



*Date de dépôt : 3 janvier 2024*

## **Rapport**

**de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit au titre de subvention cantonale d'investissement de 7 046 000 francs destiné à moderniser les outils informatiques de collaboration de l'Hospice général**

*Rapport de Christian Flury (page 4)*

## **Projet de loi (13385-A)**

**ouvrant un crédit au titre de subvention cantonale d'investissement de 7 046 000 francs destiné à moderniser les outils informatiques de collaboration 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 7 046 000 francs (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat au titre de subvention cantonale d'investissement afin de moderniser les outils informatiques de collaboration de l'Hospice général.

### **Art. 2 Planification financière**

<sup>1</sup> Ce crédit d'investissement est ouvert dès 2024. Il est inscrit sous la politique publique C – Cohésion sociale et la rubrique 0802-5640 « subvention d'investissement aux entreprises publiques ».

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

### **Art. 3 Subvention d'investissement accordée**

La subvention d'investissement accordée dans le cadre de ce crédit d'investissement s'élève à 7 046 000 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 moderniser les outils informatiques de collaboration 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.

**Art. 9 Modification à une autre loi**

La loi 12641 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, du 2 octobre 2020, est modifiée comme suit :

**Art. 6 (nouvelle teneur)**

La disponibilité du crédit d'investissement s'éteint le 31 décembre 2025.

## Rapport de Christian Flury

Sous l'agréable présidence de M<sup>me</sup> Francine de Planta, la commission des travaux a examiné ce projet de loi ouvrant un crédit de 7 046 000 francs au titre de subvention cantonale d'investissement afin de moderniser les outils informatiques de collaboration de l'Hospice général lors de sa séance du 5 décembre 2023.

M. Matthias Bapst, responsable des budgets près le département des finances, et M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique près le Secrétariat général du Grand Conseil, ont assisté aux travaux de la commission. Qu'ils soient remerciés de leurs précieuses et efficaces contributions.

Nos plus vifs remerciements vont également à M<sup>me</sup> Fanny Guéret pour son méticuleux et précis travail de procès-verbaliste.

### En introduction

L'Hospice général est en pleine transformation numérique de ses outils de gestion et de communication. Les premières étapes de cette mutation étaient le déploiement des L 12641 (évolution de l'outil cœur de métier) et L 13079 (modernisation des outils de gestion financière de l'HG). Ce projet de loi 13385 visant à offrir un environnement numérique de travail collaboratif ainsi qu'à accélérer les pratiques de communication et de collaboration s'inscrit dans la continuité de la stratégie institutionnelle 2023-2027 « L'Hospice général au cœur de Genève : un engagement au quotidien ».

Ses dépenses d'investissement de 7 046 000 francs se répartissent sur quatre années, de 2024 à 2027. Ce montant est une estimation basée sur des retours d'expérience similaires dans des organisations publiques de taille comparable.

### Présentation du projet de loi

*La commission reçoit : M. Marc Brunazzi, directeur des services supports, DCS, M<sup>me</sup> Renée Zellweger Monin, secrétaire générale de l'Hospice général, et M. Grégoire Demolliens, chef du service TNGI.*

M<sup>me</sup> Zellweger Monin remercie la commission de les recevoir. Elle informe que ce PL tourne autour des outils de collaboration de l'Hospice général. Elle commence par rappeler quelques éléments de contexte. Durant les dix dernières années, ils ont eu une forte augmentation des dossiers à l'aide sociale.

Durant les deux dernières années, il y a eu une augmentation des bénéficiaires de l'aide aux migrants qui est grandement liée à la situation en Ukraine. En lien avec l'accueil des migrants, ils ont dû ouvrir plusieurs structures d'hébergement. En corolaire, en 2022, une augmentation de leurs effectifs de +10% par rapport à 2021 s'observe, augmentation qui se poursuit en 2023. Elle mentionne toutes ces informations, car plus il y a d'utilisateurs, plus il y a de collaborateurs, plus le défi du partage de l'information, de l'accès à la formation à l'interne et à l'externe (avec des partenaires) augmente.

Au cours des années précédentes, ils ont procédé à des changements opérationnels et organisationnels importants à l'Hospice général. En 2018, ils ont mis en place une gestion électronique des documents, ce qui leur a permis de dématérialiser des dossiers des usagers de l'aide aux migrants et de l'aide sociale.

Cette gestion électronique concerne également les factures et les documents ayant trait à la gestion des lieux d'hébergement. Ils ont également revu leurs espaces physiques (bureaux) pour favoriser les échanges d'informations entre les équipes. Ils ont mis en place des outils pour permettre le télétravail avant le covid. Ils ont transformé leur infrastructure téléphonique. Ils ont revu leur intranet autour de la communication, car ils ont un besoin important de rassembler leurs collaborateurs autour d'une information commune et de diffuser des informations auprès de leurs usagers dans les lieux d'accueil.

Elle continue avec les enjeux de ce projet de loi. L'objectif est de libérer du temps pour les collaborateurs afin qu'ils puissent mieux accompagner leurs bénéficiaires. Une nouvelle loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité va entrer en vigueur en janvier 2025. Toute simplification apportée dans le processus d'échange d'informations est fondamentale. Un autre enjeu est celui d'attirer les talents, car ils recrutent des collaborateurs dans des domaines qui sont fort demandés. Il faut des outils de travail modernes. Il y a également tout un enjeu de partage du savoir. Un autre enjeu ressorti d'une étude faite auprès des collaborateurs est celui de simplifier l'accès aux informations, d'avoir des outils plus facilement maîtrisables à l'interne et à l'externe. Il faut également éviter le « vrac numérique », c'est-à-dire avoir une quantité de documents dont on ne sait plus s'ils sont à jour ou pas.

Aujourd'hui, l'Hospice général a un volume assez conséquent de documents, ce qui génère une empreinte environnementale loin d'être idéale. De plus, il faut remplacer des outils qui ne correspondent plus aux standards. Selon une analyse faite en 2022, il y a 2-3 éléments à mettre à jour.

M. Demolliens explique que la collaboration, l'information et la communication peuvent se résumer en trois points. Premièrement, il faut avoir les bons outils (sécurité des données, accessibilité, évolutivité, etc.). Sans eux, il est difficile d'arriver aux résultats escomptés.

Deuxièmement, il fait référence à l'utilisation par les collaborateurs. Il s'agit d'usages qui répondent à des besoins. Pour cela, il faut mettre en place des formations, des accompagnements, etc. Le but est que les collaborateurs maîtrisent les outils.

Le troisième point qui est sans doute le plus difficile à atteindre est la culture collaborative et le changement des nouvelles habitudes. Il mentionne l'intelligence collective, le fait de mettre en place des communautés, afin que les collaborateurs abandonnent l'utilisation des e-mails au profit d'autres outils qui peuvent permettre davantage la collaboration. Dans le cadre de ce projet, ils ont l'ambition d'adresser ces trois points.

Dans un environnement numérique de travail collaboratif, ils adressent trois types d'outils : les outils de l'information qui servent à produire, collecter et consommer de l'information (par exemple intranet afin d'avoir la capacité de faire des recherches partout) ; les outils de communication (par visio, chat, groupes, forums) ; des outils de collaboration et de partage (production et contenu numérique). Le but de ces trois types d'outils est de collaborer et de communiquer à l'interne et à l'externe.

Il y a deux ans, ils ont fait une étude auprès de leurs collaborateurs sur cette thématique. Ils ont effectué 18 focus groupe, à savoir un atelier avec plusieurs utilisateurs. Ils sont arrivés à certaines conclusions. Ils utilisent trop l'e-mail, ce qui engendre des problèmes de stockage et de rétention d'informations. L'information est non contextualisée. Ils utilisent deux intranets, un avec de l'information plutôt chaude et un autre avec de l'information froide et de type savoir. C'est perturbant pour les collaborateurs d'avoir deux univers qui ne communiquent pas l'un avec l'autre. Dans la vue d'une collaboration et d'un passage de silo entre les différentes fonctions de l'institution, l'idée est d'avoir des regroupements de typologie de personnes, par exemple basés sur les compétences ou les intérêts (par exemple une communauté de personnes qui parlent ukrainien). Il y a des disparités dans la maîtrise des outils numériques et une absence de réflexe collaboratif.

Ils se sont aperçus que tout le monde ne maîtrise pas certaines actions utiles au quotidien (réserver des salles de réunion, etc.).

Le plus gros problème est l'obsolescence technologique. Ils ont des outils qu'ils doivent remplacer. En conclusion, il y a une inadéquation entre les outils à leur disposition et les usages attendus par les collaborateurs. En termes de

besoins fonctionnels, le but est d'avoir un seul intranet. Aujourd'hui, ils sont habitués à mettre des mots clés dans un moteur de recherche qui effectue le travail à leur place. L'approche reste la même, mais l'idée est que les collaborateurs n'aient pas besoin de savoir si c'est dans un intranet X ou un site Y qu'ils doivent faire une recherche. Le but est d'accéder facilement à l'information avec une recherche unifiée.

Concernant les outils de collaboration et de partage, le but est de pouvoir coéditer des documents, avoir accès à des forums, pouvoir rebondir sur des commentaires d'autres personnes, etc. S'agissant des outils de communication, il fait référence à ce que les collaborateurs peuvent attendre d'une place de travail numérique moderne (messages instantanés, pouvoir communiquer facilement à l'interne ou à l'externe, en visio, etc.). Il est important de savoir qu'aucune donnée personnelle n'est introduite dans cette place de travail numérique. Il s'agit de données qui ne sont pas des données RH ou autour des bénéficiaires, mais uniquement des documents utilisés au quotidien pour faire des projets ou pour pouvoir fonctionner. Il peut y avoir des documents sensibles (par exemple des comptes rendus). Ils ont donc prévu un cryptage pour pouvoir adresser cette thématique.

En conclusion, ils recherchent le meilleur équilibre entre la flexibilité d'utilisation pour les collaborateurs et l'application des normes de sécurité et de conformité.

Il continue avec les choix technologiques. Ils ont étudié trois variantes. La première est le développement sur mesure. Il existe plein d'outils sur le marché pour gérer la communication et la collaboration. Cette option ne leur a donc paru pas du tout opportune. La deuxième était de prendre plusieurs solutions du marché. Il s'avère que c'est relativement complexe et coûteux, et cela peut être très perturbant pour les collaborateurs d'avoir des univers distincts dans la partie communication, collaboration, partage, etc.

Ils ont choisi la troisième variante qui est la suite collaborative. Elle est alignée avec leur stratégie de « Cloud first » pour les solutions qui ne sont pas au cœur de métier. Ils n'ont pas de données personnelles sensibles. La gestion est facilitée en termes de sécurité, de conformité et de gouvernance. De plus, il s'agit de la variante la plus avantageuse financièrement.

M<sup>me</sup> Zellweger Monin explique le calendrier du projet. Avant de démarrer le projet, il y a encore tout un travail de conception, d'analyse et de réflexion à faire en termes de stratégie, de gouvernance et d'accompagnement au changement. Ensuite, en 2025, une mise en œuvre du projet commencera pour terminer en 2027. Elle continue avec les aspects financiers du projet. Dans le PL, il y a une ventilation des coûts par sous-projet. Par exemple, l'intranet est

considéré dans « les outils de l'information ». En lien avec la nature des dépenses, il y a environ 1 million de francs qui sont liés à des licences et le reste se répartit entre les ressources externes et internes activées. Les coûts sont étalés sur la durée du projet qui est de 4 ans.

La particularité de ce PL est un article sur la modification d'une autre loi. Cela concerne leur autre PL qui concerne les outils cœurs métiers pour lequel ils sollicitent une extension du délai d'une année pour trois raisons. Premièrement, la loi a été prévue de 2020 à 2023, mais a été adoptée en fin 2020. Deuxièmement, ils ont pris un certain retard de leur côté du fait de leur implication dans les crises covid et ukrainienne. Troisièmement, ils ont dû interrompre leur premier appel d'offres. Ils ont pu le relancer et sont maintenant prêts à démarrer.

En conclusion, il est important pour eux de travailler sur les outils des collaborateurs en lien avec les usagers et les finances. Ce projet est important en termes d'efficacité. Ils recherchent de vrais gains d'efficacité pour les collaborateurs et *in fine* pour les bénéficiaires. Ce PL a fait l'objet d'une revue qualité externe selon la nouvelle procédure en vigueur.

M. Brunazzi se réjouit de ce projet de loi 13385, car en parallèle ils préparent un autre projet de loi qui s'intitulera « refonte des systèmes d'information du social » afin que des partenaires externes puissent bénéficier de toute cette infrastructure.

### ***Questions des commissaires***

La présidente fait référence à la prédominance de l'e-mail relevée durant la présentation. Seul un développement d'outils informatiques est proposé. Il n'y a pas eu de regard critique sur la question de l'e-mail. Elle prend l'exemple d'un collaborateur qui enverrait un e-mail à un collègue qui se trouve juste à côté de lui, au lieu de se déplacer directement. Elle demande s'ils ont intégré cette dimension dans leur réflexion.

M<sup>me</sup> Zellweger Monin répond qu'ils l'ont intégrée lorsqu'ils ont mis en place les espaces de travail physiques. Les collaborateurs devaient pouvoir s'asseoir là où ils peuvent échanger avec leurs collègues. Dans l'idée du projet et de l'accompagnement au changement, il est aussi question de repositionner chacun des outils et de reparler de leurs bons usages.

A la présidente qui demande si beaucoup de collaborateurs sont en télétravail, M<sup>me</sup> Zellweger Monin répond que l'accès au télétravail est une possibilité pour tout le monde. Une grande majorité des collaborateurs ont sollicité cette possibilité. Cependant, il y a des métiers qui ne s'y prêtent pas



(les chargés d'accueil, les personnes travaillant dans un lieu d'hébergement collectif, etc.).

M. Demolliens ajoute que de nombreux collaborateurs sont en condition de mobilité. Ils n'ont pas forcément un ordinateur devant eux, mais ils auraient besoin d'accéder à tout cet univers, d'où l'intérêt d'avoir une approche de type mobile (pouvoir se connecter n'importe où et avec n'importe quel matériel).

Un député (UDC) mentionne le fait qu'ils ont besoin de 7 millions de francs. Ils ont 12 000 collaborateurs, ce qui fait environ 6 000 francs par collaborateur. Il demande comment s'articule ce montant, car dans le PL la ventilation des coûts est assez abstraite. De plus, il souhaiterait connaître quels sont les partenaires externes dont ils ont parlé durant la présentation. Le travail de l'Hospice général est principalement pour les bénéficiaires. Si les échanges d'information ne concernent pas les données personnelles, il se demande de quoi il s'agit. Il termine en signalant que l'on entend que l'informatique et l'échange des dossiers sont un gros problème dans le domaine social. Il se questionne donc sur la pertinence de ce projet, s'il va réellement contribuer à résoudre ce problème.

M<sup>me</sup> Zellweger Monin indique qu'aujourd'hui, la collaboration autour des données des bénéficiaires se passe à travers les applications métiers. Il y en a deux dans lesquelles se trouvent les données personnelles des bénéficiaires, le type des prestations versées et les mesures dont ils bénéficient. Il existe un outil de collaboration qui est le dossier dématérialisé du bénéficiaire. Un collaborateur sur le terrain pourra faire la plus grande partie de son travail avec ces trois outils. A côté de cela, ils ont une série d'échanges concernant l'accès à des procédures, des références, des notes, des documents, etc. Il y a donc tout un volume de l'activité qui n'est pas lié à l'accompagnement du bénéficiaire, mais qui fait partie du fonctionnement d'une institution. Concernant les échanges de données entre institutions, c'est toute la question des échanges de données à travers le SIRDU. Il y a cependant des limites posées par le cadre légal. S'agissant des externes, cela peut être toute sorte de profils différents (fournisseurs, autres entités étatiques, etc.).

Au même député (UDC) qui demande si une autre loi est concernée par les échanges des données personnelles, M<sup>me</sup> Zellweger Monin répond qu'elle pense que de nombreuses choses vont être reconsidérées à travers le PL dont M. Brunazzi a parlé.

M. Brunazzi ajoute que le député (UDC) met le doigt sur un élément déjà traité à la sous-commission des finances, à savoir la possibilité d'interagir entre deux systèmes d'information avec des données personnelles avec le contexte légal actuel. Le PL sera accompagné de modifications de bases légales pour

pouvoir simplifier l'accès à la communication. Ils comptent sur le parlement pour aller de l'avant dans ce sens, ce qui permettra de décloisonner les systèmes tout en garantissant la sécurité et d'avoir des systèmes d'information qui communiquent les uns avec les autres et qui ne se concurrencent pas.

M. Demolliens signale qu'ils ont demandé une extension pour les travaux pour le PL Mobitech. Ce dernier concerne la refonte des outils métiers. Aujourd'hui, il y a une refonte technique et technologique qui permet d'anticiper les futurs échanges avec l'extérieur en termes de données pures. Aujourd'hui, leur architecture technologique ne leur permet pas de le faire facilement. Ce PL qui est en cours de développement permettra plus facilement de faire ce genre d'échange, car la technologie le permettra.

La présidente signale que la réponse concernant la ventilation des montants se trouve à la page 18 du PL.

Ce député (UDC) indique qu'il demandait une réponse sous une autre forme.

Un député (LC) fait référence aux trois variantes possibles du projet. Il a du mal à comprendre la différence entre la première variante et leur suite collaborative. Il mentionne également le tableau des coûts. Dans cette commission, ils ont parlé du DIP qui cherchait une solution pour gérer les horaires des professeurs, les notes, la confidentialité, etc. Ils se sont finalement adressés à une société spécialisée qui a apporté une solution. Il souhaiterait connaître la différence entre ce qu'ils appellent la collaborative et les ressources externes et internes qui représentent 80% du budget.

M. Demolliens informe qu'il s'agit d'une approche type sur-étagère, c'est-à-dire qu'ils prennent quelque chose qui existe pour l'intégrer chez eux. Elle vient avec plein de modules différents, ensuite il s'agit principalement de les paramétrer, d'ajouter la sécurité autour, etc. Il n'y a pas de développement en tant que tel, mais il s'agit d'une suite avec énormément de paramétrages à faire. Il y a un besoin de connaissances particulières, et donc de ressources externes et internes. Les ressources externes servent à faire l'intranet et à mettre en œuvre ce paramétrage. Les ressources internes concernent les usages, la formation et l'accompagnement au changement.

A un député (LC) qui demande s'ils maîtrisent les compétences de ceux qui vont intervenir pour participer à leur collaboration au sens large, M. Demolliens répond par l'affirmative. Ils ont déjà prévu les compétences dans les ressources internes activées qui permettront le maintien des conditions opérationnelles à la fin du PL.

A ce député (LC) qui demande s'ils ont déjà prévu les ressources internes qui sont les plus importantes, M. Demolliens répond qu'ils ont prévu des

ressources orientées service informatique, transition et gestion de l'information et pour la partie formation.

Au même député (LC) qui demande s'il s'agit de jours-personnes entre parenthèses dans le tableau des coûts de la présentation, M. Demolliens répond par l'affirmative.

Un député (Ve) fait référence aux trois projets informatiques existants, à savoir TransNum, Mobitech et DigiPlus. Il trouverait intéressant de savoir ce que fait chaque projet. Il comprend que chacun fonctionne séparément. S'il comprend bien, le but est de choisir une suite collaborative existante, par exemple celle de MS Office avec teams ou celle de Google avec des moyens pour qu'elle soit utilisée à bon escient. Il demande s'ils ont déjà fait un choix.

M<sup>me</sup> Zellweger Monin signale que l'environnement de l'Hospice général est très fortement orienté vers Microsoft. Elle indique que ces suites offrent des outils très intéressants. Il est important de pouvoir mettre du sens dans les différents usages de ces outils. S'ils ne s'organisent pas autour de cela, un des risques est que les collaborateurs utilisent d'autres choses, surtout lorsqu'ils sont à l'extérieur de l'Hospice. Pendant la période du covid, tout le monde utilisait Zoom, Skype, etc. C'est donc l'occasion de cadrer l'usage de ces options.

Un député (Ve) demande s'ils s'inspirent de démarches similaires déployées au sein d'autres OPA.

M. Demolliens est en relation avec ses homologues des SIG, des TPG et à l'IMAD. Chacun avance d'une manière différente. Mais, globalement, il y a des synergies. Ils ont un partage des bonnes pratiques, des documents pour pouvoir gagner du temps. Tout le monde a le même objectif final, mais chaque OPA s'y prend d'une manière un peu différente. Chacun n'a pas forcément les mêmes outils à la base. Une des hypothèses de base était de récolter des informations pour ne pas partir de zéro et être sûr que leur choix s'oriente vers quelque chose de compatible avec les autres. Il ajoute que Mobitech concerne la refonte de leur système métier. TransNum permet d'opérer une transformation des finances avec un nouvel outil qui permet de changer la comptabilité, la gestion, etc.

Celui-ci est orienté sur la collaboration, car il touche l'entièreté des collaborateurs de l'Hospice général. Il parle également de synergie entre Mobitech et cette suite collaborative. Comment intégrer cette suite collaborative à l'intérieur du domaine social pour pouvoir communiquer avec les bénéficiaires s'ils le souhaitent ?

Un député (UDC) revient sur le tableau des coûts. Le total est de 7 046 000 francs. Un poste important c'est les ressources internes activées. Il souhaiterait savoir ce qu'il comprend.

M. Demolliens répond qu'il s'agit de ressources internes activées sur 4 ans. Chaque personne est comptée sur 4 ans et chaque personne a un coût de 155 000 francs par année. Ils ont également prévu une inflation annuelle de 2% sur ce taux-là. Ils auront un chargé de projet informatique, un expert infrastructure IT, un chargé de programme métier, un chargé de projet métier, un responsable de la conduite du changement et un gestionnaire de contenu numérique pour supporter l'ensemble des fonctions de l'institution, tous à 100% pendant 4 ans. Leur intranet sera supprimé. Enormément de contenu devra être migré dans le nouvel intranet. La somme de tous ces postes est de 4500 jours-personnes.

Au même député (UDC) qui demande si ces personnes sont actuellement dans leur structure et devront arrêter leur travail actuel pour ne faire que ce qui a été indiqué, M. Demolliens répond par l'affirmative.

A un autre député (UDC) qui demande s'ils ne peuvent donc pas diminuer la subvention de 3 millions de francs, si ces personnes sont déjà présentes dans le circuit de paiement habituel, M. Brunazzi indique que c'est la même pratique que dans l'administration cantonale. Ce ne sont pas des postes qui sont aujourd'hui totalement en fonction au sein de l'Hospice général, mais qui vont arriver et qui ne coûteront rien en termes de fonctionnement, car ils les activent en investissement. Ce principe a été adopté par le Conseil d'Etat et s'applique à tous les projets informatiques du canton de Genève, donc également pour les OPA qui veulent bénéficier d'une subvention cantonale.

## **Discussion de la commission**

La présidente demande à la commission ce qu'elle souhaite aborder pour la suite du traitement de ce projet de loi.

Un député (S) indique qu'il souhaite voter ce projet de loi ce soir.

Un député (LC) a de la peine à comprendre ce projet et son activation. Il aurait tendance à faire confiance aux spécialistes, mais il se demande ce que pense la commission de l'activation des collaborateurs et de l'approche collaborative. Il craint que les compétences ne soient pas les bonnes pour arriver au but recherché. Il mentionne encore une fois la situation du DIP qui avait fait appel à une société dont le nom lui échappe.

La présidente ajoute que le projet de l'EPFL a déjà été éprouvé.

Un député (Ve) a l'impression qu'ils auraient pu présenter les choses plus simplement, c'est pourquoi il a demandé l'explication sur la cohabitation des différents projets. Selon lui, la commission est habituée à avoir des projets de systèmes d'information avec de grandes quantités des données. C'est le cas notamment du système DIP. Ce sont des bases de données qui doivent interagir entre elles et qui demandent beaucoup de développement. Ce n'est pas le cas de ce PL. A son avis, il s'agit d'une simple mise à niveau du système informatique sur lequel s'appuient les collaborateurs pour travailler.

Un député (LC) ajoute que cela explique pourquoi le budget des licences est seulement de 1 million de francs.

Un député (UDC) explique qu'il a demandé une explication concernant les 6000 francs par personne, car il ne comprend pas ce que cela représente dans la description donnée dans le PL. Il trouve que la manière dont les choses ont été présentées est très abstraite. Il considère que 7 millions de francs pour favoriser la communication interne, ce n'est pas rien.

La présidente signale qu'il s'agit d'une vraie réforme de leurs outils informatiques.

Le même député (UDC) indique qu'il y a d'autres problèmes qui apparaissent. Dans le département social, il y a énormément de progrès à faire au niveau informatique. Il ne s'opposera pas à ce projet de loi, mais il s'abstiendra lors de son vote.

Un député (S) fait référence à certains chiffres révélateurs des dysfonctionnements des outils, à savoir l'augmentation du nombre d'e-mails, donc du poids et de la taille des serveurs chaque année (cf. p. 5 du PL). Il trouverait très intéressant d'avoir des nouvelles concernant le déploiement de ce PL. Le plus grand risque concernant ce genre de PL est que « la sauce ne prenne pas » avec les collaborateurs et les nouveaux outils déployés.

En l'absence d'autres demandes de prises de paroles, la présidente passe aux votes.

## **Procédure de vote**

### ***Vote en 1<sup>er</sup> débat***

La présidente met aux voix l'entrée en matière du **PL 13385** :

**Oui** : 11 (3 S, 2 Ve, 2 MCG, 1 LC, 2 UDC, 1 PLR)

**Non** : –

**Abstentions** : –

***L'entrée en matière est acceptée.***

***Vote en 2<sup>e</sup> débat***

La présidente procède au vote du 2<sup>e</sup> débat :

***Titre et préambule***

pas d'opposition, adopté

***Art. 1 Crédit d'investissement***

pas d'opposition, adopté

***Art. 2 Planification financière***

pas d'opposition, adopté

***Art. 3 Subvention d'investissement accordée***

pas d'opposition, adopté

***Art. 4 Amortissement***

pas d'opposition, adopté

***Art. 5 But***

pas d'opposition, adopté

***Art. 6 Durée***

pas d'opposition, adopté

***Art. 7 Aliénation du bien***

pas d'opposition, adopté

***Art. 8 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat***

pas d'opposition, adopté

***Art. 9 Modification à une autre loi***

pas d'opposition, adopté

***Art. 6 (nouvelle teneur)***

pas d'opposition, adopté

**Vote en 3<sup>e</sup> débat**

La présidente met aux voix l'ensemble du **PL 13385** :

**Oui** : 9 (3 S, 2 Ve, 2 MCG, 1 LC, 1 PLR)

Non : –

Abstentions : 2 (2 UDC)

**Le PL 13385 est accepté.**

Après avoir désigné le rapporteur et fixé le délai de restitution du rapport, la commission des travaux préavise un traitement de ce projet de loi en catégorie IV (extrait sans prise de parole, si ce n'est une éventuelle demande de retour en commission).

**En conclusion**

Mesdames et Messieurs les députés, la commission des travaux soutient ce projet de loi ouvrant un crédit de 7 046 000 francs au titre de subvention cantonale d'investissement afin de moderniser les outils informatiques de collaboration de l'Hospice général et vous invite à faire de même.

*Annexe : une présentation du projet de l'Hospice général*



Hospice général

[Lien vers PL13385](#)


**PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l'Hospice général**  
**Demande de crédit d'investissement de 7.046 millions de francs**

*Mieux vivre ensemble à Genève*

Genève, le 5 décembre 2023

**PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l'Hg**  
**Contexte**

Dossiers Action Sociale

**+76%**  
*en 10 ans*

Effectifs

**+10%**  
*en 2022*

Bénéficiaires Aide aux migrants

**+80%**  
*en 2 ans*

**Ouverture de plusieurs structures d'hébergement en 2 ans**

*Palexpo, 7 PHC, Résidence Saint James, Berges du Rhône*





## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

### Contexte

De 2016 à 2022, l’Hg a opéré de profonds changements opérationnels et organisationnels afin de créer pour ses collaboratrices et collaborateurs un environnement de travail plus adapté et plus propice à la collaboration.

A ce titre, l’institution a mis en place par exemple :

- Une gestion électronique des documents pour traiter les processus documentaires liés au suivi des bénéficiaires de l’aide sociale et de l’aide aux migrants, au suivi des activités financières ainsi qu’à la gestion des lieux d’hébergements et d’exploitation de l’institution;
- Des espaces physiques partagés favorisant les échanges d’information et la mobilité;
- Du télétravail permettant d’accéder à l’environnement de travail Hg en virtuel et à distance;
- Une infrastructure téléphonique permettant d’être joignable où que l’on soit;
- Un intranet communication, une photothèque et des écrans diffusant de l’information dans les lieux d’accueil de l’Hg.



## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

### Enjeux

- Libérer toujours plus de temps pour l’accompagnement des bénéficiaires, d’autant plus important en perspective de la Nouvelle Loi sur l’aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP) applicable dès le 01/01/2025;
- Attirer et retenir les talents;
- Privilégier l’entraide et le partage du savoir;
- Simplifier l’accès à toutes les informations, applications et outils pour travailler efficacement, collaborer, communiquer, partager, apprendre et s’informer, au sein de l’Hg et avec les partenaires externes, peu importe le lieu ou le matériel utilisé;
- Eviter le « vrac numérique » composé d’informations et documents hétérogènes, non identifiables, stockés sans logique, le tout générant une empreinte environnementale excessive;
- Remplacer les outils qui ne correspondent plus aux standards actuels que l’on peut attendre de solutions modernes.



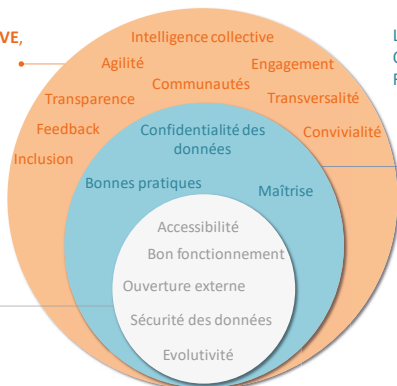
## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l'Hg

# Objectif : Environnement numérique de travail collaboratif

LA CULTURE COLLABORATIVE,  
ANCRE DE NOUVELLES  
HABITUDES

LES USAGES COLLABORATIFS  
OFFRENT DES POSSIBILITÉS ET  
RÉPONDENT À DES BESOINS

LES OUTILS  
APPORTENT DES  
FONCTIONNALITÉS



*Collaborer, c'est travailler ensemble avec de bons outils bien maîtrisés*



Présentation Commission des travaux

5

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l'Hg

# Objectif : Environnement numérique de travail collaboratif

### Outils de l'information

Produire, collecter et consommer de l'information personnalisée en fonction des utilisateurs



### Outils de collaboration & de partage

Produire, collaborer, stocker et partager du contenu numérique

### Outils de communication

communiquer de manière instantanée (audio-visio conférence, chat, groupes de discussions) ou de manière plus traditionnelle (email, téléphone).



Collaboration & Communication avec l'externe



Présentation Commission des travaux

6

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

# Enquête Collaborateurs sur la communication, l’information, la collaboration et le partage



Prédominance de l’utilisation de l’email pour communiquer, informer, collaborer et partager autant en interne qu’en externe, ce qui engendre des problèmes de stockage et de rétention involontaire d’information.

De l’information non contextualisée, dispersée entre 2 intranet, la messagerie et les disques réseaux, ce qui génère un sentiment d’infobésité.



Aucun outil numérique pour supporter les communautés de pratique et d’intérêt.

Des disparités dans la maîtrise des outils numériques du quotidien et une absence de réflexe collaboratif.



Des difficultés ou des incompatibilités technologiques à communiquer avec l’externe. De l’obsolescence technologique.

→ Inadéquation entre les outils à disposition et les usages attendus

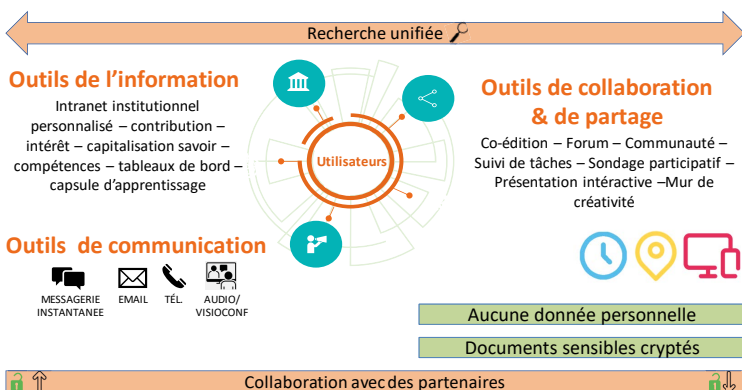


Présentation Commission des travaux

7

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

# Besoins fonctionnels



Recherche du meilleur équilibre entre flexibilité d’utilisation et application des normes de sécurité et de conformité



Présentation Commission des travaux

8

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’H<sub>g</sub>

### Choix technologiques



#### Variante 1 Développement sur-mesure

- \* Va à l’encontre des principes directeurs du système d’information, en particulier la Standardisation;
- \* Pas avantageuse financièrement.



#### Variante 2 Composition de solutions experts

- \* Complexité dans le système d’information: intégrations, gestion de la sécurité, gouvernance, expérience utilisateur, gestion des contrats et support;
- \* Coûts de mise en place et des coûts induits plus importants.



#### Variante 3 Suite collaborative

- \* Aligné avec la stratégie « Cloud first » de l’H<sub>g</sub> pour les solutions qui ne sont pas cœur de métier;
- \* Gestion facilitée (sécurité et conformité, gouvernance, licences, support) tout en garantissant la meilleure expérience utilisateur;
- \* Financièrement la plus avantageuse.



Présentation Commission des travaux

9

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’H<sub>g</sub>

### Calendrier du projet

Calendrier du projet	2023	2024	2025	2026	2027
Projet de loi	Projet de loi				
Etudes et acquisition		Conceptions fonctionnelles et techniques / Cahier des charges et acquisitions			
Outils de communication, de collaboration et de partage			Suite collaborative	Suite collaborative	Autres outils / Ajustement et révision des outils de la suite collaborative
Outils de l’information				Intranet & Recherche	Intranet & Recherche
Gouvernance, conformité et sécurité		Stratégie gouvernance, conformité et sécurité	Mise en œuvre	Mise en œuvre	Mise en œuvre
Usages et culture collaborative		Stratégie de conduite du changement	Conduite du changement	Conduite du changement	Renforcement des acquis et prérennisation



Présentation Commission des travaux

10

## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

### Coûts & planification des dépenses

Sous-projet	Charge totale d'investissement (en francs)
Conceptions et acquisitions	240 000
Licences et systèmes informatiques	520 000
Outils de communication, de collaboration et de partage	1 190 000
Outils de l'information	400 000
Gouvernance, conformité et sécurité	950 000
Usages et culture collaborative	250 000
Ressources internes dédiées	3 256 000
Provision pour incertitudes	240 000
<b>TOTAL</b>	<b>7 046 000</b>

Nature	Investissement (en francs)	% du total
Licences	1 060 000	15%
Ressources externes <i>(soit 1 915 j.P)</i>	2 490 000	35%
Ressources internes <i>(soit 4 500 j.P)</i>	3 256 000	46%
Incertitudes	240 000	3%
<b>Total</b>	<b>7 046 000</b>	<b>100%</b>

<i>(en milliers de francs)</i>	2024	2025	2026	2027	Total
Investissement	1 048	2 094	2 101	1 563	6 806
Provision pour incertitudes	30	85	85	40	240
<b>TOTAL</b>	<b>1 078</b>	<b>2 179</b>	<b>2 186</b>	<b>1 603</b>	<b>7 046</b>



## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

### Modification à une autre loi (prolongation de la durée de la loi 12641 Mobitech)

Prolongation de la durée de disponibilité du crédit de la loi 12641 relative à l'évolution du système d'information de l'Hospice général. Initialement prévu de 2020 à 2023, le décalage de la fin des travaux à 2025 s'explique par les facteurs suivants :

- Du fait de l'adoption de la loi en octobre 2020 et de son entrée en vigueur en novembre 2020, sa durée s'étend automatiquement jusqu'en novembre 2024 au lieu de 2023 ;
- Forte mobilisation des ressources internes Hg pour faire face aux crises COVID et ukrainienne ;
- Interruption de la 1<sup>ère</sup> procédure ouverte d'appel d'offres public et publication d'un 2<sup>ème</sup> appel d'offres privilégiant la souveraineté numérique de l'Hg en favorisant une approche selon les principes du logiciel libre et du développement en open source, assurant une meilleure autonomie de l'institution dans l'évolutivité de ce nouveau bien immatériel.

La prolongation de la loi 12641 permettra à l'Hg d'achever les travaux relatifs à ce projet en 2025, tout en continuant de mener les autres projets d'amélioration de son système d'information. Seule la durée des travaux est modifiée, le montant global de la loi 12641 reste inchangé.



## PL 13385 – Modernisation des outils informatiques de collaboration de l’Hg

### Conclusion

Le projet DigiPlus contribue au virage numérique entamé par l’Hg à travers les projets Mobitech et TransNum.

Il permettra aux collaboratrices et collaborateurs de l’Hg d’adopter une culture collaborative facilitant le partage, l’accès aux informations, et une communication fluide en interne comme en externe et ce, quel que soit le lieu de travail et le moyen utilisé, en toute sécurité.

Les gains en efficience, l’amélioration des processus et l’accès facilité à l’informations va, de facto, profiter aux bénéficiaires en améliorant le niveau de service des prestations qu’ils reçoivent par de la libération de temps d’accompagnement des collaboratrices et collaborateurs de l’Hg.

Par ailleurs, il est à noter que l’approche globale et les hypothèses du projet ont fait l’objet d’une revue qualité externe selon la nouvelle procédure en vigueur.

