

*Date de dépôt: 27 août 2002*

*Messagerie*

## Rapport

**de la Commission des finances chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 1 270 000 F pour la refonte du système d'information du service de protection de la jeunesse**

**Rapporteur: M. Alberto Velasco**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La Commission des finances, sous la présidence de M. Philippe Glatz, s'est réunie le 20 mars 2002 pour examiner les projets de loi 8592 renvoyé à notre commission par le Grand Conseil. Assistaient aux travaux de la commission:

Pour le Département de l'instruction publique (DIP) :

M. Raymond Morel, directeur / CEPTIC

M. Jean-Luc Corsini, directeur adjoint / CEPTIC

M. Michel Prevel / directeur / Systèmes d'information et de gestion

M<sup>me</sup> Sabine Ginalhac/ Systèmes d'information et de gestion

Pour le centre des technologies de l'information (CTI) :

M. Jean-Marie Leclerc, directeur général (CTI)

M. Bernard Taschini, secrétaire (CATI)

M. Jean-Claude Mercier, directeur opérationnel (CTI)

M. Jean-Pierre Gillieron, directeur de production (CTI)

## Introduction

### Description du projet

#### *Mission du service de la jeunesse*

Le service de protection de la jeunesse exerce à Genève le mandat qui lui a été confié soit l'aide sociale et de protection des mineurs. Les bases légales qui fondent son intervention ressortent du code civil (en particulier le droit de la famille et celui du divorce), du code pénal, de la législation fédérale (surveillance des lieux d'accueil de mineurs, familles ou institutions) et de la réglementation cantonale (J 6 05 et J 6 25 notamment).

C'est un service social qui comprend 110 collaborateurs pour 86 postes et qui dépendant de l'Office de la jeunesse.

Il intervient à l'occasion de la demande des intéressés, soit celle des mineurs et leurs parents ainsi qu'à celle des autorités judiciaires et administratives. Ces interventions concernent des prestataires, et non des clients comme indiqué par le conseil d'Etat, se trouvant très souvent en situation de conflit. Le rapporteur tient à souligner qu'il n'est pas anodin de relever la différence entre le terme prestataire qui implique un traitement de l'administration égalitaire, contrairement à celui de client qui lui implique une relation marchande !

Les prestations de ce service sont

- protection des mineurs ;
- appui éducatif aux parents ;
- évaluation sociale ;
- audition des enfants dans le cadre de divorces ;
- surveillance des institutions (accueil des mineurs) ;
- action en tant que juridiction pénale pour les enfants au sens du code pénal (7-15 ans).

Pour mener à bien cette tâche, il collabore avec les autres services de l'Office de la jeunesse, services administratifs et financiers du DIP (SAF's), écoles, corps médical, tribunaux, communes, autres cantons, associations privées, familles d'accueil, institutions accueillant des mineurs (enfants et adolescents), etc.

### *Evolution des interventions*

L'évolution du nombre des interventions faisant suite à une demande croissante faite au service est en augmentation de manière significative. Cette augmentation l'est d'autant si l'on tient compte de la complexité des situations traitées. Par ailleurs, l'accroissement des prestations, qui est aussi le reflet d'une volonté politique, implique que le service se dote de moyens informatiques performants afin d'améliorer son efficacité.

Sur la base de ce constat, des contacts ont été établis avec le service correspondant de l'administration vaudoise. Ce service, dont les activités sont tout à fait comparables à celles du SPDJ genevois (pour les activités d'appui éducatif, de placement et de mandats pénaux pour les mineurs), utilise le progiciel PROGRES comme plate-forme informatique de gestion des dossiers. En utilisant le progiciel PROGRES, le service pourrait non seulement bénéficier du savoir d'un service similaire, mais encore simplifier l'essentiel du travail de modélisation et de développement nécessaire à son utilisation à Genève.

### *Situation actuelle*

L'application de gestion MAGIC a été introduite en 1992 dans le but de couvrir les besoins des différentes activités du SPDJ, à savoir la gestion financière et des ressources humaines, le fichier central des **prestataires**, celui des familles d'accueil et des institutions de la petite enfance.

Compte tenu des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des différents modules prévus, seules les applications de base de données **prestataires** (fichiers d'adresses, mesures et dossiers) et de gestion des postes sont effectivement utilisées.

A l'heure actuelle, 16 000 dossiers de familles et quelque 50 000 personnes forment la base de données **prestataires**. Son utilisation consiste essentiellement à documenter le degré d'activité (journal d'activité) des mineurs concernés par une intervention et à identifier le collaborateur responsable de la situation, mais il manque un véritable outil de suivi des activités.

Cette application, relativement perfectionnée au moment de son implantation, n'est plus adaptée aux nouvelles fonctions compte tenu des progrès informatiques. La non-intégration des différentes fonctions, comptables, administratives, sociales et juridiques, outre qu'elle ne favorise pas une gestion rigoureuse des débiteurs, est porteuse de risques de dysfonctionnements et d'incohérences.

### *Objectifs visés par le projet*

Afin de permettre le lien entre les différentes activités, la nouvelle application devra :

- assurer le lien entre les aspects sociaux et éducatifs, les droits parentaux, les questions d'état civil, les décisions judiciaires, les actes financiers et administratifs, les types de dossiers qui en découlent;
- construire une typologie des différents types d'intervention du service tels que l'accueil, appui éducatif, évaluation sociale des familles, exécution de mandats pénaux et éventuellement civils;
- garantir la saisie unique de l'information, y compris pour des situations qui transiteraient entre notre service et celui du tuteur général;
- automatiser la confection et la gestion du dossier papier en définissant les pièces obligatoires, le classement, le suivi des sorties et du retour des dossiers et des rapports;
- offrir la gestion d'un échéancier, pour les termes administrativo-financiers (comme les délais pour rendre des rapports aux autorités ou l'accession à la majorité civile des jeunes suivis ou dans le cadre de la procédure d'adoption) et sociaux (gestion de projets socio-éducatifs);
- fournir une vue d'ensemble exhaustive (éléments administratifs, sociaux et financiers) et interactive d'un dossier;
- intégrer la bureautique et la gestion électronique de documents;
- disposer d'outils de suivi d'activité et de pilotage, performants (datawarehouse);
- garantir la sécurité et la confidentialité des données, via un module de gestion des droits d'accès fin et aisément paramétrable;
- automatiser et sécuriser les échanges d'informations avec les partenaires (notamment le Tribunal tutélaire);
- intégrer les activités du service au sein de l'Office de la jeunesse (SCARPA, STG) et du réseau social genevois (Aide à domicile, OCPA).

### *Description de la solution*

La solution préconisée repose sur l'adaptation du progiciel PROGRES, système d'information conçu pour la gestion de l'activité sociale. Cette solution inclut la gestion des dossiers socio-administratifs, leur gestion financière, la production de tableaux de bord et statistiques et la gestion électronique des documents (GED).

Le choix du système PROGRES tient largement compte des investigations et des décisions prises par d'autres services, de manière à partager les expériences et les frais de développement. Par ailleurs, cette option permettra par la suite d'assurer, sur la base la plus large possible, les échanges et transferts d'informations qui représentent à la fois des gains d'efficacité et des économies de saisie.

Le système PROGRES a retenu l'attention de l'Office de la jeunesse dès lors qu'il a été choisi par le DSAS et le service de la protection de la jeunesse du canton de Vaud. Il est en cours d'implantation au SCARPA et au Service du tuteur général. L'intérêt pour les services de l'Office de la jeunesse de bénéficier d'une plate-forme informatique commune est évident, puisqu'ils sont susceptibles d'intervenir sur une même population. Cet intérêt se trouve renforcé par celui de favoriser et de faciliter les échanges avec des partenaires importants, tels que l'Aide à domicile ou l'OCPA, qui ont, eux aussi, retenu cette solution.

### *Coûts du projet*

Ce projet de loi présente une vision globale des coûts d'implantation de la solution, structurée en 2 volets : l'un relatif aux investissements, l'autre concernant les frais de fonctionnement

#### *Investissement*

Le financement des licences d'utilisation de PROGRES ayant été couvert par les projets SCARPA et STG il n'a pas été pris en compte.

Matériel	196 000 F
Logiciel de base	252 000 F
Spécification et développement (prestation de tiers)	200 000 F
Intégration et installation (prestation de tiers)	73 000 F
Coût d'infrastructure (câblage, aménagement, etc..)	49 000 F
<b>Total 1</b>	<b>1 270 000 F</b>

#### Coût de prise en charge par le CTI

Paramétrage, édition et reprise de données	
180 jours / homme de MO interne, évalué à	216 000 F
<b>Total 2</b>	<b>1 486 000 F</b>

Le coût total de l'investissement est de 1 486 000 F, alors qu'il n'est sollicité qu'un crédit de 1 270 000 F

*Charges de fonctionnement*

	2002	2003	à partir de 2004
Financement collaborateurs DIP	30 000 F	90 000 F	
Financement collaborateurs CTI		150 000 F	150 000 F
Infrastructure et logistique	7 000 F	21 000 F	
Maintenance matériel			35 300 F
Maintenance licences logiciels			134 400 F
Maintenance, adaptation applicatrice			70 000 F
<b>TOTAL</b>	<b>37 000 F</b>	<b>261 000 F</b>	<b>389 700 F</b>

Ces charges correspondent aux tâches suivantes :

- le poste «Financement collaborateurs DIP» correspond au remplacement des personnes mises à disposition du projet par la maîtrise d'ouvrage (analyse, test, formation). Il peut être estimé à 220 jours/homme, soit environ 120 000 F. Ce coût ne sera pas répété;
- le poste «Financement collaborateurs CTI» répond aux besoins impératifs de créer un centre de compétences « PROGRES » pour le suivi spécifique de ce progiciel qui se généralise au sein de l'Etat de Genève pour le domaine social;
- le poste «Infrastructure et logistique» correspond aux coûts d'exploitation liés à l'hébergement et à l'équipement de l'équipe de développement du prestataire. Ce coût ne sera pas répété;
- les postes «Maintenance» correspondent au coût de la maintenance du matériel (postes de travail, serveurs, etc.) et des logiciels (licences et

adaptations). Ce coût sera répété chaque année à partir de 2004. Le budget du CTI devra être augmenté en conséquence.

### *Plan financier et planification*

Le coût global du projet PROGRES-SPDJ, compte tenu seulement du crédit d'investissement sollicité et non de son coût total ainsi que du coût d'exploitation du système est planifié de la manière suivante :

Dépense	2002	2003	à partir de 2004
Investissement	300 000 F	970 000 F	
Fonctionnement	37 000 F	261 000 F	389 700 F
<b>TOTAL</b>	<b>337 000 F</b>	<b>1 231 000 F</b>	<b>389 700 F</b>

Si l'on intègre le coût de prise en charge par le CTI dans l'investissement, ce que n'a pas fait le conseil d'Etat dans son exposé des motifs, ce global et planification des dépenses :

Dépense	2002	2003	à partir de 2004
Investissement	300 000 F	970 000 F	
Fonctionnement	37 000 F	261 000 F	389 700 F
Intervention CTI	216 000 F		
<b>TOTAL</b>	<b>553 000 F</b>	<b>1 231 000 F</b>	<b>389 700 F</b>

### *Délais d'exécution*

Réalisations des spécifications :	4 mois
Réalisation :	6 mois
Tests :	3 mois
Durée totale du projet :	13 mois

## Travaux de la commission

En préambule les représentants du département indiquent que :

- le Service de protection de la jeunesse s'appuie sur un partenariat étendu autre que le DIP, à savoir le corps médical, les tribunaux, les communes, d'autres cantons, associations privées, familles d'accueil;
- l'objectif du projet vise à assurer le lien entre les aspects sociaux et éducatifs, les droits parentaux, les questions d'état civil, les décisions judiciaires, les actes financiers et administratifs ainsi que les types de dossiers qui en découlent;
- la solution préconisée repose sur l'adaptation du progiciel « PROGRES ».

A noter que les postes « Maintenance » correspondent au coût de la maintenance du matériel et des logiciels. Ce coût sera répété chaque année à partir de 2004. **Le budget du CTI devra être augmenté en conséquence.**

### Discussion

Deux thèmes ont retenu l'attention de la commission : le traitement des dossiers et la trace de la personne qui a accès à l'information.

#### Traitement des dossiers

Un commissaire du groupe socialiste soulève la question concernant le nombre de personnes qui ont accès ainsi que le lien entre les différents services concernés. En réponse, les représentants du département tiennent à préciser que les dossiers ne transitent pas d'un responsable à l'autre, chacun d'entre eux en ayant un certain nombre à traiter. D'autre part des moyens techniques et organisationnels ont été mis en œuvre de manière à ne pas transférer des données d'un service à l'autre. Ils soulignent que la police, par exemple, a des endroits fermés à clé qui nécessitent des validations de la part des utilisateurs. Il n'y a donc pas d'interaction car le CTI sépare les serveurs lorsqu'il s'agit d'applications spécifiques. En outre, des accréditations sont attribuées et on ne peut pas accéder sans autre à certaines informations.

#### Trace de la personne qui a accès à l'information.

Revenant sur cette question le commissaire se montre néanmoins préoccupé par la protection de la sphère privée, raison pour laquelle il demande, formellement, que soit prévu dans le projet un système qui

permette d'identifier, a posteriori, les personnes ayant accédé à certaines informations.

### **Vote**

La parole n'étant plus demandée, le président met aux voix l'entrée en matière du PL 8592.

#### *Vote d'entrée en matière*

Mise au vote l'entrée en matière du PL 8592 est acceptée à :

<b>l'unanimité</b>
--------------------

#### *Vote article par article*

Mis au vote les articles sont acceptés à :

<b>l'unanimité</b>
--------------------

#### *Vote d'ensemble*

Mis au vote l'ensemble des articles est accepté à :

<b>l'unanimité</b>
--------------------

### **Recommandation**

La Commission des finances vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à accepter les projets de lois PL 8592 tels que résultant de nos travaux.

### **Proposition d'amendement**

Le rapporteur propose de compléter le projet de loi de la disposition ci-après, qui correspond à la remarque exprimée lors des travaux de la commission :

**Article 5 Protection de la sphère privée (nouveau, l'art.5 actuel devenant l'art. 6)**

*Il est prévu dans le projet un système qui permette d'identifier, a posteriori, les personnes ayant accédé aux informations et qui garantisse la protection de la sphère privée.*

## **Projet de loi (8592)**

### **ouvrant un crédit d'investissement de 1 270 000 F pour la refonte du système d'information du service de protection de la jeunesse**

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

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

<sup>1</sup> Un crédit d'investissement de 1 270 000 F (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat pour la refonte du système d'information du service de protection de la jeunesse.

<sup>2</sup> Il se décompose de la manière suivante :

Matériel et logiciels de base	448 000 F
Prestations de tiers	773 000 F
Coûts d'infrastructure	<u>49 000 F</u>
Total	1 270 000 F

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

Ce crédit sera réparti en tranches annuelles inscrites au budget d'investissement dès 2002 sous la rubrique 17.00.00.536.49.

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

Le financement de ce crédit est, au besoin, 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.