

Date de dépôt: 8 avril 2004

Messagerie

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la motion de MM. Chaïm Nissim, Roger Beer, Jean-Pierre Restellini, Hervé Dessimoz, Rémy Pagani et Jean-Claude Vaudroz sur l'avenir de l'informatique de l'Etat

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 27 mai 1999, le Grand Conseil a adopté une motion de MM. C. Nissim, R. Beer, J.-P. Restellini, H. Dessimoz, R. Pagani et J.-C. Vaudroz, membres de la commission des finances, sur l'avenir de l'informatique de l'Etat qui invitait le Conseil d'Etat :

- à préciser dans un rapport annuel compréhensible et clair l'état des lieux de l'informatique de l'Etat;
- à proposer, dans le même rapport, des solutions, notamment la liste des protocoles et des moyens de communication communs (livre blanc, projet fédération, rapport de l'ICF sur le CTI);
- à améliorer progressivement la communicabilité entre les services et l'ouverture de ceux-ci sur le monde extérieur (internet). Le rapport comprendra également un échancier et des coûts prévisionnels sur quatre ans, pour l'ensemble de l'informatique de l'Etat de Genève;
- à définir clairement une répartition des tâches entre le CTI et les départements. (Qui maîtrise les ressources financières, les ressources humaines, qui définit les priorités, quelle relation clients-fournisseurs ?).

Une réponse globale vous est proposée ci-après.

1. Etat des lieux

A ce jour, les dysfonctionnements informatiques d'alors sont, pour la plupart, résolus ou en voie de l'être définitivement.

La stratégie des systèmes d'information orientés vers le citoyen, le plan de déploiement réalisé en collaboration avec les départements, dont les axes principaux ont été présentés à la commission des finances notamment, démontrent que la situation est à ce jour maîtrisée. Le Conseil d'Etat est néanmoins conscient du fait que nul n'est à l'abri de problèmes temporels, s'agissant de moyens d'information et de communication à haut potentiel technologique mais exposés aussi à des aléas souvent imprévisibles.

Cela étant relevé, le Conseil d'Etat est avant tout soucieux d'assurer toute la transparence nécessaire, s'agissant des activités de l'Etat et des administrations publiques en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Des renseignements complets et actualisés peuvent être obtenus chaque année, aussi bien dans le rapport de gestion du Conseil d'Etat que dans le rapport annuel spécifique produit par le Centre des technologies de l'information (CTI).

Aussi les députés, ainsi que toutes les personnes et institutions intéressées peuvent-elles trouver des informations détaillées concernant, notamment :

- les grands chantiers de l'Etat de Genève en matière de systèmes d'information et d'équipements informatiques;
- les rapports d'activité par direction;
- les points forts de l'année écoulée;
- un tableau des principaux projets de chaque département, accompagné de l'avancement des travaux en cours.

A titre d'exemple, pour l'année 2002, les points forts ont porté sur des objets tels que :

- le réseau cantonal;
- le vote par Internet;
- le développement de la communication;
- le renouvellement des PC et la migration vers la suite bureautique Office 2000;
- la réécriture de l'application des élections;
- l'observatoire technologique;

- la modernisation des serveurs;
- la réalisation de serveurs Intranet;
- la comptabilité financière intégrée (CFI);
- la solution pour la gestion de la main-d'œuvre étrangère;
- la mise en place d'un infocentre ;
- la collaboration avec les prestataires de services.

Pour 2003, le rapport de gestion met en exergue les événements exceptionnels auxquels le CTI a participé, notamment : Telecom 03, le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), le sommet d'Evian (G8), etc.

En résumé et pour ne citer que quelques chiffres, l'informatique de l'administration cantonale c'est :

- 14 300 PC
- près de 700 serveurs, dont 70 dédiés à des fonctions de sécurité
- 60 000 km de câbles
- 200 centraux téléphoniques
- 20 000 téléphones, 1'000 fax
- environ 600 applications et projets
- 500 réseaux locaux, 50 000 prises réseaux
- 26 000 boîtes aux lettres et 27 millions de messages échangés par an
- 7900 demandes de support par an
- 37 000 appels à la centrale
- 140 messages avec virus détectés et décontaminés chaque jour
- 12 millions de fichiers contrôlés (anti-virus) chaque week-end
- 23 millions de documents archivés.

Avec plus de 500 collaboratrices et collaborateurs (y compris les auxiliaires, le personnel externe, les apprentis et stagiaires), le CTI est la plus grande structure du canton de Genève en matière de technologies de l'information.

Dans un tel contexte, toute évolution technologique à l'échelle de l'administration nécessite du temps et des moyens considérables. Ce fut le cas notamment lors de la mise à jour de la plate-forme bureautique (projet Odysée) où il a fallu plus de dix-huit mois pour installer les logiciels et procéder aux adaptations spécifiques de chaque service. Néanmoins, en quelques années, les utilisateurs ont vu leur environnement de travail devenir

plus fiable et plus performant, mais il reste encore beaucoup à faire du point de vue applicatif, certains systèmes informatiques reposant encore sur des technologies des années 80.

C'est le cas notamment de l'Office des poursuites et de l'Office des faillites dont l'application a été mise en production en 1985. Vétustes et techniquement dépassés, les programmes ne répondent plus entièrement aux nouveaux besoins des offices. Pour ce secteur ainsi que pour d'autres offices ou services comme le Service des automobiles et de la navigation, l'Office cantonal du logement, la police des construction, etc., le Conseil d'Etat soumettra au Grand Conseil des projets d'investissement dans le cadre du plan pluriannuel joint en annexe.

Le Conseil d'Etat entend également formaliser la mission et le périmètre d'activité du CTI et adopter un règlement à cette fin.

2. Solutions et normes

Suite à l'accélération des cycles technologiques et de l'évolution de l'administration (vers la cyberadministration), les enjeux des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein de l'Etat de Genève s'articulent autour des notions d'efficacité et de mise à disposition rapide de solutions opérationnelles fiables et sécurisées.

Dans le but de répondre à ces attentes, le CTI a participé, en 2003, à plus de 200 projets avec tous les départements, étant précisé que ces derniers sont responsables du contenu (objectifs et périmètre du projet) alors que le CTI prend en charge le contenant (les technologies mises en œuvre).

Dans une logique de rentabilité et de qualité, une plate-forme technologique moderne qui s'appuie sur la définition d'un canevas de développement (Framework) a été mise en place. Cet environnement a permis de répondre, entre autres, aux exigences suivantes :

- une approche pluridisciplinaire et une cohérence transversale entre les différents projets,
- une bonne adéquation des technologies aux besoins des utilisateurs,
- l'intégration des partenaires nécessaires à la réalisation des projets,
- l'évolution et la maintenance des applications,
- la pérennité des solutions développées par un pilotage des projets stratégiques et un transfert de connaissance vers le personnel du CTI lorsque des compétences externes sont requises.

Depuis deux ans, le Framework (architecture technique du CTI) est opérationnel et actuellement le CTI l'utilise pour reconstruire l'informatique de certains piliers de l'Etat (notamment l'administration fiscale cantonale et l'Office cantonal de la population) en respectant les standards du marché, cela dans un contexte d'excellente collaboration entre les départements, la maîtrise d'ouvrage et les partenaires externes. La réalisation de ces grands projets a toutefois mis en évidence certaines difficultés d'appropriation de ces technologies et la nécessité de disposer de moyens conséquents.

En outre, le Framework ne peut répondre à tous les besoins de l'administration et le CTI entend notamment définir une plate-forme pour la réalisation de petits projets (le Framework est, dans un tel contexte, une solution trop lourde).

Afin d'offrir un meilleur service et suivre l'évolution constante des technologies, le CTI s'appuie sur des partenaires stratégiques. Citons les accords signés avec IBM et Borland qui ont permis aux collaborateurs du CTI d'accéder directement au support des deux grandes firmes.

De plus, le CTI continue de promouvoir les technologies Internet comme outils d'information et d'échanges. Diverses réalisations illustrent cette démarche : les pages de l'Intranet CTI et la mise en place d'un espace Intranet dédié aux « superutilisateurs ». L'information à destination du citoyen a aussi été favorisée. A titre d'exemple, en collaboration avec la Haute Ecole de gestion, le CTI a participé à l'élaboration des sites consacrés aux élections permettant de présenter les résultats.

D'autres collaborations sont aussi en place avec les milieux académiques, les hôpitaux ainsi que les Services industriels.

En ce qui concerne les autres normes et standards, le CTI s'appuie sur de nombreuses normes techniques tant en ce qui concerne le matériel que les logiciels. Celles-ci sont valables pour le développement et la production. La plate-forme bureautique constitue l'un de ces éléments soumis aux normes établies.

Pour illustrer la démarche, précisons que l'administration cantonale essaie dans la mesure du possible de s'appuyer sur les standards du marché ou les standards reconnus au sein de la communauté informatique. Elle veille aussi à ne pas dépendre exclusivement d'une entreprise. C'est ainsi qu'elle a également mis en place des solutions basées sur des logiciels libres et évalue d'autres produits que les logiciels Microsoft pour l'évolution de la suite bureautique. Dans ce contexte, une première expérience est conduite avec les

écoles primaires par l'installation de la suite Star Office et des tests dans un environnement administratif sont planifiés en 2004.

Un livre blanc des normes en vigueur a été établi et est à disposition des personnes et entreprises intéressées. Il sera actualisé et mis à disposition sur Internet d'ici à la fin de l'année.

3. Ouverture et transversalité

Comme l'avaient relevé les auteurs de la motion, jusqu'au début des années 90, les différents services de l'Etat s'étaient informatisés sans forte coordination, sans vision globale et, surtout, sans disposer d'une stratégie garantissant la pérennité de ses systèmes d'information et de communication.

En 1997, sous la présidence de Mme Brunschwig Graf, une nouvelle structure, le Centre des technologies de l'information (CTI), a été constituée.

Le CTI a assumé, dans le cadre de ses premières années d'activité, la création d'une véritable entité de type industriel, au service de l'ensemble de l'administration genevoise. Dans un premier temps, il a fallu établir des processus de fabrication, de gestion et de collaboration, créer tous les éléments nécessaires au bon fonctionnement d'une « entreprise publique » tout en assurant le bon fonctionnement et la modernisation de quelques systèmes d'information déjà en place.

L'un des défis relevé avec succès a sans doute été le passage à l'an 2000, passage réussi grâce à une collaboration harmonieuse et efficace avec la maîtrise d'ouvrage des différents départements.

L'entrée en fonction d'un directeur général, au 1^{er} mars 2001, en la personne de M. Jean-Marie Leclerc, est venue compléter en temps opportun l'organe de direction indispensable à la conduite d'une entité forte de plus de 500 personnes (dont une centaine d'auxiliaires, près de 130 externes et plus de 30 apprentis).

3.1 Axes stratégiques et déploiement

La première mission confiée au directeur général a été de définir la stratégie du système d'information et de communication (SDIC) de l'Etat de Genève. Celle-ci se décline selon les axes suivants :

3.1.1 Observatoire technologique

L'Observatoire technologique développe une vision en lien avec les technologies en augmentant les partenaires scientifiques et techniques ; il définit les référentiels permettant à l'administration de déployer les concepts de e-société, cyberadministration, etc. Enfin, il assume une fonction de lien précieux entre l'Etat de Genève et les partenaires publics, parapublics et privés intéressés à une collaboration, un échange d'informations et un partage dans le domaine des nouvelles technologies et des systèmes d'information.

3.1.2 Système d'information et de communication

Le déploiement des systèmes d'information doit être garanti dans son évolution et sa maintenance, tant sur le plan matériel, logiciel qu'organisationnel.

Socle

Le socle, composé des couches technologiques (télécommunications, serveurs, PC, maintenance, gestion du patrimoine informatique et sécurité des systèmes...) permet de consolider les investissements importants déjà opérés, de les fiabiliser et de les pérenniser.

Il dispose de son propre rythme et représente l'exploitation de cette nouvelle énergie d'information et de communication ; il s'accompagne d'une coordination des systèmes d'information et de communication prenant en compte les contraintes technologiques organisationnelles, financières, de sécurité, éthiques et sociétales. En effet, l'informatique est au service de l'administration et des citoyens ; il ne faut pas perdre de vue que l'ordinateur n'est qu'un outil.

En matière de sécurité le CTI a pris différentes mesures. Il a notamment renforcé les sauvegardes des données selon deux axes: l'acquisition de baies de stockage raccordées sur un réseau particulier (storage area network, SAN) et la mise en place d'un dispositif particulier permettant de mutualiser les espaces d'archivage des deux robots, situés l'un à l'Hôtel des finances, l'autre à l'Hôtel de police. La direction du CTI travaille en étroite

collaboration avec le comité sécurité qui veille à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité des informations détenues par l'administration.

Comité de coordination des systèmes d'information et de communication

Le Conseil d'Etat a nommé, au printemps 2002, un Comité de coordination des systèmes d'information et de communication (C2SIC), afin d'assurer la communication et la gestion transversale et interdisciplinaire des différents systèmes. Il est composé des responsables des systèmes d'information et de communication des différents départements. Il est chargé d'établir la cartographie des systèmes d'information et de communication de l'Etat de Genève et de favoriser toutes formes de synergies possibles entre les départements en :

- tenant à jour régulièrement l'inventaire des projets de système d'information en phase d'étude et en cours de réalisation;
- identifiant les champs d'application liés par des processus imbriqués ou par des structures communes ou transversales;
- validant les outils informatiques donnant lieu à des services ou des fonctionnalités à mettre en place pour l'ensemble des départements;
- proposant des méthodes communes de travail pour la réalisation des projets de systèmes d'information permettant à chaque intervenant de la maîtrise d'ouvrage ou de la maîtrise d'œuvre d'apporter sa compétence et sa responsabilité.

A noter la différence d'état d'avancement des systèmes d'information transversaux. Si aujourd'hui le système d'information du territoire (SITG) est arrivé à maturité, il n'en va pas de même des systèmes d'information des personnes et des entreprises qui ne sont encore qu'au stade conceptuel. La cartographie prévue permettra aussi de mettre en valeur les systèmes d'information métiers et/ou sectoriels qui ont été mis en œuvre tels que le système d'information pour l'environnement et l'énergie ou le système d'information en éducation et formation.

La démarche s'inscrit dans un plan d'urbanisation qui s'appuiera sur les colonnes vertébrales des différents systèmes d'information dans le but de faciliter leur interopérabilité.

3.2 Coûts prévisionnels

Depuis l'année 2000, un plan d'investissement pluriannuel est régulièrement présenté à la commission des finances. Tous les projets de chaque département apparaissent dans ce document avec la répartition des dépenses prévues par année, et cela pour les quatre prochaines années (cf. annexe).

Ce document permet désormais au Conseil d'Etat de prendre connaissance des différents besoins de l'administration et d'établir les priorités indispensables.

En ce qui concerne le fonctionnement, il y a lieu de prendre en compte la règle selon laquelle tout nouveau projet engendre au minimum 15 % de charges de maintenance et d'évolution. Ces conséquences directes des nombreux projets en cours impacteront le budget du CTI au cours des prochaines années, cela d'autant plus que le recours massif à du personnel externe ne peut être poursuivi à long terme si l'Etat de Genève veut conserver la maîtrise de ses systèmes d'information. Seules les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée peuvent durablement être confiées à des sociétés privées.

Aujourd'hui, le plan de charge du CTI fournit déjà une vision détaillée des coûts par projet en attendant la mise en place de la comptabilité financière intégrée (CFI).

4. Répartition des tâches entre le CTI et les départements

La question délicate concernant la répartition des responsabilités entre les départements et le CTI passe par les équipes pluridisciplinaires. Entre une centralisation lourde, inefficace et une décentralisation désordonnée, la solution repose sur une définition claire des responsabilités et surtout, sur une approche systémique où l'objectif est de gérer l'interrelation que les différents systèmes entretiennent entre eux, plutôt que de déployer une volonté artificielle pour diriger les systèmes.

Les équipes de développement des systèmes d'information et de communication sont constituées en fonction des cycles de vie d'un projet (développement, évolution et maintenance) et surtout, se basent sur la nécessité que l'Etat de Genève doit avoir dans la responsabilité de maîtriser ses systèmes.

Pour sa part, le CTI assume un rôle transversal; il doit capitaliser les expériences et connaissances des technologies de développement de même

que les connaissances des progiciels métiers et surtout, il est garant d'une architecture de développement et de gestion solide. A cette fin, il met à disposition des équipes de projet dimensionnées en fonction des objectifs de chaque projet dans le cadre des moyens qui lui sont alloués. En parallèle, il doit poursuivre la maintenance et l'exploitation des applications actuelles, ce qui pose parfois quelques difficultés en terme de compétences disponibles. Pour cette raison, les tâches et les rôles des différentes personnes au sein des équipes de projets doivent s'adapter aux compétences disponibles. Ces équipes pluridisciplinaires internes à l'Etat de Genève sont complétées selon le cycle de vie du projet par les ressources nécessaires, voire par des partenariats avec des entreprises privées.

Cette approche par équipe pluridisciplinaire doit donc être dynamique, tenir compte des réalités du terrain et doit sans cesse être réactualisée en fonction des objectifs définis régulièrement entre les départements et le CTI.

C'est ainsi que la plupart des projets sont conduits actuellement en utilisant l'architecture technique du CTI (le Framework). C'est le cas notamment pour ce qui concerne la refonte AFC, Calvin 2 (office de la population), la gestion des déchets, pour ne citer que quelques exemples.

Par contre d'autres projets n'avancent pas selon le plan initialement prévu, soit parce qu'ils rencontrent des problèmes d'architecture, soit parce que les ressources nécessaires – tant en ce qui concerne la maîtrise d'ouvrage que la maîtrise d'œuvre – ne sont pas disponibles. Pour ces raisons, le Conseil d'Etat entend, à la lumière du plan de charge du CTI, consolider les acquis et redéployer les ressources sur les projets en cours avant d'en lancer d'autres, hormis de petits projets à forte valeur ajoutée ou les projets stratégiques qu'il a priorisés.

Sur le plan organisationnel, il reste à améliorer la gestion transversale des moyens pour obtenir une réactivité parfois encore insuffisante pour répondre à des besoins de développement limité, précis et urgents.

5. Organisation des structures

Afin de mieux préciser la responsabilité politique en matière de systèmes d'information et de NTIC, le Conseil d'Etat a désigné, dès le 1^{er} janvier 2002, une délégation du Conseil d'Etat aux systèmes d'information. Celle-ci est présidée par M^{me} Martine Brunshwig Graf, conseillère d'Etat. En sont membres : MM. Charles Beer et Robert Cramer, conseillers d'Etat.

Cette délégation s'appuie sur quatre comités qui répondent aux différentes missions à assumer et facilitent l'aide à la décision et au suivi des différentes activités :

- le Comité sécurité, présidé par M. Claude Convers, secrétaire général du DIAE,
- le Comité de coordination des systèmes d'information et de communication (C2SIC), présidé par un représentant d'un des départements ;
- la Commission de gestion du portefeuille des projets (CGPP), présidée par M. Raphaël Mahler, secrétaire général du pouvoir judiciaire, dont le travail d'analyse et de suivi des projets doit faciliter l'établissement des décisions du Conseil d'Etat en matière de priorités à établir,
- la conférence des utilisateurs, en cours de constitution, qui reposera sur une structure fixe minimale et sur le concept de forum, permettant à chaque utilisatrice et utilisateur, quelle que soit sa responsabilité hiérarchique, d'être écouté et entendu en utilisant les technologies de l'information Internet et Intranet, etc.

Dans ce cadre, il convient de relever que deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées, à deux ans d'intervalle (1999 et 2001), auprès des maîtres d'ouvrage de l'Etat de Genève, s'agissant des prestations du CTI. Leurs résultats ont démontré une satisfaction en nette progression. Ils permettent aussi de déterminer les points sur lesquels des améliorations sont possibles et nécessaires.

C'est le cas notamment sur le plan administratif, les procédures mises en place pour l'acquisition de petit matériel ou de logiciels courants souffrent de l'absence d'une solution transversale d'achat et sont parfois jugées comme trop contraignantes.

Autre point à améliorer du point de vue de l'utilisateur : l'information sur le traitement d'une demande et le délai de prise en charge des demandes de support qui prennent au minimum dix jours. Pour améliorer cette situation, le CTI a renforcé les effectifs de sa division « support et assistance de proximité » et mis en place des instruments de mesure afin d'équilibrer la charge entre ses différents centres d'intervention technique. Le ratio de collaborateurs pour l'assistance de proximité est désormais d'un technicien pour près de 120 postes de travail.

La gestion du cycle de vie de projet est également un domaine avec un fort potentiel d'amélioration. Les processus et procédures ont fait l'objet d'un examen attentif et différents outils seront mis en place. En amont, la commission de gestion du portefeuille des projets a également simplifié la

démarche pour les petits projets à forte valeur ajoutée. Cette nouvelle procédure deviendra effective dès que le budget d'investissement permettra de lancer de nouveaux projets.

La démarche qualité résultant de l'enquête de satisfaction constitue un instrument précieux dans la conduite du CTI et l'organisation de l'informatique de l'Etat. Elle sera reconduite en 2004.

Pour sa part, la commission des finances a confirmé l'importance qu'elle attachait à l'activité et aux compétences du CTI en exigeant que tous les projets informatiques, y compris ceux des institutions publiques subventionnées, soient accompagnés d'un préavis technique du CTI qui vient compléter le préavis financier du département des finances.

Il faut relever par ailleurs l'importance d'un dialogue qui s'appuie sur la connaissance des gens de terrain et des connaissances des différents métiers tout en assurant l'élaboration d'une vision globale, aux axes bien définis. C'est donc une tâche constante du CTI et du C2SIC que de veiller à une bonne communication au sein des départements et de travailler dans une approche participative et partenariale.

Dans cette conception désormais fixée sur le plan institutionnel, le CTI rend compte de son activité à la délégation du Conseil d'Etat, tout en étant rattaché, comme par le passé et sur le plan administratif, à la Chancellerie. Le collègue des secrétaires généraux, dans cette nouvelle organisation, joue un rôle indispensable puisqu'il est garant des processus administratifs et qu'il est donc amené à émettre, en ce domaine, des préavis utiles au bon fonctionnement de l'informatique et des systèmes d'information de l'Etat.

7. Partenariats renforcés

Un partenariat s'est établi, en fonction des développements de projets, avec les constructeurs, les laboratoires de recherche, les éditeurs, etc.

Mais le CTI renforce aussi sa collaboration avec d'autres institutions publiques ou parapubliques : Services industriels, Hôpitaux universitaires de Genève, université, Ville de Genève, Association des communes genevoises.

Une attention toute particulière est vouée à la collaboration avec les lieux de formation et de recherche (Haute Ecole de gestion, Ecole d'ingénieurs, université, etc.), sans oublier le fait que, par sa taille, le CTI constitue aussi un lieu de formation professionnelle parmi les plus importants de notre République et canton. C'est la raison pour laquelle il contribue de façon

importante au renforcement de l'offre de places d'apprentissage dans le domaine des nouvelles technologies.

De plus et dans la mesure du possible, avant de prendre toute décision concernant le choix d'une solution, le CTI, au travers de sa participation à la Conférence suisse de l'informatique, vérifie les collaborations possibles avec d'autres administrations publiques fédérales, cantonales et communales.

Enfin et comme mentionné au chapitre 3, l'Observatoire technologique est en relation avec toutes les écoles supérieures et a pour mission permanente de capitaliser les solutions potentielles.

8. Conclusion

Le CTI est une structure de l'Etat de Genève qui ne peut être comparée à une société privée, car sa mission contribue à garantir la pérennité des systèmes d'information. Le Conseil d'Etat est conscient du fait qu'en tant que service public, l'Etat de Genève assume dans le domaine des nouvelles technologies, une responsabilité unique. Il s'agit bien sûr d'assurer à l'administration des outils performants mais il importe surtout de garantir au citoyen des prestations en relation avec ses attentes.

Les choix techniques et technologiques faits par l'Etat de Genève constituent des éléments qui exercent une influence sur l'ensemble du tissu économique du canton. Les processus et les applications développées au sein de l'Etat exercent des effets structurants au-delà de l'administration. Les expériences et les responsabilités en matière de sécurité, de réseaux, de télécommunications constituent des éléments précieux pour d'autres collectivités, entreprises et notamment PME.

C'est la raison pour laquelle le Conseil d'Etat attache une attention particulière au bon fonctionnement et aux activités du CTI. Celui-ci mérite soutien et appui. Il doit aussi être soumis à des contrôles réguliers. C'est d'ailleurs l'une des missions de l'inspection cantonale des finances – dotée d'une cellule spécialement dévolue à cela – que d'assumer cette tâche.

Aucune organisation, aucun outil n'est jamais parfait. C'est encore plus vrai en matière informatique. C'est dans la nature des choses qu'un champ de tension existe entre des besoins forcément diversifiés et spécifiques et la nécessité d'assurer une vision et une stratégie globale dans le cadre de moyens limités. Il s'agit d'établir des priorités, sans oublier la nécessité d'assurer au personnel engagé dans l'informatique un champ d'activité varié et porteur d'évolution professionnelle.

La réforme de l'informatique, engagée dès 1995 et concrétisée progressivement à partir de 1997, visait tous ces objectifs. On constate aujourd'hui qu'elle porte ses fruits. Pour que l'Etat de Genève progresse encore, il ne faut pas céder à l'autosatisfaction. Il faut au contraire poursuivre dans la voie du progrès avec l'appui de toutes les collaboratrices et collaborateurs qui assurent la qualité au quotidien.

Espérant avoir répondu ainsi aux préoccupations des motionnaires, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

Le chancelier :
Robert Hensler

Le président :
Robert Cramer

Annexes :

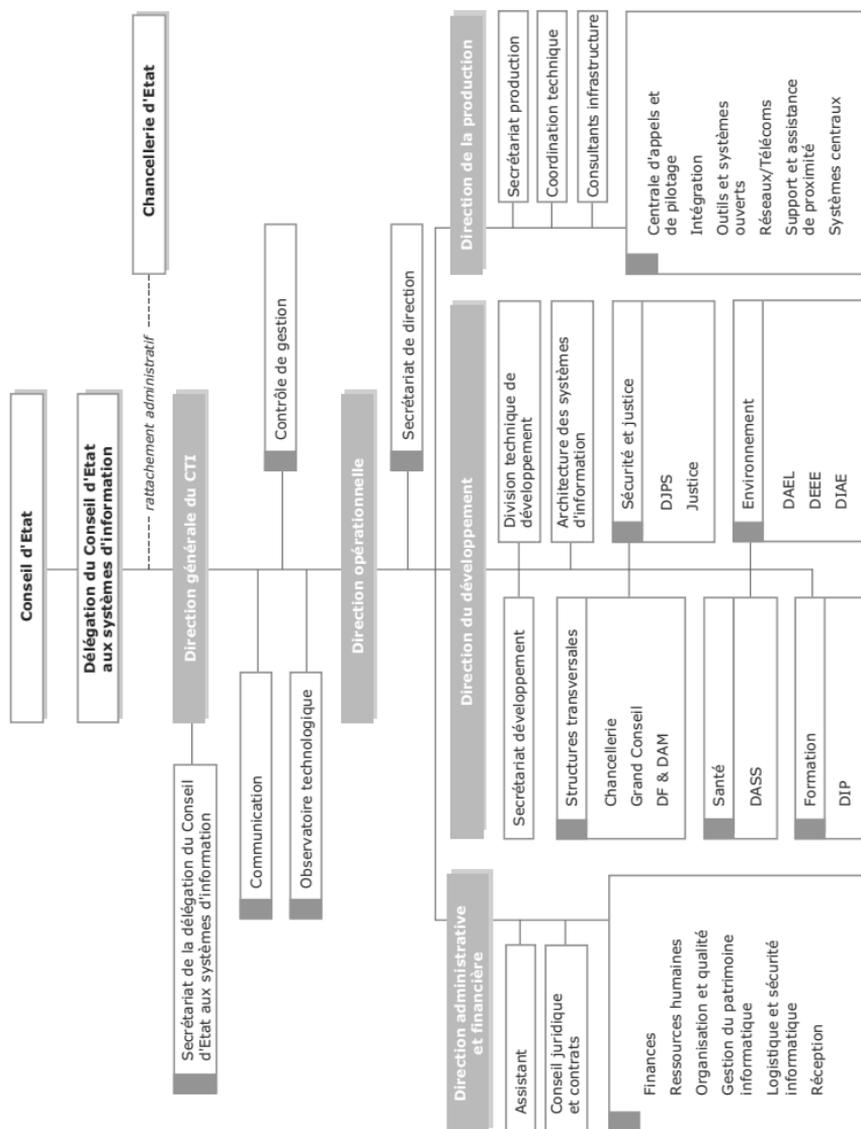
Organigramme du CTI

Plan prévisionnel des projets informatiques 2004-2007

Résumé de l'enquête de satisfaction sur les prestations du CTI de mars 2001

Stratégie générale des systèmes d'information de l'Etat de Genève

ANNEXE 1



ANNEXE 2

Plan prévisionnel des projets informatiques 2004 - 2007													
Dep.	Type	Projets	N° projet CGRP	N° loi	N° projet CTT*	N° de CF	Type	Caté.	Estimation dépenses au	Projet informatique budgétaire	Projet informatique provisoire 2007	Projet informatique provisoire 2008	Totaux 2007-2008
CHA	GT	Ajex WEB	2003_01_001	3363	0107.03.02	Application	G	506.26	31.12.03	PB 2004	807000	800000	1607000
	GT	Cyber administration - procédures en ligne			0107.03.02	Application	P	506.00			1000000	1000000	3000000
	GT	E-voting - phase II			0107.03.02	Application	G	506.00			600000	3000000	9000000
	ATA	SAG.doc : gestion et archivage de la correspondance	2001_01_021	L 8331	1038	0107.03.02	Application	V	536.49	308297	350000	111703	1650000
	ATA	Etude Cyberadministration	2002_01_008	L 8550	2217	0107.03.02	Etude	P	536.49	180339	200000	213961	607000
	LEA serv.	Acquisition Infrastructure CHA	3801	0107.03.02	Infrastructure	E	516.49	327.95	333000	50000	50000	50000	50000
Somme CHA										975.64	2150000	1500000	1900000
	CTI	Fidélisation	2003_11_001	L 8212	2062	0107.03.01	Application	V	506.17	4377315	1900000	1200000	1132685
	GT	Extension base de stockage	2002_11_008	L 8577	2222	0107.02.08	Infrastructure	S	506.21	3166921	479719		4146000
	GT	Extension matériel/logiciels développement CTI	2003_11_002		3026	0107.03.01	Infrastructure	G	506.28	300000	270000		570000
	ATA	Renforcement central téléphonique Dard				0107.03.02	Infrastructure	G	506.00			1500000	3000000
	ATA	Mise en place d'une infrastructure intranet/interne	2001_11_001	L 8332	1162	0107.02.08	Infrastructure	V	536.49	630117	69383		160000
	ATA	Serveurs de routage	2002_11_000	L 8576	2224	0107.02.07	Infrastructure	V	536.49	1007331	100789		210000
	ATA	Renforcement sécurité accès externes	2002_11_006	L 8575	2225	0107.02.06	Infrastructure	V	536.49	345159	298501		635000
	LEA	Nouvelles technologies			4007	0107.03.01	Infrastructure	L	516.49	320000			
	LEA	Etude socie				0107.02.08	Etude	S	516.49	308000			
	LEA	Etude globale extension réseau			2227	0107.02.02	Etude	S	516.49	30000			
	LEA	Etude sécurité poste de travail			3031	0107.02.02	Etude	S	516.49	30000			
	LEA	Installations téléphonie			2227	0107.02.02	Infrastructure	S	513.75	2005238	5700000	5000000	5000000
	LEA	Installations réseaux			2228	0107.02.02	Infrastructure	S	513.85	9720211	11700000	10000000	10000000
	LEA	Renouvellement téléphonie			2340	0107.02.02	Infrastructure	S	513.86	4717846			
	LEA	Renouvellement réseau			3033	0107.02.02	Infrastructure	S	513.87	2716245			
	LEA	Backup DP			4000	0107.02.02	Infrastructure	S	513.85	97789	40000	4110000	4110000
	LEA	Securité			4001	0107.02.xx	Infrastructure	S	516.19	97789	40000	30000	30000
	LEA	Serveurs relais bureautique et messagerie*			4001	0107.02.xx	Infrastructure	S	516.19	2761354	4760000	4200000	4200000
	LEA	Serveurs centraux			3003	0107.02.03	Infrastructure	S	516.19	9820196	1230000	50000	50000
	LEA	Bases de stockage			4002	0107.02.03	Infrastructure	S	516.19	2114755	1430000	80000	80000
	LEA	Autocollants			4003	0107.02.xx	Infrastructure	S	516.19	2267200	1300000	850000	850000
	LEA	Projet de bureautique			4004	0107.02.08	Infrastructure	S	516.19	5338263	900000	7200000	7200000
	LEA	Projet de bureautique			4005	0107.02.08	Infrastructure	S	516.19	9180900	6800000	6000000	6800000
	LEA serv.	Acquisition Infrastructure CTI	3802	0107.03.01	Infrastructure	E	516.49	333515	3516032	4128300	4192485	4146000	8393000
Somme CTI										3516032	4128300	4192485	4146000
	UP	Gestion des ressources humaines SPH	L 8479	2510	0209.45.00	Application	V	506.01	4236703	3000000	7000000	3174325	25231000
	GT	Relevé informatique de l'APC	L 8713	2305	0209.00.00	Application	V	506.10	7881018	7000000	3618962		16300000
	GT	Système de gestion des prestations (THUA)				0107.03.05	Application	G	506.00	1500000			1500000
	GT	Marketing				0107.03.05	Application	G	506.00	150000	150000		450000
	GT	Maintenance matériels et outils de travail (MST)				0107.03.05	Application	G	506.00	300000	300000		600000
	GT	Relevé APC - 3ème tranche				0107.03.05	Application	G	506.00	3000000	7000000	7000000	24300000
	GT	Logiciel (rva)				0107.03.05	Application	G	506.00	300000	300000		600000
	GT	Application GORE				0107.03.05	Application	G	506.00	300000	300000		600000
	LEA serv.	Acquisition Infrastructure département	3810	0107.03.03	Infrastructure	E	516.49	151416	1097200	1620000	1620000		3019000
Somme DP										10160739	17238362	14410000	1620000
	UP-ADP	Relevé du système d'information (SEF)	2001_00_004	L 8314	1012	0107.03.16	Application	V	506.11	1337209	2143160	3676361	4440000
	GT	Relevé application SJP				0107.03.17	Application	G	506.00	30000	30000	14000	7777
	GT	Extension du SEF				0107.03.17	Application	G	506.00	650000	600000		500000
	GT	Relevé application SREA				0107.03.17	Application	G	506.00	650000	650000		1300000
	GT	Budget II				0107.03.17	Application	G	506.00	200000	200000		200000
	GT	Relevé application SLJ				0107.03.17	Application	G	506.00			18000	800000777
	GT	Equipement responsable d'établissement primaire				0107.03.16	Infrastructure	G	506.00	250000	250000	300000	600000
	GT	Relevé application serv. de l'auteur gén. + PDU				0107.03.17	Application	V	536.49	647819	318181		4740000
	ATA	Relevé application serv. de l'auteur gén. (reprise)				0107.03.17	Application	V	536.49	630161	322939		960000
	ATA	Relevé application serv. de l'auteur gén.	2001_00_005	L 8335	1013	0107.03.17	Application	V	536.49	630161	322939		960000

Plan prévisionnel des projets informatiques 2004 - 2007

Dcp.	Type	Projets	N° projet CGPP	N° loi CTI*	N° de CF	Type	Cali- gore	Estimation dépenses au				Projet budget premier programme 2005	Projet budget premier programme 2006	Projet budget premier programme 2007	Projet budget premier programme 2008	Total des Totaux bis	
								31.12.03	PB 2004	2005	2006						
Somme DP administratif																	
LEA env		Acquisition infrastructure (besoins administratifs)	2003_03_001	3612	01.07.03.17	Infrastructure	E	516,49	641.935	467.000	700.000	234.450	700.000	700.000		23.03.2004	
AGT		Extension équipements aux 1001 classes division						325.7880	631.131	3309.900	234.450	700.000	700.000				
DUP	PE	Equipements informatiques mobiles ES	2002_03_030	L. 8690	01.07.03.18	Infrastructure	V	506,34	1038.930	370.000	687.000	411.192	687.000	687.000		271.6000	
AGT		Equipements informatiques mobiles ES	2003_03_032	L. 8691	01.07.03.18	Infrastructure	V	506,32	722.646	400.000	798.000	437.764	798.000	798.000		106.6000	
AGT		Acquisition et installation mat. IA-CEPTA	2003_03_033	L. 8694	01.07.03.18	Infrastructure	V	506,33	233.555	370.000	243.000	252.945	370.000	370.000		103.6000	
AGT		Acquisition et installation mat. IA-CEPTA	2003_03_034	L. 8693	01.07.03.18	Infrastructure	V	506,34	1197.736	513.000	93.554	387.000	387.000	387.000		387.0000	
GT		CD personnel de Duce (40app. RT & Ix)			01.07.03.14	Infrastructure	G	506,00	387.000	387.000						102.0000	
GT		CD Ponce			01.07.03.14	Infrastructure	G	506,00	387.000	387.000						102.0000	
GT		Cours pratiques de formation (lelle)			01.07.03.15	Infrastructure	G	506,00	200.000	200.000						60.0000	
GT		Durée de formation (lelle)			01.07.03.15	Infrastructure	G	506,00	200.000	200.000						60.0000	
GT		Durée de formation (lelle)			01.07.03.15	Infrastructure	G	506,00	200.000	200.000						60.0000	
GT		Equipement mobile des écoles primaires			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	108.250	108.250	102.520	102.520	102.520	102.520		42.5000	
GT		Imprimantes et/ou des écoles primaires			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000		19.0000	
GT		Imprimantes et/ou des écoles primaires			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000		19.0000	
GT		Nouvelle génération labos langue			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	62.500	62.500	62.500	62.500	62.500	62.500		18.7500	
GT		Nouvelle génération labos langue			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	62.500	62.500	62.500	62.500	62.500	62.500		18.7500	
GT		Nouvelles filières professionnelles			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	132.500	132.500	132.500	132.500	132.500	132.500		53.0000	
GT		Nouvelles filières professionnelles			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	132.500	132.500	132.500	132.500	132.500	132.500		53.0000	
GT		Généralisation équipements élève CO			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	84.000	84.000	84.000	84.000	84.000	84.000		30.0000	
GT		Généralisation équipements élève CO			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	84.000	84.000	84.000	84.000	84.000	84.000		30.0000	
GT		Généralisation équipements élève PO			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	125.000	125.000	125.000	125.000	125.000	125.000		50.0000	
GT		Généralisation équipements élève PO			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	125.000	125.000	125.000	125.000	125.000	125.000		50.0000	
GT		Informatique au service des enfants handicapés			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000		45.0000	
GT		Informatique au service des enfants handicapés			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000		45.0000	
GT		Division de l'infrastructure de communication			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000		30.0000	
GT		Division de l'infrastructure de communication			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000		30.0000	
GT		Equipement multimédia CO Simonet			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000		10.0000	
GT		Equipement multimédia CO Simonet			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000		10.0000	
GT		Publications provinciales Bulletin			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000		10.0000	
GT		Publications provinciales Bulletin			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000		10.0000	
GT		Formation L'Esprit			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	170.000	170.000	50.000	424.000	424.000	424.000		52.0000	
GT		Formation L'Esprit			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	170.000	170.000	50.000	424.000	424.000	424.000		52.0000	
GT		Réinformatisation des bibliothèques du DUP			01.07.03.18	Infrastructure	G	506,00	750.000	750.000	750.000	750.000	750.000	750.000		150.0000	
ATA		Extension équipements informatiques division élémentaire	201_03_021	L. 8337	10.22	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	1038.930	400.000	36.650	400.000	400.000		111.0000	
ATA		Extension équipements informatiques division élémentaire	202_03_056	L. 8678	22.48	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	1377.04	20.000	25.656	20.000	20.000		18.2500	
ATA		Extension équipements informatiques division élémentaire	202_03_057	L. 8681	22.48	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	164.121	22.679	25.656	25.656	25.656		43.9000	
ATA		Extension équipements informatiques division élémentaire	202_03_043	L. 8605	22.50	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	370.590	125.000	125.000	125.000	125.000		70.0000	
ATA		Extension équipements informatiques division élémentaire	202_03_040	L. 8604	22.51	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	220.130	50.000	68.870	68.870	68.870		30.0000	
LEA env		Acquisition infrastructure (besoins pédagogiques)			01.07.03.18	Infrastructure	E	516,49	614.949	467.000	700.000	700.000	700.000	700.000		70.0000	
LEA env		Acquisition infrastructure (besoins pédagogiques)			01.07.03.18	Infrastructure	E	516,49	614.949	467.000	700.000	700.000	700.000	700.000		70.0000	
LEA env		Renouvellement parc pédagogique			01.07.03.18	Infrastructure	S	516,19	232.937	300.000	550.000	530.000	530.000	530.000		53.0000	
ATA		Acquisition équipements et travaux pour formation de concepteurs en multimédias à l'école des arts décoratifs	2002_03_043	L. 8605	22.50	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	370.590	125.000	125.000	125.000	125.000		70.0000	
ATA		Acquisition équipements et travaux pour formation de concepteurs en multimédias à l'école des arts décoratifs	2002_03_040	L. 8604	22.51	01.07.03.18	Infrastructure	V	536,49	220.130	50.000	68.870	68.870	68.870		30.0000	
LEA env		Acquisition infrastructure (besoins pédagogiques)			01.07.03.18	Infrastructure	E	516,49	614.949	467.000	700.000	700.000	700.000	700.000		70.0000	
LEA env		Renouvellement parc pédagogique			01.07.03.18	Infrastructure	S	516,19	232.937	300.000	550.000	530.000	530.000	530.000		53.0000	
AGT		Acquisition infrastructure (besoins pédagogiques)	2000_10_003	L. 8216	20.51	01.07.03.15	Application	G	506,16	278.077	300.000	150.000	200.000	1082.263	1082.263		760.0000
PJ		Extension I-LUGE 2001	2000_10_003	L. 8216	20.51	01.07.03.15	Application	G	506,16	278.077	300.000	150.000	200.000	1082.263	1082.263		760.0000
LEA env		Acquisition infrastructure Pélas			01.07.03.15	Infrastructure	E	516,49	182.232	80.000	120.000	120.000	120.000	120.000		100.0000	
LEA env		Acquisition infrastructure Pélas			01.07.03.15	Infrastructure	E	516,49	182.232	80.000	120.000	120.000	120.000	120.000		100.0000	
Somme PALAS																	
DUP	AGT	Police 2000	2000_04_031	L. 8218	20.27	01.07.03.06	Application	V	506,13	651.916	600.000	1171.560	1171.560	1171.560		734.9774	
DUP	AGT	Office de la population - Calvin 2	2001_04_029	L. 8315	10.00	01.07.03.06	Application	V	506,20	3574.074	489.326	489.326	489.326	489.326		408.3740	
AGT		Révision application des amendes d'ordonnances	2001_04_032	L. 8316	10.03	01.07.03.06	Application	V	506,14	219.000	24.900	24.900	24.900	24.900		2.434.000	
AGT		Proposé d'aide à l'engagement de la police d'ordonnances	2002_04_018	L. 8617	22.67	01.07.03.06	Application	V	506,25	300.000	228.800	300.000	228.800	300.000		526.0000	
AGT		Etude OFP	2002_04_019	L. 8257	22.68	01.07.03.07	Etude	V	506,19	338.367	13.633	13.633	13.633	13.633		35.0000	
GT		Information des OPF	2002_04_019	L. 8257	22.68	01.07.03.07	Application	G	506,19	338.367	13.633	13.633	13.633	13.633		10.0000	
GT		Extension de l'infrastructure de la police	2003_04_005	36.45	01.07.03.06	Infrastructure	G	506,36	100.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000		1.400.0000	
GT		Extension de l'infrastructure de la police	2003_04_005	36.45	01.07.03.06	Infrastructure	G	506,36	100.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000		1.400.0000	
GT		Informations systèmes d'information de service des automobiles	2003_04_018	36.46	01.07.03.06	Infrastructure	G	506,37	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000		38.0000	
GT		Informations systèmes d'information de service des automobiles	2003_04_018	36.46	01.07.03.06	Infrastructure	G	506,37	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000		38.0000	
GT		Equipement informatique embarqué dans les voitures de la police	2003_04_045	36.47	01.07.03.06	Application	G	506,36	600.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000		770.0000	
GT		Equipement informatique embarqué dans les voitures de la police	2003_04_045	36.47	01.07.03.06	Application	G	506,36	600.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000	1100.000		770.0000	
GT		Technologies WEB (intégration dans les SI)			01.07.03.06	Application	G	506,00	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000		110.0000	
GT		Technologies WEB (intégration dans les SI)			01.07.03.06	Application	G	506,00	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000		150.0000	

Plan prévisionnel des projets informatiques 2004 - 2007

Dap.	Type	Projets	N° projet CGPP	N° bi	N° projet CTI	N° de CF	Type	Cali- gorie	Estimation dépenses au	Projet				Total		
										2004	2005	2006	2007		Budget	Budget
										31.12.03	PB 2004	2005	2006	2007	2008	2008
GT	Securite police					01070306	Infrastructure	G	500.00		600000	500000	200000	200000	1300000	
GT	Realisation du systeme d'information du domaine penitentiaire et de la prison		2002_04_040			01070306	Application	G	500.38		3500000	3000000	3000000	3000000	6300000	
GT	Console operationnelle intercom / federal					01070306	Application	G	500.00		700000	700000	700000	700000	2100000	
GT	USIS / Schengen					01070306	Application	G	500.00		1000000	1000000	1000000	1000000	4000000	
GT	GED OCP					01070308	Application	G	500.56		1000000	700000	700000	700000	1700000	
ATA	Console operationnelle pers. Police		2001_04_031	L 6863	1062	01070306	Application	P	539.49		400000	420000			1420000	
ATA	Securite police		2002_04_022	L 6897	2269	01070306	Etude	P	539.49	80180	238920				3250000	
ATA	Relance SI penitentiaire		2002_04_023	L 6860	2270	01070306	Etude	P	539.49		300000				3000000	
LEA env	Acquisition infrastructure de la police		3616	01070306	Infrastructure	E	516.43	376130	266700	400000	400000	400000	400000	4000000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3617	01070308	Infrastructure	E	516.43	383337	266700	400000	400000	400000	400000	4000000		
LEA	Enquêtes milieu informatique cyber-criminelle		3618	01070306	Infrastructure	S	516.49	252527	1100000	1100000	1100000	1100000	1100000	8100000		
Somme DAPS										7287279	1927300	8190000	8190000	8190000	31000000	
DAL	AGT	Remplacement du logiciel gérance	2002_05_017	L 6899	2277	01070309	Application	V	500.53	150000	750000	750000	750000	750000	5000000	
GT	Relance application SAO (SIRAUCO)		2002_05_002		3666	01070310	Application	G	500.41	300000	300000	300000	300000	3000000		
GT	SINCOL					01070309	Application	G	500.00	2400000	2400000	2400000	2400000	4300000		
GT	SI Patrimoine (SI DPS)					01070310	Application	G	500.00	1250000	1250000	1250000	1250000	2500000		
GT	Portail Equipements publics (TADYP)					01070309	Application	G	500.00	400000	400000	400000	400000	1600000		
ATA	Systeme d'information des batiments (SBAI)		2002_05_007	L 6829	2057	01070309	Application	V	539.49	206131	600000	113269		400000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3619	01070310	Infrastructure	E	516.43	202174	153000	230000	230000	230000	230000	2300000		
Somme DAEL										3671300	1393263	5980000	5980000	5980000	8600000	
DAL	AGT	Nouvelle réponse au public de la DCMO	2002_06_022	L 6882	3662	01070314	Application	V	500.44	149195	30000	20745		200000		
GT	Portail Energie		2002_06_027		3663	01070314	Application	G	500.49	500000	500000	500000	500000	1000000		
GT	Systeme d'information mobile (Modisity)					01070314	Application	G	500.43	200000	400000	400000	400000	1400000		
ATA	Création d'un nouveau système RP (Cetris) au budget total 1,5 me					01070314	Application	V	539.49	907385	200000	102115		1300000		
ATA	Inventory central des déchets		2002_06_042	L 6898	2290	01070314	Application	V	539.49	120186	130000	70000	68914	400000		
ATA	Serviceur consultation Archives		2002_06_018	L 6895	2291	01070314	Application	V	539.49	115332	60000	30000	13468	220000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3620	01070314	Infrastructure	E	516.43	202740	160700	250000	250000	250000	250000	2500000		
Somme DAIE										5611700	1127239	1302282	850000	850000	6500000	
DDEE	GT	SI masterci de fiscal				01070311	Application	G	500.00	1100000	1100000	1100000	1100000	3300000		
GT	Systeme d'information generati des entreprises					01070311	Application	G	500.00	650000	1600000	910000	910000	3100000		
GT	SIGE					01070311	Application	G	500.00	500000	500000	500000	500000	1500000		
GT	Archives et record management					01070311	Application	V	539.49	180736	61264			222000		
ATA	Application OCRT (refonte)		2002_07_008	L 6896	2310	01070311	Application	V	539.49	474336	69464			540000		
ATA	Achivement applications informatiques de RC					01070311	Infrastructure	E	516.43	182102	133000	200000	200000	200000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3621			01070311	Infrastructure	E	516.43	260928	1950000	3760000	2660000	200000		
Somme DEEE										260928	1950000	3760000	2660000	200000		
DASS	AGT	Modernisation du syst. information de l'OCPPA	2001_08_001	L 6813	1146	01070312	Application	V	500.18	8707037	2498000	277363		9143000		
GT	Mise en oeuvre de la gestion des etablissements					01070312	Application	G	500.00	400000	500000	500000	500000	900000		
GT	Mise en oeuvre de la gestion des etablissements					01070313	Application	G	500.00	1150000	1150000	1150000	1150000	3450000		
GT	Mise en oeuvre de la loi sur les produits thérapeutiques					01070313	Application	G	500.00	400000	100000			500000		
ATA	Etude et mise en oeuvre systeme d'information		2002_08_008	PL 6892	2322	01070313	Application	P	539.49	180704	250000	250000	250000	267256		
ATA	Service de gestion des systemes SMC, SMC, SMC		2002_08_009	L 6893	2323	01070313	Application	P	539.49	71742	332556			1050000		
ATA	Constaution Systeme d'information et de pilotage du DASS		2002_08_015	L 6810	2324	01070313	Application	P	539.49	139000	300000	300000	215000	960000		
ATA	Base de donnees EMS 2000					01070312	Application	V	539.49	641168	414032			1036000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3622	01070313	Infrastructure	E	516.43	191190	80000	120000	120000	120000	120000	1200000		
Somme DASS										34625580	24620000	24620000	24620000	24620000	24620000	
GT	Relance base militaire					01070303	Application	G	500.00	250000	250000	250000	250000	2500000		
LEA env	Acquisition infrastructure departement		3623	01070303	Infrastructure	E	516.43	2220	13300	20000	20000	20000	20000	200000		
Somme DAMI										13300	27000	27000	27000	27000	270000	
Somme LBA										714762	3100000	3100000	3100000	3100000	3100000	
Etudes LBA										400000	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	
Etudes GT										508.62	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	

Plan prévisionnel des projets informatiques 2004 - 2007

Dép.	Type	Projets	N° projet CGPP	N° loi CTI*	N° de CF	Type	Caté- gorie	Comptes	Estimation dépenses au	Projet budget projet 2004	Projet budget projet 2005	Projet budget projet 2006	Projet budget projet 2007	Projet budget projet 2008	Totaux lois
Totaux tous les départements															
Dédaction des projets DF															
Totaux budget sans DF															

GT	Projets grands travaux
AGT	Projets GT votés jusqu'en 2002
TA	Train de loi annuel
ATA	Train de loi votés jusqu'en 2002

LBA	Loi budgétaire annuelle
LBA env.	Enveloppe infrastructure
LBA re.	Renouvellement et autres projets du socle

E = enveloppe
G = nouveaux projets (pas encore votés)
V = lois votées

Groupe de travail d'analyse

Enquête de satisfaction

présentation des résultats bruts

Chronologie

 octobre 1998

La Conférence des maîtres d'ouvrage, représentée au sein du CATI, propose une enquête de satisfaction sur les prestations offertes par le CTI.

 mars 1999

Les résultats de cette enquête, qui font apparaître dans plusieurs domaines des prestations insuffisamment maîtrisées, conduisent le CATI à constituer un groupe de suivi.

 1999 - 2000

Le groupe de suivi, mandaté par le CATI, accompagne la mise en œuvre d'un ensemble de mesures visant à améliorer l'assistance de proximité, la relation-clientèle et le développement et maintenance.

 janvier 2001

Le CATI décide de procéder à une seconde enquête de satisfaction, couvrant les mêmes domaines pour mesurer l'impact des mesures d'amélioration qui avaient été prescrites et le degré de satisfaction actuel des utilisateurs.

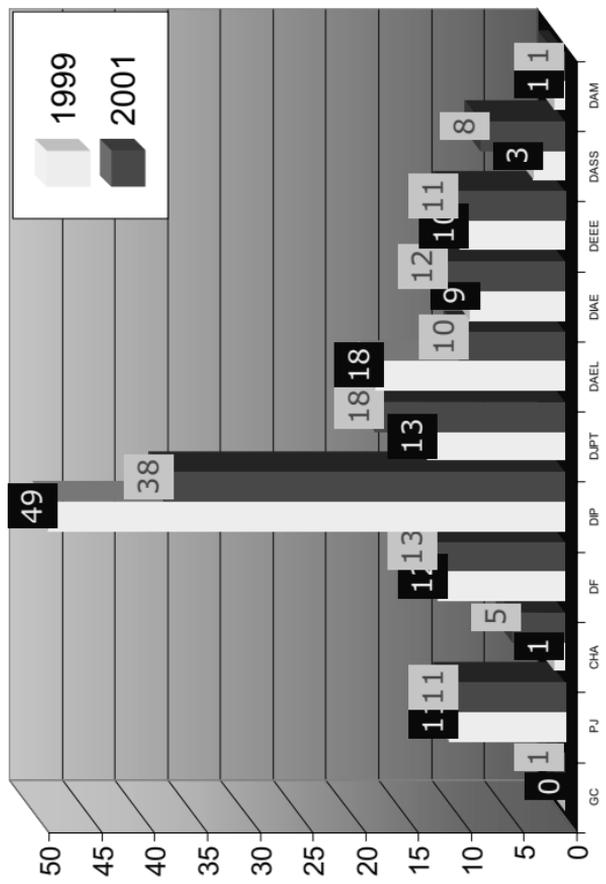
 avril 2001

Déroulement de l'enquête auprès des utilisateurs.

 décembre 2001

Le CATI prévoit de rendre public les résultats de l'enquête, assortis des remarques et propositions du CTI et de sa prise de position quant à la suite à y apporter.

Représentativité au sein de l'Etat



Nombre de questionnaires reçus :

1999 : 127

2001 : 128

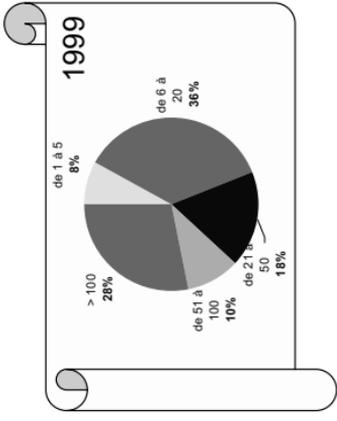
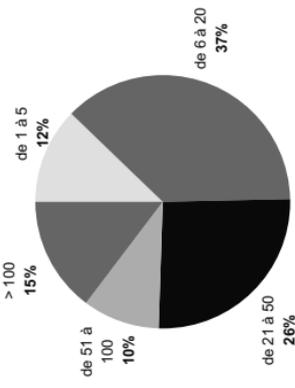
Le nombre de questionnaires reçus et la répartition par département est identique à 1999, ce qui intensifie la force des résultats.

Les questionnaires ont été complétés par la direction des différents services, après consultation auprès des utilisateurs.

ENQUETE DE SATISFACTION DES MAITRES D'OUVRAGE (MOa) SUR LES PRESTATIONS OFFERTES PAR LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CTI) DE L'ETAT DE GENEVE

Questions d'ordre général

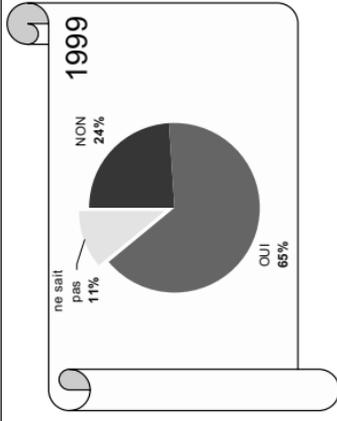
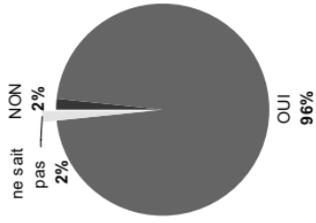
Nombre d'utilisateurs par service



La diversité de taille des services est représentative de l'Etat et est comparable entre les deux enquêtes.

Bénéficiez-vous de prestations du CTI (exploitation, projets, maintenance...)?

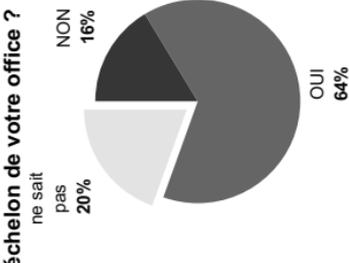
tendance : >



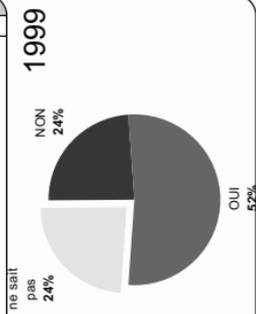
Le CTI est maintenant clairement identifié et couvre largement les différents secteurs de l'Etat.

ENQUETE DE SATISFACTION DES MAITRES D'OUVRAGE (MOa) SUR LES PRESTATIONS OFFERTES PAR LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CTI) DE L'ETAT DE GENEVE

1 Bénéficiez-vous d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage et/ou aux systèmes d'information ?

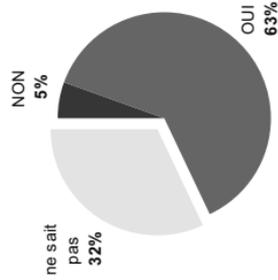


tendance :
?

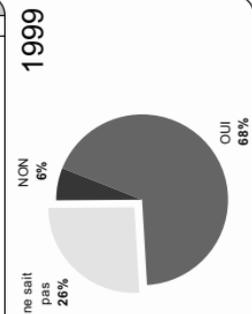


Variation légèrement positive mais il subsiste encore 20% des utilisateurs qui n'ont pas une vision claire de leur organisation de proximité.

1 Bénéficiez-vous d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage et/ou aux systèmes d'information ?



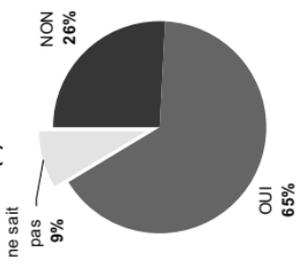
tendance :
@



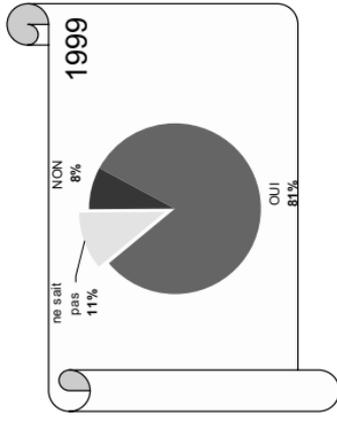
La lisibilité de l'organisation par département ne s'est pas améliorée.

ENQUETE DE SATISFACTION DES MAITRES D'OUVRAGE (MOa) SUR LES PRESTATIONS OFFERTES PAR LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CTI) DE L'ETAT DE GENEVE

r Bénéficiez-vous d'un(e) interlocuteur(trice) CTI et/ou d'un(e) conseiller(e) CTI attiré ?

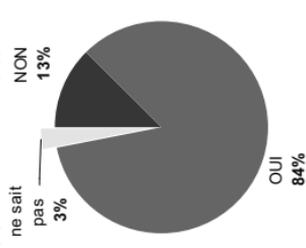


tendance : @

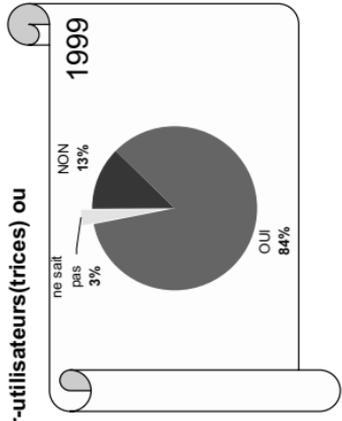


La situation s'est dégradée par rapport à 1999.

r Avez-vous une structure d'assistance ou de support de premier niveau hors CTI (super-utilisateurs(trices) ou correspondante(s) informatique(s)) ?



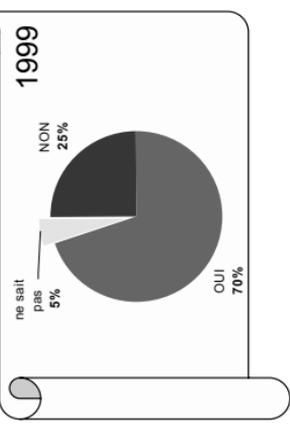
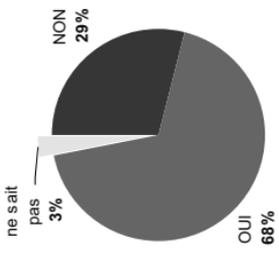
tendance : ?



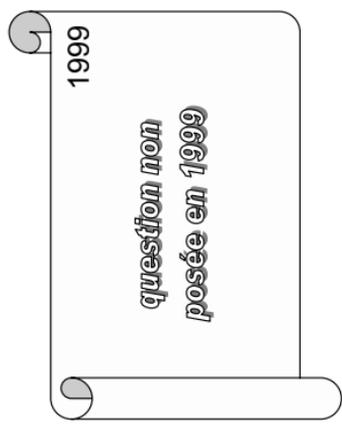
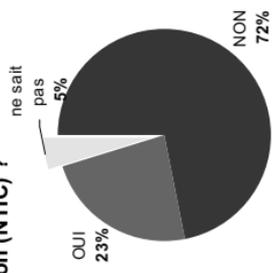
Les réponses traduisent la nécessité de généraliser la mise en place de super-U.

ENQUETE DE SATISFACTION DES MAITRES D'OUVRAGE (MOa) SUR LES PRESTATIONS OFFERTES PAR LE CENTRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CTI) DE L'ETAT DE GENEVE

1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des projets informatiques en cours de réalisation avec le CTI (y compris des projets de développement ou d'équipement) ?

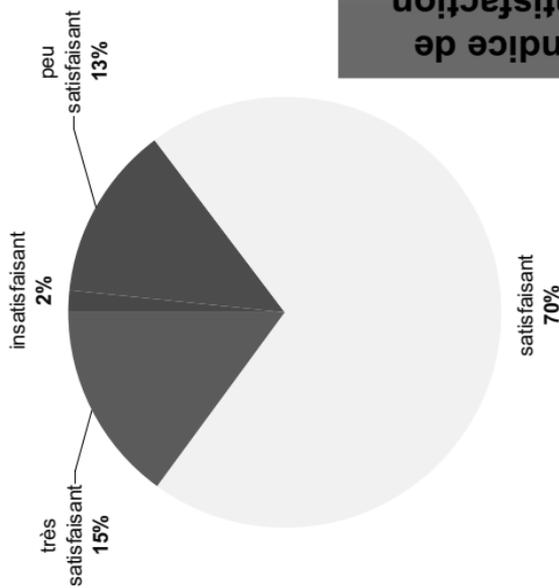


1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous suivi une formation dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (NTIC) ?



Les réponses ont été généralement fournies au niveau d'un groupe d'utilisateurs, leur interprétation n'autorise pas une analyse précise. Cette question pourrait faire l'objet d'une autre enquête.

1. Satisfaction globale

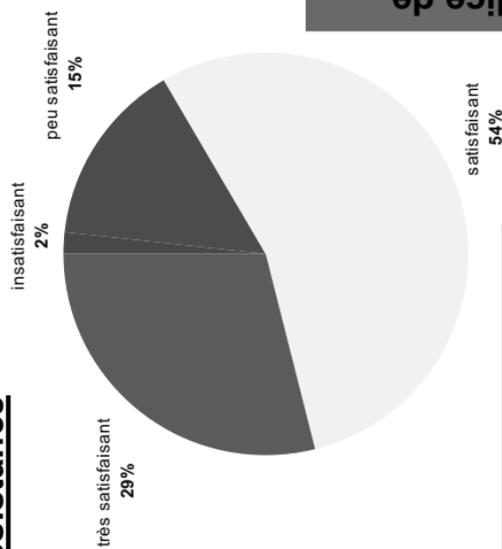


non applicable : 37 %

indice de satisfaction		2001	1999
Q1	Perception globale de la qualité des prestations du CTI	65	38
Q2	Perception globale de la qualité du matériel informatique mis à disposition	66	50
Q3	Perception globale de la qualité de la plate-forme bureautique	67	47
Q4	Perception globale de la qualité des applications informatiques mises à disposition	66	48

• La perception globale du CTI est satisfaisante et les prestations sont en voie d'amélioration.

2. Assistance



non applicable : 5 %

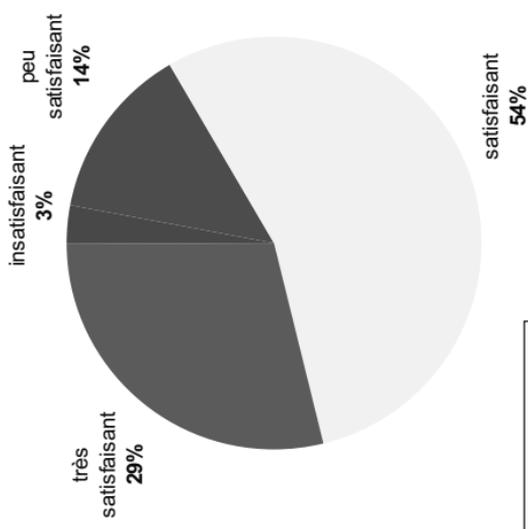
	2001	1999
Q1 Disponibilité du service d'assistance (help desk)	>	71
Q2 Efficacité du service d'assistance	>	70
Q3 Délais pris pour résoudre le(s) problèmes(s) soumis	>	62
Q4 Qualité de l'information reçue de la résolution de problème	>	55
Q5 Courtoisie des intervenants	?	87
Q6 Professionnalisme des intervenants	>	73

- Nette amélioration des prestations fournies par le CTI.

- Les efforts fournis par le CTI sont reconnus.

- Bonne prise en charge des problèmes, mais le retour d'information est jugé insuffisant.

3. Support



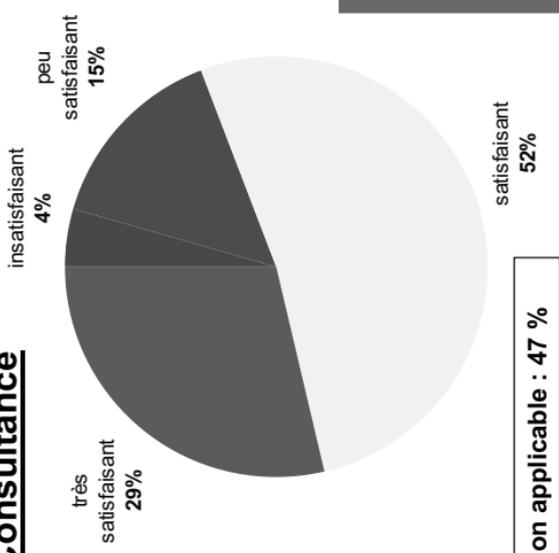
non applicable : 38 %

indice de satisfaction

	2001	1999
Q1 Disponibilité du service de support	> 69	50
Q2 Efficacité du service de support	> 65	53
Q3 Qualité de l'information reçue durant le suivi et la résolution de la demande	> 57	46
Q4 Courtoisie des intervenants	> 86	33
Q5 Professionnalisme des intervenants	? 70	66

• Sensible amélioration générale mais l'indice de satisfaction présente une large marge de progression, notamment dans la communication et l'information.

4. Consultance



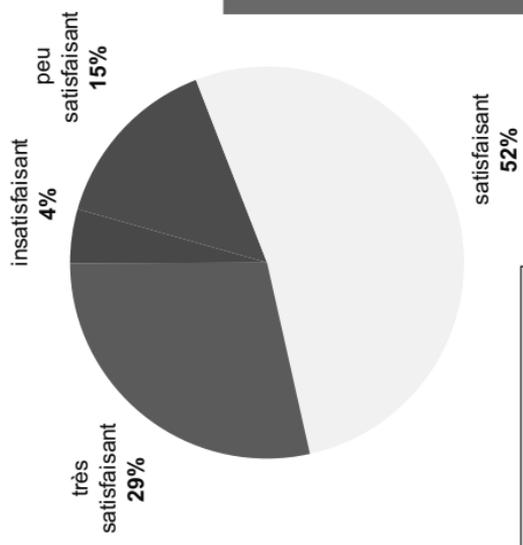
non applicable : 47 %

Indice de satisfaction

	2001	1999
Q1 Disponibilité de l'interlocuteur CTI	>	67 54
Q2 Efficacité de l'interlocuteur CTI	>	67 47
Q3 Compréhension par l'interlocuteur du CTI des besoins exprimés par le client	>	71 57
Q4 Qualité de l'information reçue et efficacité générale de la relation-client	>	68 53

- L'image du consultant doit encore être améliorée.
- Le manque d'informations nécessite un effort sur la communication.

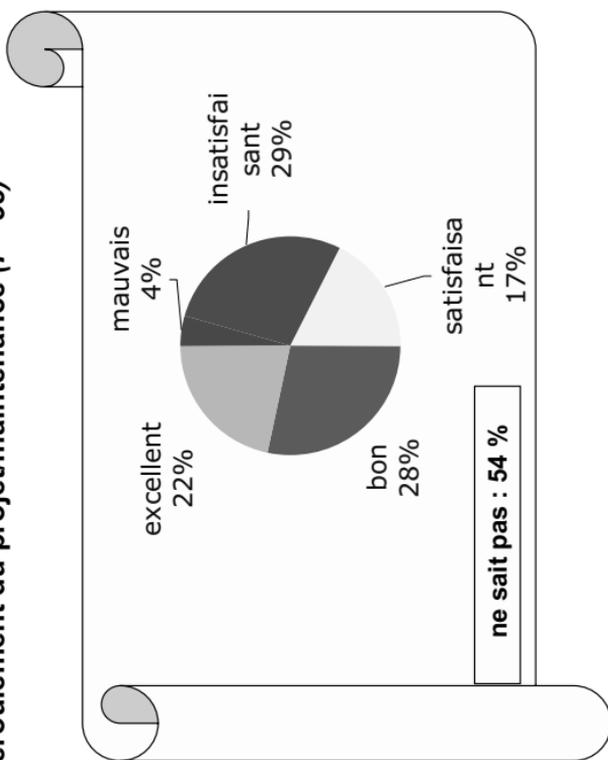
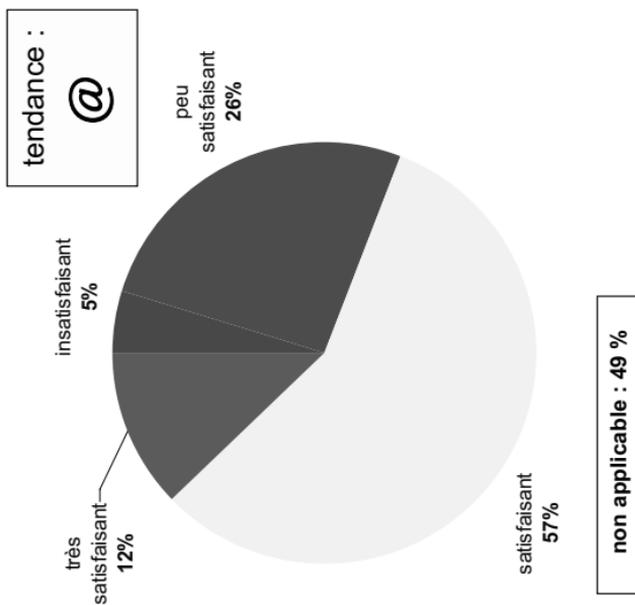
5. Développement et maintenance des applications



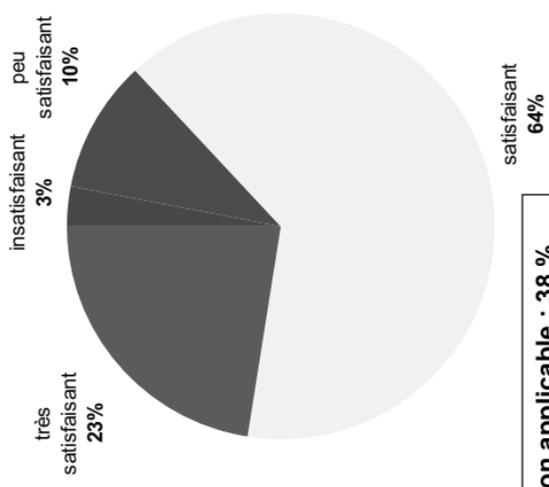
	2001	1999
Q1 Disponibilité du service de développement et de maintenance	>	64
Q2 Efficacité du service de développement et de maintenance	>	67
Q3 Respect des engagements pris (plannings et coûts)	?	57
Q4 Efficacité de la communication lors du déroulement du projet/maintenance	@	58
Q5 Courtoisie des intervenants	>	84
Q6 Professionnalisme des intervenants	?	75

- Tendance à l'amélioration mais secteur sensible.
- Taux d'insatisfaction élevés.
- Manque d'informations sur le suivi des projets.

5.4 Efficacité de la communication lors du déroulement du projet/maintenance (I = 58)



6. Infrastructure, outils bureautiques et informatique



indice de satisfaction		2001	1999
Q1	Fiabilité du matériel informatique mis à disposition	64	51
Q2	Disponibilité (accès) et fiabilité des logiciels bureautiques mis à disposition	72	58
Q3	Disponibilité (accès) et fiabilité de la messagerie	72	52
Q4	Disponibilité (accès) et fiabilité des applications informatiques métier	65	56

• Nette amélioration de la satisfaction globale.

STRATEGIE GENERALE DES SYSTEMES D'INFORMATION DE L'ETAT DE GENEVE

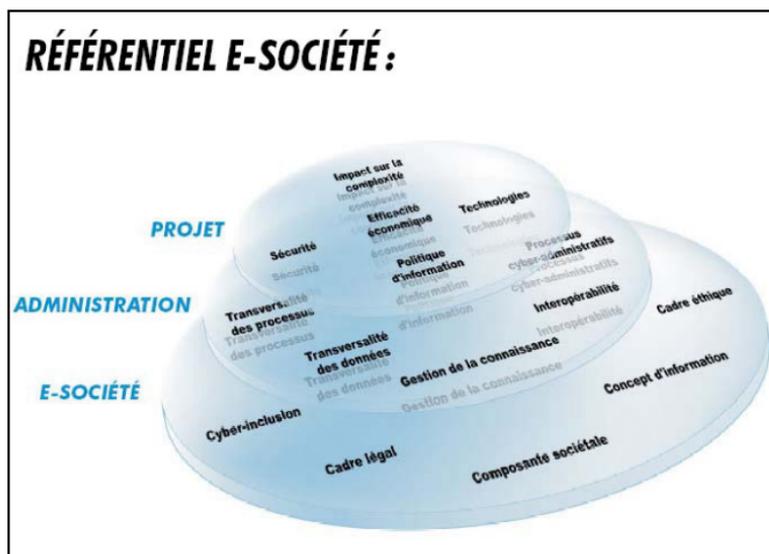
Comment appréhender les problèmes complexes touchant la société et les technologies de l'information ? Comment développer de façon gérable les projets de cyber-administration de façon à satisfaire au mieux le citoyen ? Comment rendre ce développement cohérent avec la stratégie de l'Etat de Genève et du CTI ?

Une vision à long terme via une démarche novatrice

Le but de la démarche est d'identifier les dimensions selon lesquelles il est possible de refléter une vision globale et stratégique dans le domaine de la société de l'information électronique de demain. Le catalogue de ces dimensions constitue le référentiel e-société. La cyberadministration représente typiquement une matière qui peut être vue à travers les facettes de ce référentiel pour mieux l'appréhender.

La difficulté est de définir ces dimensions de façon à avoir une vision large, sans toutefois tomber dans les pièges qui seraient d'en avoir un trop grand nombre ou d'en oublier d'importantes. Il faut également que l'analyse soit complète et détaillée tout en restant concrète et synthétique.

Par ailleurs, le référentiel e-Société doit permettre non seulement d'analyser les projets qui doivent être déployés, mais aussi de les jauger et de les pondérer. Il doit également servir d'aide pour mieux cibler les projets et comprendre l'environnement plus large dans lequel s'inscrit la problématique étudiée.



Une approche transversale indispensable pour l'évolution des systèmes d'information

Face à la demande de plus en plus grande du public de disposer non seulement d'une information la plus complète possible mais également de pouvoir effectuer des transactions avec l'administration, celle-ci est contrainte de repenser ses systèmes d'information avec une approche transversale.

Il importe peu à l'utilisateur que l'information recherchée soit détenue par tel ou tel département ; ce qu'il souhaite, c'est pouvoir y accéder facilement sans avoir à se poser de question liée à notre organisation.

Face à un secteur public dont l'individu a toujours plus de difficulté à percevoir les structures et l'organisation, Internet et les technologies de l'information nous donnent une opportunité unique de rendre celles-ci plus accessibles. Il s'agit donc d'offrir des prestations orientées par rapport aux démarches que chaque citoyen ou résident à Genève souhaite ou doit entreprendre au quotidien.

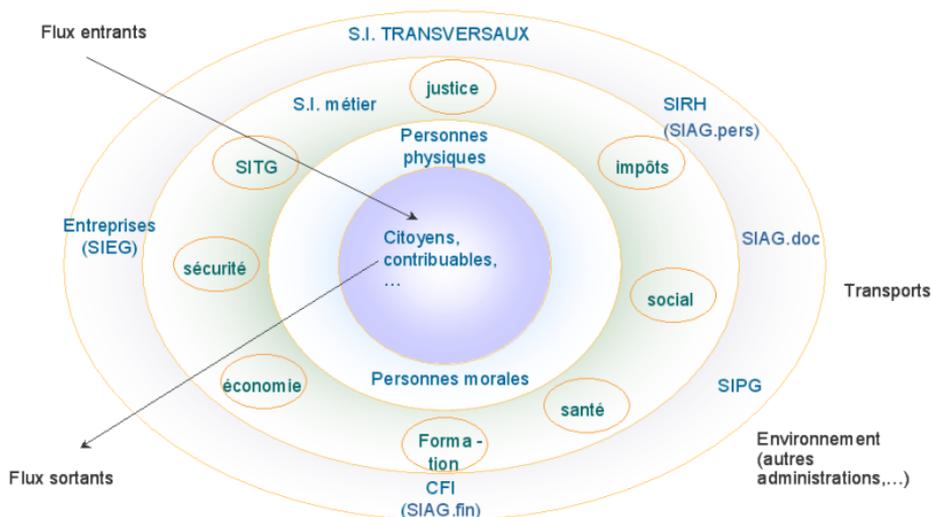
Une capitalisation des ressources humaines et technologiques pour construire les nouveaux systèmes d'information

L'administration dispose d'un patrimoine d'applications informatiques nombreuses, les unes récentes, les autres plus anciennes. Ce patrimoine, stratégique quant aux activités de l'administration, a une valeur économique considérable. Il a été bâti progressivement en s'appuyant sur des technologies hétérogènes, développées pour des besoins spécifiques, à des périodes et par des équipes différentes. Cela a conduit au système d'information actuel, constitué de différentes strates logicielles avec des îlots métiers qui ne sont pas toujours capables de communiquer.

Ce système d'information est inéluctablement amené à évoluer de part les modifications des technologies, des métiers de l'informatique et de l'environnement socio-économique. Pour des raisons de continuité, de coût, de temps et de complexité, il n'est toutefois pas envisageable de rebâtir dans son ensemble le système d'information et de repartir sur des bases neuves et cohérentes. Il faut donc impérativement s'accommoder de cette hétérogénéité de façon durable et réaliser une intégration des différentes applications sans toucher au cœur du dispositif métier de chacune d'entre elles.

En particulier dans le but de créer de nouveaux services à destination des collaborateurs et des citoyens, l'administration a de plus en plus besoin de faire communiquer ses applications entre elles et donc de réaliser une intégration de ses différentes briques logicielles et matérielles.

Systèmes d'information



Le CTI, vocation transversale

Le CTI a une vocation transversale et doit entrer en contact régulier et permanent, et sur un pied d'égalité, avec tou-te-s les usager-ère-s de l'informatique de l'administration, ainsi qu'avec leurs responsables. A cela s'ajoute un lien avec le monde informatique externe qui nous entoure, car celui-ci est à l'origine de bien des mutations techniques collectives et internes au sein de l'Etat. Il inclut également le regard d'un certain public, privé ou professionnel, qui voit dans le CTI le plus gros employeur informatique du canton.

Mais, bien plus que cela, le CTI doit impérativement gérer une excellente liaison fonctionnelle et culturelle avec son propre personnel (interne et externe). C'est ce dernier qui réalisera effectivement la prestation informatique et sera le véritable lien avec la clientèle de l'Etat, par conséquent le garant du succès de la mission. C'est dans cet esprit que le CTI s'organise pour construire les nouveaux systèmes d'information en capitalisant sur l'expérience acquise et quotidienne.