

## **N° 46 : (OCP) audit de légalité et de gestion, relatif à la mise en œuvre de la loi 9332 concernant la gestion électronique des dossiers (GED) rapport publié le 14 décembre 2011**

La Cour a émis 7 recommandations. Elles ont toutes été acceptées spontanément par l'audité.

5 recommandations sont en cours de réalisation et 2 restent sans effet.

Parmi les **5 recommandations en cours**, il est à noter la mise en place d'une organisation de projet spécifique à la GED/OCP. Le nouveau projet a été baptisé SAPHIR (**S**olution **A**daptée et **P**erformante pour l'**H**armonisation et l'**I**ndexation des **R**éférences).

Par ailleurs, l'OCP a initié les travaux suivants :

- Mise en place de groupes de travail en lien avec les axes d'amélioration proposés par la Cour.
- Identification de trois lots d'amélioration de l'ergonomie de l'outil :
  - Lot 1 : Indexation
  - Lot 2 : Visualisation des documents (vignettes)
  - Lot 3 : Onglet GED (dossier Marceau)
- Analyse de différentes options de scannage, contrôle qualité et pré-indexations (choix notamment du format PDF) ; contact pris entre l'OCP et le CTI pour organiser un atelier avec les opérateurs,
- Validation par les utilisateurs du support (papier et vidéo) et de la structuration du manuel utilisateur,
- Réflexion prévue en matière de définition des processus métier dans le cadre du « pré-traitement ».

Les **2 recommandations restées sans effet** sont celles relatives à la sécurité de l'information et au contrôle interne. Elles seront mises en œuvre à l'issue de la finalisation de l'analyse documentaire et de la redéfinition des processus en lien avec le passage en « pré-traitement ».

La Cour effectuera un suivi plus détaillé de la mise en œuvre des différentes améliorations en lien avec la gestion électronique des documents lors du suivi 2013 des recommandations. En effet, la majeure partie des travaux en cours devrait être terminée fin 2012.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° 46 : GED OCP</b>					
4.2.4	<p><b>cf. constat 1</b></p> <p>La direction de l'OCP est invitée, avec l'aide du CTI, à améliorer l'ergonomie actuelle de l'onglet GED. Il serait notamment utile aux collaborateurs d'avoir une visualisation par vignette des documents composant le dossier numérique. Ceci devrait permettre une identification rapide et immédiate de la nature et des informations contenus dans les documents numérisés.</p> <p>Il conviendra de déterminer dans les plus brefs délais :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des améliorations de l'indexation actuelle de traitement. Ces dernières devraient essentiellement porter sur la simplification des types de documents (formulaire, lettre, quittance, pièce d'identité, etc.) et les limiter à un nombre raisonnable soit une douzaine.</li> <li>Une indexation métier qui devrait être basée sur la chronologie de traitement des informations. Il conviendrait pour cela de poursuivre la réflexion actuelle menée par l'OCP de classer les documents numériques propres à un administré selon le « cycle de vie » chronologique de cet administré (réflexion nommée à l'interne « dossier Marceau »).</li> </ul>	3	Nouveau chef de projet GED	31.10.2012  (31.05.2012 initial)		<p>En cours.</p> <p>Trois lots d'amélioration ont été identifiés par les utilisateurs au cours de près de 25 séances de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lot 1. Indexation, pour partie en phase de test, de réalisation ou de chiffrage</li> <li>Lot 2 : Visualisation des documents (vignettage), phase de spécification terminée, en cours de chiffrage</li> <li>Lot 3 : Onglet GED (dossier Marceau), étude en cours au niveau métier OCP.</li> </ul> <p>Un recensement d'autres demandes d'améliorations a également été effectué.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° 46 : GED OCP</b>					
4.2.4	<p><b>cf. constat 3</b></p> <p>La Cour recommande à l'OCP d'effectuer une analyse des besoins (OCR, code-barres, etc.) afin d'identifier si une modernisation du parc scanner et du logiciel de numérisation est nécessaire. Ceci notamment afin de faciliter les évolutions futures de l'organisation de l'OCP liée à la GED (voir chapitre 4.3).</p>	3	Nouveau chef de projet GED	30.09.2012  (31.05.2012 initial)		<p>En cours.</p> <p>Les différentes options de scannage, contrôle qualité et pré-indexation ont été analysées. Le lien entre la refonte des formulaires et les besoins en traitement d'images lors du scannage (qualité, OCR) a été identifié. Le format PDF a été choisi, incluant la génération de vignettes. Une solution permettant d'attribuer un même document à plusieurs administrés lors de l'indexation a été trouvée.</p> <p>Des contacts ont été pris avec l'équipe GED du CTI afin d'organiser un atelier avec les opérateurs.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° 46 : GED OCP</b>					
4.2.4	<b>cf. constat 5</b> La direction de l'OCP est invitée à mettre à jour et à communiquer le manuel utilisateur aux collaborateurs. La Cour recommande également l'organisation de formations complémentaires sur l'outil informatique aux collaborateurs.	2	Nouveau chef de projet GED	31.10.2012 (31.05.2012 initial)		En cours.  Les supports (papier et vidéo) du manuel et la structuration du document papier ont été validés par les utilisateurs. Une version 0 décrivant les fonctions actuelles a été réalisée et diffusée. Cette version étant appelée à évoluer profondément avec la mise en production des améliorations ergonomiques demandées, elle sera modifiée et complétée au fur et à mesure des livraisons. Les vidéos seront quant à elles produites à l'occasion de ces livraisons. Par ailleurs, une newsletter informant les utilisateurs des mises en production, comme de l'état d'avancement des principaux travaux en cours et des "trucs & astuces", sera publiée dès la fin juin.

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)			Suivi par la Cour	
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° 46 : GED OCP</b>					
4.3.4	<p><b>cf. constats 1 et 2</b></p> <p>La direction de l'OCP est invitée à mettre en place une GED en pré-traitement. Ce mode est également utilisé par d'autres services de l'Etat de Genève ou offices de la population d'autres cantons ou villes suisses. Pour ce faire, il conviendrait de procéder aux modifications organisationnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusionner les secteurs courrier et dossiers GED afin de n'avoir qu'un seul et unique point de traitement du courrier (tri et numérisation).</li> <li>• Numériser les documents dès leur réception afin de permettre aux collaborateurs un traitement par voie électronique des dossiers. Cette organisation « pré-traitement » permet de supprimer le flux papier.</li> <li>• Organiser un tri électronique des documents entrants avec des règles de gestion permettant une attribution automatique du courrier par type de prestation.</li> <li>• Supprimer les exceptions à la numérisation (types d'autorisations « N », « F » « B » et « L ») afin d'avoir une règle simple et unique qui est la numérisation de tous les documents</li> </ul>	3	Directeur général OCP	31.12.2012		<p>En cours.</p> <p>Un groupe de travail dédié à la mise en place des processus métiers dans le cadre du « pré-traitement » a été constitué. Ses séances d'analyse débuteront sur la base du résultat des travaux d'analyse documentaire en cours (cf. 4.2.4).</p> <p>Toutefois, différentes pistes ont d'ores et déjà été notées en matière de traitement du courrier et de numérisation des documents au travers de visites effectuées ou agendées dans d'autres services exploitant une GED. Ces pistes incluent la lecture des codes ICAO contenus dans les documents d'identité, la production de "smart forms" pour les documents réentrants et la mise en place de tables maîtresses communes entre le site Web de l'office et l'application CALVIN.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
4.4.4	<p><b>cf. constat 1</b></p> <p>La direction de l'OCP est invitée à définir et formaliser ses besoins en matière d'archivage de documents ainsi que les règles spécifiques en matière de délais de conservation, de niveau de protection des documents et de conditions d'utilisations futures potentielles. Ce document devra préciser également les besoins propres aux archives cantonales et fédérales (cf LAr et LARCH).</p> <p>De même, la direction de l'OCP devra s'assurer que la nouvelle évolution de la GED permettra de respecter les normes de protection des données et notamment de numériser au format PDF-A. Enfin, le stock de documents actuellement stockés au format « TIFF » devra être converti au format PDF-A.</p>	2	Nouveau chef de projet GED	31.12.2012		<p>En cours.</p> <p>Les travaux d'analyse documentaire en cours (cf. 4.2.4) sont pilotés par l'archiviste départementale et incluent la mise en place d'un plan d'archivage conforme aux normes en vigueur.</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
	<b>N° 46 : GED OCP</b>					
4.4.4	<p><b>cf. constats 2, 3 et 4</b></p> <p>La direction de l'OCP est invitée à définir et formaliser ses besoins sous forme de politique en matière de sécurité de l'information en relation avec les documents numérisés et utilisés dans le traitement des dossiers.</p> <p>Cette politique devrait notamment mentionner le niveau de confidentialité des documents et les règles d'utilisation associées. La politique doit contenir également les principes d'accès aux données/documents en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la nature des documents accédés,</li> <li>• Rôle et fonction des utilisateurs,</li> <li>• Des niveaux de confidentialité,</li> <li>• Du type de fonctionnalités (exemple : masquage, copie, envoi email, impression, etc.).</li> </ul> <p>La politique doit également tenir compte du respect de la vie privée des administrés dans le cadre notamment de la LIPAD. De même, pour la GED, l'OCP devra se conformer à la loi en matière de déclaration aux préposées cantonales à la protection des données et à la transparence et définir les contrôles à réaliser afin de vérifier la correcte application des règles énoncées dans la politique.</p> <p>Enfin, l'OCP est invité à définir et mettre en œuvre les droits d'accès sur la base de la politique de sécurité qui aura été définie.</p>	2	Cheffe du service juridique OCP	31.12.2012		<p>Sans effet.</p> <p>La politique de sécurité de l'OCP en matière documentaire sera définie sur la base des travaux d'analyse documentaire en cours (cf. 4.2.4) d'une part et en regard des processus métiers qui auront été décrits d'autre part (cf. 4.3.4).</p>

Réf.	Recommandation / Action	Mise en place (selon indications de l'audité)				Suivi par la Cour
		Risque 4 = Très significatif 3 = Majeur 2 = Modéré 1 = Mineur	Responsable	Délai au	Fait le	Commentaire
4.4.4	<p><b>cf. constat 5</b></p> <p>La direction de l'OCP, et notamment son responsable du contrôle interne, sont invités à réaliser des contrôles a posteriori réguliers des consultations et des utilisations réalisées à l'aide de la GED. Ces contrôles pourront nécessiter l'extraction de données (logs) de CALVIN par le CTI et la réalisation d'analyses à l'aide d'un simple tableur. Par ailleurs, l'OCP devra définir une procédure encadrant ce type de contrôle.</p>	2	contrôleur interne OCP	31.12.2012		<p>Sans effet.</p> <p>Une matrice de contrôle sera établie, adaptée aux processus de la GED en « pré-traitement », dans la foulée de la mise en œuvre desdits processus.</p>