça faufile. Les élèves de l'Ecole de couture de Lausanne s'affairent toutes sur un ouvrage bien particulier. Tissus noir, ce sont des tabliers de caviste. En nombre suffisant pour que chaque membre de la députation du Canton de Vaud puisse en arborer un lors de la Journée vaudoise au Parlement fédéral. Et servir sans taches les mets que préparera Philippe Rochat pour leurs hôtes confédéraux. Gastronomie et talents d'aiguille, deux des nombreux atouts vaudois présentés, que chacun pourra apprécier sur pièces, à Berne le 2 juin. – JC



JULIE CHRISTIN



Accueil téléphonique: le temps des

Les services de l'Etat les plus sollicités se sont dotés de centres chargés de résoudre 80% des milliers d'appels qui affluent chaque mois vers ces numéros. Un peu de patience, la valeur

Impôts: un service professionnalisé

En cinq minutes, le Centre d'appel téléphoniques des impôts (CAT) est à même de résoudre neuf demandes sur dix qui arrivent au 021 316 00 00. Formation et technologie adaptées sont à la base de ce succès.

Coiffée de son casque, Caroline Ginier prend un appel. Au bout du fil, une personne expose son problème. Tout en l'écoutant, la responsable du CAT affiche à l'écran le dossier de son interlocutrice: échanges de correspondance, de mails, situation fiscale. Toutes les informations sont là, à portée de souris. En poursuivant la conversation, elle tape rapidement sur sa calculette avant d'énoncer les chiffres d'une simulation de taxation. Environ cinq minutes de dialogue (c'est d'ailleurs le temps moyen d'un appel au CAT), et la conversation prend fin. Comme neuf personnes sur dix, celle-ci a raccroché, en possession des informations dont elle avait besoin. «Nous ne renvoyons que 10% des appels vers les spécialistes ou les taxateurs», confirme Caroline Ginier, ravie que le CAT, dont elle s'occupe depuis sa création en

2004, bénéficie d'une jolie cote de satisfaction auprès des contribuables: ils ont été 150 000 à l'appeler en 2009.

Un premier aiguillage des appels se fait en fonction des propositions du serveur vocal, qui correspondent aux principaux besoins des appelants. Ensuite, l'appel entre dans la file d'attente, jusqu'à ce que le système informatique l'oriente vers l'une des 44 téléconseillères ou l'un des quatre téléconseillers disponibles.

L'informatique à l'aide

Les recettes du succès du CAT résident dans l'efficacité des outils à disposition: une puissante base de données, aisément accessible, un système informatique qui gère parfaitement la téléphonie, se souvient même des numéros des appelants qui raccrochent avant qu'on leur ait répondu, pour les réinsérer

dans la file d'attente en priorité lorsqu'ils rappellent. Côté humain, les compétences professionnelles sont bien sûr essentielles: à côté du savoir faire (des connaissances métiers qui s'acquièrent à l'ACI), le savoir-être est ici primordial. « Il faut vouloir aider les gens », résume Caroline Ginier. Reste que cette empathie (d'ailleurs testée lors du recrutement) ne résisterait pas à des conditions de travail inadéquates. Au CAT, on travaille en principe à mi-temps, au maximum à 60%. On prend en moyenne 40 appels lors de cette demi-journée de travail, en plus des tâches de back-office, qui incluent la réponse aux courriels (25 500 mails traités en 2009). «Travailler à 100% dans un call center, c'est l'échec assuré, et il est prouvé que la personne ne traitera pas plus d'appels qu'à mi-temps», assure la responsable.

Formation à l'écoute

Il faut trois mois de formation pour être autonome au CAT — et une année (le tour du calendrier fiscal) pour bien connaître le métier. Après un enseignement initial consacré aux bases de la fiscalité, les futurs téléconseillers et téléconseillères sont formés à l'accueil téléphonique. Dès la cinquième semaine, on écoute les conversations des collègues en poste. Ensuite les rôles s'inversent, avant que les recrues traitent elles-mêmes les appels, sous la supervision des responsables de groupe, dont l'oreille reste en permanence attentive: elles veillent à la qualité de service en écoutant, pour chacun et chacune, trois conversations par mois.

La particularité du call center de l'ACI tient aux deux gros pics annuels qui mobilisent les forces de travail: les quatre premiers mois de l'année, qui correspondent à l'envoi des déclarations d'impôt, et l'envoi des factures d'acompte, à l'automne. Hors de ces périodes, plusieurs sièges du CAT restent inoccupés et l'ACI a mis en place un système d'annualisation du temps de travail pour tenter d'aplanir ces incontournables pics qui tantôt monopolisent (jusqu'à 4000 appels par jour!), tantôt libèrent les forces de travail.



Les téléconseillères casquées du CAT (impôts). Au centre, la responsable Caroline Ginier.

call centers

problèmes motivant ajoutée est au bout du fil.

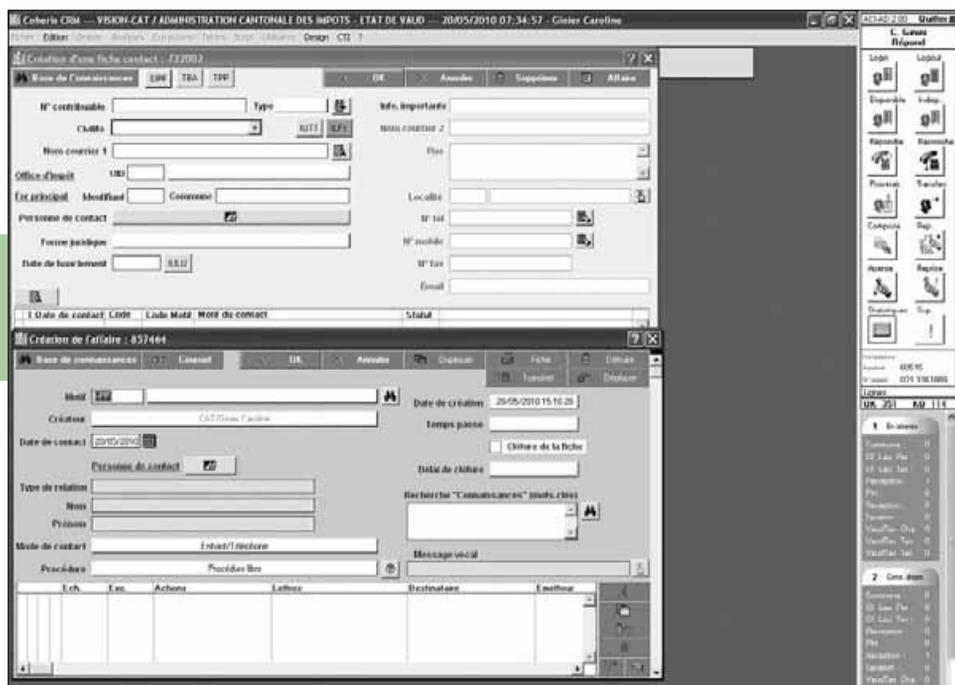
SAN: joignable!

Un temps pointé pour être difficile, voire impossible à joindre au téléphone, le Service des automobiles et de la navigation (SAN) fait des efforts pour inverser cette tendance.

Injoignable! La critique autrefois adressée au SAN en avait terni la réputation. Arrivé à la tête du SAN en 2008, Pascal Chatagny s'est attelé à résoudre ce problème — crucial, pour l'un des services cantonaux qui a le plus de relations directes avec les citoyens clients. Sur la base d'une étude de satisfaction confiée à un institut de sondage, Pascal Chatagny et Monika Burkhart, en charge du call center depuis 2008, cherchent différentes pistes pour améliorer le fonctionnement de l'accueil téléphonique. «Le système renseignait auparavant les appelants sur leur rang dans la file d'attente», explique la responsable. «Cette information a été supprimée. Mais surtout, le bug qui éjectait automatiquement les personnes en attente après sept minutes a



Le SAN dispose de deux cellules de cinq postes d'accueil téléphonique.



L'écran des opérateurs des centres d'appel (ici l'ACI) permet de gérer à la fois les informations métier et, à droite, les fonctions téléphoniques.

été corrigé. Les clients restent en ligne jusqu'à prise en compte de leur appel.»

Les réponses toutes faites

Pour pouvoir traiter un plus grand nombre d'appels, le service a identifié une douzaine de questions récurrentes. Les réponses correspondantes sont désormais connues par cœur par les collaborateurs et collaboratrices du call center: au lieu d'occuper les spécialistes avec ce genre de questions, ce sont donc des généralistes qui font office de premier support. Seules les requêtes nécessitant des connaissances métiers pointues sont dirigées vers les gestionnaires de dossiers. Le simple fait de fournir une réponse standard solde à la fois un cas, satisfait rapidement un client et permet aux spécialistes de se concentrer sur des requêtes particulières.

Cette façon de faire a permis d'améliorer la situation, en particulier lors du pic annuel de février et mars, mois qui suivent l'envoi massif des bordereaux de taxes automobiles. À cette période, l'effectif du call center est renforcé, avec notamment le concours des apprentis du service.

Début mai, une autre mesure a été introduite, pour améliorer l'accessibilité du service à la mi-journée. Paradoxalement, elle passe par la fermeture du centre d'appels entre 12h15 et 13h15. «Auparavant, le téléphone restait ouvert à ces heures, rappelle Pascal Chatagny. Mais comme les collaborateurs prenaient leur pause repas en deux temps, seule la moitié des effectifs était à même de prendre des appels, ce qui rallongeait le temps d'attente» et créait du mécontentement. Le SAN teste cette

solution de franche pause téléphonique de la mi-journée durant six mois, pariant sur l'amélioration de l'accueil global sur cette tranche horaire. «On ne reçoit de toute façon qu'une vingtaine d'appels dans ces 60 minutes», nuance le chef de service.

Appels en baisse

Ces différentes mesures ont déjà entraîné une réduction du nombre d'appels. «Probablement que le taux de réponse étant très largement supérieur à l'année précédente, les personnes qui ont réussi à nous atteindre à la première tentative n'ont pas besoin d'essayer à nouveau», suppose Pascal Chatagny, pour qui l'objectif reste que le 021 316 82 10 réponde au minimum à 80% des appels — c'est d'ailleurs le cas depuis décembre 2009. En avril, le SAN a traité en moyenne 1075 appels chaque jour. Le 20 janvier, ce chiffre a atteint le pic de 1679 appels. Un objectif à plus long terme vise à offrir une formation pour développer les compétences à la conversation téléphonique.



Monika Burkhart (à gauche) responsable du call center du SAN, et Catarina Da Cruz, téléphoniste.



«Voyez d'abord notre site!»

Etat civil ou centre des documents d'identité: le SPOP tente de dériver le flux d'appels vers les pages internet.

Le message d'accueil du serveur vocal du Centre de biométrie est éloquent: à chaque fin de phrase, on y incite l'appelant à utiliser internet pour commander un passeport ou une carte d'identité. La voix du 0800 01 1291 va jusqu'à recommander aux non internautes de recourir à l'assistance de connaissances familières de la Toile! Mais avec un zeste de patience et un soupçon d'opiniâtreté, on finit par établir la communication avec l'une des deux personnes de ce call center ouvert le 1er mars.

Centre de biométrie assailli

«Notre intention était effectivement de montrer qu'internet est quasiment le seul canal pour ces démarches, puisqu'une importante application informatique a été développée à cette fin», confirme Jean-François Ferrario, chef de la division état civil, naturalisation et documents d'identité. À peine ouvert, ce guichet en ligne a été assailli par une population pressée de commander son passeport biométrique. «Nous avons enregistré près de mille demandes quotidiennes. Forcément, cela a créé de l'impatience», les administrés voulant s'assurer, par téléphone, du bon suivi de leur commande en ligne...

Aujourd'hui, le rythme de croisière est pris: avec 1,5 EPT, le numéro du Centre de biométrie parvient à traiter une centaine d'appels quotidiens.

Appelons maintenant le 021 557 07 07. Au numéro général de l'état civil vaudois, un serveur vocal recommande fortement de se rabattre sur les pages web, où l'on peut facilement commander différents actes en ligne.

«La commande téléphonique a été principalement prévue pour les personnes ne disposant pas d'un accès aisé à internet», relève Jean-François Ferrario. Ces commandes représentent tout de même un tiers des appels reçus à ce numéro. Les demandes relatives aux mariages et aux reconnaissances en paternité composent un autre tiers des appels (le dernier tiers véhiculant des demandes à géométrie variable).

C'est à Moudon que convergent les appels vers le centre administratif de l'état civil. Ce call center traite intégralement plus



Alexandra Pahud et Brigitte Berthet: deux voix du 021 557 07 07, le centre administratif de l'état civil.

de 90% des 300 requêtes qui lui parviennent en moyenne quotidienne. Un taux avantageux qui s'explique par la relative uniformité des demandes, malgré la complexité de certaines situations. «Cela permet aussi aux personnes que nous engageons d'être plus rapidement productives», note Jean-François Ferrario.

Etat civil: horaire continu et élargi

Equipé de quatre postes, le call center moudonnois est soumis à l'horaire continu, de 8h à 18h (à relever que pour le Centre de biométrie, la plage horaire s'étend de 7h30 à 18h30 — samedi inclus!).

Le plus souvent, trois postes sont occupés, quatre au besoin, et une personne seule peut assurer le service durant la pause de la mi-journée. Ici, on se partage le travail: au bénéfice d'une formation à l'entretien donnée sous forme de jeu de rôle, les 15 ETP présents sur le site prennent les appels, en rotation, selon un horaire assigné et assument les autres tâches du back-office, seules deux collaboratrices à 60% répondent exclusivement au téléphone.

Bientôt un serveur vocal au SPOP

À la différence du Centre de biométrie, le call center moudonnois ne dispose pas encore du logiciel de gestion des appels dont bénéficient le CAT des impôts et le SAN ce qui rend notamment la tenue de statistiques d'appels empirique.

Ce centre d'appels sert de projet pilote pour une future standardisation de l'accueil téléphonique principal du SPOP, projet qui devrait aboutir à une meilleure maîtrise des ressources humaines, en adéquation avec les besoins et les horaires des usagers.

À l'avenir donc, un message d'accueil proposant un menu de sélection devrait offrir une meilleure disponibilité au 021 316 46 46. Jean-François Ferrario est bien conscient que ce dispositif rebuttera ceux qui n'aiment pas «parler à des machines». Toutefois, malgré ce système quelque peu impersonnel et qui réclame l'attention de l'utilisateur, le call center et son système de sélection par le clavier «reste finalement un gage d'accessibilité».

Trois moyens complémentaires

Ancien responsable de Vaud telecom, André Bourget rappelle les étapes qui ont conduit à l'ouverture des call centers.

Pour André Bourget, qui fut jusqu'au 30 avril dernier et pendant plus de dix ans responsable des télécoms à l'Etat, cette mue du numéro principal de l'administration est étroitement liée à la technologie d'une part, et d'autre part à l'évolution de la notion d'accueil des citoyens au sens large. En 1999, l'Etat compte jusqu'à 232 centraux téléphoniques, avec autant de « numéros principaux ». Techniquement, il n'est alors pas toujours possible de transférer directement un appel dans un autre service ou un autre département. Cette multiplication des numéros est le pendant de l'exceptionnelle atomisation d'une administration répartie sur 643 sites!

«À la fin des années 80, rappelle-t-il, la tendance était à la suppression des réceptions téléphoniques, vue comme un facteur d'économie». De nombreux numéros internes sont alors publiés dans un annuaire largement diffusé. Cela a contribué à la diminution des appels vers le 021 316 21 11. Mais l'accès direct aux collaborateurs crée aussi du mécontentement, car les appels interrompent le travail. Et si l'on est trop souvent interrompu, on est moins bien disposé au téléphone...

Coûteux courriels

Dix ans plus tard, la messagerie électronique se généralise. Les dix dernières années correspondent à une importante décroissance du nombre d'appels au numéro principal, qui n'occupe plus que deux téléphonistes à plein temps (*encadré*). Si certains voient alors dans le courriel un possible moyen de substitution à la téléphonie, « répondre aux e-mails prend du temps. C'est même le moyen le plus coûteux de traiter les demandes des citoyens », assure le spécialiste des télécoms, pour qui la bonne réponse passe par une complémentarité entre un site internet doté d'un moteur de recherche performant, où les réponses aux questions fréquentes sont faciles d'accès, et du téléphone.

Mais quelle téléphonie? En fonction de leurs besoins, de la pression du public, les services choisiront entre trois solutions: l'accès direct aux collaborateurs, avec les inconvénients que l'on a dits, la collecte des appels entrants par une personne du service (téléphoniste réceptionniste), qui filtrera les appels,



Christa Baur, téléphoniste à l'Etat depuis 1986, a vu le métier évoluer et se modifier profondément.

traitera une partie des demandes et transférera celles auxquelles elle ne peut répondre; et finalement, le call center. Une structure plus lourde tant techniquement qu'au niveau de

l'organisation, et qui doit pouvoir traiter 80% des appels, donc résoudre autant de problèmes véhiculés par le téléphone.

Dossier: Luc Jaccard

L'entrée de secours

En 1986, l'administration cantonale engage une nouvelle téléphoniste pour son central principal. Elle rejoint ses deux collègues qui, dans le bâtiment de la Riponne, passent chaque jour 1500 appels ici et là dans les services. On les sollicite également à l'interne, pour leur demander une ligne internationale, voire un renseignement. En 2010, Christa Baur est toujours à son poste. Mais en 24 ans, le métier a complètement changé. La charge de travail liée à l'accueil téléphonique a drastiquement diminué: le 021 316 21 11 ne reçoit plus qu'une centaine d'appels par jour. Avenue Recordon (c'est là que se trouve aujourd'hui ce central, rattaché à la DSI), les deux téléphonistes ont d'autres tâches, qu'elles assument entre deux appels: mise à jour de l'annuaire en ligne ATEV, ou préparation et remise des téléphones portables, par exemple.

«Je veux pas parler à une machine, mais à une personne humaine!» Cette plainte, Christa Baur et sa collègue Yolande Mélard l'entendent souvent. Elle traduit le désarroi, l'impatience des appelants rebutés par le verbiage des serveurs vocaux, et qui ne disposent pas tous de téléphones à même de les commander. Les deux femmes reçoivent aussi les appels de personnes qui espèrent, par leur biais, contourner ces serveurs vocaux et être mis directement en relation avec des voix humaines. Une requête que ces deux standardistes ne satisferont pas, exhortant les demandeurs à la patience, habituées qu'elles sont à récupérer les appels des désespérés de l'annuaire (ou l'administration cantonale noircit plusieurs pages), ou des mécontents qui finissent par composer leur numéro. «On écoute, on essaie de rester calme. Et surtout, on laisse parler, expliquent-elles. Quand la personne a pu s'exprimer, la pression baisse et on peut l'aider».

Les salles de commissions seront réunies dans la maison Charbonnens mise en valeur

Le projet de nouveau parlement à la Cité s'est affiné. Les députés pourront travailler dans une des plus anciennes maisons privées partiellement conservées de Lausanne.

L'avant-projet «Rosebud» a été présenté aux membres du Grand Conseil début mai 2010. Depuis le concours d'architecture international gagné en juin 2009 par l'Atelier Cube SA, à Lausanne, et Bonell & Gil, à Barcelone, le futur parlement vaudois a vu son projet s'affiner pour répondre aux objectifs financiers et veiller au respect de la substance historique du site, conformément aux recommandations du jury.

Le projet «Rosebud», avec sa grande toiture de type pyramidal asymétrique, complète de manière significative la silhouette de la Cité, en bon rapport avec les éléments marquants qui l'entourent. Il comble un manque résultant de l'incendie de l'ancien parlement en 2002. Préservant les principaux éléments historiques du site, il instaure un dialogue heureux entre passé et futur dans un environnement emblématique du pouvoir.

L'avant-projet de construction, tel qu'il a été arrêté, est estimé à 20 millions de francs.

Les salles de commissions parlementaires, initialement prévues en majorité sous la salle du Grand Conseil, ont été toutes réunies dans la «Maison Charbonnens», voisine, à la rue Cité-Devant 11/place du Château 6. Cette modification permet de mieux valoriser les murs existants du parlement et de faciliter les conditions de travail en regroupant ces salles en lien avec le Secrétariat général du Grand Conseil situé place du Château 6.

Sous la salle du Grand Conseil, le futur restaurant gagne ainsi en hauteur et acquiert une représentativité en accord avec le parlement.

Le hall, grande force du projet

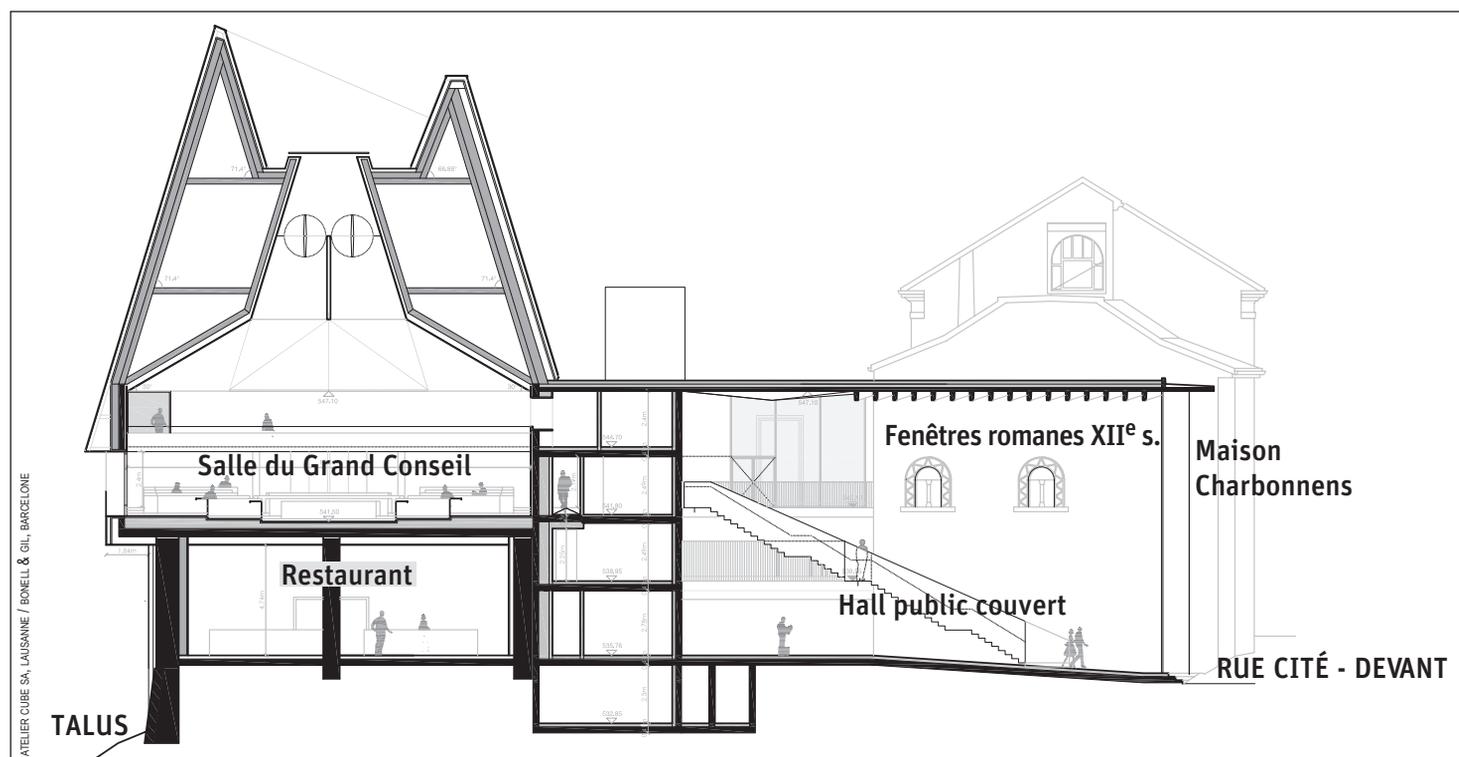
Une des caractéristiques majeures du projet tient à son hall public et aux circulations et éléments historiques qu'il permet de retrouver. Un passage nord-sud, de l'esplanade du château à la future terrasse du restaurant et à la placette Jean Bonnard sera possible.

Les données historiques et archéolo-

giques, notamment celles citées par Marcel Grandjean dans une monographie en 1979, ou celles réunies par l'archéologue Valentine Chaudet pour le conservateur cantonal Laurent Chenu, indiquent qu'un tel passage existait probablement entre deux rangées de maisons, l'une sur la rue, l'autre avec vue sur la plaine, à l'époque médiévale.

Une ouverture sur la rue Cité-Devant

Mais le plus spectaculaire sera l'ouverture sur la rue Cité-Devant, qui désenclavera le parlement. Pratiquée à la hauteur de la Maison Charbonnens, elle permettra de mettre à jour la façade sud de la plus ancienne maison privée partiellement conservée à Lausanne. Depuis longtemps transformée en mur mitoyen, cette façade exceptionnelle comporte deux fenêtres romanes à meneaux (voir coupe ci-dessous) qui remontent au XII^e siècle. Ces fenêtres sont actuellement visibles dans les couloirs du Service de la santé publique, à la rue Cité-Devant 11 (photos ci-contre).



Coupe de l'avant-projet «Rosebud».



Les exceptionnelles fenêtres romanes à meneaux de la façade sud de la maison Charbonnens, faisant actuellement partie d'un mur mitoyen visible dans les couloirs du Service de la santé publique à la rue Cité-Devant 11, apparaîtront en pleine lumière, au deuxième niveau de la façade qui sera découverte dans toute sa hauteur.

Le nouveau passage depuis la rue Cité-Devant mettra ces fenêtres en lumière et dans leur perspective originale. Mais il permettra aussi de retrouver un passage qui existait. Au Moyen Âge, la maison capitulaire, devenue par la suite Cour du Chapitre sur laquelle a été bâti le parlement d'Alexandre Perregaux, était accessible depuis la rue. Le passage a ensuite donné un accès direct au pressoir et aux caves de la Cour du Chapitre, selon Marcel Grandjean, avant que soit construit, au XVIIIe, un édifice contigu.

Joël Christin

Pour trouver les documents relatifs au projet de nouveau parlement et à son histoire:

www.parlement-vd.ch

Calendrier du projet

Le projet de nouveau parlement à la Cité est né il y a plus de 10 ans. Ses éléments clés ont été définis sur la base de nombreuses investigations, études et discussions menées ces dernières années.

Pour ce qui est des étapes récentes du projet, le calendrier initial a été adapté suite au concours d'architecture de 2009. Le temps perdu en raison du recours déposé lors de la procédure sélective n'a pas pu être rattrapé durant la phase d'avant-projet «Rosebud». En effet, la recherche et le développement d'un projet de qualité, qui réponde à toutes les demandes et recommandations, se sont avérés longs et complexes.

L'enquête publique sur le plan d'affectation se clôt le 3 juin. Une enquête publique sur le projet aura lieu cet été. La demande de crédit d'ouvrage au Grand Conseil sera présentée en février 2011. Le début des travaux devrait suivre en mai 2011 pour s'achever en avril 2013, sous réserve de l'obtention du crédit d'ouvrage, du permis de construire et de l'entrée en vigueur du plan d'affectation cantonal.



Un accès au hall public et passage vers l'esplanade du château sera possible depuis la placette Jean Bonnard et la terrasse du futur restaurant.



Le hall public sera aussi accessible par la rue Cité-Devant. L'ouverture (en vert) fera apparaître un mur de la Maison Charbonnens et ses fenêtres romanes.

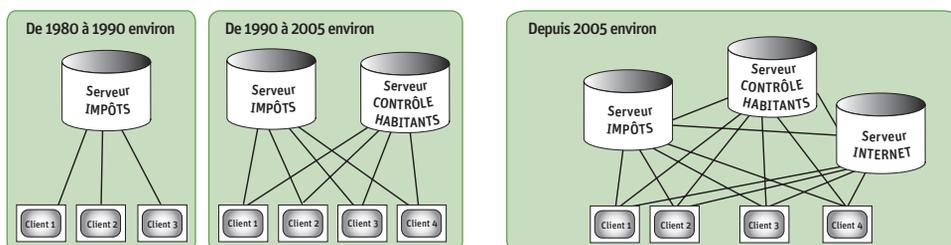
Sécurité des systèmes

Les probabilités pour faire face à la complexité

L'évolution des techniques et des habitudes, ainsi que la multiplicité des métiers exercés à l'Etat rendent la sécurité informatique si complexe qu'elle doit être abordée sous l'angle probabiliste.

« La complexité des systèmes est exponentielle. Une vision complète devient impossible. Les anciens critères de sécurité ne sont plus applicables. » Responsable de la récente unité Sécurité des systèmes d'information (SSI) à la DSI, André Bourget compte cinq ans à partir d'aujourd'hui pour évoluer vers une sécurité informatique de l'Etat basée sur les probabilités, seule possibilité pour appréhender des interconnexions innombrables, encore centuplées par la multiplicité des métiers exercés à l'Etat.

Auparavant, il suffisait de contrôler les accès à la machine et les données qui transitaient jusqu'à l'unique serveur auquel elle était reliée. Mais les serveurs informatiques se sont multipliés et sont désormais reliés entre eux. On peut par exemple imaginer un système de radar pour les automobiles entièrement automatisé. Une machine contrôle la vitesse, prend une photo et envoie ces données à une autre machine susceptible d'interroger des registres de numéros d'immatriculation sur des serveurs de différents cantons ou pays. Le tout est transmis à une troisième machine pour la facturation. Le nombre potentiellement infini de connexions et de requêtes engendrées par ces processus rend impossible les vérifications exhaustives. Dès lors, comme pour les contrôles radar, la sécurité informatique planifiera une partie de ses contrôles dans le domaine opérationnel selon des statistiques de risques. – JC



Il y a 20 ans, un système informatique s'apparentait à une grosse machine dotée de périphériques. Désormais, les machines se sont multipliées et peuvent même s'adresser des requêtes sans intervention humaine.



André Bourget, responsable de la sécurité des systèmes d'information, une unité de la DSI.

Rattachement à la DSI

Jusqu'à fin 2009, la sécurité informatique était l'affaire de l'OSIC (Office de la sécurité informatique), rattaché au DSE. La nouvelle organisation de l'informatique a conduit à dissoudre l'OSIC, remplacé par deux structures: la SSI (Sécurité des systèmes d'information) et l'ASSIT (Audit de sécurité du système d'information et télécom).

Le rôle de l'utilisateur

Jusque dans les années 2000, la sécurité informatique est restée un domaine bien balisé. Depuis, l'évolution technique et le développement de la mobilité ont changé la donne. Avec l'apparition des ordiphones et autres machines multimédias transportables partout, le comportement réfléchi et conscient des utilisateurs devient central. Chacun sait qu'il faut se méfier des courriels de provenance inconnue. Ou qu'un clic de souris trop rapide sur un site internet peut ouvrir la porte à des virus ou à des chevaux de Troie susceptibles de s'approprier des mots de passe. Mais il faut aussi avoir toujours à l'esprit que la plupart des utilisateurs de l'administration sont en contact avec des données sensibles. La simple perte d'un téléphone mobile – quand ce n'est pas un ordinateur portable – contenant un identifiant ou d'autres données peut être lourde de conséquences.

Ecole professionnelle pour jeunes en difficulté

Deux constructions pour la préformation

Le Centre d'orientation et de formation professionnelles a célébré une importante étape de sa maturation.

Deux nouvelles halles se sont ouvertes au Centre d'orientation et de formation professionnelles (COFOP), pour la préformation de jeunes en difficultés à la fin de leur scolarité obligatoire. Dans le cadre du «Centre horizon d'activités relais transition école métiers» (CHARTEM), ces halles offrent des ateliers lumineux propices à la forme de tutorat qui met ces jeunes au contact de divers métiers par l'intermédiaire de professionnels récemment diplômés.

Les deux bâtiments complètent une série d'aménagements et de réfections du COFOP, situé dans le pôle de développement économique de Lausanne-Vennes.

Depuis son installation en 1987, le COFOP s'est amplement développé. Ses locaux vétustes nécessitaient des rénovations et restructurations pour être adaptés aux nouvelles technologies et aux particularités pédagogiques déployées dans quinze secteurs professionnels.

Un projet mené sur plus de 10 ans

Les études ont commencé en 1999. Elles ont d'abord porté sur le COFOP, puis, en parallèle, sur le CHARTEM. Plusieurs services de l'Etat, en particulier le SIPAL pour la planification et la conduite au profit de la DGEP, se sont impliqués et ont travaillé de concert pour harmoniser contraintes pédagogiques et financières, mais aussi objectifs environnementaux et défis en matière de développement territorial. L'attention portée au plan paysager, à l'utilisation parcimonieuse du sol ou à l'énergie du bâtiment s'est ainsi doublée d'un regard tourné vers un futur urbanisé: les hauts gabarits plantés dans les terrains voisins



Les deux bâtiments au façades translucides sont dévolus aux ateliers pratiques qui occupent 60% du temps de parcours des jeunes au CHARTEM. L'ancien bâtiment rénové leur fait face et sert aux cours théoriques.

rappellent que cet ancien site campagnard est maintenant hautement stratégique avec le développement de Vennes et la proximité du métro m2. D'où l'importance accordée au patrimoine vert, à la limite de constructions denses et en direction de la Vuachère qui coule non loin. Vergers de hautes tiges et jardin chromatique s'offrent ainsi au regard.

Labellisés Minergie-Eco

Les deux nouvelles halles comportent deux niveaux et permettent désormais aux jeunes du CHARTEM de s'initier aux pratiques professionnelles dans le domaine de la mécanique-métallurgie (mécanique, dessin, automobile, microtechnique) et dans le domaine bâtiment-construction (bois, électricité, métal, peinture).

Utilisant majoritairement le bois et des matériaux bruts, les constructions respec-

tent les critères de développement durable Minergie-Eco. Tout traitement non indispensable a été banni et les matériaux bruts laissent lire la structure du bâtiment dans tout son aspect épuré avec un effet didactique particulièrement bien adapté au lieu. Les façades en polyester renforcé, ondulées et translucides, composent un jeu de reflets, de moirages et de transparences au gré des variations de lumières.

L'ancien bâtiment rénové qui leur fait face offre des salles de cours théoriques pour les jeunes de la préformation ainsi que des locaux administratifs et de services. Avec les deux nouvelles halles, il délimite un espace extérieur clairement identifiable pour le CHARTEM au sein du COFOP qui compte à ce jour 120 jeunes en préapprentissage et autant en formation professionnelle. — JC



Anne-Catherine Lyon a coupé le ruban, entourée de Pascal Broulis et du directeur du COFOP Louis Staffoni.



Beaucoup de lumière naturelle dans les nouvelles halles grâce à de larges baies vitrées.



Grâce à l'identification aisée des techniques utilisées, les deux bâtiments offrent une grande flexibilité.



Simplification administrative: déjà

Il y a déjà plus de cent propositions dans la boîte à idées de la simplification administrative. La démarche devient plus culturelle, et se débarrasse de ses objectifs financiers.

Les services de l'administration ont été invités à proposer des mesures de simplification de leurs relations aux usagers et partenaires ou de leur fonctionnement interne. Pour alimenter leur réflexion, la démarche SimpA convie également tous les collaborateurs de l'Etat à contribuer à cette démarche et, pour ce faire, une boîte à idée est mise à leur disposition. À ce jour, près de cent propositions de simplification administrative y ont été déposées. À quelques rares exceptions, elles sont toutes considérées comme recevables. Selon leur nature, elles sont confiées à l'un des groupes de travail mis en place (entreprises, particuliers, communes, processus transversaux, cyberadministration) ou remises directement au service concerné pour qu'il en évalue l'opportunité et, le cas échéant, procède à l'analyse de leur faisabilité. Les auteurs d'idées pourront être rensei-

gnés, s'ils le souhaitent, sur le traitement de leur proposition.

Les chefs de service ont été informés, le 26 mai dernier, des dernières adaptations apportées à l'organisation de la démarche. Après le départ de Philippe Anhorn, la présidence du comité de pilotage a été confiée

à Daniel Christen, chef de la Direction générale de l'enseignement obligatoire. La réception des idées et leur distribution, ainsi que tout le suivi opérationnel, sont assurés par l'Unité de conseil et management et organisation (UCA). Et c'est le chef de l'UCA, Dominique Hayoz qui assume, au sein du comité de pilotage, le rôle de responsable de la démarche.

Changement significatif: la démarche n'est plus liée à un objectif financier. La simplification devient un but en soi.

La démarche prend en compte toutes les idées, sans a priori, sans tabou. Mot d'ordre: pragmatisme.

Il n'est pas prévu, à ce stade, d'entrer en matière sur des projets de réorganisation globale de l'administration. Les idées réalisables rapidement pourront être mises en œuvre pour attendre la rédaction du rapport final, prévue pour 2012.

Laurent Rebeaud



La boîte à idées s'ouvre à partir de l'intranet. Les collaborateurs qui n'ont pas accès à l'intranet peuvent demander le lien direct à leur direction ou à l'UCA (021 316 25 66).

Les premiers services du Registre cantonal des personnes

Dans les conversations d'initiés, la chose a déjà son acronyme: RCPers. Registre cantonal des personnes. Une base de données dans laquelle chaque habitant du canton est identifiable par un numéro unique, celui de sa nouvelle carte AVS. Le RCPers est déjà opérationnel pour l'Administration cantonale des impôts. Il lui offre une sécurité incomparable pour l'identification des contribuables. Aucun André Rochat ne peut plus être confondu avec un autre, puisque chacun a son numéro unique.

Un élément clé de la cyberadministration

Le RCPers sera l'un des éléments clés de la cyberadministration. À terme, les administrations publiques n'auront plus besoin de tenir à jour la liste de

leurs administrés en cas de changement d'adresse, d'état civil ou de profession: elles trouveront dans le RCPers des données fiables et actualisées. Tous les services qui doivent gérer des dossiers personnels pourront s'y brancher au cours des années qui viennent. Ils y gagneront du temps, puisqu'il ne sera plus nécessaire de saisir manuellement les données de chaque personne. Ils y gagneront aussi en sécurité, puisque les changements de situations de chaque personne seront disponibles de manière homogène pour tous les services dès leur inscription dans le registre.

Pour les habitants, le contact avec l'administration en sera aussi simplifié: ils pourront être reconnus à n'importe quel guichet de l'administration. En cas de déménagement, ils n'auront plus

besoin d'annoncer leurs nouvelles coordonnées à trente-six services différents: il leur suffira de les communiquer au Contrôle des habitants pour qu'elles soient automatiquement enregistrées. Et ils pourront utiliser tous les services en ligne et remplir les formulaires sans avoir à réécrire chaque fois leurs nom, prénom et adresse...

L'exploitation généralisée du Registre des personnes prendra quelques années. En effet, chaque accès au registre doit être calibré en fonction des besoins du service concerné, en garantissant la protection de la personnalité, le secret des affaires, la sécurité informatique, et en respectant les prérogatives des communes, qui sont toujours responsables du contrôle des habitants.

LR

cent idées à l'examen

Pour une «culture du risque assumé»

Entretien avec Jean-Claude Mermoud

— *Les précédentes démarches d'économies prônaient déjà la simplification des procédures administratives. Qu'est-ce que SimpA apporte de nouveau ?*

— Ce projet SimpA se situe dans la continuité des démarches précédentes, qui ont d'ailleurs toutes contribué à la modernisation de notre Etat en stimulant la réflexion, en permettant de supprimer certaines tâches devenues superflues. Il s'en distingue sur deux points. D'abord, il n'est plus lié à un objectif financier, mais vise d'abord une simplification qui soit perceptible à l'extérieur, qui se traduise par un accès plus aisé aux prestations de l'Etat pour les habitants et pour les entreprises du canton. Ensuite, il n'est pas limité dans le temps. Nous voudrions que SimpA aboutisse à un changement de la culture de l'administration, de telle sorte que la remise en question des procédures établies et la volonté de simplifier tout ce qui peut l'être deviennent un réflexe permanent.

— *Pourquoi avoir dissocié le projet SimpA de la cible financière de 70 millions qui lui avait été assigné au départ ?*

— Le lien avec un objectif d'économies, tel qu'il apparaissait en filigrane dans la planification financière au début de la législation, limite de manière trop rigoureuse les projets qui peuvent être pris en considération. Nous ne voulons pas écarter a priori des projets qui réclameraient un investissement initial, par exemple pour des développements informatiques, et dont la rentabilité ne se manifesterait que quelques années plus tard. Aujourd'hui, grâce à l'assainissement de nos finances, l'objectif premier n'est plus de réaliser des économies à court terme, mais de rendre notre travail plus fluide et plus efficace. C'est vraiment un but en soi, les économies en étant des conséquences. Tout le monde y a intérêt : les citoyens d'abord, qui veulent un service public efficace capable de répondre rapidement à leurs demandes, mais aussi les collaborateurs de l'Etat qui n'ont, j'en suis convaincu, aucun plaisir à fonctionner

dans une machine lente à cause de procédures trop compliquées ou de contraintes légales d'un autre âge.

— *Vous voulez aussi simplifier la législation ?*

— Là où cela paraîtra nécessaire, évidemment. Il appartiendra au Conseil d'Etat de convaincre le Grand Conseil de renoncer à la fausse sécurité qu'offre la multiplication des contrôles et des validations. Mais je pense que nous devons commencer par faire le ménage dans l'administration.

Je vois souvent passer des propositions qui doivent être visées par quatre chefs de service, trois comptables et deux juristes pas forcément d'accord entre eux, pour aboutir à une proposition moins claire et moins cohérente que ce qu'une personne seule, sachant prendre ses conseils au bon endroit, aurait pu réaliser en moins de temps. Le danger des projets où l'on mobilise trop de gens, c'est que chacun a tendance à se reposer sur les autres et que personne ne se sent vraiment responsable du produit fini.

Nous avons, dans notre administration, beaucoup de collaborateurs compétents qui ont le sens des responsabilités. Nous devrions nous reposer sur eux et leur faire davantage confiance.

— *Cela suppose aussi, chez les collaborateurs concernés, la capacité de prendre des risques.*

— Oui. Je plaide pour une culture du risque assumé. La société évolue rapidement, tout comme les moyens techniques disponibles. Le service public se trouve constamment placé dans des situations où les pratiques qui étaient valables hier se révèlent inadaptées à la solution des problèmes actuels. Si un collaborateur, pour accomplir sa mission, doit modifier sa manière de faire, qu'il le fasse, plutôt que de s'enliser dans l'observation maniaque de procédures inadéquates. C'est la mission qui doit guider l'action.



Jean-Claude Mermoud, chef du DEC, président de la délégation du Conseil d'Etat à la simplification.

— *Reconnaissez-vous aux collaborateurs de l'Etat un droit à l'erreur ?*

— Bien entendu. Nous savons que personne n'est infaillible. Le droit à l'erreur existe. Il a aussi ses limites. C'est une question de bon sens et de mesure. Si un collaborateur commet une erreur qui lui est signalée comme telle, je n'admettrais pas qu'il la répète... Mais je suis convaincu que ce risque est faible.

— *À force d'en appeler à l'imagination et au changement, ne craignez-vous pas de disqualifier ceux qui ont à cœur d'assurer la pérennité et la cohérence de l'institution ?*

— J'espère que non. En tout cas, nous ne prônons pas le changement pour le changement. La pérennité et la cohérence de l'institution sont, pour l'Etat, des valeurs centrales et immuables. Elles sont les conditions de la confiance que nous font les citoyens et les acteurs de l'économie. Cependant, pour garder cette confiance, l'Etat ne peut plus imposer son autorité, comme autrefois, sans que personne ne la conteste. Aujourd'hui, les gens veulent comprendre le pourquoi et le comment des décisions qui les touchent. On doit s'expliquer. Et j'en reviens ici à la simplification : plus on est simple, plus on est clair, et plus il est facile d'expliquer les décisions de l'autorité.

Interview LR



Alexandra Rohrer, apprentie au SPOP

«Je suis une femme de carrière»



Alexandra Rohrer entame ces jours ses examens de fin d'apprentissage, après deux ans passés au SPOP, à l'état-civil, aux naturalisations et documents d'identité. Bien, me direz-vous, et alors? Alors il vaut la peine de s'arrêter quelques minutes sur le parcours atypique de cette jeune femme qui, du haut de ses un mètre cinquante, dégage une énergie folle et sait pour le moins ce qu'elle veut.

Elle a 27 ans. On est donc loin de la moyenne d'âge pour passer son CFC. Mais Alexandra a d'abord passé par les bancs de l'Uni de Lausanne, où elle étudie quatre ans le droit avant de rater ses examens. «Gros burn-out études», analyse calmement cette ceinture noire de judo qui a fait son gymnase en classes sport-étude à Auguste Piccard. En février 2008, elle décide donc de totalement changer d'optique et se présente aux examens d'admission cantonaux d'apprentissage. Après l'Uni, elle recherche

quelque chose «de plus administratif, où elle pourra mettre en œuvre de façon pratique ce qu'elle a déjà acquis comme connaissances». Pourquoi l'Etat? «Pour l'assurance et la sécurité» rétorque aussitôt la jeune femme, comme un cri du cœur. On apprendra au fil de la discussion que le divorce douloureux de ses parents, alors qu'elle a 11 ans, l'a obligée à se prendre en charge et à prendre en charge sa vie très tôt. À 20 ans, elle quitte le domicile de sa mère, s'assume, donne des cours de judo aux jeunes et aligne les petits boulots. Elle travaillera notamment une année dans une compagnie d'assurances, «pour faire des économies avant de me lancer dans l'apprentissage» où elle sait qu'elle sera peu payée. Quand on vous disait que tout est construit chez elle...

L'apprentissage, justement. Il est ramené à deux ans au lieu de trois vu le passé universitaire d'Alexandra et se passe fort

bien. Elle se souvient en souriant de son entretien d'embauche avec un supérieur «froid et direct», mais ce ne sera qu'une première impression. «Je me suis épanouie et j'ai comblé bien des lacunes». De mère italienne et de père autrichien, elle maîtrise donc trois langues et se débrouille en anglais. Et l'avenir, comment le voit-elle? «Je serai apprentie jusqu'à fin août. On verra bien pour la suite. Je me verrais bien travailler à l'état-civil».

Sur le plan privé, Alexandra a emménagé avec son ami contremaître paysagiste le 1^{er} juin. Des enfants bientôt? «Non, répond-elle aussitôt. Je suis une femme de carrière. Je veux profiter d'abord des mes acquis professionnels et les développer. Mais je voudrais des enfants plus tard». Comment se voit Alexandra dans vingt ans? «Avec ma propre famille, saine et pratiquant un métier qui me plaît». Claire, une fois de plus.

Denis Pittet

Un prix de la BNS

Alexandra Rohrer a reçu début mai une médaille au concours «iconomix award» organisé chaque année par la Banque nationale suisse (BNS). Dans le cadre des cours qu'elle a suivis à l'Ecole professionnelle commerciale de Lausanne, Alexandra a développé un travail sur le thème «La Suisse doit-elle lever le secret bancaire?».

En partant des exigences posées par la BNS (actualité du sujet, travail autonome), Alexandra a été consulter la liste des initiatives populaires en cours en Suisse sur le site de la Confédération et a développé son étude. Elle y a travaillé de juin 2009 à février 2010 et l'a transmise à la BNS en mars dernier. Sur les 100 dossiers envoyés, la BNS en a retenu 42 pour la finale du 8 mai. Après avoir dû défendre son travail devant un jury de spécialistes, Alexandra a reçu une médaille de bronze.

Le SPEV soutient les apprentis

Le parcours d'Alexandra Rohrer est bien sûr atypique. Mais la question peut se poser de savoir si l'Etat suit les apprentis brillants et leur propose ensuite une carrière au sein de l'administration cantonale à la fin de leur apprentissage. Au SPEV, on précise que de telles mesures n'existent pas à proprement parler. Tout apprenti qui obtient son CFC reçoit une prime de 250 francs et de 500 francs pour les premières places d'apprentissage. En revanche, le SPEV ne cesse de développer des outils de suivi pour tous les apprentis, en augmentant notamment les critères d'appréciation dans les grilles statistiques. La volonté claire du SPEV est de suivre «ses» apprentis, qu'ils restent ou non au sein de l'administration au terme de leur formation et de tirer les meilleurs enseignements des données statistiques en procédant à des analyses régulières.

Les petites annonces de *La Gazette* sont gratuites pour les collaborateurs de l'Etat de Vaud. Elles sont publiées dans l'ordre de leur arrivée à la rédaction, selon la place à disposition dans les pages. Les textes, mentionnant le lien de l'annonceur avec l'Etat (service ou établissement), peuvent être adressés à info.gazette@vd.ch ou à La Gazette, rue de la Barre 2, 1014 Lausanne ou, par fax, au 021 316 40 52.

À vendre

Coffre de voiture (skibox), avec système de fixation (4 griffes à visser), barres transversales non comprises. Utilisé 2 fois, neuf 550.-, vendu 200.- 225 x 45 x 70 cm. 076 249 95 88.

Aspirateur balai 2 en 1, rouge, avec aspirateur à main détachable. Modèle Trendino Dirt Devil Royal, 1000 watts, manche télescopique, sans sac avec bac à poussière 3 l., nettoyage facile. Neuf 176.- (juillet 09), sous garantie jq 07.2011. Comme neuf: 120.- 021 803 69 64 (repas).

Domino Express avec le véhicule poseur, très complet, carton de 30 x 50 x 15 cm, 25.-. Envoi par poste. Frais d'envoi 8.- 021 803 69 64 (repas).

Revue La Salamandre, du N° 73 avril-mai 2006 au N° 90 février-mars 2009, 16 éditions, 32.- Envoi par poste. Frais d'envoi 8.- 021 803 69 64 (repas).

Canapé-lit 140x200cm IKEA Beddinge, état neuf, matelas ferme, housse amovible et lavable machine, acheté 917.- cédé 300.- avec coffret de rangement literie, photos sur demande à orion1248@gmail.com ou 076 503 77 98 (Lausanne).

Four Zug Comhair SE, à encastrer. Avec tiroir. Vitre teintée. Bon état. 450.-. 079 749 35 63.

Congélateur Hoover, A+, excellent état. Pour cause déménagement 900.- à l'achat, vendu 300 francs. 079 449 40 44.

Frigo-congélateur (2portes) Sibir. Grand volume. Congélateur trois tiroirs. Encastrable. Taille suisse (55 cm). Prix neuf, env. 3000.-. Bon état. 380.-. 079 749 35 63.

Congélateur Bauknecht 54x60cm / H 84cm / 3 bacs. Taxe de recyclage comprise. 299.-. 078 625 98 99.

Réfrigérateur très bon état utilisé un an seulement. Cause déménagement. 150 x 80 x 70. Neuf 600.-, à emporter 300.- (à discuter). Quartier Pontaise à Lausanne. 021 624 41 92 (soir).

Centrifugeuse fruits légumes (Rotel) sous garantie, utilisée 2 fois + autocuiseur électrique de riz, 45.- le tout 079 464 73 83 ou 021 314 54 15 (prof).

Apple iMac (série mid 2007), acheté mars 2008, écran 20", 2,4G Hz (Intel Core duo), 4 Go RAM, ATI Radeon HD 2600 Pro 256 RAM, graveur DVD multicouches, disque 320 Go, souris sans fil, webcam, etc. Logiciels Mac office (Word, Excel...), Toast, VLC, etc. Neuf: 2000.-, vendu 1050.- 078 619 62 34 - julien-cainne@gmail.com.

Caravane Hobby Prestige avec auvent, cause déménagement. Visible au camping de Forel. Disponible immédiatement. Prix à discuter. 079 650 36 22.

Piscine hors sol «Intex» modèle Ellipse, comme neuve, utilisée 6 semaines, garantie 15 mois. 7,32 x 3,66 x 1,22 m. Liner vinyl encore sous emballage, remplacé sous garantie suite à un défaut de fabrication. Inclus épurateur à cartouche, échelle, kit entretien, skimmer, DVD aide au montage. Valeur neuf 1490.-, vendue 1000.- à discuter. 079 471 44 46 - kaito74@hotmail.com.

Porte de garage en bois, cadre métallique, très solide, à contre-poids (Gilgen): 450.-, circuit de voiture électrique (Fleischmann) avec paysage, à voir et à débattre, 1 paire chaussures en cuir noir, neuve, pour claquettes, 75.-, guitare sèche en bois avec housse, 150.- 076 373 55 45 ou 076 438 36 20.

Monnaie suisse, séries annuelles (1974 à 1999) dans leurs coffrets d'origine. Lot complet, prix à discuter. 021 692 48 06.

Caravane fixe (6,5 m.), 30 m2 habitable avec auvent, complètement équipée, auvent 4 saisons meublé, cuisine, chauffe-eau, TNT, literie, vaisselle, frigo congélateur, toit de protection, égout, cabanon avec outillage de jardin (tondeuse). Camping de Forel/Lavaux (piscine). Idéal pour famille avec 2 enfants. Parcelle 200 m2. 8000.- à discuter. 079 449 15 94 ou 021 314 62 69 (CHUV).

Lot de 4 chaises en bois tressé, état de neuf. Dimensions : H 79 cm - Prof. 41 cm - Largeur 44 cm. Prix pour le lot: Frs. 160.-. À venir chercher sur place à Penthalaz. 079 289 22 49, dès 17h.

Véhicules

Scooter Yamaha Majesty YP 400, gris-vert, 400 cm3, 5300 km, mise en circ.: 07.2008, garantie usine jq 07.2011, super état, service ok, expertisé, 6800.- 021 316 24 79.

Scooter Honda Innova 125 cm3, 660 km. 079 247 58 37.

Moto Yamaha FZ6 naked s, 2008, 6600 km. Comme neuve, toujours en garage. Garantie encore 1année. 8'900.- à discuter. 078 948 88 23.

Smart fortwo Pulse, gris métal, 1.0 L, 84cv, 2007, 64'000 km, 10'900.- à discuter. Transmission Tiptronic (plus fonction automatique), essence, options clim, pack sono, vitesses au volant, soft-touch (mode vit. auto), etc. Tous services effectués. 078 948 88 23.

Chrysler Voyager Pacifica SE 2,4, essence, manuelle, 7 places (4 fauteuils et une banquette 3 places), anthracite, 1998, 155'000 km, en l'état, 2000.- 079 773 39 92.

Citroën C3 exclusive 1,4i, noire, excellent état et entretien, 2003, 93'000 km, en l'état, 6000.- 079 773 39 92.

Toyota Yaris, 2008, 19'000 km, très bon état, couleur crème, jantes alu, 4 pneus neiges, radar arrière. 26'000.- 076 460 19 73 ou 021 652 43 23.

Audi Q7 3.0 TDI, 2007, grise, 73'000 km, int. cuir, park system AV/AR, sièges électriques chauffants, radio 6 CDs, prise iPod, jantes alu 18», pneus d'été neufs, + pneus hiver en sus, gd service 12.09. 48'900.- (neuf: 99'320.-) Parfait état, 1ère main, non fumeur, carnet de service, non accidentée, garantie 01.11 079 769 35 75 - alineve74@yahoo.fr.

Logement

Recherche à louer à Lausanne / Pully / Lutry / Mont-sur-Lausanne, urgent, recherche 4,5 p. (minimum 100 m2). Max. 2500.- charges comprises. 079 274 72 59.

Recherche à louer à Carrouge ou à Mézières 1 pièce ou 1 chambre, pour une femme. Location de longue durée. 021 648 58 64.

Jura français (Revermont), à vendre, proche Château-Châlon et Beaumes-les-Messieurs, 7 km de Lons-le-Saunier, magnifique maison de pierre entièrement restaurée, cachet, 3 ch., 2 bains, immense salon avec cheminée, cuis. équipée, terrasse. 275'000 €. 021 691 40 92 ou 076 295 32 02.

Vacances

Crans-Montana, 2,5 pièces pour 4 personnes, non fumeuses, soigneuses, pas d'animaux, juin-juillet-août. 3 mois, 1000.- / mois. 076 325 90 25

Anniviers, chalet 6 personnes, jardin plat, plein sud, situation dominante, accès voiture. Cuis. équipée, grand séjour, confort et charme. Disponible juillet et septembre. Photos sur demande. 079 668 69 56 - cjp@bluemail.ch.

Bretagne, 8 km de St-Brieuc (22) à St-Julien, 24, rue du Centre, maison familiale, cuis. équipée, salon, 4 ch. 400 €/sem. + charges. 076 566 09 21.

Côte d'Azur, village du Beausset, Var, 8 km de Bandol. Au calme, sur une colline, 2 ha arborés, à 1 km du village, charmant mas provençal de 4 p. + cuis., 2 salles d'eau, terrasses. Juin - octobre. Idéal pour 4-6 pers. 079 613 73 03 ou 021 801 72 69 (soir).

Toscane, grande maison de campagne (8-12 personnes) et 2 petites maisons romantiques, (2-3 personnes) à louer dans les oliviers, à 15 min de la plage. Casale Marittimo près de Cecina. Il y a encore des semaines disponibles cet été. Voir détails sous www.montaleo.ch. jeanjak@gmx.ch.

Divers

Scoutisme, activités de groupe, généralement en plein air, à Lausanne, pour jeunes de 6 à 14 ans. Prise en charge de 14 à 17h (17h30 en hiver), les samedis sauf vac. scolaires. Renseignements 079 243 27 69.

Recherchons personne dynamique pour garder nos 2 filles (8 et 10 ans) à Epalinges, dans maison avec jardin. CH ou permis C. Travail déclaré. Lundi et mardi 11h -18h, dès la prochaine rentrée (août). 021 692 42 30.

Recherche paire de skis de fond dame, chaussures pointure 39, bas prix. 021 648 35 68.



Soins palliatifs

Si un jour je meurs...

Une exposition pour aborder des questions souvent repoussées.

« Ça se décidera en temps voulu! », « On nous aide à passer le cap », « À partir d'un certain point, les gens ne peuvent plus décider », « Je ne veux pas être plein de tuyaux, hein! », « Je ne suis pas concernée »... Les voix enregistrées semblent résonner dans notre propre tête à l'entrée de l'exposition « Si un jour je meurs... », actuellement à la Fondation Verdan, à Lausanne. Un tunnel en courbe pour cette entrée en matière, juste le temps de lâcher quelques repères rassurants qui nous sont si utiles pour éviter les grandes questions dont font partie la mort et la souffrance qui l'accompagne le plus souvent.

Cette mise en condition qui nous renvoie à notre propre méconnaissance et à nos questionnements nous ouvre aux thèmes de l'exposition que l'on découvre tout en rond. La forme de la mort, subite ou lente. La souffrance, physique, morale, psychologique, sociale ou existentielle. Le pouvoir de choisir dans le temps qui reste. Les soins et l'entourage. Le dernier lieu de vie et, en dernier lieu, la transmission et le lâcher prise que l'on peut lui associer.

La boucle est bouclée, mais on aura plutôt l'impression d'une spirale ascendante dans ce parcours un peu initiatique conçu par des spécialistes de la Fondation Chrysalide, à Neuchâtel.



L'exposition s'inscrit dans une boucle qui se révèle ascendante pour certains visiteurs.

Pour poursuivre, le réseau de soins palliatifs vaudois est présenté dans une seconde exposition imaginée par le Service de la santé publique et ses partenaires. Carte, adresses, téléphones et un arbre à souhaits permettant d'exprimer vœux, aspirations, mais aussi rêves et reconnaissance.

De nombreux événements, conférences, débats, café-mortel, ateliers, contes, ponctuent l'exposition sur toute sa durée. Organisés par le Programme cantonal de soins

palliatifs et ses partenaires, ils portent des titres tels: « Dis papa, c'est quoi la mort? », « Le corps après ma mort », « Des contes pour dire la mort », « L'ado et la mort », « Les représentations de la mort » ou « Être proche ».

- « Si un jour je meurs... » et « Les soins palliatifs vous accompagnent », deux expositions à la Fondation Verdan - Musée de la Main, rue du Bugnon 21, Lausanne. Jusqu'au 8 août 2010. De mardi à vendredi: 12h-18h, samedi-dimanche: 11h-18h. Evénements, activités, débats: voir site www.verdan.ch

Triptyques

Formes en réseau au moyen de la photographie, modules combinés en triptyques, les œuvres de Charles Duboux sont accrochées au CHUV.

- Hall du CHUV, jusqu'au 24 juin. Entrée libre.



Archéologie: la Villa d'Orbe

Les fouilles entreprises par l'UNIL de 1986 à 2002 ont révélé la complexité du site de Boscéaz: elles ont mis en lumière différentes périodes d'occupation depuis le Néolithique. À l'époque romaine, après des débuts modestes à la fin du I^{er} siècle, le site de Boscéaz accueille un gigantesque palais, dégagé dans sa quasi-intégralité.

- Vingt années de recherches dans la villa d'Orbe. Conférence, par Jacques Monnier et Yves Dubois, archéologues. Grand auditorio de l'École de médecine, rue du Bugnon 9, Lausanne. Jeudi 10 juin, à 18h30.

Polychromie du jade

Une série d'objets en jade, issus des réserves du musée et de collections privées de l'arc lémanique permet au public de se familiariser avec ce minéral, adulé par les chinois depuis des millénaires. « Sombre comme l'eau profonde d'un lac de montagne, bleu comme l'écume d'indigo, vert comme la mousse fraîche... »

- Palais de Rumine, Musée de géologie, jusqu'au 26 septembre.

