

*Date de dépôt: 13 mai 2002*

*Messagerie*

## **Rapport**

**de la Commission des finances chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat accordant une subvention d'investissement de 6 500 000 F destinée à financer l'informatisation des CASS (plan directeur 2002-2005)**

**Rapporteur: M. Dominique Hausser**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La Commission des finances a examiné à plusieurs reprises, entre septembre 2001 et le 27 mars 2002, ce projet de loi du Conseil d'Etat déposé en même temps que le budget 2002. La Commission des finances est présidée par le député Philippe Glatz. Les procès-verbaux ont été rédigés par M<sup>me</sup> Eliane Monnin. Les personnes suivantes ont assisté aux travaux de la commission : le Conseiller d'Etat en charge du Département de l'action sociale et de la santé (DASS), M. Pierre-François Unger, M<sup>me</sup> Marie da Roxa, secrétaire générale, DASS, M. Dominique Ritter, responsable du service administratif et financier, DASS, M. Bernard Taschini, secrétaire, CATI, M. Jean-Marie Leclerc, directeur général, CTI, M. Jean-Claude Mercier, directeur opérationnel, CTI.

Le DUI (dossier unique informatisé) des centres d'action sociale et de la santé (CASS) fait des vagues depuis le 5 juin 2001 et les députés hésiteront longtemps avant de voter ce projet de loi, surtout que l'exposé des motifs est peu explicite de ce qui s'est passé en première étape et relativement flou sur les objectifs et les réalisations à financer. Les travaux de commission finiront par convaincre la commission des finances qui votera à l'unanimité ce projet

de loi. Le conseiller d'Etat en charge du DASS a également promis de présenter les futurs projets de lois d'investissements informatiques en respectant les formes souhaitées par la Commission des finances.

Le conseiller d'Etat rappelle que 58 projets d'importance diverse ont été réalisés, entre 1996 et 2001, qu'il s'agisse de standardisation, comptabilité, messagerie, sécurisation du site, bureautique ou de nouveaux projets, passage à l'an 2000, RMCAS, RMR, secteur réfugiés, informatisation des CASS, gestion du personnel, dossier unique informatisé, etc.

Le PL 8610 était déjà à l'ordre du jour de séances antérieures de la commission. Il avait été alors jugé préférable de l'extraire tant qu'un certain nombre de problèmes n'avait pas été réglé sur le terrain. Dans l'intervalle les commissaires auront reçu les rapports correspondant à l'identification de ces problèmes, en premier lieu celui de la task force constituée en date du 14 janvier 2002. Il y a eu ensuite une expertise conduite par MM. Fuss, responsable de l'informatique aux HUG, et Leclerc, directeur général du CTI, et l'adoption par le Conseil d'Etat des trois arrêtés nécessaires au fonctionnement du dossier unique informatisé dans les CASS, après validation par la Commission LITAO qui est à même de se prononcer sur la validité des accès informatiques (voir les documents en annexe).

Ce travail étant fait, les enjeux du projet d'informatisation des CASS sont les suivants :

- fiabiliser et sécuriser l'infrastructure et l'accès aux informations ;
- assurer la continuité de l'informatisation des CASS ;
- répondre aux besoins spécifiques des métiers de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile ;
- diminuer la redondance des applications entre l'Hospice général et la FSASD et enfin diminuer les risques dus à l'hétérogénéité des langages.

Le schéma directeur 2002/2005 détaille les projets à entreprendre pour répondre à la nécessité du dossier unique, décidé par le Conseil d'Etat en 1997, ainsi qu'aux besoins d'unification des moyens informatiques nécessaires à la politique de proximité qui est un des grands projets de législature du Conseil d'Etat. Le dossier unique informatisé est au cœur d'un système qui favorise la collaboration au niveau des « clients » des CASS sur des modes professionnels divers. A ce jour, le noyau du dossier est construit. La partie action sociale est en production et la partie aide et soins est prévue dans le cadre du PL 8610. Enfin, les experts techniques ont confirmé le choix de PROGRES, outil qui a fait ses preuves en la matière. Il est reconnu plus économique de recourir à un progiciel que de développer un produit original

de A à Z qui, en outre, ne se compare à rien. Au total, le projet d'un montant de 6,5 millions de francs a pour but d'améliorer le fonctionnement et de garantir la pérennité en matière d'infrastructure. Au niveau métier, il s'agit de finaliser la plate-forme financière, la gestion budgétaire, la comptabilité auxiliaire, de mettre en place le contrôle de gestion, la gestion de la maintenance, la gestion des procédures, la gestion des temps ainsi qu'une gestion financière pour la partie sociale. Au plan des métiers de l'Hospice général, le projet vise à finaliser la partie accueil du dossier, la gestion des maisons de vacances, et la mise en place des datawarehouses. Au plan des métiers de la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD), il s'agit de finaliser les projets, en particulier la partie gestion des soins et la partie aides ménagères. Enfin, à travers l'expérience acquise au cours des deux mois par l'expertise de la task force et des experts mandatés, il conviendra d'assurer un accompagnement à la gestion du projet, cela de manière très proche, tant il est vrai que les leçons du passé devraient éviter de répéter les mêmes erreurs.

### **Discussion de la commission**

La commission a, depuis plusieurs années, le souci d'avoir une vision transversale des problèmes informatiques de l'Etat. Or, les deux entités FSASD et HG ne sont pas encore intégrées dans cette vision. Le SIS (service d'informatique sociale) était organisé pratiquement sous la forme d'une société simple patronnée par la FSASD, fondation de droit privé et l'HG, établissement autonome de droit public. Le personnel du SIS était salarié soit par l'une, soit par l'autre des entités. Bien que financé de manière prépondérante par l'Etat, le CTI n'avait pas son mot à dire dans l'organisation et la cohérence des développements informatiques de ces structures (respect des normes et des standards de l'Etat). Un commissaire souhaite avoir la garantie qu'à l'avenir toutes les demandes informatiques des institutions subventionnées passeront par une validation du CTI quant à leur utilité.

Le conseiller d'Etat précise que l'Hospice général est un subventionné à hauteur d'une centaine de millions et la FSASD à environ 87 millions de francs : il lui paraît inconcevable de laisser se développer un système qu'il qualifierait d'indigène ou d'autochtone. D'autre part, il lui paraît nécessaire de faire une synthèse des projets existants tout en veillant à conserver une certaine perméabilité mais également des garde-fous. C'est la raison pour laquelle les projets doivent effectivement être validés par le CTI. La raison en est qu'il s'agit d'une approche complémentaire intéressante mais il faut

surtout que les directions de projets ne se contentent pas de faire un plan technique. La réalisation doit être menée en collaboration avec les métiers. C'est véritablement la leçon principale à retenir, à savoir que, quelle que soit la performance technique du concepteur, s'il n'est pas à l'écoute des gens qui pratiquent le métier, on aggrave plutôt les situations au lieu de les résoudre. Selon le conseiller d'Etat, il est aujourd'hui possible de rattraper les erreurs de mise en place de la première étape.

Le système informatique serait suffisamment souple pour pouvoir s'adapter. Ce qui ne convainc pas totalement les députés, qui rappellent que les usagers des prestations sociales et des prestations de soins ne sont que partiellement (très partiellement) les mêmes.

De députés s'étonnent d'entendre dire qu'il faut se préoccuper du métier parce qu'en principe une informatique devrait être faite pour cela. Malheureusement, les dérives auxquelles on a assisté dans le cadre de l'Hospice général démontrent le contraire.

Par ailleurs, le SIS est depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 rattaché au DASS et qu'une réflexion est nécessaire pour assurer une cohérence organisationnelle, réflexion actuellement menée pour l'ensemble de l'administration.

L'organisation future des prestations de soins sanitaires et sociales est également un souci des députés qui se demandent si l'infrastructure informatique ne devra pas courir après chaque changement organisationnel.

Le conseiller d'Etat relève que les erreurs du passé ne servent qu'à éclairer les écueils du futur. La volonté du Conseil d'Etat est de mieux mettre en évidence les articulations entre diverses structures existantes qui ont chacune des caractéristiques propres, qui sont adéquates ou optimales, ou qui ont des interfaces nulles ou en devenir. La prochaine loi-cadre sanitaire sera axée sur la trajectoire des gens et non pas sur la qualification des structures. Les CASS resteront CASS et ce sera une interface qui ne sera ni complètement sanitaire, ni complètement sociale, mais qui s'inscrira dans la politique de proximité affirmée par le Conseil d'Etat dans le discours de Saint-Pierre. De toute évidence, les articulations avec le reste des dispositifs existants doivent être possibles, ce qui n'est pas le cas actuellement mais les CASS ne deviendront pas le quatorzième département des HUG.

Un député observe, premièrement, dans l'exposé des motifs que, de 1996 à 2001, les investissements de l'Etat de Genève se sont élevés à 7 millions de francs pour les HG et à 11 millions pour la FSASD, soit un total de 18 millions qui a permis de faire toute une série d'applications, qu'elles soient financières, gestion de personnel, bâtiment, dossier unique, etc. La

plupart des applications semblent avoir fonctionné, à l'exception du DUI. Le rapport de MM. Leclerc et Fuss est clair à cet égard, il s'agit principalement d'un problème d'organisation et de management de ce projet. Cela signifie qu'il va falloir analyser précisément les procédures et les processus de travail, s'intéresser à l'utilisateur des applications et aux gens du métier, raison pour laquelle il serait utile que les commissaires aient connaissance de ce qui va être véritablement entrepris au niveau des réadaptations de l'application PROGRES.

En second lieu, les missions dévolues aux CASS, à l'Hospice général et à la FSASD sont, en principe, claires. Par contre, il existe un admirable catalogue des applications et routines qui ont été développées entre 1996 et 2001, un admirable catalogue des applications, routines et processus de développement qui devront être faits entre 2002 et 2005 mais il serait utile, pour la commission, d'avoir le lien entre les fonctions et les opérations, soit le rôle que joue tel acteur à tel moment.

Troisièmement, il est mentionné dans le rapport de la task force que le SIS va travailler en synergie avec le CTI. En sachant que le service d'informatique sociale (SIS est revenu dans le petit Etat), il devrait être une unité opérationnelle avec de fortes interactions. Il est même précisé qu'on doit développer des compétences par application, par logiciel, par plateforme technologique. Comment tout cela va-t-il s'articuler dans le cadre du montant de 6,5 millions de francs du projet ? N'y a-t-il pas le risque d'une deuxième demande de subvention parce qu'on aura découvert encore des problèmes ? D'autre part, il faudrait être certain que des synergies seront développées entre les divers départements et qu'il y ait une équipe, au niveau de l'Hospice général et de la FSADS, qui soit capable de diriger ce projet et de le faire interagir avec d'autres projets. En particulier, dans la gestion du dossier au plan financier, sera-t-il possible de fonctionner sans devoir ressaisir les données, comment la comptabilité de l'Hospice général sera-t-elle intégrée dans celle de l'Etat ? Enfin, a-t-on pensé aux passerelles avec IRIS pour éviter d'ici deux ans de travailler des applications que ne se parlent pas ?

Pour le conseiller d'Etat, le projet de loi créant une direction générale des CASS, rattachée directement au DASS, avec le transfert du service d'informatique sociale a été une première réponse aux problèmes soulevés. La task force a fait ensuite son travail et elle va continuer à le faire. En ce qui concerne l'articulation entre les acteurs, on peut dire que la « mayonnaise » est en train de prendre sur le terrain. Il ne faudrait pas non plus promulguer trop longtemps des histoires de gens qui ne se comprenaient pas, il y a deux

ou trois ans. La compréhension réciproque commence à se faire et c'est effectivement un problème de management et non pas un problème d'informatique. A cet égard, les CASS sont un outil extraordinaire de promotion de la culture de proximité. Quant à l'avenir, le département n'a pas encore d'idées préconçues. La loi sur les CASS, votée par le Grand Conseil, n'est à l'évidence pas une loi à durée infinie. La structure juridique d'arrivée n'est pas complètement claire, ni dans l'esprit du département, ni dans celui d'autres partenaires. Des propositions seront faites en temps utile mais il faut lui laisser une bonne année, le temps que les choses avancent tranquillement. Quant au développement de synergies, il faut que la task force passe d'une analyse quelque peu stratégique à une phase plus opérationnelle.

C'est la raison pour laquelle, dans le montant de 6,5 millions de francs, il y a une gestion de projet qui sera un lien entre la task force qui va conserver un œil de synthèse pour éviter les culs-de-sac et la construction d'un outil utilisable et utile pour chacun des métiers.

Le directeur général du CTI estime qu'il faut bien séparer les choses dans cette analyse, le SIS, s'agissant du service informatique, de la FSASD avec l'Hospice général. Une précision importante est à apporter, à savoir que le CTI a fait la synthèse avec les autres projets qui utilisent PROGRES, au sein du canton de Genève dans la mesure où il n'y avait pas de vision globale. Au niveau de l'OCPA, du Tuteur général et du SCARPA, il a été mis en évidence l'absolue nécessité d'avoir un référentiel du produit PROGRES ce qui permet de garantir la cohérence et d'éviter de financer des opérations redondantes. A cet égard, le Conseil d'Etat est très clair, à savoir que le centre de compétence est sous la responsabilité du CTI. Deuxièmement, le CTI associe dans cette analyse les autres systèmes environnants, comptabilité des finances et autres. En effet, lorsque l'on parle de synergie à quoi cela sert-il d'aller réinventer un produit de gestion financière alors qu'il en existe déjà un, soit au niveau des HUG, soit la CFI. Le logiciel PROGRES n'est qu'un des éléments mais la garantie de la cohérence de l'ensemble fait partie du déploiement du projet.

Un député fait remarquer que les communes participent à l'activité des CASS. Or, elles ont un système informatique proposé par le SIAG et géré par l'ACG. Quel est le lien entre le SIAG et ce qui est proposé au travers du PL 8610 ?

Des contacts ont déjà été pris avec l'ACG. Le lien se situe au niveau des réseaux et de l'utilisation des systèmes de communications. Par contre, en ce qui concerne l'utilisation du logiciel, à savoir la partie concrète, il n'y a pas

ces développements à l'ACG, mais c'est leur infrastructure qui va être utilisée. Actuellement cette analyse est en cours.

Un député reste perplexe face à ce qui est présenté, d'une part, par rapport au montant extrêmement important, et, d'autre part, par rapport à la complexité du projet et la capacité de la commission de savoir si c'est véritablement le bon choix. Dans ce cas, la commission est obligée de faire confiance au département en sachant aussi qu'il fait partie d'une priorité du Conseil d'Etat. Toutefois, il serait utile qu'elle puisse disposer d'un état des lieux sur les projets en cours sachant aussi qu'ils seront présentés en sous-commission informatique des finances. A entendre les explications, il comprend qu'il s'agit d'une formule intégrée qui regroupe une multitude d'applications. Cela signifie-t-il que l'on va avoir une solution tentaculaire qui sera à terme une simplification pour la maîtrise et la maintenance, ou, au contraire, y a-t-il un risque de problèmes, dans quelques années, dus à la complexité de ce logiciel intégré ?

Le conseiller d'Etat souligne que dans le « tentaculaire » figurent des projets clairs et des zones d'espace pour chacune des applications. Dans la genèse de ces projets, on s'aperçoit qu'il y a bien moins de problèmes que lorsqu'on essaie d'interfacer des micro-projets séparés les uns des autres. Il semble actuellement – et cela se vérifie dans les HUG – que les zones d'espace dans un système intégré sont mieux gérables, en termes de maintenance, que ne le sont les applications périphériques. Il convient aussi de faire preuve d'humilité et ne pas imaginer que dans cinq ans tout sera parfait. Par contre, le centre de compétences transversal va disposer en permanence de ce qu'on appelle le référentiel pour mesurer l'évolution et la maintenance du système, afin d'éviter d'avoir une disproportion entre les besoins de l'utilisateur et l'utilisation du produit. Un autre aspect important a été pris en compte, à savoir l'intégration du produit PROGRES par rapport à un système pour avoir une vision des éléments périphériques. En effet, il n'y pas uniquement l'aspect logiciel mais également l'aspect réseau et l'aspect communication ainsi que la notion d'évolution et de maintenance qui s'inscrit totalement dans ce qui a été défini par le CTI comme étant le socle.

Il est envisagé une présentation, au moins une fois par année, des tableaux de bord de l'ensemble des projets de manière à mesurer l'évolution du degré de satisfaction et de la technologie. Pour ce faire, le CTI a mis en place un triangle de régulation pour bien montrer qu'il ne faut pas uniquement regarder le côté technologique mais également le côté humain et le côté organisationnel.

**Vote*****Entrée en matière***

Unanimité.

***2<sup>e</sup> débat*****Art. 1 Crédit d'investissement**

Pas d'opposition, adopté

**Art. 2 Budget d'investissement**

Amendement :

*Ce crédit est inscrit au budget d'investissement sous la rubrique 83.11.00.356.01. Il est réparti en quatre tranches annuelles a) 2 800 000 F en 2002, b) 1 900 000 F en 2003, c) 900 000 F en 2004, d) 900 000 F en 2005, sous réserve de l'analyse de l'état d'avancement du projet.*

Pour : 9 (3 L, 2 PDC, 1 R, 2 S, 1 AdG)

Contre : –

Abstentions : 5 (1 R, 2 Ve, 1 S, 1 AdG)

**L'amendement est adopté.**

**Art. 3 Financement et couverture des charges financières**

Pas d'opposition, adopté.

**Art. 4 Amortissement**

Pas d'opposition, adopté.

**Art. 5 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat**

Pas d'opposition, adopté.

**Vote d'ensemble**

Unanimité.

Le Conseil d'Etat est invité à prêter grande attention à ce projet. Il en va des conditions de travail du personnel dans les CASS et de la qualité des



prestations aux usagères et usagers. Un outil de travail doit être avant tout utile et pratique pour tous les utilisateurs et ne pas seulement faire plaisir aux informaticiens développeurs...

Mesdames et Messieurs les députés, la Commission des finances vous invite à suivre ses conclusions et à voter ce projet de loi.

## **Projet de loi (8610)**

### **accordant une subvention d'investissement de 6 500 000 F destinée à financer l'informatisation des CASS (plan directeur 2002-2005)**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
décrète ce qui suit :

#### **Art. 1 Crédit d'investissement**

Un crédit de 6 500 000 F est ouvert au Conseil d'Etat au titre de subvention cantonale d'investissement pour couvrir les frais de consolidation de l'infrastructure technique, des logiciels et des prestations du système d'information des centres d'action sociale et de santé (CASS), de la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) et de l'Hospice général (plan directeur 2002 - 2005).

#### **Art. 2 Budget d'investissement**

Ce crédit est inscrit au budget d'investissement sous la rubrique 83.11.00.536.01. Il est réparti en 4 tranches annuelles :

- a) 2 800 000 F en 2002;
- b) 1 900 000 F en 2003;
- c) 900 000 F en 2004;
- d) 900 000 F en 2005 ;

sous réserve de l'analyse de l'état d'avancement du projet.

#### **Art. 3 Financement et couverture des charges financières**

Le financement de ce crédit est assuré par le recours à l'emprunt dans le cadre du volume d'investissement « nets-nets » fixé par le Conseil d'Etat, dont les charges financières en intérêts et en amortissements sont à couvrir par l'impôt.

#### **Art. 4 Amortissement**

L'amortissement de l'investissement est calculé chaque année sur la valeur d'acquisition (ou initiale) selon la méthode linéaire et est porté au compte de fonctionnement.

#### **Art. 5 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat**

La présente loi est soumise aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993.

RÉPUBLIQUE  
ET CANTON DE GENÈVE



1 4 6 2 8 - 2 0 0 1

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL  
DE LA SÉANCE DU CONSEIL D'ÉTAT

12 mars 2002

**INFORMATIQUE** : consultation par la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) du fichier du service d'informatique sociale destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile.

LE CONSEIL D'ÉTAT,

Vu l'article 2, alinéa 1, de la loi sur les informations traitées automatiquement par ordinateur (LITAO B 4 35) du 17 décembre 1981;

Vu l'arrêté du Conseil d'Etat du 28 mai 1997, relatif à l'organisation informatique de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile;

Vu la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'aide à domicile (K 1 05) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'assistance publique (J 4 05) du 21 septembre 2001;

Vu le règlement d'application de la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07.01) du 31 octobre 2001;

Vu le règlement modifiant le règlement sur l'organisation de l'administration cantonale (B 4 05.10) du 31 octobre 2001;

Vu la demande du service d'informatique sociale du 14 novembre 2001;

Vu sa décision du 12 mars 2002 autorisant le service d'informatique sociale à créer et exploiter un fichier informatique destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile;

Vu le préavis de la commission de contrôle de l'informatique de l'Etat des 9 janvier et 21 février 2002 ;

Sur proposition du chef du département de l'action sociale et de la santé et avec l'accord du département de justice, police et sécurité, du 5 mars 2002.

DECIDE :

1. La fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) est autorisée à consulter le fichier du service d'informatique sociale destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile.

2. Le but de cette consultation est de permettre à la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) d'identifier les clients communs à l'Hospice général et à la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD), aux fins d'attribuer un numéro de dossier unique pour chaque bénéficiaire de prestations d'aide et d'assistance sociale et/ou d'aide et de soins à domicile et de coordonner les interventions des services des centres d'action sociale et de santé auprès des dits bénéficiaires.
3. Les fonctions suivantes sont autorisées à consulter les données enregistrées, à l'exclusion de toute autre :
- infirmières, ergothérapeutes et aides de l'unité aide et soins dans les CASS et dans les services centralisés de la FSASD,
  - assistantes administratives de l'unité aide et soins dans les CASS,
  - collaborateurs administratifs et financiers des services centralisés de la FSASD.
4. Tout usage des informations fournies par le service d'informatique sociale à des fins autres que celles susmentionnées et transmission à des tiers non autorisés sont interdits.

Communiqué à:

DASS	4 ex.
DJPS	3 ex.
Chancellerie	2 ex.
CCIE	1 ex.



Certifié conforme  
Le chancelier d'Etat :

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL  
DE LA SÉANCE DU CONSEIL D'ÉTAT

12 mars 2002

**INFORMATIQUE** : création par le service d'informatique sociale, agissant au nom de la direction générale des centres d'action sociale et de santé (CASS) et pour le compte de l'Hospice général, d'un fichier informatique destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile.

## LE CONSEIL D'ÉTAT,

Vu l'article 2, alinéa 1, de la loi sur les informations traitées automatiquement par ordinateur (LITAO B 4 35) du 17 décembre 1981;

Vu l'arrêté du Conseil d'Etat du 28 mai 1997, relatif à l'organisation informatique de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile;

Vu la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'aide à domicile (K 1 05) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'assistance publique (J 4 05) du 21 septembre 2001;

Vu le règlement d'application de la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07.01) du 31 octobre 2001;

Vu le règlement modifiant le règlement sur l'organisation de l'administration cantonale (B 4 05.10) du 31 octobre 2001;

Vu la demande du service d'informatique sociale du 14 novembre 2001;

Vu le préavis de la commission de contrôle de l'informatique de l'Etat des 9 janvier et 21 février 2002 ;

Sur proposition du chef du département de l'action sociale et de la santé et avec l'accord du département de justice, police et sécurité, du 5 mars 2002.

## DECIDE :

1. Le service d'informatique sociale est autorisé à créer et à exploiter un fichier informatique de clients bénéficiaires de prestations d'aide et d'assistance sociale et/ou de prestations d'aide et de soins à domicile.

2. Les buts de ce fichier sont de permettre l'attribution d'un numéro de dossier unique pour chaque bénéficiaire susmentionné, de gérer lesdits dossiers, d'éviter le versement indu de prestations financières en cas de demandes multiples, ainsi que de permettre la coordination de l'activité des services des centres d'action sociale et de santé et la réalisation de statistiques concernant les activités de l'action sociale et de l'aide et soins à domicile.
3. Pour chaque personne enregistrée, le fichier peut contenir les données suivantes :

#### A. Données Personnes

- Numéro personne
- Nom
- Nom de jeune fille
- Prénom
- Date de naissance
- Sexe
- Etat civil
- Date de décès
- Numéro AVS
- Nationalité
- Lieu d'origine
- Lieu de naissance
- Permis de séjour
- Date d'échéance du permis de séjour
- Date d'entrée en Suisse
- Date d'entrée dans le canton
- Adresse de résidence
- Numéro
- Rue
- Code postal
- Localité
- Numéro téléphone
- Code d'accès immeuble
- Etage
- Adresse de correspondance
- Domicile chez (nom, prénom)
- Numéro
- Rue
- Code postal
- Localité
- Type de correspondant
- Numéro téléphone
- Numéro de secteur socio-sanitaire
- Numéro d'identification de l'office des requérants d'asile (ODR)
- Numéro personnel de l'office des requérants d'asile (ODRP)
- Numéro d'identification de l'office cantonal des personnes âgées (OCPA)
- Statut office cantonal des personnes âgées (OCPA)
- Bénéficiaire AVS
- Bénéficiaire AI
- Bénéficiaire Hospice général
- Subside alloué par le service assurances maladie (SAM)
- Fonctionnaire international
- Nombre de personnes dans le foyer

- Nombre de personnes à charge
- Tarif pour les prestations d'aide à domicile non remboursables
- Situation familiale (marié, célibataire, fils, fille, père, mère)
- Liens juridiques (curateur, tuteur)

#### B. Procédure d'accueil

- Numéro de dossier
- Nom du professionnel qui a créé le dossier
- Prénom du professionnel qui a créé le dossier
- Nom du professionnel en charge du dossier
- Prénom du professionnel en charge du dossier
- Date de la demande
- Provenance de la demande
- Nature de l'intervention demandée (réponse possible à choix :  
« Accueil et information sociale, Action sociale, Action sociale et Aide et soins à domicile, Aide et soins à domicile, Assistance aux réfugiés d'asile, Services centralisés de la FSASD »)
- Personne à recontacter
- Réseau (voisin, concierge, amis, etc.)

#### 4. Les fonctions suivantes sont autorisées à introduire et modifier les données enregistrées, à l'exclusion de toute autre :

- Secrétaires sociales du service d'accueil dans les CASS
- Infirmières, ergothérapeutes et aides de l'unité aide et soins dans les CASS
- Assistantes administratives de l'unité aide et soins dans les CASS
- Assistants sociaux de l'unité action sociale individuelle dans les CASS
- Collaborateurs administratifs et financiers des services centraux de l'Hospice général et de la fondation des services d'aide et de soins à domicile

#### 5. Les données du fichier se rapportant à une personne déterminée seront détruites à l'échéance d'un délai de 5 ans à compter du terme de l'année civile de la dernière prestation d'aide et d'assistance sociale et/ou prestation d'aide et de soins à domicile.

#### 6. Tout autre usage des données enregistrées et toute transmission à des tiers non autorisés sont interdits.

Communiqué à:

DASS	4 ex.
DJPS	3 ex.
Chancellerie	2 ex.
CCIE	1 ex.



Certifié conforme  
Le chancelier d'Etat :

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL  
DE LA SÉANCE DU CONSEIL D'ÉTAT

12 mars 2002

**INFORMATIQUE** : consultation par la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) du fichier du service d'informatique sociale destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile.

## LE CONSEIL D'ÉTAT,

Vu l'article 2, alinéa 1, de la loi sur les informations traitées automatiquement par ordinateur (LITAO B 4 35) du 17 décembre 1981;

Vu l'arrêté du Conseil d'Etat du 28 mai 1997, relatif à l'organisation informatique de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile;

Vu la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'aide à domicile (K 1 05) du 21 septembre 2001;

Vu la loi modifiant la loi sur l'assistance publique (J 4 05) du 21 septembre 2001;

Vu le règlement d'application de la loi sur les centres d'action sociale et de santé (K 1 07.01) du 31 octobre 2001;

Vu le règlement modifiant le règlement sur l'organisation de l'administration cantonale (B 4 05.10) du 31 octobre 2001;

Vu la demande du service d'informatique sociale du 14 novembre 2001;

Vu sa décision du 12 mars 2002 autorisant le service d'informatique sociale à créer et exploiter un fichier informatique destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile;

Vu le préavis de la commission de contrôle de l'informatique de l'Etat des 9 janvier et 21 février 2002 ;

Sur proposition du chef du département de l'action sociale et de la santé et avec l'accord du département de justice, police et sécurité, du 5 mars 2002.

## DECIDE :

1. La fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) est autorisée à consulter le fichier du service d'informatique sociale destiné à attribuer un numéro de dossier unique pour chaque client de l'action sociale et de l'aide et des soins à domicile.



2. Le but de cette consultation est de permettre à la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) d'identifier les clients communs à l'Hospice général et à la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD), aux fins d'attribuer un numéro de dossier unique pour chaque bénéficiaire de prestations d'aide et d'assistance sociale et/ou d'aide et de soins à domicile et de coordonner les interventions des services des centres d'action sociale et de santé auprès des dits bénéficiaires.
3. Les fonctions suivantes sont autorisées à consulter les données enregistrées, à l'exclusion de toute autre :
  - infirmières, ergothérapeutes et aides de l'unité aide et soins dans les CASS et dans les services centralisés de la FSASD,
  - assistantes administratives de l'unité aide et soins dans les CASS,
  - collaborateurs administratifs et financiers des services centralisés de la FSASD.
4. Tout usage des informations fournies par le service d'informatique sociale à des fins autres que celles susmentionnées et transmission à des tiers non autorisés sont interdits.

Communiqué à:

DASS	4 ex.
DJPS	3 ex.
Chancellerie	2 ex.
CCIE	1 ex.



Certifié conforme  
Le chancelier d'Etat :



République et Canton de Genève  
Chancellerie d'Etat

Centre des technologies de l'information



Centre des technologies de l'information    DIRECTION GENERALE  
DES CASS

13 MARS 2002

Centre des technologies de l'Information  
M. Jean-Marie Leclerc  
Directeur général  
82, route des Acacias  
Case postale 149  
1211 Genève 8

Monsieur Pierre-François Unger, Président  
DASS  
Madame Marie Da Roxa, Secrétaire  
générale DASS  
Madame Nicole Fichter, Directrice CASS

N/Réf: JML/nab

Genève, le 14 mars 2002

**Concerne : rapport sur le déploiement de Progrès au sein de l'Hospice général**  
**rapporteurs : MM. Fuss et Leclerc**

Monsieur le Président,  
Madame la Secrétaire générale,  
Madame la Directrice,

Le rapport que nous vous remettons tient compte des analyses que nous avons faites à partir :

- de la documentation reçue datant des années 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 et quelques documents de 2002 ;
- des entretiens directs avec M. Mancey, Directeur général de la FSASD, M. Cuénod, Directeur général de l'Hospice général et avec la délégation du personnel conduite par Mme Haller ;
- de nos réflexions et expériences personnelles.

L'urgence de produire notre rapport pour que le projet de loi des CASS soit présenté le 20 mars nous amène à vous proposer un rapport en deux phases :

- la première, présentée ci-après, vous donnant une approche synthétique et surtout notre position claire concernant le produit Progrès, le management du projet et l'organisation ;
- une deuxième phase nous permettra d'ici à fin mai de vous présenter un rapport détaillé, circonstancié et surtout argumenté.

## 1. Origine des problèmes

Sans vouloir remonter à la création des nouvelles structures, l'origine des problèmes remonte à 1997, où des décisions fondamentales ont été prises concernant la mise en place d'un dossier unique et surtout d'un nouveau concept de gestion sociale et de soins à domicile (CASS), impliquant une redéfinition du métier d'assistant social.

A cette époque, la décision de mettre en place ce concept, en s'appuyant uniquement sur un produit du marché, a occulté l'absolue nécessité d'accompagner cette démarche d'une définition claire des nouveaux métiers d'assistants sociaux, des rôles entre les différentes structures pour éviter de répondre à un besoin d'organisation par une approche technique. La preuve en est, lors de la dernière séance de la Taskforce du 27 février 2002, M. Buob nous confirmait que la nouvelle version du produit Progrès, annoncée dans les journaux pour une implantation rapide, ne résoudrait pas le problème identifié au niveau des assistants sociaux.

Un autre point important à signaler est le management du projet qui n'a pas identifié correctement les rôles du fournisseur, du service informatique et des utilisateurs. En effet, la mise en place d'un progiciel ne représente pas une solution unique consistant à déployer des moyens techniques pour répondre à des besoins spécifiques d'organisation. Il n'existe aucun progiciel capable de répondre à la totalité des besoins sans qu'il y ait la nécessité de mettre en évidence les spécificités nécessitant des déploiements particuliers.

## 2. Logiciel Progrès

En 1997, le choix de ce produit s'est fait d'une manière unilatérale, après une comparaison avec d'autres solutions qui mettait en évidence que Progrès était le seul répondant aux besoins définis par le groupe des utilisateurs de l'époque.

Deux cahiers des charges ont été proposés à Thaiès, et concernant l'Hospice général aucune procédure détaillée n'a été validée par les utilisateurs de proximité ; l'ensemble ayant été validé par un groupe faisant plus partie d'une structure de management que d'exécution.

D'autre part, il n'y a pas eu de synthèse permettant à Thaiès de procéder à une exécution adaptée.

Le produit Progrès, qui est un progiciel des années 90 utilisé dans de nombreuses structures sociales, répond à notre avis à ce qu'on peut attendre d'un progiciel. Il a l'avantage de disposer d'une colonne vertébrale solide et répondant aux besoins généraux d'une structure comme l'Hospice général, mais il a aussi l'inconvénient de nécessiter une très grande analyse des besoins pour que le paramétrage soit effectué avec une adéquation maximum ; d'autant plus que ce dernier est relativement lourd compte tenu d'un langage spécifique intégrant des règles d'organisation et des procédures de gestion.

**Nous estimons que le choix de Progrès n'est absolument pas à remettre en cause et qu'il faut arrêter de répondre à des problèmes stratégiques, politiques et organisationnels, par de la technologie.** Il faut profiter de l'introduction de la nouvelle version, comme proposé lors de notre dernière séance, pour mettre en évidence l'écart au niveau de certaines procédures bien identifiées, en suivant trois CASS au jour le jour et développer, si nécessaire, des éléments spécifiques et intégrer ceux-ci d'une manière fonctionnelle à l'intérieur du produit Progrès, ou, dans certains cas, admettre que certaines exceptions très rares peuvent être prises en compte par des procédures manuelles.

### 3. Organisation

Notre constat est clair, le management du projet avec un comité de pilotage ad hoc, des missions clairement définies et une clarification des rôles ont manqué depuis l'origine du projet jusqu'à ce jour. L'architecture du dossier unique, le concept du CASS, les choix politiques étant définis doivent être impérativement clarifiés pour que les partenaires à tous les échelons soient conscients des choix pris, des modifications qui vont engendrer des manières de faire différentes, et enfin un changement dans les procédures de gestion.

Le fait de définir le concept du CASS implique naturellement des modifications au niveau du travailleur social de proximité. De tendre vers l'utilisation d'un progiciel organisé autour d'un dossier unique implique aussi naturellement des modifications d'organisation qu'il est important de mettre en évidence et surtout d'associer toutes les personnes qui sont concernées par ces changements. C'est à ce niveau que le comité de pilotage, qui doit être dirigé par les Directeurs généraux des différentes institutions, a un rôle fondamental.

Enfin, dans toute organisation il y a des points de passage obligés ou des personnes clés, pour autant qu'elles soient identifiées et formées, qui peuvent faciliter l'introduction d'un nouveau système informatique. Au niveau de l'Hospice général, où la diversité des fonctions, la pluralité des compétences et le métier social qui est en lui-même complexe, puisqu'il doit allier une approche humaine souvent irrationnelle avec un outil informatique par essence même rationnel, nous suggérons l'identification de ces points de passage obligés, allant du management aux acteurs sociaux en passant par les secrétaires.

Dans le cadre de la FSASD, nous constatons que l'appropriation du projet a évité des difficultés relevées à l'Hospice général.

### 4. SIS

Le rôle du SIS en tant que partenaire informatique de la FSASD et de l'Hospice général n'a pas été suffisamment affiné ou a trop été confiné dans un rôle technique, attendant des propositions des utilisateurs sans que la démarche ne soit appuyée sur une dynamique de changement et d'équipes pluridisciplinaires permettant tout au long du projet d'analyser les risques en partenariat solidaire du résultat.

Une définition des rôles et surtout une utilisation plus judicieuse du réseau genevois doivent être mises en place. L'approche partenariale, définissant avec les utilisateurs les risques, et une réalisation des projets par lot cohérent, en ayant l'objectif final bien défini, nous paraît une nécessité de base.

### 5. Schéma directeur

Nous vous donnerons de plus amples renseignements lors de notre rapport définitif, mais estimons d'ores et déjà que le schéma directeur nécessaire doit être accompagné d'un plan de déploiement opérationnel précis évitant ainsi qu'il ne représente qu'une juxtaposition de produits existants sur le marché.

Ce plan devra tenir compte des choix déjà fait, comme la gestion des ressources humaines avec les HUG.

## 6. Projet de loi

Nous comprenons l'absolue nécessité de faire passer ce projet de loi rapidement puisqu'il permet avant tout d'ancrer un concept juste autour d'une architecture adéquate, mais il devra faire suite à un suivi de projet précis et utiliser le plan de déploiement mis en évidence précédemment.

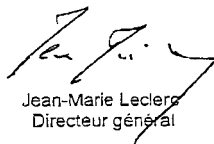
## Conclusion

Notre proposition s'articule autour de trois ensembles de mesures :

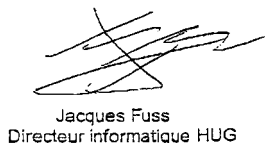
- Au niveau stratégique : à partir des positions politiques, les établissements des HUG et de la FSASD doivent déterminer une stratégie commune de déploiement, avec une définition précise des rôles communs, puisque ces deux instances doivent collaborer sur le terrain avec d'autres partenaires.  
Le dossier unique s'il peut faciliter la vision commune doit cependant répondre à des besoins spécifiques en respectant les règles de base de confidentialité sécurité et protection de la sphère privée.
- Au niveau de l'organisation : la Taskforce doit piloter la crise jusqu'à ce que le climat permette de déployer correctement ces nouveaux concepts. Les comités de pilotage et opérationnel doivent fonctionner pour suivre le déploiement de ces projets. Parallèlement, les rôles des institutions et du SIS doivent être clarifiés pour correspondre aux objectifs politiques et stratégiques. Dans ce contexte, le SIS doit s'orienter vers un centre de compétences métier et utiliser les synergies au sein du canton, et cela dans une approche pragmatique.
- Au niveau technologique : il faut réaffirmer clairement que le choix pris n'est pas remis en question, mais doit absolument être au service de l'organisation et ne doit pas être présenté comme réponse universelle, mais intégré avec un déploiement des technologies adaptées aux besoins spécifiques (ex. : assistants sociaux, procédures administratives et financières, et autres).

Nous tenons à préciser que le produit répond à de nombreux besoins, que tout n'est pas aussi négatif, raison pour laquelle notre proposition permettra d'apporter des solutions concrètes sans remettre en question l'effort consenti par les différentes structures. Notre analyse ne se veut en aucun cas une attaque de personne, mais il est urgent de stabiliser cette application en éliminant définitivement la confusion des origines du problème pour aborder des solutions dans un climat serein et constructif.

Nous vous remercions de l'attention que vous voudrez bien apporter à ce qui précède, et vous adressons, Monsieur le Président, Madame la Secrétaire générale, Madame la Directrice, nos salutations respectueuses.



Jean-Marie Leclerc  
Directeur général



Jacques Fuss  
Directeur informatique HUG



Centres d'action sociale et de santé

DIRECTION GÉNÉRALE

NF/og - 15.3.2002M/Informatique/Documents/RAPPORT DE LA TASK FORCE INFORMATIQUE

# RAPPORT DE LA TASK FORCE INFORMATIQUE



Genève, le 15 mars 2002

### 1. Motifs ayant conduit à la création d'une Task Force

La mise en place, par arrêté du DASS du 14 janvier 2002 de la Task Force Informatique, a été motivée par :

- les insatisfactions récurrentes manifestées par le personnel de l'Hospice général depuis juillet 2001, relatives à l'informatisation de l'action sociale dans les CASS;
- les doutes émis par le personnel de l'Hospice général quant à l'adéquation du progiciel Progrès à leurs pratiques professionnelles;
- les rumeurs et les doutes exprimés quant au bon fonctionnement du service d'informatique sociale (SIS);
- les doutes exprimés quant à la volonté des institutions - Hospice général et FSASD - de collaborer dans le cadre du SIS, tel que prévu dans la convention de collaboration signée entre les deux institutions et ratifiée par arrêté du Conseil d'Etat du 23 juin 1999.

### 2. Composition

Présidée par Mme Nicole Fichter, directrice générale des CASS (DGCASS), elle est composée de :

- M. Robert Cuénod, directeur général de l'Hospice général et président du bureau du SIS;
- M. Michel Mansey, directeur général de la FSASD;
- M. Olivier Egger, administrateur à la direction générale des CASS;
- M. Philippe Buob, directeur du SIS;
- M. Marc Vailleian, secrétaire adjoint du DASS;
- M. Jacques Fuss, directeur de la direction informatique de gestion des HUG;
- M. Jean-Marie Leclerc, directeur général du Centre des technologies de l'information (CTI) de l'Etat.

### 3. Missions

Ses missions consistent à :

- valider les réactualisations du plan directeur informatique 2001-2005;
- valider les objectifs détaillés pour 2002 et le planning de réalisation;
- suivre l'application des recommandations contenues dans le rapport de l'inspection cantonale des finances (ICF);
- s'assurer de la qualité du service rendu aux utilisateurs.

### 4. Début des travaux de la Task Force

Conformément à l'article 3, alinéa 9, lettre a) de l'arrêté du DASS du 14 janvier 2002, relatif à la mise en œuvre de la nouvelle législation sur les CASS, les travaux de la Task Force devaient débuter le 1<sup>er</sup> février 2002.

### 5. Expertise du logiciel Progrès

Les doutes émis par le directeur général de l'Hospice général le 18 janvier 2002, quant à la validité du progiciel Progrès, ont conduit le chef du département à demander qu'une expertise soit menée par M. Jacques Füss (directeur de la direction informatique de gestion des HUG) et M. Jean-Marie Leclerc (directeur général du Centre des technologies de l'information (CTI) de l'Etat), concernant la validité du logiciel Progrès.

## 6. Travaux de la Task Force

Compte tenu de l'urgence liée à la problématique de l'informatisation de l'action sociale, la Task Force a tenu, depuis le 28 janvier 2002, 4 réunions, sans pouvoir encore véritablement aborder les missions principales.

Au cours de ces réunions, elle a :

- 6.1 Précisé le mandat de l'expertise, qui a porté sur :
  - l'architecture du logiciel;
  - les capacités de paramétrage du logiciel Progrès aux besoins des utilisateurs;
  - l'analyse des fonctionnalités des métiers de l'action sociale et des finances et l'analyse des écarts entre les fonctionnalités demandées et l'architecture du produit;
  - l'organisation de l'action sociale, telle qu'elle a été définie par l'Hospice général;
  - l'accompagnement de l'implémentation du logiciel.
- 6.2 Structuré la gestion du projet, jugée lacunaire, en définissant la mission et la composition du comité de pilotage chargé de l'informatisation de l'action sociale dans les CASS, la composition et la mission du groupe de projet et les groupes techniques, dans lesquels les utilisateurs, le SIS et l'entreprise Thalès sont représentés, et précisé le processus de validation des tests.
- 6.3 Recommandé au directeur de l'Hospice général de présider lui-même le comité de pilotage et d'intégrer des utilisateurs - assistants sociaux - à tous les niveaux de la structure du projet.
- 6.4 Décidé du suivi rapproché de l'implémentation du logiciel dans 3 CASS, par la présence conjointe d'un informaticien et d'un professionnel des métiers du social, chargés d'effectuer un rapport journalier, signé par les utilisateurs, relatif aux adaptations apportées au produit .
- 6.5 Chargé le bureau du SIS de définir un plan de communication : qui communique quoi, à qui et quand.
- 6.6 Décidé de négocier toutes les interventions de l'entreprise Thalès en collaboration SIS/CTI, en raison de l'implantation du logiciel Progrès dans d'autres services de l'Etat.

## 7. Décisions de la Task Force

### 7.1 Considérant :

- a) la présentation orale des premiers résultats de l'expertise du logiciel Progrès par les experts mandatés :
  - leur non-remise en cause du logiciel Progrès;
  - la confusion et les écarts existants entre les niveaux politiques, stratégiques, organisationnels et techniques;
  - l'application partielle des décisions politiques (loi sur l'aide à domicile et loi sur les CASS);
  - l'approche technique qui a été privilégiée dans le processus de création et d'implantation, pour l'action sociale, du dossier unique informatisé du client, au détriment d'un développement des compétences métiers et de la prise en compte de l'organisation de l'institution et des CASS;
  - l'absence dans l'institution, sur le plan des stratégies, du management et de l'opérationnel, d'une déclinaison sans ambiguïté des décisions politiques



- relatives au fonctionnement des CASS et à l'intégration des activités d'aide sociale, d'aide et de soins à domicile;
- l'absence, sur le plan des stratégies, de l'organisation et du management, d'une déclinaison transversale et commune entre les deux institutions des décisions politiques, qui privilégierait une " culture CASS ".
- b) les orientations et les décisions politiques fixées tant dans la loi sur l'aide à domicile, que dans la loi sur les CASS :
- assurer un service de proximité à la population dans les domaines de la politique sociale et de la politique de santé;
  - regrouper et intégrer les différentes activités d'aide sociale et d'aide et de soins à domicile dans les CASS;
  - mettre en place une véritable action interdisciplinaire entre la santé et le social, pour améliorer le service aux clients;
  - décentraliser l'action par la mise en place d'un administrateur par CASS et des outils de gestion communs aux institutions représentées dans les CASS.
- c) les objectifs prioritaires de cette législation, définis par le chef du département :
- développer les prestations de proximité pour les clients et le public, en renforçant les collaborations avec les partenaires du quartier et/ou de la commune, en particulier avec les médecins privés, les autorités et services communaux et les services de l'Etat qui fournissent des prestations sociales et de soins à domicile;
  - concrétiser cette volonté de rendre un meilleur service aux usagers et à simplifier leurs démarches administratives, par la définition de contrats de prestations avec chacun des partenaires et une décentralisation de certaines prestations, telles que celles fournies par l'OCPA;
  - mettre en réseau les systèmes d'information, ce qui suppose un développement des performances, tant du service d'informatique sociale que de ses clients, que sont aujourd'hui la FSASD et l'Hospice général;
  - faire évoluer la structure des CASS - aujourd'hui complexe en raison de la multitude et de l'hétérogénéité des employeurs en présence - vers une structure simplifiée, unique, permettant une véritable décentralisation de l'action, qui favorise une proximité avec les usagers;

## 7.2 Constats

Les considérants énoncés et l'analyse de la situation de l'informatisation de l'action sociale, imposent à la Task Force de conclure que l'approche essentiellement technique, pour mettre en œuvre des décisions politiques - création du dossier unique par une implantation du logiciel Progrès - a été insuffisante.

En d'autres termes, la réussite de l'implantation d'un logiciel réside dans la définition préalable et claire des stratégies institutionnelles, de l'organisation, des processus et procédures métiers.

### 7.3 Décisions

La Task Force décide en conséquence que la poursuite du processus de l'informatisation des CASS sera :

- a) précédée avant toute implantation de logiciel d'une déclinaison des décisions politiques au niveau institutionnel et au niveau du comité de gestion de la DGCASS sur les plans stratégiques, de l'organisation, de la définition des besoins des utilisateurs, des rôles et des responsabilités respectives des métiers et du SIS;
- b) accompagnée avant, pendant et après l'implantation, tant par le SIS que par les responsables institutionnels qui seront désignés, en respectant une méthode rigoureuse de gestion de projet, qui favorise la transparence des processus décisionnels et leur communication à tous les acteurs

#### 7.3.1 Concernant le SIS, la Task Force décide

- a) de faire évoluer le SIS vers un centre de compétences au service des métiers;
- b) de développer des synergies entre le SIS, le CTI et le service informatique des HUG, sur le plan de l'architecture technique et applicative des systèmes d'information (réseau, applications transversales, plateformes technologiques), pour faciliter le partage des informations et favoriser les économies d'échelle;
- c) de réactualiser en conséquence le plan organisationnel du SIS, les profils et les compétences des métiers au sein du SIS;
- d) de définir un plan d'action de mise en œuvre de ces synergies entre le SIS, le CTI et le service informatique des HUG.

#### 7.3.2 Concernant les services

- a) les employeurs prestataires de service dans les CASS - Hospice général et FSASD - s'engagent à décliner un plan stratégique et un plan d'action de mise en œuvre des décisions politiques, visant à rapprocher les métiers du social et de la santé, afin de favoriser une réponse de proximité aux besoins de la population;
- b) ce plan stratégique visera notamment à :
  - améliorer le service aux clients et à la population d'un quartier;
  - développer une " culture CASS " basée sur l'interdisciplinarité et la réponse offerte au client;
  - garantir le respect des identités professionnelles et renforcer leur complémentarité;
  - développer des synergies sur les métiers, tels que les ressources humaines, la formation et les finances.
- c) le comité de gestion de la DGCASS procédera, lors de sa prochaine séance, à la constitution d'un groupe de travail, qui sera chargé de définir le plan stratégique pour le finaliser au 30 septembre 2002.
- d) il sera validé par les instances suivantes :
  - Hospice général : comité directeur, conseil de direction, conseil d'administration;
  - FSASD : bureau du conseil de fondation et conseil de fondation;
  - DGCASS : comité de gestion de la DGCASS et commission cantonale des CASS.
- e) il sera communiqué conjointement par les employeurs à l'ensemble du personnel des CASS, en automne 2002.

## 8. Conclusions

S'appuyant sur la politique engagée par le Conseil d'Etat de développer les CASS et leur système d'information et s'engageant à mettre en œuvre les décisions prises avec l'appui du conseil d'administration de l'Hospice général, du conseil de fondation de la FSASD et de la commission cantonale des CASS, la Task Force confirme la nécessité de disposer du crédit d'investissement de 6,5 millions, demandé par le PL 8610, pour finaliser l'informatisation des CASS et permettre à ces structures d'évoluer vers une structure simplifiées, unique, conformément à la volonté du Conseil d'Etat.

La Task Force s'engage à présenter régulièrement en cours d'année, un bilan de l'avancement des réalisations informatiques.



Handwritten signature of Nicole Fichter in black ink.

Nicole FICHTER  
Directrice générale des CASS

Ce rapport a été approuvé par :

- M. Michel Mansey, directeur général de la FSASD
- M. Jean-Marie Leclerc, directeur général du Centre des technologies de l'information (CTI) de l'Etat
- M. Olivier Egger, administrateur à la direction générale des CASS
- M. Marc Vallelian, secrétaire adjoint du DASS

M. Robert Cuénod propose 2 amendements que les membres de la Task Force ont refusés (cf. mails ci-annexés).

Il n'a pas été soumis à :

- M. Jacques Fuss, directeur de la direction informatique de gestion des HUG, absent ce jour pour raison de vacances
- M. Philippe Buob, directeur du SIS, absent ces deux dernières semaines pour raison de vacances