

## **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.

Les 7 recommandations sont en cours de réalisation. Durant l'année écoulée, l'OCP a mis en place une organisation de projet spécifique à la GED et a lancé le projet SAPHIR (**S**olution **A**daptée et **P**erformante pour l'**H**armonisation et l'**I**ndexation des **R**éférences) reprenant notamment l'ensemble des recommandations émises par la Cour et devant permettre à terme une gestion en prétraitement des dossiers.

A ce jour, l'OCP a notamment réalisé ou initié les travaux suivants :

- En termes d'ergonomie et d'indexation :
  - mise en en place de l'indexation en juin 2013,
  - amélioration de la visualisation des documents (vignettes) en juin 2013,
  - modification de l'Onglet GED (dossier Marceau).
- En termes de communication et formation : les manuels utilisateurs sont produits et communiqués aux collaborateurs au fur et à mesure du déploiement des nouveautés.
- En termes d'outil et de processus :
  - analyse de différentes options de scannage, contrôle qualité et pré-indexations (choix notamment du format PDF),
  - définition des processus métier dans le cadre du « pré-traitement »,
  - adaptation des outils en vue de la mise en place d'un flux en prétraitement d'ici au 31.12.2013.

L'ensemble de ces travaux constitue un préalable important à la mise en œuvre du prétraitement qui devrait être opérationnel en janvier 2014 et devrait permettre une plus grande efficacité du traitement des dossiers à l'OCP. Ces premiers travaux ont cependant engendré des délais supplémentaires liés notamment à la conduite du changement. De plus, l'OCP a profité d'apporter des modifications à l'application Calvin, ce qui a également eu un impact sur les délais de réalisation des recommandations.

Par ailleurs, il est prévu que l'ensemble des recommandations soient mises en œuvre à la fin décembre 2013. Dès lors, la Cour effectuera un suivi détaillé à l'été 2014.

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 contenues 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	31.12.2013  (initial 31.05.2012, puis 31.10.2012)		<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>Les lots 1 et 2 sont réalisés depuis juin 2013 alors que le lot 3 sera opérationnel en décembre 2013.</p> <p>Un recensement d'autres demandes d'amélioration 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
	<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	31.12.2013  (initial, 31.05.2012, puis 30.09.2012)	<p>En cours.</p> <p>De nouveaux scanners ont été acquis et une nouvelle chaîne de numérisation (DPU-Scan) configurée et déployée progressivement dès la mi-avril 2013. Malgré quelques défauts de jeunesse en cours de correction, le gain d'efficacité est actuellement estimé à 20% sur l'ensemble de la chaîne.</p> <p>La mise en production d'une solution permettant d'automatiser la création de documents multipages (via codes-barres) a été effectuée le 19.06.2013. Le choix de codes Datamatrix a été fait en prévision de la future procédure d'indexation qui sera mise en œuvre lors du passage au prétraitement prévu d'ici le 31.12.2013. Cette solution vise à simplifier le traitement des pièces attribuées à plusieurs administrés.</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
4.2.4	<p><b>cf. constat 5</b></p> <p>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.</p>	2	Nouveau chef de projet GED	31.12.2013 (31.05.2012 initial)		<p>En cours.</p> <p>Les manuels sont produits au fur et à mesure du déploiement des nouveautés. Ainsi à ce jour ont été diffusés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le manuel utilisateur de la nouvelle chaîne d'acquisition DPU-Scan ;</li> <li>- le manuel d'utilisation de la nouvelle fenêtre de visualisation des documents (vignettage) ;</li> <li>- le référentiel des nouveaux index "Pièces jointes".</li> </ul> <p>Une marche à suivre portant sur le rattrapage des dates (identification des dates de réception) est en cours de validation.</p> <p>Par ailleurs, l'OCP communique régulièrement sur le projet SAPHIR et les nouveautés apportées à la GED (4e bulletin diffusé le 28.05.2013).</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>					
4.3.4	<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	31.12.2013  (initial 31.12.2012)		<p>En cours.</p> <p>L'OCP a initié des opérations de prétraitement aux entrées "guichets".</p> <p>Les besoins techniques liés à un processus de traitement du courrier efficient ont été identifiés, parmi lesquels un prototype permettant la lecture des codes ICAO (code d'identification sur les documents d'identité), en cours de déploiement au sein du secteur Accueil aux fins de test et d'affinage des spécifications, et un prototype du module d'aide à l'indexation qui doit également être testé par les collaborateurs courriers/dossiers GED.</p> <p>Les travaux de spécification d'un nouveau nœud CALVIN simplifiant le processus de création des dossiers ont été engagés.</p> <p>La nécessité de créer un workflow automatisé afin de gérer les demandes incomplètes via des tables maîtresses communes entre le site web de l'office et CALVIN (courriers - agenda - rappel) a été identifiée.</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. 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	31.12.2013  ( initial 31.12.2012)		<p>En cours.</p> <p>L'intégralité de la base enregistrée au format .TIFF a été convertie au format .PDF et sera mise en production avec la migration vers Docubase DIS.</p> <p>L'office numérise toutefois tous ses documents en .PDF depuis fin 2012.</p> <p>Les travaux portant sur le plan d'archivage sont en cours, pilotés par l'archiviste départementale et en coordination avec DGSI-EDC.</p> <p>De nouvelles DUA (durée d'utilité administrative) et DUL (durée d'utilité légale) seront proposées à la DG OCP dans le courant du mois de juin.</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. 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. 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 (ex: 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. 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	31.12.2013 ( initial 31.12.2012		<p>En cours.</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). Une piste envisagée en matière de sécurisation à l'interne des documents sensibles est celle d'un traçage spécifique impliquant le fait que le collaborateur devra justifier sa consultation.</p> <p>La mise en œuvre de cette solution sera effectuée en parallèle avec la résolution du constat 5 portant sur le contrôle interne, pour la mise en place de l'aspect "contrôle a posteriori". Dans le cadre de la politique de sécurité, un prototype visant à utiliser les outils de contrôle d'authenticité des documents pour appeler ou créer l'administré dans la base de données CALVIN est en cours d'évaluation.</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. 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	31.12.2013 (initial 31.12.2012)		<p>En cours.</p> <p>Les outils de log permettent de savoir qui a visualisé, imprimé, exporté ou masqué des documents dans la GED. Il existe également une traçabilité sur la création d'objets métier</p> <p>Dans le cadre du déploiement effectué en mai 2013 de la nouvelle chaîne de numérisation, puis des nouveaux index le 19 juin 2013, un outil CALVIN de contrôle (GED/gestion des documents) portant sur la phase d'acquisition et d'indexation des documents a été mis en production. Il permet de procéder à des contrôles ciblés sur les enregistrements de documents et à un contrôle sur les documents masqués ou supprimés en phase d'acquisition.</p> <p>Une matrice de contrôle sera établie, adaptée aux processus de la GED en "prétraitement", dans la foulée de la mise en œuvre desdits processus, en accord avec la politique de sécurité définie par la DG OCP.</p>