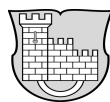


Message du Conseil communal au Conseil général

**Achat d'un logiciel de gestion sociale et comptable pour
le Service des Curatelles d'adultes**

(du 19 avril 2016)



VILLE DE FRIBOURG

Message du Conseil communal

au

Conseil général

du 19 avril 2016

N° 2 - 2016 - 2021

Achat d'un logiciel de gestion sociale et comptable pour le Service des Curatelles d'adultes

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les Conseillers généraux,

A. Contexte

Actuellement, le Service des curatelles d'adultes, ci-après SCA, doit faire face à un afflux chronique de mandats, soit 10% de plus par année, depuis l'introduction de la nouvelle loi sur la protection de l'enfant et de l'adulte. L'augmentation du personnel n'a pas suivi l'augmentation du nombre de mandats dans la même proportion et l'outil informatique à disposition n'est plus adapté au traitement du volume croissant d'opérations comptables réalisées par le SCA.

Le SCA reste l'un des derniers en Suisse à ne pas utiliser les paiements par voie informatique mais au contraire par l'utilisation d'ordres papier. Postfinance a informé le SCA de sa volonté de supprimer le traitement des ordres de paiement papier dans le courant de l'année 2017 estimant que suffisamment de solutions informatiques existent sur le marché. Il s'agit également d'une prestation relativement coûteuse étant donné que les ordres papier qui sont traités par Postfinance sont taxés à un tarif supérieur aux ordres traités par la voie électronique. A cela, il convient encore d'ajouter le risque d'erreur relativement élevé que génère le traitement manuel de ces ordres de paiement. Pour mémoire, rappelons que le SCA en génère plus de 43'000 par année.

Implémenté en 1999, le système informatique actuel Citizen n'a pas évolué de concert avec les solutions informatiques développées et mises à disposition sur le marché, si bien qu'il s'est retrouvé dépassé assez rapidement. Initialement, ce programme n'a également pas été développé pour traiter le nombre d'opérations que le service connaît aujourd'hui, mais un nombre plus restreint.

Au fur et à mesure des années d'utilisation, le personnel du SCA a dû sans cesse adapter sa manière de travailler pour pallier les problèmes qui survinrent les uns après les autres dans l'utilisation courante de ce logiciel. Il sied encore de relever qu'après plus de 15 ans d'utilisation, le programme n'est pas exempt de « bugs » étant donné qu'une erreur a été constatée récemment dans le report des soldes ainsi que dans l'impression des comptes notamment pour la Justice de Paix.

Le manque de lisibilité et de clarté du programme est une source de tensions entre les collaborateurs du SCA.

Dans un avenir proche, la manière d'appréhender les paiements par le SCA est condamnée. A cela s'ajoute que le nombre de mandats va encore croître au vu du développement futur de la Ville.

B. Analyse

Sur proposition du Groupe de Travail Solutions (GTSol), un comité de pilotage a été mis sur pied afin de sonder les possibilités d'optimisation des processus comptables généraux de la Ville de Fribourg. Une grande analyse a été effectuée et il est apparu que l'outil actuellement à disposition, le logiciel Citizen de la maison T2i, ne répondait plus aux exigences actuelles du SCA.

Dans ce cadre, la maison T2i a été sollicitée pour fournir une solution d'amélioration du trafic des paiements. Les offres reçues présentent des montants trop élevés par rapport aux petites améliorations proposées. Pour obtenir un simple module de gestion des factures et des paiements actuel et en adéquation avec les processus bancaires et postaux en vigueur, le montant de la facture s'élèverait à plus de CHF. 200'000.00.

Par ailleurs, les améliorations indiquées ci-avant ne résolvent pas les problèmes constatés qui ont trait à d'autres modules existant du programme Citizen (soldes des comptes, etc.).

De ce fait, il est impératif de proposer une solution répondant aux contraintes et aux besoins actuels par la recherche et l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion sociale et comptable.

Des contacts ont été pris avec des services similaires au SCA en Suisse afin de connaître leur fonctionnement et les outils à disposition.

Afin d'éviter de retomber dans les écueils connus avec le programme Citizen, les conditions suivantes ont été posées :

- le programme doit être reconnu et utilisé dans une large mesure en Suisse par plusieurs Services similaires;
- la société éditrice de la solution doit être stable et bien établie en Suisse;
- la société éditrice doit comporter une équipe de plus de 5 collaborateurs (développement, partie métier, helpdesk);
- l'outil doit être complet et déjà fonctionnel pour des grandes équipes (plus de 20 collaborateurs);
- la gestion du trafic des paiements doit être intégrée et répondre aux normes actuelles et futures;
- la solution doit intégrer une gestion documentaire (prévision de la GED), une gestion des tâches (organisation inter-secteurs) et le suivi financier (budget, visualisation des comptes en temps réel).

Les recherches ont été effectuées dans un premier temps sur Fribourg sans succès. Le Sitel (Service informatique de l'Etat de Fribourg) ne pouvant répondre aux demandes qu'après un processus d'analyse et de développement long et coûteux.

Cette solution n'a donc pas été retenue au vu de l'impératif temporel fixé par Postfinance.

C. Proposition de solution

Suite à ces analyses et à différents contacts, le groupe de travail s'est tourné vers une solution qui répond le mieux aux critères fixés : le logiciel KiSS de la maison Bedag à Berne.

La maison Bedag est une société anonyme de droit privé dont le capital-actions appartient entièrement à la Ville de Berne. Elle compte plus de 400 employés et est active sur l'ensemble du territoire suisse.

Le logiciel KiSS est déjà utilisé de longue date par les Services des curatelles et sociaux des Villes de Berne, Zürich, Bâle ainsi que par le Canton du Jura pour ne citer que les principaux.

Le programme a été développé en collaboration avec des professionnels de la branche et les tests menés par le groupe de travail ainsi que des délégations du SCA ont mis en lumière ses qualités.

Les aspects liés à la législation en vigueur dans le domaine de la curatelle y sont intégrés.

Le Conseil communal avait informé la Commission financière de cette problématique, lors des séances consacrées au budget 2016. Aucun montant n'a cependant pu être inscrit dans les investissements car le coût n'était pas connu.

Le Conseil communal propose dès lors l'achat du logiciel Kiss de la maison Bedag AG.

La valeur du marché est supérieure à CHF 150'000.00, valeur seuil pour les prestations de service; il ne peut pas être adjugé selon la procédure de gré à gré (art. 41 al. 1 let. d RMP). D'une valeur inférieure à CHF 250'000.00, il pourrait être adjugé selon la procédure sur invitation (art. 41 al. 2 let. c RMP). Toutefois, au vu des motifs expliqués ci-dessus, le marché sera adjugé selon la procédure de gré à gré exceptionnelle, conformément à l'art. 9 al. 1 lettre c du règlement sur les marchés publics¹ (cf. art. 41 al. 3 RMP).

D. Coûts

Une estimation, sur la base du nombre d'utilisateurs au SCA a été effectuée. Les montants représentent l'achat d'un programme complet (gestion sociale, comptable et administrative) :

¹ Indépendamment de la valeur du marché, l'adjudicateur peut adjuger un marché directement, sans lancer d'appel d'offres, si l'une des conditions suivantes est remplie :

c) un seul soumissionnaire entre en considération en raison des particularités techniques ou artistiques du marché ou pour des motifs relevant du droit de la propriété intellectuelle, et il n'existe pas de solution de rechange adéquate ;

Modules communs - licences	50'000.00
Modules spécifiques SCA	30'000.00
Direction/config./Installation	8'000.00
Reprise des données : concept migration	8'500.00
Formation	8'500.00
Reprise des données effectives	25'000.00
Interface avec les données du contrôle de l'habitant	20'000.00
Investissements connexes (e-banking)	20'000.00
TVA	13'600.00
Total investissement	183'600.00
Maintenance et coût régulier, charges annuelles	30'000.00
Dès l'année suivant la mise en production	

E. Budget

La Commission financière a déjà été sensibilisée à cette problématique lors de l'élaboration du budget 2016.

Aucun poste budgétaire n'a été demandé car le processus d'analyse n'avait pas encore été engagé et les contraintes liées au trafic des paiements (pour 2017) n'étaient pas encore connues à ce moment-là. De plus, le nouveau Chef du SCA a pris ses fonctions en septembre 2015 seulement, la problématique latente a été prise en main dès ce moment-là, alors que le budget 2016 avait déjà été établi.

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL DE LA VILLE DE FRIBOURG

Le Syndic :

La Secrétaire de Ville :

Thierry Steiert

Catherine Agustoni

LE CONSEIL GÉNÉRAL DE LA VILLE DE FRIBOURG

Vu :

- la Loi du 25 septembre 1980 sur les communes et son Règlement d'exécution du 28 décembre 1981;
- le Message du Conseil communal n° 2 du 19 avril 2016;
- le rapport de la Commission financière,

Arrête :

Article premier

Le Conseil communal est autorisé à engager un montant de CHF 183'600.--, destiné à l'achat d'un logiciel de gestion sociale et comptable pour le Service des curatelles d'adultes.

Article 2

Cet investissement sera financé par l'emprunt et amorti selon les prescriptions légales.

Article 3

La présente décision est sujette à référendum, conformément à l'article 52 de la Loi sur les communes et à l'article 23 du Règlement d'exécution de ladite loi.

Ainsi adopté par le Conseil général de la Ville de Fribourg, le

AU NOM DU CONSEIL GENERAL DE LA VILLE DE FRIBOURG

Le Président :

La Secrétaire de Ville adjointe:

Christophe Giller

Nathalie Defferrard Crausaz