



Date de dépôt : 25 juillet 2022

Rapport

de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat 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

Rapport de Christian Flury (page 3)

Projet de loi (13019-A)

de bouclement 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 Bouclement

Le bouclement 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.

Rapport de Christian Flury

Sous la présidence de M^{me} Nicole Valiquer Grecuccio, la commission des travaux a étudié le projet de loi en question lors de sa séance du 28 juin 2022. La commission était assistée par M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique près le SGGC, et M. Matthias Bapst, responsable du budget des investissements au DF.

Le procès-verbal de cette séance a été rédigé par M^{me} Garance Sallin.

Que toutes ces personnes soient remerciées du précieux soutien apporté à la commission.

Présentation du projet de loi

La commission reçoit : M. Aldo Maffia, directeur de l'OAIS, M^{me} Renée Zellweger Monin, secrétaire générale de l'Hospice général, et M. Othmar Kobler, directeur finances et exploitation de l'Hospice général, DCS

M. Maffia explique que ce projet de loi de bouclage concerne une subvention d'investissement, accordée par l'Etat à l'Hospice général. Celle-ci a été utilisée conformément à la demande. Une démonstration de ce qui a été réalisé a été faite, et c'était d'autant plus enrichissant que pour un certain nombre de services de l'administration cantonale, dans le cadre d'un futur développement, il y a des éléments extrêmement utiles qui pourront être partagés avec l'Hospice. Cela permet notamment une meilleure coopération. L'intention générale était de travailler par lots, plutôt que d'avoir une énorme loi traitant l'ensemble, afin d'avoir des thématiques bien précises pour finir chaque étape, en rendre compte, puis pouvoir repartir sur d'autres demandes. Cette manière de fonctionner porte plutôt ses fruits.

M^{me} Zellweger Monin indique qu'il y avait une ambition assez grande à l'origine de ce projet, qui se divisait en plusieurs composantes autour de la dématérialisation du dossier de l'utilisateur. Il y avait aussi le dossier des finances, le dossier RH, l'extranet et les données bureautiques. Ils ont commencé par ce qui était le plus fondamental pour eux, à savoir le dossier dématérialisé de l'utilisateur. Auparavant, les collaborateurs devaient manipuler environ 28 000 dossiers sous format papier, ce qui représentait beaucoup en termes de temps et de moyens. L'idée a donc été de dématérialiser ces dossiers.

Aujourd'hui, les documents se trouvent donc sur une plateforme et sont accessibles par les collaborateurs de l'Hospice. Cela permet aux différents métiers de travailler conjointement, ce qui apporte beaucoup de fluidité. Ils

ont aussi commencé à accompagner les usagers afin qu'ils puissent fournir les documents, si possible, sous forme électronique. Ils intègrent au fur et à mesure ces documents dans le système. Ils ont aussi dû accompagner leurs collaborateurs dans ce changement : cette migration du papier à l'électronique s'est bien passée, même si l'on doit toujours améliorer et former les collaborateurs. La deuxième phase du projet concernait les finances et les locaux (hébergement, appartements, etc.). Ces parties n'étaient pas terminées au moment du bouclage de la loi. Cette phase-là est désormais terminée aussi. Cela concerne essentiellement le traitement de factures.

Le « eDossier » local a été mis en production début juin 2022. Il y a des parties qui n'ont pas été abordées dans le cadre du projet, car en développant les deux premières phases ils ont réalisé qu'il faudrait encore intégrer d'autres composantes, par exemple l'extranet et le compte utilisateur pour que les usagers puissent transmettre et recevoir des documents. Tout un travail a dû être fait avec les usagers pour être sûr de mettre à disposition quelque chose qui soit pertinent. Il en est de même pour la partie du dossier du personnel, qui sera traitée différemment. Ce projet représente un grand pas pour l'Hospice, et cela leur a grandement facilité la tâche pendant la pandémie.

En réponse à un député (PDC) qui demande comment la confidentialité des données est assurée, M^{me} Zellweger Monin précise que tous les documents se trouvent sur le serveur de l'Hospice. La confidentialité est assurée au travers des droits donnés aux travailleurs sociaux sur l'accès en ligne aux documents selon le profil du collaborateur. Certains collaborateurs de l'Hospice n'ont pas du tout accès à ces données.

En réponse à un député (Ve) qui demande ce qu'il en est du télétravail à l'Hospice et s'il est principalement lié à la pandémie, M^{me} Zellweger Monin répond qu'avant la pandémie, environ 10% des collaborateurs faisaient usage de la possibilité de télétravailler. C'est une option et non un droit. Avec la pandémie, ils ont dû passer au fait d'avoir la quasi-totalité des collaborateurs en télétravail.

A ce même député (Ve) qui demande s'il y a désormais plus de télétravail qu'avant la pandémie, M^{me} Zellweger Monin répond par l'affirmative. Les personnes travaillant à distance sont plus nombreuses qu'avant, mais l'Hospice leur demande de revenir au bureau, car rien ne remplace le contact avec les usagers. De plus, tout ce qu'ils prévoient de développer dans le futur au niveau numérique tiendra compte de l'appétence pour le numérique qui peut beaucoup varier selon les collaborateurs et selon les usagers.

A un député (PLR) qui relève que le projet de loi indique qu'ils vont financer par leurs propres moyens les compléments des sous-projets et qui demande quelle somme cela représente, M. Kobler répond que cela représente environ 803 000 francs.

Au même député (PLR) qui explique que son analyse personnelle est que l'effort de l'Hospice d'utiliser ses fonds propres a permis d'affecter 800 000 francs qui auraient pu être payés par la subvention, M^{me} Zellweger Monin répond par l'affirmative ; ils auraient toutefois eu le choix de ne pas le faire. Ils auraient pu s'arrêter là mais, comme ils avaient commencé, ils ont voulu continuer.

Il revient sur le développement de l'extranet, qui n'a pas pu être financé. Il demande s'il y a une échéance pour la suite de ces projets.

M^{me} Zellweger Monin indique que, pour la partie concernant le compte utilisateur, ils ont déjà fait des ateliers avec des usagers, via un prototype, afin de s'assurer que c'est utilisable. En principe, ils visent de le déployer l'année prochaine. Cela sera pris dans le cadre du projet Mobilité et nouvelles technologies, voté fin 2020. L'enveloppe budgétaire est déjà accordée.

En réponse à un député (MCG) qui demande comment ils gèrent la question de la confidentialité en télétravail lorsque leurs collaborateurs se trouvent à l'étranger, M^{me} Zellweger Monin précise que leur canal de connexion à distance est sécurisé. Il reproduit l'espace de travail du collaborateur sur l'ordinateur qu'il utilise à la maison. Le collaborateur s'engage à installer des antivirus, etc. Concernant le contrôle, ils ne font pas de visite à domicile pour vérifier si les antivirus sont installés, mais le canal est sécurisé.

M. Kobler précise que toutes les données sont cryptées.

M. Maffia ajoute qu'il s'agit du même système que l'Etat, que ce soit depuis la France voisine ou depuis le canton de Vaud. C'est un canal verrouillé, où il faut s'identifier par mot de passe puis mettre un code de sécurité obtenu par SMS. Une fois que la connexion est faite, c'est en crypté.

Un député (S) demande s'ils changeraient des choses dans le processus de gestion électronique de documents si cela était à refaire. Il demande s'ils sont sous le parapluie de l'Etat pour toute l'infrastructure.

M^{me} Zellweger Monin répond que, s'il fallait changer quelque chose, elle centrerait probablement plus. Il y a beaucoup de composantes différentes répondant à des logiques différentes. Ils ont mis l'accent sur le dossier usager, car il y a une unité de matière. Sur la réalisation en tant que telle, il y a peu de choses qu'ils feraient différemment. Ce qui était très important était l'accompagnement au changement : même si les collaborateurs avaient envie

de ce système, il y avait des craintes quant à ce nouvel outil. L'accompagnement a donc été fondamental. Dans la conception en tant que telle, la seule chose qui pourrait être imaginée différemment serait l'archivage, en intégrant des règles d'archivage automatisées. Concernant les cyberattaques, ils ont une collaboration étroite avec l'OCSIN, mais l'Hospice a son propre système d'information. Ils n'ont donc pas forcément les mêmes dispositifs.

A un député (Ve) qui demande dans quelle mesure ils ont collaboré avec l'OCSIN dans ce développement, et à quel point ce système pourrait être partageable avec d'autres entités, dans d'autres domaines, M^{me} Zellweger Monin précise que l'OCSIN a été consulté au départ du projet. L'Hospice dispose de son propre système, mais a veillé à avoir un certain nombre de points d'accroche, afin de permettre une ouverture vers d'autres systèmes potentiels. Leur souhait est d'aller à terme vers un système qui facilitera les échanges avec d'autres partenaires.

M. Maffia ajoute qu'il y a une réflexion qu'ils doivent mener pour un certain nombre de services sociaux. Pour les futurs développements qu'ils feront, ils regardent avec beaucoup d'intérêt ce qu'a fait l'Hospice, notamment pour en tirer des enseignements et de bonnes pratiques, mais aussi et surtout dans une logique d'échange d'informations. Dans le futur, ils souhaiteraient que, lorsqu'un utilisateur demande une prestation sociale, il y ait la possibilité de partager ses documents s'il en a déjà fourni un certain nombre qui sont encore valables. Au-delà de la technique, il faut voir comment on peut s'autoriser à faire de l'échange d'informations. La loi sur le RDU prévoit quels services ont le droit de s'échanger des informations. L'architecture qu'ils vont bâtir dans leurs développements futurs aura pour but de faciliter la transition aussi sur le plan des informations à disposition.

En réponse à un député (Ve) qui demande si sur le plan informatique le programme de l'Hospice peut être exporté à l'assurance-maladie, M. Maffia indique que ce n'est pas forcément le cas. Les techniciens devront le déterminer quand ils exprimeront leurs besoins futurs ; sur cette base-là, ils verront si le programme peut être repris à l'identique. Entre-temps, la technologie aura aussi sans doute évolué.

Au terme de cette présentation, aucun député ne demandant la parole ni ne souhaitant faire de déclaration, la présidente enchaîne avec les procédures de vote.

Procédures de Vote

Vote en 1^{er} débat

La présidente met aux voix l'entrée en matière du **PL 13019** :

Oui :	14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 3 PLR, 1 UDC, 2 MCG)
Non :	—
Abstentions :	—

L'entrée en matière est **acceptée**.

Votes en 2^e débat

La présidente procède au vote du 2^e débat :

Titre et préambule pas d'opposition, **adopté**

Art. 1 Bouclement
pas d'opposition, **adopté**

Art. 2 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat
pas d'opposition, **adopté**

Vote en 3^e débat

La présidente met aux voix l'ensemble du **PL 13019** :

Oui :	14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 3 PLR, 1 UDC, 2 MCG)
Non :	—
Abstentions :	—

Le PL 13019 est **accepté**.

Après avoir désigné le rapporteur et fixé le délai de restitution du rapport, la commission préavise un traitement de ce projet de loi en catégorie III / Extraits.

Mesdames et Messieurs les députés, la commission des travaux vous recommande d'accepter largement ce projet de loi de bouclement de la loi 11608 qui a permis la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents, d'un environnement collaboratif et d'un extranet de l'Hospice général et qui nous revient avec un non-dépensé d'un peu plus de 7300 francs.