

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 22 mai 2013

Projet de loi

de bouclement de la loi 9465 ouvrant un crédit d'investissement de 6 849 000 F pour la mise en œuvre d'une application commune de gestion des dossiers pour les services du tuteur général et de la protection de la jeunesse

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

Art. 1 Bouclement

Le bouclement de la loi n° 9465 du 6 octobre 2005 ouvrant un crédit d'investissement de 6 849 000 F pour la mise en œuvre d'une application commune de gestion des dossiers pour les services du tuteur général et de la protection de la jeunesse se décompose de la manière suivante :

Montant brut voté	6 849 000 F
Dépenses brutes réelles	<u>6 902 866 F</u>
Surplus dépensé	53 866 F

Art. 2 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève

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.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

Les comptes de la loi n° 9465 ouvrant un crédit d'investissement de 6 849 000 F pour la mise en œuvre d'une application commune de gestion des dossiers pour les services du tuteur général (STG) et de la protection de la jeunesse (SPJ) se présentent de la manière suivante :

Montant brut voté	6 849 000 F
Dépenses brutes réelles	<u>6 902 866 F</u>
Surplus dépensé	53 866 F

Le projet TAMI (Tutelles Adultes et Mineurs) visait à :

- assurer la mise en conformité avec les normes de l'Etat, particulièrement en ce qui concerne la gestion financière;
- remplacer des outils informatiques devenus obsolètes (plusieurs remarques de l'ICF à ce sujet);
- intégrer dans un unique logiciel la gestion financière, juridique et sociale d'un dossier.

Ce projet présentait de nombreux enjeux pour les services concernés, devenus aujourd'hui le service de protection de l'adulte (SPAd) et le service de protection des mineurs (SPMi). Les résultats sont :

- la saisie unique de l'information;
- l'harmonisation des processus et des pratiques;
- une gestion centrée sur le dossier de la personne suivie (dossier partagé par tous les intervenants);
- la saisie unique de l'information;
- l'harmonisation des processus et des pratiques;
- le passage d'une comptabilité de caisse à une comptabilité d'engagement;
- la mise en place d'outils de travail collaboratif;
- la mise en place d'outils de suivi d'activité et de pilotage (statistiques);
- une gestion des droits d'accès et habilitations;

- des interfaces avec les principaux partenaires : le Tribunal tutélaire, le service des prestations complémentaires, la Banque cantonale de Genève et la caisse cantonale genevoise de compensation.

Commentaires sur la réalisation

Le projet a débuté en juin 2006 après l'appel d'offres et s'est conclu cinq ans plus tard, en juin 2011.

Au cours de ces années, des difficultés rencontrées avec la solution proposée par le fournisseur, portant notamment sur l'ergonomie et l'architecture, ont abouti à des modifications majeures du produit. La solution « Oracle e-Business Suite » proposée comprenait un module de comptabilité qui a dû être retiré du système pour des raisons d'incompatibilité d'intégration au système financier de l'Etat. Ces difficultés, ainsi que la séparation en cours de projet du STG en 2 services (SPAd et SPMi) dépendant de 2 départements distincts, avec les réorganisations des services concernés, ont entraîné un important allongement de la durée du projet et un coût de fonctionnement beaucoup plus important que prévu pour accompagner la mise en œuvre.

Pour mémoire, le secteur des mineurs du service du tuteur général et le service de protection de la jeunesse ont été réunis en un seul et même service augmentant considérablement le périmètre du projet, tel qu'imaginé en 2003. La finalité de cette mise en commun des compétences était d'offrir une continuité dans le suivi des mineurs et de leurs familles. Quant au service de protection de l'adulte (SPAd), rattaché au département de la solidarité et de l'emploi, il exécute les mandats de protection (curatelles) que lui confie le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant. Il assure l'aide et la protection requise par la situation de la personne, dans les limites de la mesure prononcée et dans le respect du cadre légal. Cette réorganisation est intervenue dès le début 2006.

De manière à faire face aux difficultés rencontrées, la gouvernance du projet a été adaptée en avril 2008 avec le recrutement d'un nouveau directeur de projet, la nomination d'un mandant au sein de la direction générale de l'action sociale et la création d'un comité d'arbitrage comprenant les secrétaires généraux des deux départements et le directeur général de la direction générale des systèmes d'information (DGSi¹).

Le projet TAMI a finalement été organisé en deux lots : le premier lot couvrant la gestion administrative a été livré le 2 juin 2009 et a permis de remplacer l'application précédente dont la couverture fonctionnelle était très

¹ A l'époque : Centre des technologies de l'information (CTI).

succincte par une application financière structurante comprenant une comptabilité par engagement (la gestion des tiers, la gestion des dossiers, la gestion du volet financier, les éditions et les interfaces vers le service des prestations complémentaires).

Le deuxième lot a apporté des améliorations et de nouvelles fonctionnalités à forte valeur ajoutée dont la gestion des rapports aux tribunaux incluant l'interface avec le Tribunal tutélaire, la génération automatique de courriers, le suivi social incluant le journal social et le suivi des placements, la gestion des événements : attribution et suivi de tâches, gestion des remplacements, outils statistiques et nouvelles interfaces.

Ainsi, les objectifs fixés dans le cadre de ce projet ont été finalement atteints et les fonctionnalités développées dans cette application sont toutes opérationnelles et utilisées par les services concernés. L'application TAMI a permis de répondre aux besoins des utilisateurs, tant pour le SPAd que le SPMi, et aux exigences de l'ICF.

Il convient toutefois de signaler que, certaines fonctions peu utilisées, devenues caduques ou reposant sur une analyse du besoin insuffisante, telles que le calcul d'intérêt, la gestion de la fortune privée, la gestion du contentieux ainsi que les barèmes, ont été exclues du périmètre du projet en accord avec les directions concernées. De plus, certaines demandes jugées non prioritaires (telles que le génogramme²) ou nécessitant un projet à part entière (GED) n'ont pas été réalisées et seront éventuellement intégrées dans la maintenance évolutive avec un périmètre réduit.

Aspects financiers

La loi prévoyait un investissement global de 7 183 000 F, dont 334 000 F pris en charge sur les ressources internes de la DGSI (d'où le montant de la loi de 6 849 000 F). Cette répartition des charges ne tenait pas compte des normes IPSAS entrées en vigueur en juin 2007.

De plus, la loi ne mentionnait aucun coût de fonctionnement lié pour la mise en place du projet, mais uniquement des coûts pour l'exploitation de l'application TAMI après la fin du projet, ceci à hauteur de 1 073 000 F à partir de 2007 (date initiale de fin de projet).

² Le génogramme est une variante d'arbre généalogique utilisé en psychogénéalogie. Il représente, en plus de l'arbre généalogique classique, les liens psychologiques ayant affecté les ancêtres de la personne étudiée, voire les faits marquants et les liens affectifs.

Entre le début du projet et juin 2011, les coûts effectifs pris en charge par les départements (DGSI³, DSE pour le SPAd et DIP pour le SPMi) ont été finalement les suivants :

- 3 215 000 F pour la DGSI;
- 3 485 000 F pour le DIP;
- 3 166 000 F pour le DSE,

soit un coût de fonctionnement global de 9 866 000 F.

Le montant pris en charge par la DGSI comprend les tests techniques, la reprise des données et d'importants travaux d'analyses complémentaires. Les dépenses du DIP et du DSE correspondent au paramétrage, aux tests fonctionnels, à l'accompagnement au changement, à la formation des utilisateurs et à la documentation.

Ces importants coûts de fonctionnement pris en charge par les trois départements concernés s'expliquent par une forte sous-estimation de l'impact du projet sur le fonctionnement des services concernés, par la durée du projet liée aux difficultés mentionnées en page 4, par une adaptation forte des utilisateurs à un nouvel environnement informatique très structurant ainsi que par un manque de ressources des services qui a nécessité un renfort des directions des systèmes d'information (DSI) du DIP et du DSE pour assister le métier dans l'expression des besoins, dans la recette, dans la formation, le support et la conduite de changement. Plusieurs mouvements de protestation et une pétition de certains collaborateurs du SPMi et du SPAd en 2007 et 2008 ont conduit à ralentir les travaux et mettre en œuvre un programme d'accompagnement au changement exceptionnel.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexe : préavis technique financier

³ Jusqu'en juin 2012, la DGSI était rattachée au DCTI.



REPUBLIQUE ET
CANTON DE GENEVE

PREAVIS TECHNIQUE FINANCIER

Ce préavis technique ne préjuge en rien des décisions qui seront prises en matière de politique budgétaire.

1. Attestation de contrôle par le département présentant le projet de loi

- Projet de loi présenté par le département de la sécurité.

- Objet :

Projet de loi de bouclement de la loi No 9465 ouvrant un crédit d'investissement de 6 849 000 F pour la mise en œuvre d'une application commune de gestion des dossiers pour les services du tuteur général et de la protection de la jeunesse.

- Financement :

Pour un montant total voté de 6 849 000 F, les dépenses brutes effectives s'élevaient 6 902 866 F. Un surplus dépensé de 53 866 F est à constater.

- Annexes au projet de loi :

Préavis technique financier.

- Remarques :

Ce projet de loi de bouclement n'est pas conforme aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière (D 1 05) car un crédit complémentaire au sens de l'article 55 aurait dû être déposé avant tout dépassement du crédit d'investissement accordé;

Sous réserve des remarques précédentes, le département atteste que le présent projet de loi est conforme à la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat (LGAF), à la loi sur les indemnités et les aides financières (LIAF), au manuel de comptabilité publique édité par la conférence des directeurs cantonaux des finances (NMC) pour les charges et les revenus de fonctionnement, au manuel de comptabilité publique MCH2 pour les dépenses et les recettes d'investissement, et aux procédures internes adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le 07.05.2013

Signature de la direction financière départementale :


Lien
NGUYEN-TANG BOMPAS

2. Approbation / Avis du département des finances

Cette loi entre dans le cadre de l'opération lancée fin 2011 - début 2012 du bouclement d'un grand nombre de lois et a été identifiée comme telle lors du bouclement des comptes 2012 (tome 3).

De manière générale, le visa du DF rendu dans le cadre du préavis d'un projet de loi de bouclement ne peut être considéré comme un contrôle a posteriori des dépenses d'investissement réalisées. En ce sens, il appartient aux départements compétents de justifier l'usage des crédits dépensés, de vérifier les dépenses et d'en assumer la responsabilité.

Genève, le 7 mai 2013

Visa du département des finances : Marc Gloria

N.B. : Le présent préavis technique est basé sur le PL et son exposé des motifs.