

Date de dépôt : 15 septembre 2020

Rapport

de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit de 3 700 000 francs au titre de subvention d'investissement pour les années 2020 à 2023 destiné à faire évoluer le système d'information de l'Hospice général

Rapport de M^{me} Amanda Gavilanes

Mesdames et
Messieurs les députés,

La commission des travaux s'est réunie sous la présidence de M. Rémi Pagani les 19 mai et 16 juin 2020, afin d'étudier le PL 12641 concernant le crédit de 3 700 000 francs au titre de subvention d'investissement pour les années 2020 à 2023 destiné à faire évoluer le système d'information de l'Hospice général.

M. Pagani était assisté par M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique. Les procès-verbaux de séance ont été tenus avec exactitude par M^{mes} Barbara Lambert et Garance Sallin que je remercie au nom de la commission.

M. Thomas Humbert, responsable du budget des investissements, a également assisté à nos travaux.

Introduction

Le présent projet de loi s'inscrit dans la continuité de la stratégie « Inventer l'Hospice général de demain » et du succès en 2018 de la dématérialisation de l'ensemble des dossiers des bénéficiaires. Cette nouvelle proposition a pour but de poursuivre cette évolution fonctionnelle centrée sur l'utilisateur, tout en tirant partie des nouvelles technologies numériques et de la mobilité dont l'utilisateur devient dans la vie courante un utilisateur averti.

L'objectif premier est en effet d'évoluer d'un dispositif construit sur les procédures administratives à un système centré sur le bénéficiaire permettant un accompagnement social individuel adapté aux besoins spécifiques des usagers. A ce titre, le nouveau système reflétera le parcours global de prise en charge des bénéficiaires en donnant une visibilité accrue des mesures octroyées par l'Hospice général (HG) et de ses partenaires, qu'il s'agisse de mesures financières, d'hébergement, ou de formation. La trajectoire de l'utilisateur, lorsque les interventions s'achèvent, sera également prise en compte afin d'évaluer la pérennité de son retour à l'autonomie, la qualité de son intégration et de prévenir dans la mesure du possible son retour à l'aide sociale.

Sur le plan interne, cette évolution a pour ambition de libérer le collaborateur de l'HG de la lourdeur des processus administratifs afin de réserver la plus grande partie de son temps au suivi social lui-même. Cela sera rendu possible également par l'amélioration de la fluidité de la relation et du partage d'information avec les partenaires, au travers de l'échange de données et de documents. Sur un plan technique, l'objectif du présent projet de loi est de tirer profit de ces évolutions fonctionnelles majeures pour décroquer l'architecture interne du système d'information et de remplacer les technologies actuelles par des technologies plus modernes permettant une mobilité accrue des utilisateurs, quels que soient le mode et le terminal d'accès.

Cela s'accompagnera en particulier par la création d'un gisement de données global supportant le parcours de l'utilisateur, d'interfaces externes plus riches permettant les échanges numérisés avec les partenaires, et le remplacement de développements internes par des composants externes chaque fois que cela aura du sens.

En termes de gains attendus, les usagers seront les premiers bénéficiaires de ces évolutions grâce à un parcours administratif simplifié, une meilleure réactivité de l'institution et, au final, une insertion facilitée.

Sur le plan de l'institution elle-même, les gains d'efficacité se traduiront par une meilleure prise en compte de la subsidiarité du fait d'une plus grande lisibilité du parcours de l'utilisateur, mais aussi, au quotidien, d'une réduction du travail administratif au profit d'un travail social de plus grande valeur ajoutée et de qualité accrue. Des gains financiers sont également attendus sur le plan des avances et des montants induit perçus.

La première étape, suite à l'adoption de la loi, sera le lancement d'une étude préalable de quelques mois, dont l'un des objectifs, outre la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, de même que le

détail des plannings et des coûts, sera de confirmer les risques potentiels liés à tout projet d'envergure de cette nature, ainsi que les réponses qui permettront de les maîtriser (prototypage, lotissement des livrables, expertises externes, etc.).

Il est entendu que le crédit global de 3 700 000 francs demandé couvrira l'ensemble des phases de ce projet.

Séance du 16 mai 2020

Lors de cette séance de commission ont été auditionnés :

- *Aldo Maffia, directeur général (DCS-OAIS)*
- *Renée Zellweger Monin, secrétaire générale de l'Hospice général*
- *Olivier Sanglier, directeur adjoint de l'aide aux migrants (HG)*
- *Roland Veza, responsable des systèmes d'information (HG)*

M. Maffia souhaite faire un préambule avant que l'Hospice général communique les informations en détails. Il rappelle qu'il s'agit d'un projet de loi qui ouvre un crédit de 3 700 000 de francs pour le système d'information de l'Hospice général qui s'inscrit dans la continuité de la stratégie de l'Hospice général. En effet, il précise qu'il y a déjà eu des investissements qui ont été faits dans le système d'informations qui s'intègrent également dans tous les crédits d'investissements des systèmes d'information qui sont dévolus au domaine de l'action sociale en général. Il rappelle également que les députés ont voté une loi l'année dernière, permettant au système d'information d'évoluer au service interne de l'administration cantonale afin d'améliorer des éléments soit lié au système d'assurances maladie, soit au SPC, soit au SCARPA. Il informe que dans le futur, ils ont également l'intention de développer le système d'information spécifique au SPAd et à terme, ils souhaitent refondre complètement les systèmes d'informations de l'action sociale. Selon eux, c'est une très bonne coopération avec ce que l'Hospice général réalise, car pour améliorer les futurs systèmes d'information déployés par l'Etat, il faut instaurer un dialogue entre l'administration cantonale et les services sociaux.

M^{me} Zellweger Monin explique que l'Hospice général au regard des statistiques de fin 2019 a environ 31 000 bénéficiaires et qu'afin de délivrer les prestations, ils utilisent un ensemble d'applications. Celles-ci sont brièvement décrites dans le projet de loi et c'est ce qui leur permet de verser les prestations financières et de suivre les mesures allouées à leurs bénéficiaires. C'est un système très centré sur le besoin de l'Hospice général pour délivrer ses prestations. Ce système remonte à 2013 et même avant

s'agissant de certaines composantes. Actuellement, il s'avère difficile de voir quel est le parcours du bénéficiaire. Elle affirme à qu'il est précisément conçu pour permettre de délivrer les prestations, mais qu'il complique la visibilité du point de vue du bénéficiaire ainsi que l'élaboration d'éventuelles analyses sur le parcours de ce bénéficiaire, par exemple, pour identifier un certain type de mesures en leur faveur. Selon elle, c'est un système cloisonné entre un public qui répond de l'action sociale et un autre public d'aide aux migrants, dont il est admis aujourd'hui qu'il y a des passages, car il y a des changements de statuts des personnes. Ce sont des choses qui, de fait, sont devenues un peu complexes à gérer, car elles demandent des manipulations qui ne sont pas efficaces.

Elle poursuit en réaffirmant que ce projet s'inscrit dans leur stratégie visant à donner un accompagnement social calqué sur les besoins des bénéficiaires. Elle précise qu'au cours des dernières années, ils ont aussi tenté de réduire le temps qu'ils passaient au travail administratif, afin de pouvoir donner plus de temps à l'accompagnement social. Cela leur paraît fondamental. A ce propos, elle donne l'exemple d'un autre projet de loi qui se termine cette année, il s'agit de la GED. Ainsi, ils sont passés des dossiers papier aux dossiers électroniques en fin 2018. Elle affirme que le projet de loi a également une logique au niveau de l'environnement de l'Hospice général qui se digitalise, mais également et des effets sur l'évolution des pratiques tant à l'interne qu'auprès des usagers. En effet, elle constate que les gens utilisent davantage des moyens dématérialisés afin de leur envoyer des documents et d'accéder à des services sous forme dématérialisée, même s'il ne s'agit pas de tout convertir sous cette forme-là. En parallèle, il faut que l'accompagnement social se poursuive.

Elle réitère que le système qu'ils utilisent a été construit pour qu'ils puissent remplir leur mission, mais cela ne facilite pas l'échange de donnée avec des partenaires qui nécessite actuellement d'extraire les données et de les exporter. Pour eux, ces défis doivent être pris en charge, dès lors qu'ils ont besoin d'un système qui leur permette de travailler en mobilité. Elle précise que suite au COVID-19, ils ont introduit le télétravail et grâce à cela, ils ont réussi à verser les prestations à leurs bénéficiaires. Cependant, ils nécessitent quelque chose de véritablement dans l'ère du temps. Ainsi, l'idée est d'alléger le travail administratif, mais également de simplifier l'accès pour les usagers. Elle s'intéresse au projet de loi et explique qu'ils ont mis une référence à la politique numérique de l'Etat, car ils y voyaient des liens très forts notamment dans la dimension partenaire et usagers. De plus, il y a un lien avec les choses qui vont se développer auprès de leurs partenaires et qui vont faciliter les diverses tâches.

Elle poursuit en relevant que le système date de quelques années et a été soumis à diverses évolutions technologiques qui font qu'aujourd'hui, ils doivent pouvoir faire évoluer leur système en conséquence et simplifier des applications satellites. Elle conclut en disant qu'à travers tout cela, ils souhaitent pouvoir continuer de développer leur système d'information.

M. Veza relève quatre points sur la partie informatique. Premièrement, il rappelle le principe de l'obsolescence des diverses composantes. Il précise qu'il y a des composantes techniques qui ont plus de dix ans et qui nécessitent d'être reprises. Deuxièmement, s'agissant des questions de décloisonnement, le système est actuellement presque dédoublé entre l'aide aux migrants et l'aide sociale alors que des choses sont très similaires et pourraient sans autre être réutilisées. A ce propos, il relève une réduction potentielle des coûts et la nécessité d'une adaptation du système de façon à ne plus aborder ces questions séparément. Troisièmement, il est question de la modernisation des interfaces d'accès du système informatique : les écrans, les processus et les données. Aujourd'hui, chaque logiciel vit séparément des autres avec sa propre interface, ses données et ses processus. Ainsi, une modernisation est nécessaire afin d'avoir des interfaces d'accès unifiées pour le collaborateur qui va saisir les données, mais également pour le bénéficiaire et les partenaires qui vont partager les informations avec l'Hospice général. Il informe qu'avec ces objectifs, il ne s'agira plus de logiciels, mais de fonctions. Il exprime qu'aujourd'hui chaque logiciel a sa propre base de données, ses fichiers et que le but serait d'avoir un monde de données qui pourrait être interrogé, avec toutes les contraintes de sécurité pour l'extraction et d'autres avantages. Il conclut en disant qu'ils doivent accéder à cette modernisation. Finalement, il explique qu'aujourd'hui, leurs applications sont adaptées aux écrans PC et que s'ils veulent pouvoir les utiliser depuis un smartphone ou une tablette, il faut qu'ils puissent disposer d'applications « responsive design ».

Un commissaire (Ve) se dit favorable à des projets d'investissements présents pour résoudre des problèmes d'obsolescence. Sa première question est de savoir pourquoi leur projet de loi ne fait-il pas partie d'un projet de loi soit de l'OCSIN ou de l'OBA. Ensuite, concernant la solution informatique qu'ils préconisent et qui passerait par une création interne, il demande quels seraient les moyens mis en œuvre pour construire cette solution informatique. Puis, il demande quels sont les partenaires avec lesquels ils ont besoin de converser pas le biais de leur système informatique. A ce propos, il demande si la solution qu'ils envisagent sera suffisamment adaptée pour converser avec tous ces partenaires. En résumé, il souhaiterait savoir si la solution

qu'ils préconisent sera compatible avec d'autres solutions pour lesquelles les députés ont déjà voté des crédits d'investissements.

M^{me} Zellweger Monin explique que, s'agissant de la question du crédit d'ouvrage et de renouvellement, dans ce dernier il y aura aussi l'adaptation d'applications existantes et même une refonte. Elle rappelle qu'ils avaient déjà présenté des crédits d'ouvrages notamment pour la GED. Ainsi il leur semblait logique de ne pas mettre cela dans le crédit de renouvellement, mais de considérer qu'il s'agissait vraiment d'un projet d'une ampleur telle que cela méritait un crédit d'investissement.

M. Maffia complète en exprimant que le crédit de renouvellement traite essentiellement des systèmes d'information internes à l'administration cantonale. Tout ce qui est entité externe, certes du Grand Etat, mais autonome tels que l'Université, l'Hôpital, l'Hospice général disposent de systèmes d'information qui leur appartiennent et qui font l'objet de crédit d'ouvrage lorsque la part de nouveauté est beaucoup plus importante qu'une simple évolution, respectivement une adaptation. Ainsi, le crédit de renouvellement est vraiment présent pour le remplacement courant. Dès qu'il s'agit de projets de plus grande ampleur, il est exigé qu'ils demandent des crédits d'ouvrage. Il rappelle à cet effet qu'en 2019, les députés avaient voté un crédit d'ouvrage pour l'évolution du système d'information de l'action sociale.

Le même commissaire dit que la commission peine à avoir une vision de la totalité des sommes investies dans les crédits d'ouvrage ou de renouvellement accordé à l'informatique du Petit et du Grand Etat.

M^{me} Zellweger Monin répond à la deuxième question de M. LEFORT. Elle l'informe que l'Hospice général dispose de son propre service informatique, dès lors qu'ils développent leurs propres applications. Elle précise que sur certains points spécifiques, ils sont en contact avec l'OCSIN. S'agissant des partenaires, elle relève que ce qui leur semble important est d'avoir un système interfaceable avec d'autres, soit un système qui leur permettrait d'échanger des informations, des données. A titre d'exemple, elle explique qu'ils ont constaté avec certains de leurs partenaires du Petit ou Grand Etat, qu'ils n'arrivaient pas à échanger directement un document par voie électronique. Il fallait donc envoyer le document par mail pour ensuite l'imprimer et le scanner à nouveau. Ce sont des choses qui sont compréhensibles face au fait que les systèmes se développent indépendamment les uns des autres et que les entités n'avancent pas à la même vitesse. Cependant cela cause une grande perte d'efficacité. C'est pourquoi, il serait important pour eux de disposer de systèmes qui se parlent dans la mesure du possible. A cette fin, ils s'inscrivent dans des démarches

telles que la réflexion qui se fait aujourd'hui autour de e-démarches pour ne pas s'attarder sur des choses qui ont déjà été développées.

M. Sanglier explique que la non-compatibilité avec le SPC qui est une des premières GED installée au niveau des services publics a fait qu'ils se retrouvent dans une situation délicate où ils doivent dématérialiser des documents qui sont rematérialisés ensuite. Il met en exergue également des enjeux en termes de données, dont la plupart des services ressaisissent les coordonnées de personnes alors que l'administration détenait déjà les informations. Ainsi, il exprime aussi qu'il faudrait que les systèmes puissent se parler afin que l'administration maître de ces données puisse les communiquer à d'autres administrations et qu'il soit de la sorte, mis fin à la ressaisie d'informations, parfois erronées. En sus, cela augmente le risque d'erreur. Selon lui, ce sont des données qui doivent pouvoir être partagées. Il fait ici référence à des noms, prénoms, adresses par exemple. C'est un enjeu de compatibilité et techniquement, l'objectif serait que les données remontent directement dans le système d'information de l'Hospice général et vice versa avec les systèmes d'information des partenaires. Le temps administratif gagné par cette démarche pourrait être réinjecté dans le temps de travail social.

Poursuivant ses questions, le commissaire (Ve) demande si l'évolution de leur application nécessite la reconstruction de leur bande de données et si légalement, ils ont prévu de la partager avec les autres systèmes d'information du Petit Etat.

M. Vezza répond qu'ils ne vont pas procéder à une reconstruction, car ils vont garder le socle existant qui sera complété et homogénéisé avec un format différent et des compléments.

M^{me} Zellweger Monin exprime que les données sont toujours transmises dans un but précis et ceci dans le respect de la LIPAD. Maintenant, lorsqu'ils échangent des données sur une plateforme spécifique, l'idée est de pouvoir identifier ces données pour pouvoir faciliter leur transfert.

M. Sanglier souhaite apporter un exemple. Il dit que lorsqu'une personne se rend pour la première fois à l'Hospice, les collaborateurs entrent les coordonnées de cette personne sur le logiciel, mais que parfois toutes les données sont déjà à l'OCPM. Il faudrait faire remonter dans le système d'information de l'Hospice général toutes les données déjà disponibles à l'OCPM. Il précise qu'il y a une loi sur le système du RDU qui autorise cela pour avoir plus de facilité. A contrario, ils ont aussi une obligation de signaler à l'OCPM toutes les personnes étrangères qui bénéficient de prestations d'aide sociale et à cet effet, tous les lundis, il y a un transfert

sécurisé de toutes les personnes concernées. A ce sujet, ils devraient disposer d'un système sécurisé où les bases de données communiquent beaucoup plus facilement afin de fluidifier le transfert.

Un député (Ve) demande s'il en est de même avec l'Office des poursuites, l'OCE et le chômage.

M. Sanglier répond que, s'agissant l'Office des poursuites, il n'y a actuellement pas de base légale, mais cela vaudrait la peine. En effet, cet office met des personnes aux poursuites, mais dès le moment où ils apprennent qu'une personne bénéficiaire de l'aide sociale est aux poursuites, une série d'échanges se font, car les prestations de l'aide sociale ne sont pas saisissables. Finalement l'Office des poursuites fait tout un travail qu'il doit s'abstenir de réaliser puisque ces personnes ne sont pas saisissables *in fine*. Ainsi, si l'Office des poursuites pouvait directement identifier que la personne était à l'aide sociale, il pourrait temporiser les poursuites, car il ne lancerait pas les procédures inutilement.

M. Maffia précise que pour l'instant il n'y a effectivement pas de cadre légal et que tous les échanges d'informations qu'ils évoquent sont réalisables pour autant qu'une base légale existe. Il conçoit que le système pourra évoluer dans l'avenir pour faciliter les démarches des bénéficiaires et des usagers, mais cela est extrêmement cadré. S'il n'y a pas de base légale, l'information ne peut pas être changée. Il reprend l'exemple de la loi sur le RDU qui est dotée d'une liste d'échanges d'informations qui sont réalisables. Selon lui, ce système servira à terme et en fonction de la volonté politique à améliorer les choses tout en respectant la sphère privée des individus. Il pourra évoluer vers différentes possibilités, mais toujours dans le cadre légal strict. Il explique que le système d'information pourra évoluer en fonction de la volonté politique d'ouvrir ou non l'échange de données entre les administrations. C'est un équilibre entre la facilitation pour un usager et le respect de la sphère privée de l'individu. Il conclut en disant qu'ils ne pourront pas évoluer sans modification de base légale pour l'échange d'informations.

Une commissaire (S) a trois questions. Premièrement, dans l'intérêt de développer les applications métiers, elle demande si, au vu de l'expérience du COVID-19, cette nouvelle application permettra d'enregistrer des demandes rentrantes qui ne seraient pas déposées dans des situations usuelles alors qu'elles sont comprises dans le champ d'application, soit une forme mobile de ces demandes. Deuxièmement, concernant l'accès par tablette, téléphone ou autre, elle souhaite savoir comment seront traitées les demandes des personnes qui n'auraient moins ou pas accès à ces outils. Elle demande si par exemple, un tiers pourrait offrir un accès plus vaste que ce soit un

professionnel d'une institution partenaire ou un tiers aidant. Finalement, sa troisième question porte sur la volonté d'avoir des systèmes communicants, elle demande plus de renseignements sur la réactivité dans l'urgence, en somme, si cela répond à l'objectif de passer ce temps de travail administratif dans le travail social.

M. Sanglier répond à la question de l'accessibilité et informe qu'il y a là deux enjeux. Le premier est la possibilité de s'adresser à l'Hospice général. A cet effet, il confirme qu'ils maintiendront toujours un dispositif permettant de travailler sur le modèle papier de sorte que les personnes n'ayant pas accès au numérique puissent continuer à avoir accès aux prestations. Il ajoute qu'ils sont de plus en plus confrontés à des systèmes d'information dématérialisés et il y a ainsi un enjeu pour eux d'amener leurs bénéficiaires à utiliser ces systèmes dématérialisés avec une certaine pédagogie, un temps pour les aider en conformité avec l'intégration durable. Il relève qu'ils doivent apprendre à utiliser ces outils pour finalement être autonomes par rapport à l'accès aux prestations de l'Hospice général, mais aussi aux prestations d'assurances maladie ou autres. Il soulève que les personnes en détresse doivent avoir la possibilité d'accès à l'Hospice sans passer par ces systèmes. A cet effet, il dit qu'ils auront toujours des accueils. Il ajoute qu'il travaille dans le service des migrants et qu'il faut faire attention aux préjugés, car ces personnes, lorsqu'elles arrivent en Europe disposent d'un smartphone pour tout faire, c'est leur carte et leur boussole. Il convient que les gens pourraient être étonnés de la maîtrise de tels outils par des populations qui, a priori, seraient envisagées comme précaires. Il termine en disant qu'il y a un panel de demandes et qu'ils doivent pouvoir répondre aux différentes sollicitations.

M^{me} Zellweger Monin répond à la question relative à la possibilité de réagir à l'urgence. Elle explique qu'ils sont régulièrement confrontés à cela. Malgré le fait que la crise sanitaire de ces derniers temps ait créé une situation d'urgence particulière, cela ne les a pas engagés dans une modification des outils, ils ont juste mis des centaines de collaborateurs en télétravail en l'espace de deux semaines. Par contre, il est vrai qu'ils font sans cesse évoluer leurs applications et parfois cela se réalise dans des délais très courts, notamment lorsqu'il y a une modification réglementaire. Dans ces cas, ils doivent faire preuve d'une adaptation rapide, ce qui est relativement respecté grâce à leurs systèmes informatiques. Ils essayent ainsi de concevoir des systèmes répondant aux divers cas de figure, mais par moments ils doivent imaginer des solutions pour répondre aux besoins. Néanmoins, elle relève qu'ils font constamment évoluer leur système et que l'idée, dans le futur, est de maintenir cette capacité d'évolution. Selon elle, le défi est qu'actuellement les adaptations deviennent de plus en plus vite désuètes et

qu'elles complexifient de plus en plus l'application initiale, c'est pourquoi ils se demandent que faire avec ce projet de loi.

La députée (S) réitère sa question concernant le gain qui pourrait être effectué en évitant la saisie des mêmes données à de multiples reprises.

M^{me} Zellweger Monin explique qu'aujourd'hui, ils observent que des citoyens vont s'adresser à plusieurs services et remplissent plusieurs fois les documents. Ainsi, sur certains périmètres de données, il y a des duplications de demandes. Donc s'ils parviennent à échanger les données, ce sera du temps gagné.

M. Sanglier complète en disant que leur système est conçu dans une logique administrative et ils ont développé des prestations par statuts de personnes. Ainsi, il y a toute une couche de statuts rendant la réconciliation avec ce qui a été fait dans le passé très difficile. De la sorte, leur idée est de dire qu'ils ont des bénéficiaires de l'Hospice général qui auront un parcours et que celui-ci pourra être suivi grâce à leurs données et à leur transmission entre les différentes institutions auxquelles ils se sont présentés et de manière à observer les changements de leurs statuts. De cette façon, les collaborateurs sociaux pourront savoir tout ce qu'il s'est passé. De plus, cela permettrait de réconcilier un indûment perçu d'une personne qui est par exemple passée d'un permis M à un permis B, puisqu'il y aurait la possibilité d'avoir un système présentant un bénéficiaire et son parcours dans des modalités qui seraient sécurisées et cadrées de manière beaucoup plus segmentée que cela a été réalisé à la fin des années 90.

Un député (PLR) affirme être en faveur de l'amélioration du système afin que l'Hospice général puisse fournir toutes leurs prestations. Toutefois, il s'étonne du coût de ce projet qui lui semble faible. Lorsqu'il met ce coût en relation avec les diverses modifications qu'ils souhaitent réaliser et en comparaison avec les différents crédits informatiques qui se sont présentés à la commission, cela lui semble faible. Ainsi, il demande si l'estimation a bien été cadrée et qui va être le chef de projet. Finalement, il souhaite savoir s'il va être procédé à l'activation de charges salariales et pourquoi les charges financières pour l'Etat qui vont augmenter progressivement pour arriver à 800 000 francs en 2024, ne sont pas mises à la fin de l'investissement. Il relève que s'il s'agit d'amortissements et d'intérêts, cela s'arrêtera.

M^{me} Zellweger Monin reconnaît que le coût peut paraître bas, mais qu'une des raisons est qu'ils n'ont pas de charges de personnel indiquées dedans donc cela peut donner l'impression que le coût du projet est relativement modeste. Elle précise que l'idée est de débiter le projet avec une étude qui leur permettra de confirmer les scénarios qu'ils ont posés dans le

projet de loi comprenant notamment le gisement de données et des interfaces qui se réaliseront avec les usagers et les partenaires. Il s'agit de donner une autre forme à ce système d'information. Traditionnellement, ils ont un système informatique interne et ils s'organisent de manière à ce que, sur des projets de cette envergure qui mobilisent les ressources internes, il y ait toujours un chef de projet travaillant avec les différentes personnes et les différents services impliqués dans le fonctionnement du système de métier. Ils consulteront alors des gens qui sont des utilisateurs du système et ils seront attentifs sur certains périmètres dans lesquels ils consulteront aussi les bénéficiaires. Ainsi, un tel projet implique beaucoup de monde et des points de départ importants concernant l'évaluation du temps que les collaborateurs vont devoir mettre à disposition de la réalisation de telles modifications. Ceci leur permet d'évaluer les coûts à l'interne. Elle précise qu'ils disposent de personnes spécialisées sur le système d'information actuel qui vont devoir mettre de leur temps à disposition. Tout cela concerne une part qui n'est pas indiquée dans le budget.

Un député (PLR) demande combien de collaborateurs ils sont.

M. Vezza répond qu'ils sont une quarantaine. Il explique qu'ils ont l'avantage d'avoir une très bonne maîtrise du logiciel applicatif, dès lors qu'ils disposent de spécialistes et qu'ils savent, grâce aux évaluations, qu'ils restent à l'intérieur des budgets. Ils sont relativement sereins par rapport à cela.

M. Maffia explique que ce crédit est une subvention d'investissement à caractère informatique amortie sur 5 ans.

Un député (MCG) a une question sur les relations d'échanges avec le SPC. Il confie avoir eu connaissance d'un système qui fonctionne sous forme de boîtes aux lettres et qui nécessite de redéposer un dossier complet à chaque fois, ce qui prend du temps. De l'autre côté, il rappelle que les collaborateurs de l'Hospice général aident à remplir ces dossiers. Ainsi, il demande si le SPC a directement accès à leurs données.

M^{me} Zellweger Monin explique que l'Hospice général dispose également d'assistants sociaux alors que le SPC n'en a pas. C'est une approche qui est différente, mais ils collaborent régulièrement avec le SPC. S'agissant de leur dynamique de collaboration autour des documents, elle dit que lorsqu'ils ont développé leur GED, ils ont eu des échanges avec le SPC afin de fluidifier les choses. Toutefois, le SPC dispose de son propre système d'information qui va faire l'objet d'une évolution, mais ils n'ont pas de prise sur ce fait, bien qu'il soit prévu quelque chose pour qu'il y ait une évolution selon les choix technologiques que feront les entités. Selon elle, il est aujourd'hui important

de leur assurer en amont qu'ils vont faire des choix qui sont aussi compatibles que possible avec les autres partenaires.

Un député (PDC) demande si, pour l'avenir, il y aura encore des échanges avec la SPC sous forme PDF.

M^{me} Zellweger Monin répond que ce n'est pas sûr dans la mesure où il est prévu dans la loi une évolution du système d'information du SPC et notamment sur trois axes dont l'un était la GED. Ces trois volets se retrouvent dans leur projet notamment au sujet de l'échange des données et de l'interface avec l'extérieur.

M. Maffia précise qu'actuellement, maintenir l'application jusqu'à la prochaine grande refonte attendue des systèmes d'information d'action sociale l'obligerait à patienter jusqu'à 2024, moment auquel elle est agendée. En effet, les financements dont ils disposent actuellement permettent uniquement d'améliorer des problématiques d'obsolescence fonctionnelle et de répondre à des changements de base légale, telle que celle de la réforme fédérale. Il explique qu'au niveau des prestations complémentaires fédérales, il y a une grande réforme qui entre en vigueur au 1^{er} janvier 2021 et dont une partie des ressources doivent être dédiées à la mise en place de cette réforme sur un outil qu'il qualifie de « vieillot ». Dès lors, il exprime qu'ils ne vont pas pouvoir révolutionner leur système, mais que tout ce qu'ils peuvent améliorer sera fait en mettant la priorité sur les modifications liées aux changements de bases légales. Il relève un autre enjeu qu'il y aura pour le SPC, il s'agit de la rente-pont, puisque les Chambres fédérales vont vraisemblablement adopter cette réforme fédérale. Ainsi l'organe d'exécution qui est prévu concerne les services de prestations complémentaires qui devront allouer cette nouvelle prestation ce qui nécessitera l'adaptation du système d'information. Il confie alors que la grande mutation ne sera pas pour tout de suite.

Un député (PDC) a une question sur la multiplicité des saisies des bénéficiaires. Il souhaite savoir s'ils ont un système qui permettrait d'identifier ces différentes saisies et de les regrouper pour les signaler.

M^{me} Zellweger Monin explique qu'avec la reprise de saisie, le risque d'erreur serait moins grand. En effet une faute d'orthographe ou une autre erreur ne sera pas reconnue automatiquement par le système. Avec un système qui reprend des données, le risque est moindre et c'est son grand avantage.

Un député (PLR) ne comprend pas pourquoi ils n'ont pas un cœur par citoyen dans le e-démarches et qu'ensuite l'Hospice général décide de faire une application particulière. Il a l'impression qu'il est rajouté des

applications à part entière dans lesquelles il faut recréer une base de données propre à l'application et que, le jour venu, quand il sera imposé qu'il ne doit y avoir qu'un seul citoyen au bénéfice d'un seul canal de communication, alors ils auront perdu 3 700 000 francs. Peu importe l'importance actuelle pour leur travail au quotidien qu'il conçoit, il a l'impression qu'il n'y a pas de vision d'ensemble. Il ne comprend pas pourquoi la personne ne serait pas au bénéfice d'un compte avec l'Etat pour toutes les institutions dans lesquelles elle se présente. Il lui semble que c'est cela qui doit être travaillé et non pas le fait de recréer et de faire évoluer chaque infrastructure séparément.

M. Maffia relève que le député (PLR) évoque le système existant en Norvège où un citoyen dispose d'un numéro d'identification qui lui permet d'accéder à toutes les prestations sociales et même plus. Malheureusement, en raison de la démultiplication du nombre de bases légales différentes qu'elle a, Genève est très loin de cette solution. Actuellement, les systèmes d'information reposent sur le développement des bases légales venues améliorer les prestations sociales. Ainsi, pour faire un tel cœur, il faudrait modifier l'accès aux données et l'étendre. Il précise qu'actuellement un pas a été fait pour le RDU qui a permis de partager un nombre d'informations minimum, mais ce n'est de loin pas cette base de données unique cœur métier que le député évoque.

Un député (Ve) a bien compris qu'il y avait une étude à mener pour recentrer cela, mais il souhaite savoir s'ils disposent déjà d'un cahier des charges précis pour le mandat qu'ils vont attribuer. Si oui, il aimerait l'avoir.

M^{me} Zellweger Monin répond par la négative, mais ajoute qu'ils ont une très bonne connaissance de leur système actuel et des points qui doivent évoluer pour être en capacité de suivre les bénéficiaires sur l'entièreté de leur parcours. Ces éléments ne figurent toutefois pas encore dans un cahier des charges pour lancer l'étude notamment, car ils attendent la validation pour lancer le projet et passer à cette étape. Elle précise qu'ils connaissent déjà les éléments qui les empêchent d'aller dans cette direction.

Séance du 16 juin 2020

Un député (PLR) craint que, en matière d'informatique, l'Etat fasse souvent de petits paquets qui finissent par coûter très cher. A la question de savoir s'il pouvait y avoir une seule base de données pour l'ensemble de l'Etat, la réponse est non, du moins pas avant 2024. Personnellement, il n'est pas favorable à voter ce crédit, mais reconnaît qu'il n'a pas vraiment le choix car l'Etat a déjà dépensé et l'engrenage est lancé.

Un député (Ve) indique qu'il avait posé une question concernant le cahier des charges et que la réponse obtenue l'a rassuré. Les personnes auditionnées connaissent leur sujet, sont rigoureuses et savent où porter leur attention. Le cahier des charges n'est pas encore fait, mais ils vont avoir recours à une tierce personne pour les aider à restreindre leurs prétentions. C'est intéressant, par rapport aux autres projets informatiques qu'ils ont connus. Il votera ce projet et invitera son groupe à le faire également.

Un député (UDC) affirme que le groupe UDC s'abstiendra sur ce projet. Il ne conteste pas l'utilité de l'informatique au sein de l'Etat, mais est de plus en plus sceptique vis-à-vis de tous ces projets. La question de savoir si ces investissements permettent d'être réellement plus efficient. Tant que cela n'est pas certain, le groupe UDC s'abstiendra sur ces projets.

Une députée (S) indique que le groupe socialiste soutiendra ce projet de loi. C'est un crédit assez modeste pour renouveler l'ensemble de l'infrastructure informatique de l'Hospice général. Elle rejoint le député (PLR) quant aux « boîtes de Pandore » que peuvent constituer les projets informatiques : on sait souvent où cela commence, mais rarement où cela se termine au niveau de la planification financière. Cela souligne un problème plus global de manque de prise de vue générale quant aux besoins des usagers en termes d'infrastructures informatiques. L'Etat de Genève a déjà les e-démarches, qui sont très efficaces. Au-delà de moderniser les plateformes, il faut réfléchir à un véritable guichet unique pour que les citoyens genevois puissent avoir accès aux prestations sociales de façon claire et précise et que les informations ne se perdent pas d'un service à l'autre. Le projet de loi est justifié et le groupe socialiste le soutient.

Un député (Ve) annonce que les Verts soutiendront également ce projet de loi. Toutes les entités ont besoin de mettre à jour leur infrastructure informatique. Cette amélioration permet des économies et des dialogues entre différentes entités de l'Etat.

Un député (MCG) constate qu'un certain nombre d'usagers de l'Hospice général ont une certaine souffrance face à la bureaucratie. Sur le principe, il est favorable à ce projet. Cela dit, l'expérience du service d'information de l'office des poursuites lui laisse un mauvais souvenir et le rend méfiant. Avec ces programmes informatiques, quels que soient les départements, il a toujours l'impression de signer un chèque en blanc. Cependant, c'est un risque à prendre et le MCG va voter ce projet de loi.

Un député (PLR) relève que le projet de loi dit que « le système d'information « cœur-métier » futur doit permettre, pour chaque usager qui sollicite l'HG, une visibilité sur ses parcours de formation, de vie

professionnelle et assurantielle antérieurs à l'entrée à l'aide sociale » ; cela signifie que le travail qui a déjà été fait avant, au chômage, va être refait. Il regrette qu'il n'y ait pas une réflexion pour rendre cela plus efficace en évitant de rentrer à nouveau des données. Cela crée un système parallèle et c'est une mauvaise façon d'appréhender le système d'information de l'Etat dans son ensemble.

Un député (PDC) annonce que le groupe PDC soutiendra ce crédit. Il y a un gros problème d'obsolescence du système actuel de l'Hospice général. Ce système ne permettra certes pas d'avoir des échanges d'information électronique avec d'autres systèmes de l'Etat désuets, mais il pense que cela va dans le bon sens et va permettre d'éviter d'avoir des doublons. Dans le cadre de la commission des finances, ils ont auditionné l'Hospice général et il a pu poser des questions quant au système informatique. Même s'il n'est pas fait par l'OCSIN, l'OCSIN participera à la conception du cahier des charges afin que tous les garde-fous soient mis en place pour qu'il y ait une compatibilité parfaite avec le système actuel de l'Etat.

Vote

1^{er} débat

Le président met aux voix l'entrée en matière du PL 12641 :

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| Oui : | 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 MCG) |
| Non : | 1 (1 PLR) |
| Abstentions : | 4 (3 PLR, 1 UDC) |

L'entrée est matière est acceptée.

2^e débat

Le président procède au vote du 2^e débat :

| | |
|--------|--------------------------|
| Art. 1 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 2 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 3 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 4 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 5 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 6 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 7 | pas d'opposition, adopté |
| Art. 8 | pas d'opposition, adopté |

3^e débat

Le président met aux voix l'ensemble du PL 12641 :

Oui : 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 MCG)

Non : 1 (1 PLR)

Abstentions : 4 (3 PLR, 1 UDC)

Le PL 12641 est accepté.

Mesdames et Messieurs les député.e.s, au bénéfice de ces explications, la commission vous recommande le vote de ce projet de loi et préconise le débat en catégorie III (extraits).

Projet de loi (12641-A)

ouvrant un crédit de 3 700 000 francs au titre de subvention d'investissement pour les années 2020 à 2023 destiné à faire évoluer le système d'information de l'Hospice général

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

Art. 1 Crédit d'investissement

Un crédit global fixe de 3 700 000 francs (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat au titre de subvention cantonale d'investissement pour faire évoluer le système d'information de l'Hospice général et permettre le travail en mobilité.

Art. 2 Planification financière

¹ Ce crédit d'investissement est ouvert dès 2020. Il est inscrit sous la politique publique C – Cohésion sociale et la rubrique 0802-5640.

² L'exécution de ce crédit est suivie au travers d'un numéro de projet correspondant au numéro de la présente loi.

Art. 3 Subventions d'investissement accordées

Les subventions d'investissement accordées dans le cadre de ce crédit d'investissement s'élèvent à 3 700 000 francs.

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 But

Ce crédit d'investissement doit permettre de faire évoluer le système d'information de l'Hospice général.

Art. 6 Durée

La disponibilité du crédit d'investissement s'éteint 4 ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Art. 7 Aliénation du bien

En cas d'aliénation du bien avant l'amortissement complet de celui-ci, le montant correspondant à la valeur résiduelle non encore amortie est à rétrocéder à l'Etat.

Art. 8 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, du 4 octobre 2013.