

Date de dépôt : 27 novembre 2013

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Christo Ivanov : Catastrophe informatique à l'Office des faillites : quand la hiérarchie impose l'omerta !

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 8 novembre 2013, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Le rôle que revêt l'Office des faillites (OF) est loin d'être négligeable. Il concrétise les décisions de la Justice en procédant notamment à l'administration et à la liquidation des faillites prononcées par le juge.

C'est pourquoi, le traitement réservé aux dossiers ouverts a de quoi surprendre, comme il a surpris les personnes ayant eu affaire avec l'OF. Dans le cadre d'une saisie, un créancier a dû être auditionné pendant deux heures parce que le système informatique « plantait » c'est-à-dire qu'il s'arrêtait de fonctionner de façon subite et anormale. En « plantant » toutes les données inscrites par le préposé disparaissaient du formulaire officiel.

Après deux heures d'efforts, à reprendre une conversation commençant à devenir un rien lassante, le malheureux collaborateur fait l'aveu - ou plutôt rappelle - aux personnes auditionnées la fragilité du système informatique avec lequel il doit essayer de travailler. Enfin, quand toutes les personnes présentes croient en avoir fini, le collaborateur, désolé, annonce que la sauvegarde s'avère impossible car le système informatique actuel ne permet pas de faire de sauvegarde car il s'agit d'un système centralisé ! Autrement dit, après un « plantage », il n'y a plus de documents et tout est perdu. Tout le monde est convié à revenir un autre jour. Les personnes présentes, dont certaines sont domiciliées à l'autre bout du pays, ne cachent pas leur émotion de revenir au chemin de la Marbrerie.

D'après plusieurs témoignages de collaborateurs de l'OF, évoquer les problèmes de décrépitude informatique, même à l'interne, n'est pas recommandé. Plusieurs personnes ayant osé briser la loi du silence se seraient fait « taper sur les doigts ». A cause des déficiences des systèmes informatiques, les employés de l'OF sont exténués et démotivés de travailler au quotidien dans de si mauvaises conditions.

Pourtant, les montants alloués à l'informatique sont importants. En 2008, un crédit de plus de 5 000 000 F (L 10112) était voté par le Grand Conseil pour la refonte de l'informatique de l'OF avec l'objectif que le système soit opérationnel dès 2012. Fin 2013, on ne peut que constater que le système informatique de l'OF ne fonctionne toujours pas. Il faut dire que le projet n'est peut-être pas né sous les meilleures auspices, puisqu'ayant été mis en route par une entreprise externe en relation contractuelle avec le défunt CTI, dont l'action et l'organisation n'ont pas laissé de souvenir mémorable.

Mes questions sont les suivantes :

- 1. Pourquoi les systèmes informatiques de l'OF ne sont-ils pas encore opérationnels ?*
- 2. Comment ont été dépensés les crédits votés par le Grand Conseil pour refondre les systèmes informatiques de l'OF et acquérir les logiciels ?*
- 3. Pourquoi les collaborateurs de l'OF ne peuvent-ils pas évoquer le problème des systèmes informatiques inopérants ?*
- 4. Est-il possible d'évaluer la perte de productivité et les coûts induits par l'utilisation d'un système informatique inopérant à l'OF ?*
- 5. Quand peut-on espérer que le système informatique de l'OF soit totalement opérationnel ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le nouveau système informatique de l'office des faillites est opérationnel depuis le 3 juin 2013. Tous les processus de traitement d'un dossier de faillite sont intégrés dans la nouvelle application. Tous les dossiers de l'office des faillites sont gérés dans le nouveau système informatique.

Cependant, le système a connu une phase de stabilisation technologique : il a dû être arrêté brièvement à 4 reprises entre le 3 juin et le 23 octobre 2013. Ces arrêts étaient dus à des problèmes de performance, allant jusqu'au blocage, du fait d'une infrastructure technologique sous-dimensionnée. Le serveur et la capacité de la mémoire ont dû être revus significativement à la hausse. Depuis le 23 octobre 2013, aucun arrêt n'est à déplorer et les performances du système répondent maintenant aux attentes.

Les dépenses réalisées ou planifiées sur la loi 10112 ouvrant un crédit d'investissement de 5 405 000 F pour la refonte du système d'information de l'office des faillites sont les suivantes :

	Dépensé et estimé
Achat de la solution développée par la société e-serve AG	2 665 588 F
Achat de matériel informatique	283 855 F
Activation des ressources DGSI (non budgétée)	1 363 041 F
Activation des ressources DF (non budgétée)	60 000 F
<i>Total dépensé et estimé</i>	<i>4 372 484 F</i>
<i>Crédit d'investissement</i>	<i>5 405 000 F</i>
<i>Non dépensé</i>	<i>1 032 516 F</i>

La gestion de ce projet laisse apparaître une économie de plus d'un million de francs dans le développement de la solution informatique de l'office des faillites.

La mise à disposition de la nouvelle solution informatique s'est accompagnée de formations aux utilisateurs (cours de formation et accompagnements personnalisés). Lors de ces formations, il est rappelé aux collaborateurs que les dysfonctionnements doivent être remontés systématiquement suivant un processus prédéfini afin d'être traités dans les meilleurs délais. Il est évident que les collaborateurs de l'office des faillites doivent évoquer les problèmes par le biais d'un processus normalisé.

La productivité de l'office des faillites se mesure essentiellement par le nombre de faillites définitives traitées par gestionnaire. En 2013, à fin septembre, ce nombre s'élevait à 38,5, alors que l'objectif présenté dans le budget par prestation pour 2013 avait été fixé à 36.

De plus, la somme totale des montants reversés à l'économie au cours des 9 premiers mois de l'année s'est élevée à 47 060 940 F, contre 32 213 434 F sur la même période en 2012. Bien que ces chiffres soient aussi liés à la conjoncture, l'office des faillites n'enregistre pas de perte de productivité. On constate plutôt que le nouveau système, bien qu'en cours de rodage, permet déjà de dépasser les objectifs fixés.

Au sortir de la phase de stabilisation inhérente à tout projet de refonte informatique, l'appropriation complète du nouveau système par les utilisateurs va prendre encore un peu de temps malgré tous les efforts d'accompagnement déployés. Par exemple, le fait de travailler avec une dématérialisation totale des documents amène les collaborateurs à devoir changer leurs habitudes de travail. L'utilisation du nouveau système informatique par l'office des faillites sera dès lors pleinement atteinte début 2014.

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'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
Charles BEER