

Date de dépôt: 20 avril 2005

Messagerie

**Réponse du Conseil d'Etat
à l'interpellation urgente écrite de M. Claude Marcet :
Dysfonctionnements informatiques à l'Hospice général**

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 17 mars 2005, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une interpellation urgente écrite qui a la teneur suivante :

J'apprends par les journaux que l'une des causes de la perte extraordinaire de 46 millions récemment annoncée est due, pour un montant de quelque 4 millions, à un problème informatique.

Question :

Quelle est d'une part la cause exacte de ce dysfonctionnement informatique et pourquoi il n'a pas été possible de récupérer la moindre information permettant d'éviter la perte à hauteur de ce qui est annoncé dans les journaux et d'autre part qui est responsable du choix du logiciel, de sa mise en place et de sa maintenance.

Dans le privé, une perte informatique du centième du montant en question aurait eu pour les responsables de douloureuses conséquences.

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

Question 1 : Quelle est la cause exacte de ce dysfonctionnement informatique et pourquoi il n'a pas été possible de récupérer la moindre information permettant d'éviter la perte à hauteur de ce qui est annoncé dans les journaux ?

Lors de la clôture des comptes 2003, les réviseurs externes ont émis des réserves dont une stipulait qu'« il existe une incertitude quant à l'évaluation des avances AI/OCPA qui s'élèvent à 74 028 000 F, constituant ainsi une part importante de l'actif du bilan. Le risque de non-recouvrement de ces avances fait l'objet d'une provision de 13 942 000 F. En l'absence d'une analyse approfondie portant sur un échéancier des postes ouverts, l'appréciation objective du recouvrement de ces créances n'est actuellement pas possible ».

Un effort important a donc été fourni par le service de la comptabilité des prestations de l'action sociale de l'Hospice général.

En 2004, après un examen de chaque dossier de prestations d'avances AI et OCPA (comparaison des dossiers ayant des soldes AI/OCPA ouverts), le service a pu réconcilier le montant au bilan en le réattribuant à 3'500 dossiers d'avances AI/OCPA à l'exception de 3,8 mios F.

Ce solde de 3,8 mios F s'explique en raison :

- de l'utilisation d'une mauvaise clé de répartition des montants jusqu'en 2001 ; ce qui a eu pour conséquence de surévaluer les avances AI et sous-évaluer les prestations d'assistance publique ;
- de dossiers qui possédaient un solde ouvert commun dans le logiciel Phénix et qui n'ont pas été enregistrés dans le logiciel comptable PCS.

Lors de la migration informatique du logiciel Phénix vers Progrès, en 2001, ce problème n'a pas été abordé, ni relevé par les réviseurs externes de l'époque.

Il s'agit donc de prestations d'assistance comptabilisées à tort jusqu'en 2001 comme avances AI et inscrites au bilan, sans justificatif, jusqu'en 2004, faute d'une analyse comptable plus approfondie de la situation suite à la migration d'un logiciel (Phénix) vers l'autre (PCS).

Il ne s'agit donc pas d'un dysfonctionnement informatique et aucune donnée informatique n'a été perdue lors des migrations successives.

Question 2 : Qui est responsable du choix du logiciel, de sa mise en place et de sa maintenance ?

Choix du logiciel

Par arrêté du 28 mai 1997, le Conseil d'Etat a décidé « [...] d'étudier et de mettre en place un système informatique unique commun aux services privés et publics » et a précisé que « [...] la FSASD et l'Hospice général :

- [...] ;
- étudieront les collaborations possibles avec d'autres cantons, et en particulier, le canton de Vaud;
- renonceront au développement de programmes informatiques par leurs propres collaborateurs pour faire appel exclusivement aux produits existants sur le marché. »

Dans le même arrêté, le Conseil d'Etat a institué un groupe de pilotage de l'informatique de l'action sociale, de l'aide et des soins à domicile, composé de :

- M. Robert Cuénod, directeur général de l'action sociale, président du groupe de pilotage ;
- Mme Marcelle Perrin, présidente du comité de pilotage du schéma directeur informatique de la FSASD ;
- M. Juan Bonal, maître d'œuvre de la société informatique AIM-CMF ;
- M. Guy Perrot, président du groupe de pilotage du schéma directeur informatique de l'Hospice général ;
- M. Frédéric Gebruers, maître d'œuvre Arthur Andersen.

Le 16 septembre 1998, le Groupe de pilotage a rendu un rapport de synthèse décrivant la démarche d'analyse de trois logiciels du marché, Proleist, PhileAS et Progrès, concluant au choix de Progrès après une vérification point par point de la couverture fonctionnelle des besoins, choix qui s'est imposé par l'absence de produit concurrent satisfaisant et par l'expérience positive vécue par le DSAS (Canton de Vaud).

Ce choix a été entériné par l'élaboration d'une Convention (du 15 juillet 1998) relative à la cession d'utilisation et aux développements du progiciel Anis Helvétisé et Progrès, entre le Comité de Direction de l'Aide à Domicile et AIM-CMF.

Devant les rumeurs faisant état de problèmes liés à Progrès, Monsieur le Conseiller d'Etat Pierre-François Unger a mandaté MM. Leclerc, Directeur général du CTI et Fuss, Directeur de l'informatique des HUG, pour connaître

la situation exacte. Ces deux spécialistes ont rendu, le 14 mars 2002, un rapport sur le déploiement de Progrès au sein de l'Hospice général. Ils ont notamment conclu que le produit Progrès répond à ce qu'on peut attendre d'un progiciel, « 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 ».

Responsable de sa mise en place

La mise en œuvre a été confiée à un groupe de pilotage présidé par M. Gabriel Lafon et à un groupe de projet animé par M. Bernard Agez, chef de projet, la société AIM-CMF ayant en charge pour l'essentiel les adaptations du produit et l'assistance aux collaborateurs pour le paramétrage. L'organisation comprenait plusieurs groupes de travail, « constituants du Dossier Unique », « Echange des informations », « Respect de la LITAO », « Migration des données », « MOT (Modèles Organisationnels des Traitements) » et « Communication ».

Selon l'arrêté précité, le groupe de pilotage était responsable de piloter la mise en œuvre du plan d'action et d'assurer le suivi des réalisations.

Responsable de la maintenance

Les conditions de maintenance ont été définies dans l'« Annexe technique à l'accord relatif à la cession des droits d'utilisation d'ANIS helvétisé et de PROGRES » faisant partie intégrante de la convention. La maintenance incombait au fournisseur AIM-CMF, puis Syseca puis Thalès.

A ce jour, le fournisseur Thalès est au bénéfice d'un contrat-cadre de maintenance du logiciel Progrès vis-à-vis de l'Etat de Genève, pour lui le CTI, et les conditions particulières de maintenance sont définies par des contrats spécifiques, en particulier pour le périmètre de l'Informatique Sociale, entre le SIS et Thalès.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

Le chancelier :
Robert Hensler

La présidente :
Martine Brunschwig Graf