

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 25 février 2015

Projet de loi

ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2 500 000 F pour les années 2015 à 2018 destiné à la mise en place d'une solution de gestion électronique de documents, d'un environnement collaboratif et d'un extranet à 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 2 500 000 F (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat au titre de subvention cantonale d'investissement pour l'acquisition d'une solution de gestion électronique de document, d'un environnement collaboratif et d'un extranet à l'Hospice général.

Art. 2 Budget d'investissement

¹ Ce crédit est réparti en tranches annuelles inscrites au budget d'investissement du département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, dès 2015 sous la politique publique C – Action sociale (rubrique 07141100 – 5640).

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

Art. 3 Subventions d'investissement accordées et attendues

¹ Les subventions d'investissement accordées dans le cadre de ce crédit d'investissement s'élèvent à 2 500 000 F.

² Aucune autre subvention d'investissement n'est attendue dans le cadre de ce crédit d'investissement.

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 le développement informatique 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 Suivi périodique

¹ Une fois l'an, les bénéficiaires du crédit d'investissement rendent compte à la commission des finances du Grand Conseil de son utilisation, en particulier sur l'état de réalisation des projets, la consommation des ressources accordées et la planification retenue pour l'année suivante.

² Ce bilan conditionne la libération de la tranche prévue pour l'année suivante, selon la planification retenue.

Art. 9 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.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

1. Introduction

L'Hospice général est chargé de mettre en œuvre la politique sociale du canton de Genève. Il consacre l'essentiel de son activité à l'aide sociale en faveur des plus démunis et à l'accueil des requérants d'asile, tout en assurant d'autres tâches d'assistance, de prévention et d'information pour toutes les catégories de la population.

1.1 Objet et buts

L'Hospice général souhaite introduire une solution de gestion électronique de documents (eDossier), augmenter l'orchestration de processus (workflows) et se doter d'un portail extranet afin de soutenir les processus internes et faciliter les interactions avec ses bénéficiaires et ses partenaires (associations, entreprises, administrations fédérale, cantonale et communales).

L'objectif recherché est d'optimiser le temps de travail social. Il sera atteint à travers les buts suivants :

- accès et partage simplifiés des documents;
- décharge d'activités de routine;
- réduction du risque de perte de dossier et de document;
- assurance du respect de la confidentialité des données privées;
- simplification des contrôles des dossiers;
- augmentation de la fiabilité des prestations délivrées aux bénéficiaires de l'Hospice général;
- facilitation de la vie des bénéficiaires à travers une meilleure information et notamment de la possibilité de traiter une partie des processus de façon électronique.

1.2 Evolution

L'Hospice général fait face à une croissance régulière du nombre de demandes d'aide sociale (40% sur 4 ans). Cependant la dotation en poste n'a augmenté que de 10% dans la même période. Cette augmentation affecte directement les assistants sociaux et les assistants administratifs qui ont moins de temps à consacrer aux bénéficiaires (plus d'usagers et plus de tâches administratives).

Elle ajoute aussi des contraintes sur les processus de travail et la quantité de dossiers physiques qu'il faut stocker dans les centres d'action sociale (CAS) durant la gestion du dossier, puis archiver pour des raisons légales sur une longue durée.

Le coût annuel de stockage et d'archivage des dossiers à l'Hospice général est aujourd'hui de 250 000 F (65 000 dossiers stockés et 12 000 mouvements de dossiers par an), un montant croissant en ligne avec le nombre de dossiers.

2. Situation actuelle

Le présent chapitre décrit la situation actuelle à travers une description des processus actuels liés à l'aide sociale (ASOC) et l'assistance aux migrants (AMIG), une description des besoins et des éléments volumétriques.

2.1 Vue globale des processus actuels

Les processus actuellement en place et potentiellement impactés par l'introduction du projet de loi sont illustrés et décrits ci-dessous.

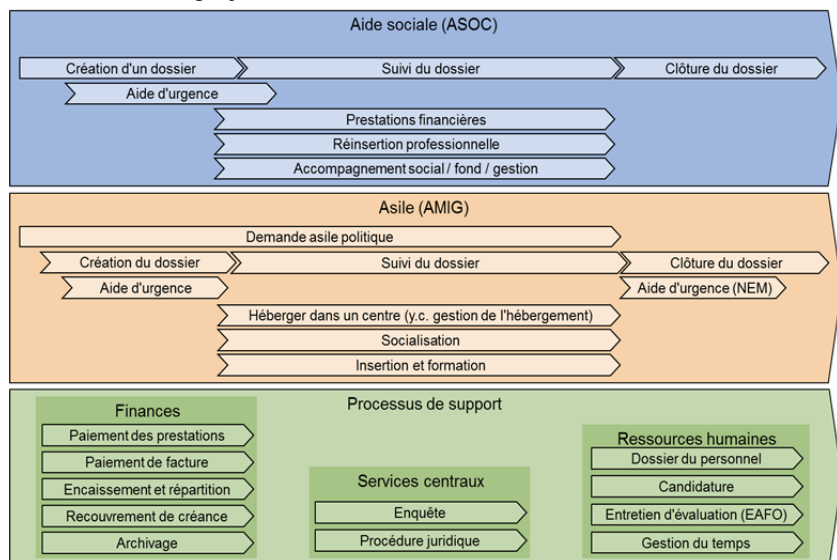


Figure 1 : Processus potentiellement impactés par l'Hospice général

Les processus de travail des deux domaines d'activités principaux – ASOC et AMIG – sont similaires. Ils débutent par la création d'un dossier, le suivi du dossier avec la définition et le suivi des mesures prises, l'éventuel octroi de mesures d'urgence en cas de grande précarité du demandeur, puis

finalement la clôture du dossier. Pour l'AMIG, un service d'hébergement est proposé en sus, ainsi qu'une aide d'urgence pour les personnes ayant fait l'objet d'une décision de non-entrée en matière (NEM) et les déboutés de l'asile.

Les processus de l'ASOC et de l'AMIG sont supportés par les processus de soutien de différents services :

- service des finances : paiement de facture, encaissement, recouvrement de créances, archivage des dossiers;
- services centraux : enquêtes (vérifications des données fournies par le demandeur), procédure juridique (en cas de fraude);
- ressources humaines : suivi du personnel, candidature, entretiens d'évaluation, gestion du temps.

Dans le cadre de l'ASOC, l'assistant social est le référent principal du dossier et il se fait aider par l'assistant administratif. A l'inverse, c'est l'assistant administratif qui est la personne de contact pour les dossiers de l'AMIG, l'assistant social se consacrant au suivi social individuel des migrants.

2.2. Architecture applicative actuelle

La Figure 2 résume l'architecture applicative de l'Hospice général en se focalisant sur les applications utilisées pour l'ASOC et l'AMIG. Elle contient les applications actuellement en fonction ainsi que quelques applications qui existent sous forme de projet.

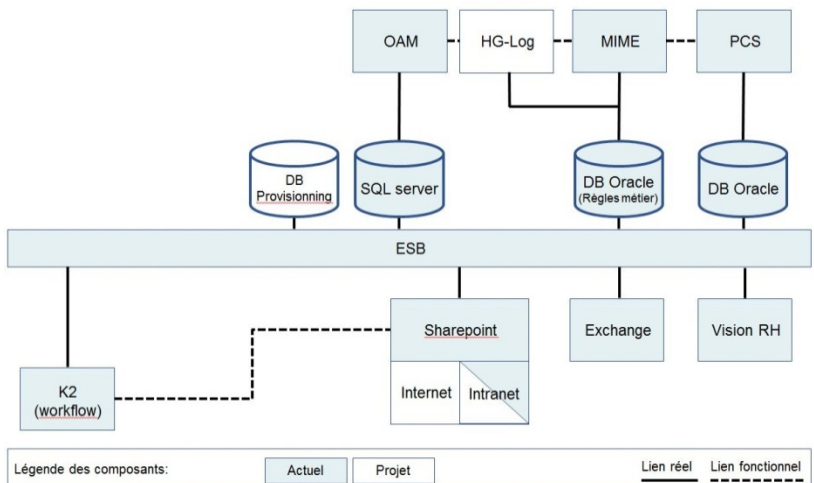


Figure 2 : Environnement applicatif actuel

La Table 1 contient une description succincte des applications principales actuelles telles qu'illustrées dans la Figure 2.

Composants	Description
HG-Log	Projet. Application métier qui gèrera l'hébergement des migrants. Cette application fonctionnera avec une base de données MySQL.
DB Provisionning	Projet. Composant pour la gestion et le contrôle des identités et des accès au sein de l'environnement de l'Hospice général. Les identités sont dirigées vers l'annuaire ActiveDirectory central de l'Hospice général utilisé par les applications métiers pour l'authentification des utilisateurs.
ESB	Bus d'entreprise pour l'échange de données entre applications.
Exchange	Gestion des e-mails.
K2	Orchestration des processus, en relation avec les documents dans Sharepoint.
MIME	Suivi des dossiers ASOC et AMIG. Fonctionne avec une base de données Oracle contenant les règles métiers.
OAM	Suivi des mesures d'accompagnement pour les bénéficiaires de l'ASOC et de l'AMIG. Fonctionne avec une base de données SQL Server.
PCS	Gestion des finances. Fonctionne avec une base de données Oracle.
Sharepoint	Gestion documentaire utilisée pour les sites Internet et intranet de l'Hospice général.
Vision RH	Référentiel des utilisateurs de l'Hospice général. Les identités sont transférées vers le composant DB Provisionning. Application hébergée aux HUG.

Table 1 : Liste des applications principales

2.3 Volumétrie

Domaine	Indicateur	Volumétrie
Général	Nombre d'employés	1000
	Nombre de sites de l'Hospice général	50
	Nombre de CAS (compris dans les sites)	19
ASOC	Nombre de dossiers par an (chiffres de 2013)	14'500
	Augmentation annuelle de dossiers (moyenne depuis 2009)	+ 10%
AMIG	Nombre de dossiers par an (chiffres 2013)	2'800
	Nombre de foyers de migrants (compris dans les sites)	16

Table 2 : Volumétries

3. Situation cible

Un des objectifs stratégiques de l'Hospice général est d'optimiser le temps de travail que ses collaborateurs consacrent au travail social. Pour atteindre cet objectif tout en faisant face à une augmentation annuelle du nombre de dossiers de 10% depuis 2009, l'Hospice général souhaite utiliser les possibilités techniques actuelles et s'appuyer sur les outils suivants :

- eDossier : un système de gestion électronique de documents permettant la création de dossiers électroniques (eDossier) pour différents domaines (ASOC et AMIG, finance, ressources humaines);
- workflow : l'orchestration et l'automatisation de certains processus ou parties de processus;
- extranet : un portail extranet qui permette la création et le suivi d'un dossier par un bénéficiaire ou encore la création et le suivi d'un dossier de candidature à l'embauche (eCandidature).

Les exigences métiers décrites ci-dessous doivent permettre d'atteindre cet objectif général.

3.1 Besoins métiers pour l'eDossier

ID	Domaine	Description
D01	ASOC, AMIG	Mettre en place une gestion électronique des documents et des plans de classement (eDossiers) dans les domaines de l'ASOC et de l'AMIG, puis migrer les dossiers ouverts dans les eDossiers.
D02		Simplifier le partage et les échanges de dossiers.
D03		Permettre un accès immédiat aux documents scannés.
D04		Réduire le risque de perte de dossiers ou de documents.
D05		Résoudre le problème de manque de surface de stockage des dossiers papier au sein des CAS, supprimer les coûts annuels d'achat de mobilier de stockage et réduire les coûts d'archivage des documents par l'entreprise PRO.
D06		Ne pas exposer les dossiers stockés dans les CAS (assurer la confidentialité).
D07		Permettre une vérification automatique de l'état du dossier (check-list automatisée).
D08		Intégrer les e-mails au sein de l'eDossier.
D09		Intégration du courrier papier (entrant, sortant) dans l'eDossier
D10		Finances
D11	Ressources humaines	Mettre en place un eDossier pour les dossiers des ressources humaines.

Table 3 : Liste des besoins métier principaux pour l'eDossier

3.2 Besoins métiers pour le workflow

ID	Domaine	Description
W01	Finances	Rationaliser/optimiser les flux de factures, des notes de frais et des recettes, et le processus achats/commandes.
W02	Ressources humaines	Rationaliser la gestion du temps, des absences et des vacances (workflow de validation) et mise en place de formulaires intelligents (p. ex. pour la gestion des jours fériés).
W03		Rationaliser la gestion des entretiens d'appréciation des performances des collaborateurs (workflow de validation).
W04	IT	Optimiser les demandes d'accès IT (p. ex. mot de passe ou accès aux applications).
W05	Divers	Optimiser une partie des 150 modèles de documents utilisés (p. ex. validation de documents par le supérieur hiérarchique).

Table 4 : Liste des besoins métier principaux pour la réalisation de workflows

3.3 Besoins métiers pour l'extranet

ID	Domaine	Description
E01	ASOC	Permettre la création d'un dossier de demande d'aide par un futur bénéficiaire (p. ex. col blanc ou jeune) depuis chez lui.
E02		Faciliter le contrôle du contenu du dossier par une check-list automatique.
E03		Permettre l'échange de messages ou tâches internes (en remplacement de l'actuel "post-it" papier) entre l'assistant social et l'assistant administratif du dossier.
E04		Permettre la prise de rendez-vous par le bénéficiaire en fonction des plages libres publiées dans l'agenda en ligne de l'assistant social en charge.
E05		Fournir à travers l'extranet et l'eDossier les données OAM des cours auxquels est inscrit un bénéficiaire (p. ex. dates, lieu).

E06	Ressources humaines	Permettre la création d'un dossier de postulation et son suivi par un candidat depuis chez lui.
E07		Faciliter le tri des dossiers par les collaborateurs des ressources humaines (p. ex. check-list sur les exigences minimales pour le poste).
E08		Permettre l'échange de message entre le candidat et le référant du dossier (p. ex. fixation d'un rendez-vous, information concernant un document du dossier, etc.).

Table 5 : Liste des besoins métier principaux pour l'Extranet

3.4 Architecture applicative future

L'architecture future illustrée à la Figure 3 indique les nouveaux composants et les composants qu'il faudra modifier pour le projet e-HG.

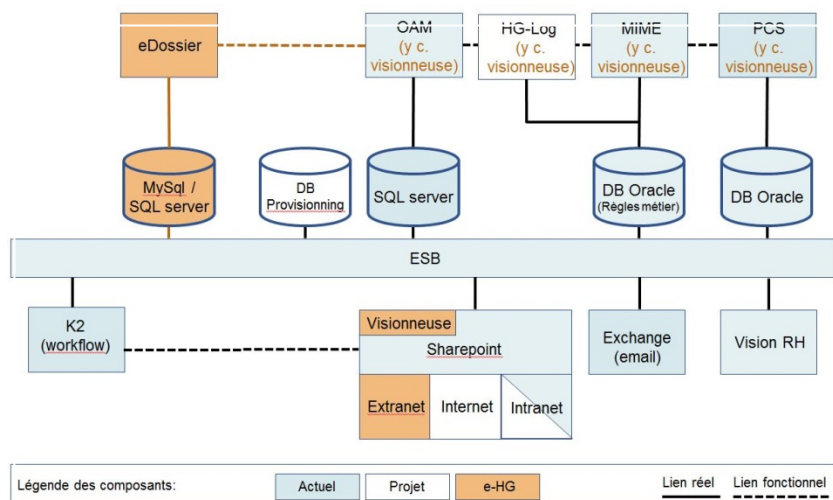


Figure 3 : Architecture cible

Les modifications par rapport à l'architecture actuelle sont décrites dans la Table 6.

Composants	Description
HG-Log	Accès à l'eDossier depuis l'application.
eDossier	<p>Application de gestion documentaire intégrant les différents types de dossiers électroniques nécessaires aux domaines ASOC et AMIG, finances, ressources humaines.</p> <p>Notion de dossier temporaire (création par un demandeur externe, avant la validation de son identité lors de la 1^{re} visite au CAS) à implémenter soit dans MIME, soit comme état particulier dans l'eDossier ASOC et AMIG (p.ex. statut « temporaire »).</p>
Exchange	Intégration des e-mails dans l'eDossier.
Extranet	Création d'un site extranet basé sur Sharepoint et qui permet la création et le suivi d'un eDossier (ASOC, ressources humaines).
K2	Utilisation de l'outil existant K2 pour l'orchestration des processus supplémentaires, en relation avec les documents dans Sharepoint (domaines des ressources humaines, des finances) ou dans les eDossiers.
MIME	<p>Accès à l'eDossier depuis l'application.</p> <p>Notion de dossier temporaire (création par un demandeur externe, avant la validation de son identité lors de la 1^{re} visite au CAS) à implémenter soit dans MIME, soit comme état particulier dans l'eDossier ASOC et AMIG.</p>
OAM	<p>Accès à l'eDossier depuis l'application.</p> <p>Fourniture, à travers l'extranet et l'eDossier, des données OAM des cours auxquels un bénéficiaire est inscrit.</p>
PCS	<p>Accès à l'eDossier depuis l'application.</p> <p>Mise en place de workflows (p. ex. pour les règles de « compétences signature »).</p>
Sharepoint	<p>Gestion documentaire utilisée aussi pour le site extranet de l'Hospice général, en collaboration avec l'eDossier (domaine ASOC et ressources humaines) pour permettre la création et le suivi de certains dossiers depuis l'extérieur (extranet).</p> <p>Intégration des interfaces avec eDossier (création et suivi de dossier ASOC ou de candidature depuis l'extérieur) et OAM (données des cours pour les bénéficiaires).</p>

Table 6 : Modifications nécessaires pour obtenir l'architecture cible

4. Projet e-HG (eDossier, environnement collaboratif et extranet)

4.1 Organisation de projet

Le projet est géré selon la méthode Hermes. Il est décomposé en sous-projets (cf. paragraphe 4.2) et s'organise comme suit : le comité de pilotage est composé du mandant et des représentants des services métiers (ASOC, AMIG, finances, ressources humaines, direction générale). Ce comité se rencontre en moyenne tous les deux mois.

Une revue de gestion de la qualité et des risques est prévue tous les deux mois. Une séance de coordination entre le mandant et le chef de projet est prévue toutes les 2 semaines.

La gestion de projet et de sous-projet est effectuée par un chef de projet métier et un chef de projet IT.

Chaque sous-projet est composé d'un chef de sous-projet, de consultants externes, de représentants métier, de représentant IT, et d'un formateur. Pour le sous-projet eDossier ASOC et AMIG, le rôle d'opérateur de numérisation pour la migration des documents existants dans les eDossiers est introduit. Une séance de coordination entre le chef de projet global et les chefs de sous-projets est prévue toutes les semaines.

4.2 Structuration du projet

Le projet est composé de sous-projets selon les domaines métiers ou fonctionnels. La gestion globale et la coordination avec les sous-projets sont assurées au niveau du projet global. La gestion des sous-projets est effectuée au sein des sous-projets.

4.2.1 Sous-projet eDossier ASOC/AMIG

Les objectifs de ce sous-projet sont :

- la définition et la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents adaptées aux besoins de l'Hospice général, selon les résultats du projet de réorganisation des processus métier « Organisation du travail dans les unités d'action sociale »;
- la mise en place des plans de classement (eDossiers) pour l'ASOC et l'AMIG, dont certaines parties seront accessibles par le service des finances ou les services centraux;
- une solution logicielle permettant d'utiliser les documents des eDossiers dans le cadre de procédures juridiques grâce à un processus d'archivage des documents sous une forme reconnue non-falsifiable;

- la numérisation des dossiers ASOC et AMIG ouverts lors de la mise en production des eDossiers.

4.2.2 Sous-projet eDossier des finances

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place d'un eDossier pour les finances dans la solution de gestion documentaire mise en place par le sous-projet eDossier ASOC/AMIG.

4.2.3 Sous-projet eDossier du personnel

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place d'un eDossier pour les ressources humaines. Ce dossier comprend le suivi du dossier du personnel et également le suivi et la gestion des candidatures (eCandidature).

4.2.4 Sous-projet adaptations des applications métiers

L'objectif principal du sous-projet est l'adaptation des applications métiers pour permettre la visualisation du contenu¹ de l'eDossier directement au sein des applications métiers. Un autre objectif est de permettre la diffusion des données concernant les cours prévus pour un bénéficiaire ainsi que ses éventuels rendez-vous. Ces informations seront consultables par le bénéficiaire via le sous-projet extranet.

4.2.5 Sous-projet extranet

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place d'un service de création et modification d'un eDossier depuis l'extérieur de l'Hospice général via Sharepoint (extranet). Cela concerne les types d'eDossiers suivants :

- eDossier ASOC : le but est qu'un futur bénéficiaire puisse ouvrir à distance son dossier ASOC et y insérer les documents requis. Le bénéficiaire peut par la suite s'informer à tout moment de l'état de traitement actuel de ses demandes;
- eDossier du personnel (partie eCandidature) : le but est que les candidatures aux postes ouverts à l'Hospice général puissent se faire sous forme électronique.

¹ Affichage des dossiers existant dans l'eDossier. La visualisation des documents se fait par le biais d'applications tiers (p. ex. MS Office, Acrobat Reader, etc.)

4.2.6 Sous-projet workflows

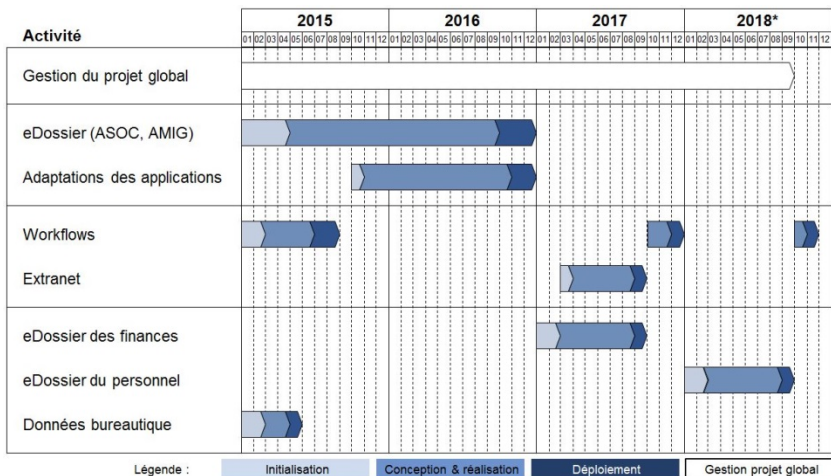
L'objectif principal du sous-projet est la création des workflows nécessaires à l'Hospice général à l'aide de l'outil K2. Dans une première phase, les workflows pourront être appliqués aux documents stockés dans Sharepoint (p.ex. modèles de documents) ou les serveurs de fichiers. Après la réalisation des divers eDossiers (ASOC, AMIG, finances et ressources humaines), des workflows supplémentaires pourront intégrer ces dossiers électroniques.

4.2.7 Sous-projet données bureautique

L'objectif principal du sous-projet est la définition, la mise en place et le transfert dans l'application Sharepoint existante des données bureautique et des documents de la direction (actuellement disponibles sur le serveur de fichiers).

4.3 Macro-planning de projet

La planification du projet (voir Figure 5) est conçue pour répartir les gains des sous-projets dans le temps en fonction de la contrainte de durée du sous-projet eDossier (ASOC, AMIG).



* Au plus tard 4 ans après l'entrée en vigueur de la présente loi

Figure 5 : Macro-planning de projet sur 4 ans

Le sous-projet eDossier (ASOC, AMIG) démarre de suite car c'est le plus long et ses résultats sont nécessaires à la réalisation des autres sous-projets.

La mise en place des workflows et des données bureautiques démarre de suite aussi car ces sous-projets apportent rapidement des améliorations dans l'environnement de travail de l'Hospice général. Dans une première phase, les workflows intègrent uniquement les documents stockés dans Sharepoint (données bureautiques) et/ou sur le serveur de fichiers (documents numériques ASOC/AMIG). Suite à la création des eDossiers, des workflows supplémentaires sont réalisés en 2017 (eDossiers ASOC/AMIG et des finances) et en 2018 (eDossier du personnel).

Les adaptations des applications métiers sont planifiées de manière à se terminer en même temps que le sous-projet eDossier (ASOC, AMIG). De cette manière, l'Hospice général dispose d'un outil réellement utilisable, dû à l'intégration de l'eDossier dans les applications métiers.

La mise en place de l'extranet et la création de l'eDossier pour les finances démarre après la fin des travaux des tâches liées à la mise en place de l'eDossier (ASOC, AMIG), une fois l'outil eDossier en place et les applications métiers adaptées.

La création de l'eDossier pour les dossiers du personnel est planifiée de manière à mieux équilibrer la charge sur les ressources.

4.4 Coûts

Le macro-planning du projet entraîne la répartition suivante du crédit d'investissement sur les périodes 2015 à 2018 :

	Total	2015	2016	2017	2018*
Investissement en CHF, TTC	2'500'000	645'000	1'145'000	575'000	135'000

* Au plus tard 4 ans après l'entrée en vigueur de la présente loi

Table 7 : Coût d'investissement total et répartition sur 4 ans

4.5 Risques encourus en cas de non réalisation du projet

En cas de non-acceptation du projet de loi, l'augmentation du nombre de dossiers ouverts chaque année depuis 2008 risque d'entraîner :

- la poursuite de la réduction du temps de travail social des assistants sociaux par rapport au temps de travail administratif;

- l'augmentation des surfaces de stockage nécessaires dans les CAS et des coûts du mobilier de stockage;
- l'augmentation du problème de confidentialité lié au stockage dans les CAS;
- l'augmentation des coûts d'archivage auprès de l'entreprise PRO;
- l'augmentation du nombre de contrôles de conformité des dossiers (tâche administrative chronophage);
- l'augmentation du risque de perte de documents ;
- Augmentation du nombre d'ETP nécessaire au traitement des dossiers.

4.6 Risques durant le projet

- Non-respect des délais par manque de disponibilités des ressources métiers. Ce risque pourra être traité par décision du mandant de diminution du périmètre ;
- Rejet, lors de l'introduction, par les utilisateurs. Pour traiter ce risque, une gestion du changement est mise en place dès le démarrage du projet.

5. ANNEXES

A. Estimation des coûts d'investissement sur 4 ans

Le macro-planning du projet entraîne la répartition suivante du crédit d'investissement sur les périodes 2015 à 2018 :

Investissement en CHF, TTC	Total	2015	2016	2017	2018*
A. eDossier y.c. valeur juridique	530 000	210 000	320 000		
B. eDossier Finance	105 000			105 000	
C. eDossier Personnel	105 000				105 000
D. Adaptations des applications métiers	1 270 000	190 000	825 000	255 000	
E. Extranet (via Sharepoint)	155 000			155 000	
F. Workflows	280 000	190 000		60 000	30 000
G. Données bureautiques	55 000	55 000			
Total	2 500 000	645 000	1 145 000	575 000	135 000

* Au plus tard 4 ans après l'entrée en vigueur de la présente loi

Table 8 : Estimation des coûts externes sur 4 ans

Les chiffres de la Table 8 consistent en une première estimation; les spécifications détaillées et les appels d'offres apporteront des estimations plus précises des coûts. Dans cette estimation, on tient compte du fait que la solution eDossier est prévue pour 1 000 utilisateurs pour l'ensemble des domaines de l'Hospice général.

B. Ressources humaines internes et externes sur le projet e-HG

B.1 Répartition des ressources humaines interne et externe sur l'ensemble du projet e-HG

La prévision de répartition des ressources humaines internes et externes sur l'ensemble du projet e-HG est indiquée dans la Table 9 en équivalent plein temps. Il s'agit du cumul par rôle de l'estimation de charge sur l'ensemble des sous-projets, y compris la gestion du projet global. Les charges internes ne sont pas activées du point de vue financier.

Rôle	Interne ou externe	2015	2016	2017	2018
Mandant	Interne	10%	10%	10%	10%
Membre COPIL	Interne	10%	10%	10%	10%
Chef de projet	Interne	150%	200%	150%	100%
Représentant métier	Interne	75%	150%	75%	25%
Consultant externe	Externe	100%	200%	75%	25%
Représentant IT	Interne	100%	200%	75%	25%
Gestion du changement, formateur	Externe	25%	50%	25%	10%
Opérateur de numérisation	Externe	0%	10%	0%	0%

Table 9 : Répartition des ressources humaines internes et externes sur l'ensemble du projet e-HG

B.2 Rôles dans un sous-projet type

Les différents sous-projets nécessitent les mêmes rôles en termes de ressources humaines. La Table indique les pourcentages d'équivalent temps plein (ETP) par rôle dans un sous-projet type, à l'exception du mandant et des membres du COPIL qui ne sont présents que dans la gestion globale du projet. Les charges internes ne sont pas activées du point de vue financier.

Rôle	Interne ou externe	ETP en %
Chef de projet	Interne	50%
Représentant métier	Interne	25% à 100%
Consultant externe	Externe	50% à 100%
Représentant IT	Interne	25% à 100%
Gestion du changement, formateur	Externe	10%
Opérateur de numérisation	Externe	0 à 10%

Table 10 : ETP par rôle type dans les sous-projets

C. Description des sous-projets

C.1 Gestion du projet global

L'objectif est la gestion globale du projet avec le mandant, avec le comité de pilotage et avec le gestionnaire de la qualité et des risques. Cela intègre les séances suivantes :

- comité de pilotage : tous les 2 mois;
- comité de direction (CoDir) : tous les mois;
- coordination chef de projet global avec les sous-projets : toutes les semaines.

C.2 Sous-projet eDossier ASOC et AMIG

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents adaptées aux besoins de l'Hospice général, avec l'implémentation des plans de classement pour l'ASOC et pour l'AMIG, dont certaines parties seront accessibles par le service finances ou services généraux.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des besoins, spécifications et cahier des charges;
- appel d'offres public et sélection d'une solution;
- implémentation de la solution et d'un pilote (logiciel, matériel, services);
- définition des plans de classement des différents eDossiers ASOC et AMIG;
- test et acceptation;
- accompagnement au changement;
- création d'un support de formation eLearning pour les utilisateurs;
- numérisation des dossiers ASOC et AMIG ouverts;
- migration des documents contenus dans OAM vers les eDossiers;
- mise en production.

C.3 Sous-projet eDossier des finances

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place de l'eDossier des finances.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des besoins métiers;
- définition du(es) plan(s) de classement de l'eDossiers.

- conception;
- implémentation de l'eDossier et réalisation d'un pilote;
- test et acceptation;
- création d'un support de formation;
- mise en production.

C.4 Sous-projet eDossier du personnel

L'objectif principal du sous-projet est la définition et la mise en place de l'eDossier du personnel.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des besoins métiers;
- définition du/des plan(s) de classement de l'eDossier;
- conception;
- implémentation de l'eDossier et réalisation d'un pilote;
- test et acceptation;
- création d'un support de formation;
- mise en production.

C.5 Sous-projet Adaptation des applications métiers

L'objectif principal du sous-projet est l'adaptation des applications métiers pour permettre la visualisation du contenu de l'eDossier directement au sein des applications métiers.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- spécifications;
- conception;
- implémentation des adaptations;
- test et acceptation;
- formation des utilisateurs (ou via formation eDossier);
- mise en production.

La répartition prévue des ressources humaines internes et externes est la suivante :

- applications PCS, OAM et HG-Log : compétences externes, réalisation par des internes et des externes;
- application MIME : tout sera fait en interne.

C.6 Sous-projet Extranet

L'objectif principal du sous-projet est de mettre en place un service de création et de modification d'un eDossier depuis l'extérieur de l'Hospice général via Sharepoint (extranet). Cela concerne les types d'eDossiers suivants :

- eDossier ASOC : le but est qu'un futur bénéficiaire puisse ouvrir à distance son dossier ASOC et y insérer les documents requis ainsi que de fixer les rendez-vous avec l'assistant social (AS);
- eDossier du personnel (eCandidature) : le but est que les postulations pour des postes à l'Hospice général puissent se faire sous forme électronique.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des besoins métier;
- conception du site extranet;
- connexion sur l'eDossier ASOC (création et suivi de dossier) et sur l'eDossier de personne (eCandidature);
- connexion sur les données OAM (données sur les cours suivis par un bénéficiaire);
- agenda en ligne pour la réservation de séance (ASOC ou candidature);
- réalisation de la solution;
- test et acceptation;
- rédaction de guide d'utilisation;
- mise en production.

C.7 Sous-projet Workflows

L'objectif principal du sous-projet est la création des workflows nécessaires à l'Hospice général à l'aide des outils K2 et Sharepoint déjà existants.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des processus et besoins métier;
- conception des workflows;
- réalisation des workflows dans K2;
- test et acceptation;
- rédaction de guide d'utilisation;
- mise en production.

C.8 Sous-projet Données bureautiques

L'objectif principal du sous-projet est la définition, la mise en place et le transfert dans l'application Sharepoint existante des données bureautiques et des documents de la Direction.

Ce sous-projet comporte les thèmes suivants :

- analyse des types de documents;
- définition et mise en place du(es) plan(s) de classement dans Sharepoint;
- déplacement des documents dans Sharepoint;
- rédaction d'une communication sur l'emplacement des documents.

D. Abréviations et définitions

Accompagnement social / gestion

Processus ASOC et AMIG. Il s'agit d'un sous-processus du suivi du dossier.

Lorsque le bénéficiaire a besoin d'un accompagnement social, de fond ou de gestion, le référant définit et active les mesures nécessaires.

Aide d'urgence

Processus ASOC et AMIG. En cas de grande précarité du bénéficiaire, l'assistant social met en œuvre des mesures d'aide d'urgence pour le bénéficiaire sous la forme d'une aide financière d'urgence.

Processus AMIG. Dans les cas de non-entrée en matière sur une demande d'asile et si cette dernière est refusée, le migrant peut demander une aide d'urgence.

Archivage

Processus des finances. Environ 6 mois après la clôture du dossier, l'assistant social prépare et envoie le dossier pour l'archivage légal pendant 10 ans dans les locaux de l'entreprise PRO.

Durant cette période, il est possible de rapatrier le dossier dans un centre d'action sociale en cas de réouverture du dossier.

Après la période légale de conservation des dossiers, ceux-ci sont détruits à l'exception d'un échantillon qui est envoyé aux archives cantonales.

AS

Assistant social. Est le référant pour les demandeurs de l'ASOC.

Note : certains assistants sociaux effectuent également une grande partie des aspects administratifs des assistants socio administratifs .

ASA

Assistant socio-administratif. Est le référant pour les demandeurs de l'AMIG.

Note : certains assistants sociaux effectuent également une grande partie des travaux administratifs.

HG-Log

Application métier pour la gestion de l'hébergement des migrants (AMIG) et dont le déploiement est prévu dans le courant de l'année 2014. Un interfaçage avec une solution GED (p. ex. Alfresco) est envisagé.

ASOC

L'aide sociale. A Genève, l'aide sociale dépend du canton. Sa gestion est confiée à l'Hospice général. Elle vise plusieurs objectifs, notamment :

- garantir les moyens nécessaires pour satisfaire les besoins correspondant à un minimum vital social;
- favoriser la réintégration sociale et professionnelle des bénéficiaires afin de permettre leur retour à l'autonomie;
- aider au maintien ou à la reprise d'une activité lucrative.

Son principal cadre légal est la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI) et son règlement d'exécution (RIASI).

Les prestations de l'ASOC sont fournies via les centres d'action sociale.

AMIG

Aide aux migrants. L'accueil centralisé des demandeurs d'asile est délégué à l'Hospice général par le canton. Les réfugiés statutaires et les étrangers « sans-papiers » sont également pris en charge.

Bénéficiaire

Dans le cadre de l'ASOC, personne qui a demandé de l'aide et dont le droit à l'aide a été reconnu. Un dossier doit être ouvert et suivi par un assistant social.

Candidature

Processus des ressources humaines. Les candidatures aux postes ouverts à l'Hospice général sont envoyées sous forme papier. Les processus de sélection et d'engagement se font également sous forme papier.

CAS

Centre d'action sociale. Il existe 19 centres d'action sociale appartenant à l'Hospice général (avec plus de 5 personnes par site). Chaque site est déjà équipé de scanners qui ont déjà permis de réduire le volume « papier » traité.

Clôture du dossier

Processus ASOC et AMIG. Le référent clôt le dossier du bénéficiaire. Environ 6 mois après sa clôture, l'assistant socio-administratif envoie le dossier pour l'archivage légal pendant 10 ans auprès de l'entreprise PRO (voir Archivage).

Création du dossier

Processus ASOC et AMIG. Le demandeur se rend dans un CAS pour demander l'aide sociale. La secrétaire-réceptionniste lui explique les prestations possibles et les conditions. Elle lui indique les documents nécessaires pour l'ouverture d'un dossier. Ensuite, elle crée un dossier physique avec copie des documents du bénéficiaire, et saisit les données informatiques dans MIME. Elle fixe un rendez-vous au bénéficiaire et à l'assistant social qui devient le référent du dossier.

Demande d'asile politique

Processus AMIG. La demande d'asile politique est créée lors de l'arrivée du migrant aux centres d'enregistrement fédéraux des migrants de Vallorbe.

Demandeur

Dans le cadre de l'ASOC, personne qui demande de l'aide. Une fois son droit à l'aide reconnu, elle devient bénéficiaire.

Dossier (ASOC ou AMIG)

Le dossier d'un demandeur ou d'un bénéficiaire de prestations comprend l'ensemble des informations de suivi du dossier. Une partie du dossier est gérée par des moyens informatiques (applications MIME et OAM). Actuellement, certains documents (p. ex. documents financiers, factures, validation de la demande d'aide, etc.) ne sont pas gérés dans le dossier électronique.

Dossier du personnel

Processus des ressources humaines. Le dossier du personnel de l'Hospice général est actuellement conservé sous forme papier.

Encaissement et répartition

Processus des finances. Lorsque l'Hospice général reçoit des recettes, par exemple le remboursement d'un assureur avec un décompte pour l'ensemble des bénéficiaires, les finances doivent attribuer dans le système informatique les différents montants aux bénéficiaires.

L'assistant social doit ensuite attribuer dans le système informatique le montant d'un bénéficiaire sur les différentes périodes (mois).

Enquête

Processus des services centraux. A la création d'un dossier ASOC, le référent du dossier envoie les pièces du bénéficiaire par e-mail au service des enquêtes.

Un enquêteur assermenté du service des enquêtes vérifie les informations transmises par le bénéficiaire, conserve des pièces dans un dossier qui reste au service des enquêtes et rédige un rapport d'enquête pour valider ou non la demande du bénéficiaire.

Entretien d'évaluation (EAFO)

Processus des ressources humaines. L'entretien d'évaluation des collaborateurs (entretien annuel et fixation des objectifs ou EAFO) existe actuellement sous forme papier.

GED

La gestion électronique des documents (GED) désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. Le terme GED désigne également les logiciels permettant la gestion électronique de ces contenus documentaires.

Gestion du temps

Les collaborateurs doivent saisir les heures supplémentaires et les demandes de vacances sur des formulaires papier.

Hébergement dans un centre (y compris gestion de l'hébergement)

Processus AMIG. Tout migrant issu de l'asile qui le nécessite se voit attribuer un logement dans un centre d'hébergement collectif par le service hébergement.

Insertion et formation

Processus AMIG. Lorsque nécessaire, le référent du dossier détermine et active les mesures d'insertion (p. ex. cours de langue) et les mesures de formation professionnelle du migrant.

K2

Outil de workflow de l'Hospice général.

MIME

Cet outil est utilisé depuis 2001 pour la gestion métier des dossiers de l'ASOC et de l'AMIG.

OAM

Outil d'accompagnement des mesures en faveur des bénéficiaires de l'ASOC et de l'AMIG.

Paiement de factures

Processus des finances. Le service des finances effectue le paiement des factures en masse à partir des données saisies dans MIME par l'assistant social ou l'assistant administratif.

Prestations financières

Processus ASOC et AMIG. Il s'agit d'un sous-processus du suivi du dossier.

Le référent du dossier calcule dans MIME les prestations financières auxquelles à droit le bénéficiaire sur base des informations fournies.

Procédure juridique

Processus des services centraux. En cas de fraude d'un bénéficiaire de l'ASOC ou de l'AMIG, les finances peuvent entamer une procédure juridique.

Recouvrement de créance

Processus des finances. Les prestations sociales sont non-remboursables.

En cas de prestations touchées indûment, le service des finances fait signer une reconnaissance de dettes au bénéficiaire et définit un plan de paiement.

En cas de non-respect d'un plan de remboursement, le service des finances entame une procédure de recouvrement de créance.

Référent

Personne en charge du suivi d'un dossier. Dans le cadre de l'ASOC, le référent est un assistant social assisté d'un assistant socio administratif. Dans le cadre de l'AMIG, le référent est un assistant socio administratif qui peut faire appel à un assistant social lorsque nécessaire.

Réinsertion professionnelle

Processus ASOC et AMIG. Il s'agit d'un sous-processus du suivi du dossier.

Si nécessaire, le référent du dossier détermine et active les mesures de réinsertion professionnelle nécessaire en faveur du bénéficiaire.

Socialisation

Processus AMIG. Lorsque nécessaire, le référent détermine et active les mesures de socialisation et/ou d'insertion professionnelle du migrant.

Suivi du dossier

Processus ASOC et AMIG. Le référent fait valoir les droits du bénéficiaire (par exemple subside pour assurance-maladie), calcule les prestations financières auxquelles a droit le bénéficiaire sur la base des informations qu'il lui a fournies. Il peut aussi lancer des mesures de réinsertion professionnelle, d'accompagnement social, d'assistance financière par l'intermédiaire d'un fonds ou de gestion.

Le référent effectue un suivi du dossier en rencontrant le bénéficiaire en principe au minimum une fois par mois.

La gestion du dossier nécessite de nombreux échanges physiques du dossier entre l'assistant social et l'assistant administratif et l'envoi de copies de documents au service des enquêtes.

Le dossier papier est conservé au sein du centre d'action sociale depuis son ouverture jusqu'à 6 mois après sa fermeture.

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

Annexes :

- 1) *Préavis financier*
- 2) *Planification des dépenses et revenus d'investissement*
- 3) *Planification des charges et revenus de fonctionnement du projet*



REPUBLIQUE ET
CANTON DE GENEVE

PREAVIS FINANCIER

Ce préavis financier 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 l'emploi, des affaires sociales et de la santé.
- ♦ Objet : Projet de loi ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2'500'000, de 2015 à 2018, pour la mise en place de solutions informatiques à l'Hospice général.
- ♦ Rubrique(s) budgétaire(s) concernée(s) : 07141100 - 5640
- ♦ Politique(s) publique(s) concernée(s) : C- Action sociale
- ♦ Coût total du projet d'investissement :

Dépenses d'investissement	2'500'000
- Recettes d'investissement	0
= Investissements nets	2'500'000

- ♦ Coût total du fonctionnement lié :

Charges liées de fonctionnement	0
- Revenus liés de fonctionnement	0
= Impacts nets sur les résultats annuels	0

- ♦ Planification pluriannuelle de l'investissement :

(en mio de F)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Dépense brute	0.0	0.7	1.1	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	2.5
Recette brute	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Invest. net	0.0	0.7	1.1	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	2.5

- ♦ Planification des charges et revenus de fonctionnement liés et induits :

oui non Les tableaux financiers annexés au projet de loi intègrent la totalité des impacts financiers découlant du projet.

(en mios de F)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dès 2022
NET LIE et INDUIT	-0.01	-0.04	-0.05	-0.30	-0.55	-0.55	-0.55	-0.55

- ♦ Inscription budgétaire et financement (modifier et cocher ce qui convient) :
- oui non Le crédit d'investissement, réparti en tranches annuelles, est inscrit au budget d'investissement dès 2015 conformément aux données des tableaux financiers.
- oui non Un amendement au projet de budget 2015 sera déposé.
- oui non Les charges et revenus de fonctionnement liés et induits de ce projet sont inscrits au budget 2015.
- oui non Le crédit d'investissement et les charges et revenus de fonctionnement liés et induits de ce projet sont inscrits au plan financier quadriennal 2016-2019.
- oui non Ce projet génère des charges de fonctionnement liées nécessaires à sa réalisation (ces charges n'étant pas comprises dans la demande de crédit du présent projet de loi, elles doivent faire l'objet d'une inscription annuelle au budget de fonctionnement).
- oui non Autre(s) remarque(s) la subvention de fonctionnement versée par l'Etat de Genève à l'Hospice général ne sera pas impactée au prétexte des développements des projets informatiques.

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 modèle comptable harmonisé pour les cantons et les communes (MCH2) et aux procédures internes adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le : 11 décembre 2014 Signature du responsable financier du département investisseur :

2. Approbation / Avis du département des finances

oui non Remarque(s) complémentaire(s) du département des finances : _____

Genève, le : *11 décembre 2014* Visa du département des finances :



N.B. : Le présent préavis financier est basé sur le PL, son exposé des motifs, les tableaux financiers et ses annexes transmis le 3 décembre 2014.

1. PLANIFICATION DES DEPENSES ET REVENUS D'INVESTISSEMENT

Projet de loi ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2'500'000, de 2015 à 2018, pour la mise en place de solutions informatiques à l'Hospice général

Projet présenté par le DEAS

(montants annuels, en mio de F)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Dépenses d'investissement	0.6	1.1	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	2.5
Recette d'investissement	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Investissement net	0.6	1.1	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	2.5
Informatique - Subv. Invest.	0.6	1.1	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	2.5
Recettes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aucun	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Recettes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aucun	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Recettes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aucun	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Recettes	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Remarques :

Date et signature direction financière (investisseur) :

11 décembre 2014



2. PLANIFICATION DES CHARGES ET REVENUS DE FONCTIONNEMENT DU PROJET

Projet de loi ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2'500'000, de 2015 à 2018, pour la mise en place de solutions informatiques à l'Hospice général

Projet présenté par le DEAS

(montants annuels, en mio de F)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	dès 2022
TOTAL charges liées et induites	0.01	0.04	0.05	0.30	0.55	0.55	0.55	0.55
Charges en personnel [30]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Biens et services et autres charges [31]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Charges financières	0.01	0.04	0.05	0.30	0.55	0.55	0.55	0.55
Intérêts [34]	0.01	0.04	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Amortissements [33 + 366 - 466]	0.00	0.00	0.00	0.25	0.50	0.50	0.50	0.50
Subventions [363 + 369]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Autres charges [30-36]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL revenus liés et induits	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Revenus [40 à 46]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESULTAT NET LIE ET INDUIT	-0.01	-0.04	-0.05	-0.30	-0.55	-0.55	-0.55	-0.55
RESULTAT NET LIE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESULTAT NET INDUIT	-0.01	-0.04	-0.05	-0.30	-0.55	-0.55	-0.55	-0.55

Remarques :

La subvention de fonctionnement versée par l'Etat de Genève à l'Hospice général ne sera pas impactée au prétexte des développements des projets informatiques.

Date et signature direction financière (investisseur) :

11 décembre 2014

