

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 15 septembre 2021

Projet de loi

de boucllement de la loi 11608 ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2 500 000 francs 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 Boucllement

Le boucllement de la loi 11608 du 4 décembre 2015 ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2 500 000 francs 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 se décompose de la manière suivante :

– Montant brut voté	2 500 000 fr.
– Dépenses brutes réelles	<u>2 492 680 fr.</u>
Non dépensé	7 320 fr.

Art. 2 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 : Michèle RIGHETTI

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les Députés,

1. Introduction

Le présent projet de loi a pour objet le bouclage de la loi 11608 du 4 décembre 2015, qui ouvrait un crédit au titre de subvention d'investissement de 2 500 000 francs 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.

2. Objectifs de la loi 11608

Comme le mentionnait la loi 11608, l'objectif global recherché était d'optimiser le temps de travail social. Il devait être atteint à travers les buts suivants :

- accès et partage simplifiés des documents;
- décharge d'activités de routine;
- réduction du risque de perte de dossiers et de documents;
- 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, la possibilité de traiter une partie des processus de façon électronique.

Conformément aux objectifs stratégiques de l'institution et pour répondre au mieux à ses missions, l'Hospice général a voulu, avec l'aide de cette loi, optimiser le temps de travail que les membres de son personnel consacraient au travail social tout en faisant face à des augmentations annuelles du nombre de bénéficiaires.

Ainsi et parmi les actions retenues, l'Hospice général a souhaité se doter :

- d'un système de gestion électronique de documents (GED) permettant la création et la gestion de dossiers électroniques (eDossier) en lien avec ses

différentes activités (aide sociale, aide aux migrants, gestion des finances et des ressources humaines);

- d'un portail extranet facilitant les interactions avec les usagères et usagers, ainsi qu'avec les partenaires de l'institution, pour, par exemple, le suivi d'un dossier d'usagère ou d'utilisateur ou d'un dossier de candidature à l'embauche;
- de workflows permettant une orchestration et une automatisation de certains processus ou parties de processus.

3. Les réalisations concrètes du projet

De par sa taille, le projet a été décomposé en différents sous-projets : eDossier usager ASOC/AMIG (action sociale/aide aux migrants), eDossier des finances, eDossier du personnel, eDossier hébergement/locaux, extranet, adaptations des applications métiers, workflows et données bureautiques.

Au moment du bouclage de la loi 11608, l'Hospice général estime avoir réalisé 85% du projet global. Le 100% sera atteint dès lors que le eDossier des finances et le eDossier hébergement/locaux (actuellement en phase de conception/réalisation) seront en production dans le cadre de la mise à niveau du socle applicatif.

Les réalisations du projet sont les suivantes :

a) eDossier ASOC/AMIG (eDossier usager) (mars 2016 – mars 2019)

- Implémentation d'une solution de gestion électronique de documents adaptée aux besoins de l'Hospice général comprenant :
 - des outils de numérisation et d'indexation des documents;
 - une plateforme de stockage des documents.
- Création d'un plan de classement et d'un référentiel documentaire permettant la mise en œuvre du eDossier usager (ASOC/AMIG) accessible aux collaboratrices et collaborateurs métiers et aux fonctions de support (service des finances, service des enquêtes, service juridique);
- Intégration des courriers papier et des courriels au sein de l'eDossier;
- Reprise et dématérialisation d'environ 28 000 dossiers papier soit un total de 6 416 576 pages au moment de la mise en production de la solution;
- Suppression d'environ 900 ergas (armoires suspendues) réparties sur l'ensemble des sites;

- Mise en place à l'interne d'un centre de numérisation et de logistique ayant une double fonction : l'indexation des documents et la formation de bénéficiaires de l'Hospice général (mesure d'insertion et d'entraînement en entreprise). Ainsi, pour l'année 2019, le centre de numérisation a :
 - géré la réception de 65 644 courriers;
 - indexé 1 632 000 documents;
 - réalisé les indexations des documents dans un délai de 48 heures durant 179 jours sur 251 jours ouvrés;
 - formé 29 stagiaires (mesure MEE et ETFI) et un apprenti AFP assistant de bureau.
- Mise en place d'un plan d'accompagnement au changement pour les membres du personnel ainsi que pour les usagères et usagers : 250 présentations, démonstrations et jours de soutien ont été proposés aux utilisatrices et utilisateurs pour se familiariser à la GED. Une centaine de collaboratrices et collaborateurs de l'institution ont été mobilisés pour accompagner la mise en production de l'outil sur 50 sites entre juin et novembre 2018;
- Rédaction d'un plan de gouvernance qui décrit le cycle de vie des documents électroniques à l'Hospice général, ceci afin de respecter les exigences légales notamment en termes de valeur probante des documents (authenticité, intégrité et intelligibilité des documents).

La réalisation eDossier usager ASOC/AMIG a permis de couvrir 80% des besoins fonctionnels du projet global. La réalisation des autres fonctionnalités a été financée par les fonds de L'Hospice général (495 000 francs).

b) Adaptations des applications métiers (mars 2016 – février 2020)

- Adaptation des processus métiers concernés;
- Interface utilisatrices ou utilisateurs (GED-EYE) pour l'affichage des documents enregistrés dans la GED;
- Intégration dans le système d'information existant permettant l'interaction avec les « applications cœur métier ».

c) Workflows (mars 2016 – février 2020)

- Rationalisation et harmonisation des modèles de documents utilisés à l'interne;

- Analyse et adaptation des processus métiers;
- Orchestration automatique des processus des documents stockés en GED;
- Intégration du sous-projet workflows dans la solution GED, minimisant ainsi la complexité du projet global.

d) Données bureautiques

La mise en place, ainsi que le transfert des données et des documents bureautiques, n'ont pas été réalisés dans le cadre de ce projet.

Cette thématique sera reprise dans un projet interne dont l'objectif sera de repenser l'environnement bureautique hors GED dans son ensemble, notamment en termes de mise à disposition de plateformes collaboratives qui favorisent la co-création.

e) eDossier des finances (février 2018 – février 2020)

- Création d'un plan de classement et d'un référentiel documentaire permettant la mise en œuvre de l'eDossier des finances;
- Intégration des courriers papier et des courriels au sein de l'eDossier des finances et création d'un nouveau moyen d'enregistrement des documents en GED;
- Rationalisation et optimisation du flux des factures;
- Mise en place d'un plan d'accompagnement au changement pour les membres du personnel ainsi que pour les usagères et les usagers, de même que des formations;
- Mise à jour du plan de gouvernance en y intégrant les nouveaux éléments de ce sous-projet.

Les phases d'initialisation et d'analyse préliminaire de ce sous-projet ont été réalisées. Au moment du bouclage de la loi 11608, la phase de conception et de réalisation de la solution est en cours, et la mise en production est prévue pour début 2021 et sera intégrée à l'évolution de la plate-forme applicative.

f) eDossier hébergement/locaux (février 2018 – février 2020)

- Création d'un plan de classement et d'un référentiel documentaire permettant la mise en œuvre de l'eDossier hébergement/locaux;
- Intégration des courriers papier et des courriels au sein de l'eDossier hébergement/locaux;

- Mise en place d'un plan d'accompagnement au changement pour les membres du personnel ainsi que pour les usagères et les usagers, de même que des formations;
- Mise à jour du plan de gouvernance en y intégrant les nouveaux éléments de ce sous-projet.

Les phases d'initialisation et d'analyse préliminaire de ce sous-projet ont été réalisées. Au moment du bouclage de la loi 11608, la phase de conception et de réalisation de la solution est en cours, et la mise en production est prévue pour début 2021 et sera intégrée à l'évolution de la plate-forme applicative.

g) eDossier du personnel

La dématérialisation du processus d'engagement a été réalisée en 2019 et cela indépendamment de la loi 11608. Ainsi, le suivi des dossiers de candidature, l'interaction avec les candidates et candidats et la gestion de leurs documents sont aujourd'hui dématérialisés et répondent aux objectifs qui étaient préalablement prévus dans la loi.

La dématérialisation des dossiers des membres du personnel n'est pas réalisée dans le cadre de cette loi.

h) Extranet

Ce sous-projet n'est pas réalisé dans le cadre de la loi 11608. Le périmètre de ce sous-projet étant très large, un travail de collaboration important avec les partenaires externes (étatiques et non étatiques) doit être entrepris pour permettre une mise à disposition et des échanges documentaires de manière ergonomique et sécurisée. De même, l'analyse des besoins des usagères et usagers en matière d'extranet, ainsi que la sensibilisation à l'utilisation d'un nouvel outil, n'ont pu être effectuées durant la période couverte par la loi. Ainsi, la conception du site extranet, la consultation de l'eDossier par l'usagère ou l'utilisateur ainsi que l'insertion de ses documents feront partie d'un autre projet (encore à définir) dont le périmètre devra être évalué, car il doit prendre en compte un travail de collaboration important avec les partenaires externes (étatiques et non étatiques).

4. Quelques exemples de résultats

La mise en place de la GED à l'Hospice général a permis d'optimiser comme prévu le temps du travail social, notamment à travers de nouvelles opportunités de collaboration dans le partage d'informations.

Les gains en efficacité ont par exemple été observés dans les domaines suivants :

- fluidité et continuité de la prise en charge de l'usagère ou de l'utilisateur; plus besoin de transfert de dossiers papier puisque les dossiers sont accessibles depuis tous les sites;
- amélioration de l'accès aux documents ainsi que de leur mise à disposition, notamment grâce à la dématérialisation de certains processus métiers (workflow);
- documents du dossier disponibles pour tous les métiers et de manière simultanée;
- transmission d'information plus efficace grâce à la recherche de documents par métadonnées (mots-clés par exemple) ou par reconnaissance de caractères;
- suppression des contraintes physiques et géographiques liée à la dématérialisation des documents, augmentant ainsi la capacité à avoir une organisation agile et ouvrant notamment de nouvelles opportunités en matière de mobilité et de télétravail;
- baisse de la perte de documents;
- gain de place dans les unités suite à la numérisation des dossiers et à la suppression des ergas (armoires suspendues) ouvrant de nouvelles opportunités d'aménagement des espaces de travail;
- frais d'archivage réduits à terme;
- réduction de 20,7% de la consommation de papier sur l'année 2019;
- modernisation et amélioration de l'image de l'institution auprès des usagères et utilisateurs, ainsi que des partenaires;
- possibilité pour les bénéficiaires de transmettre désormais des documents scannés;
- contrôle des dossiers facilité grâce à la centralisation;
- continuité du travail des membres du personnel durant la période de semi-confinement liée au COVID-19, grâce au télétravail couplé à la GED.

5. Aspects financiers

Afin de respecter le montant total du crédit accordé, l'Hospice général a choisi de financer la partie résiduelle de deux sous-projets initialement prévus au crédit susmentionné au travers de sa réserve conjoncturelle. Il s'agit des sous-projets eDossier des finances et eDossiers hébergements/locaux.

Par ailleurs, au terme du projet, les engagements auprès des fournisseurs, menés dans le respect des règles budgétaires, ainsi que la redéfinition du périmètre d'autres sous-projets, ont permis d'arriver à un montant non dépensé de 7 320 francs, représentant 0,29% du crédit de 2 500 000 francs ouvert au titre de subvention cantonale d'investissement.

Enfin, l'activation des charges en investissement a été comptabilisée conformément aux normes IPSAS et les charges activées ont été intégralement supportées par l'Hospice général.

6. Conclusion

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

Annexe :
Préavis financier



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 la cohésion sociale (DCS).
- ♦ Objet : Projet de loi de bouclage de la loi 11608 ouvrant un crédit au titre de subvention d'investissement de 2 500 000 francs, 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 (HG).

♦ Financement :

Pour un montant total voté de 2 500 000 francs, les dépenses brutes effectives s'élèvent à 2 498 680 francs. Un non dépensé de 7 320 francs est à constater.

♦ Remarques (modifier et cocher ce qui convient) :

oui non Ce projet de loi de bouclage est présenté dans le délai de 24 mois après la date de remise de l'ouvrage à l'utilisateur fixé par la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat (D 1 05).

oui non Le crédit initial voté a été dépassé

oui non Autre remarque : -

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 dispositions d'exécution adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le : 25.06.2021 Signature du responsable financier :

2. Approbation / Avis du département des finances

oui non Remarque complémentaire du département des finances :
Cette loi a été identifiée comme étant une loi à boucler dans
le cadre des comptes 2020 (Tome 3, annexe 5).

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

Genève, le :

Visa du département des finances :

8 juin 2021

MD H. B...

N.B. : Le présent préavis financier est basé sur le PL et son exposé des motifs transmis le 04 juin 2021.