



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Demierre Philippe

2019-CE-45

Changement du programme informatique de gestion des services sociaux par les communes

I. Question

Le 12 décembre 2018, le Service social du canton de Fribourg annonçait aux représentants des services sociaux des communes que le programme informatique utilisé actuellement ne serait plus assuré à la fin 2019.

Le 11 janvier 2019, les services sociaux régionaux de la région francophone furent conviés à Fribourg pour une présentation d'un programme de gestion informatique pouvant remplacer l'actuel.

Les régions alémaniques du canton de Fribourg ne semblent pas être concernées.

Les budgets communaux étant faits bien avant décembre 2018, il est impossible de prévoir une dépense qui devrait se situer aux env. de 20 000 francs.

L'entreprise Diartis prendra le relai de la gestion informatique. Ils possèdent un programme appelé KISS qui semble fonctionner dans trois cantons.

Le canton du Jura et le canton de Neuchâtel participent à l'achat du programme mais pas le canton de Fribourg. La SASoc dit que les communes fribourgeoises peuvent utiliser un autre programme mais que ce dernier sera plus cher. Cet achat sera donc entièrement à la charge des communes.

Le programme utilisé est lié à FRI-PERS et ce service serait facturé 400 francs par année aux communes.

Questions au Conseil d'Etat :

1. Est-ce que le canton apportera une aide financière aux communes pour l'achat de ce nouveau programme informatique ?
2. Qu'en est-il de la refacturation des 400 francs aux communes d'un service FRI-PERS qu'elles offrent gracieusement au canton ?
3. L'achat de tout programme informatique rend son utilisateur captif et sans trop de possibilités de travailler avec d'autres programmes qui devraient être mis en conformité pour transférer des données à l'Etat. Est-ce que l'Etat de Fribourg assumera cet état de fait ?

28 février 2019

II. Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, le Conseil d'Etat observe ce qui suit :

Conformément à l'art. 18 al. 2 let. e LASoc, les services sociaux régionaux (SSR) établissent chaque trimestre les décomptes d'aide matérielle transmis au Service de l'action sociale (SASoc) qui effectue la répartition et le remboursement aux communes des charges d'aide matérielle selon l'art. 21 al. 3 LASoc. Pour 14 SSR, l'établissement et la transmission de ces décomptes sont réalisés au moyen d'un système informatique intitulé « FRISOC » dont la maintenance est assurée depuis 1994 par la société Inprotel SA située à Fribourg.

A la fin 2018, cette société a annoncé son intention de mettre un terme à ses activités pour la fin 2020 en raison du départ à la retraite de son propriétaire. Toutefois Inprotel SA propose un repreneur, la société DIARTIS SA. Celle-ci est implantée en Suisse depuis de nombreuses années et fournit des logiciels en particulier dans les secteurs de l'action sociale et sanitaire. Les cantons de Neuchâtel et du Valais ont récemment décidé d'équiper leurs services d'aide sociale avec un logiciel de cette société (intitulé KISS). La Ville de Fribourg a procédé au même choix à ses frais et les 9 SSR de la partie alémanique du canton se sont déjà dotés il y a plusieurs années, aussi à leurs propres frais, d'un logiciel (KLIB) produit par la même société.

En novembre 2018, les 14 SSR équipés de FRISOC ont été invités à se réunir le 12 décembre 2018 afin qu'Inprotel les informe de ses intentions et de l'agenda qui en découle. Il a été précisé à cette occasion que les dépenses résultant de ce changement d'application informatique devraient être inscrites au budget 2020 des SSR, respectivement des communes dont ils dépendent, pour des acquisitions prévisibles en 2020. A l'issue de cette séance, les participant-e-s ont décidé de se réunir une nouvelle fois le 11 février 2019 pour prendre connaissance de l'offre de DIARTIS. Ensuite, les représentant-e-s des 14 SSR se sont rencontré-e-s une nouvelle fois les 25 mars et 27 mai 2019, afin de se concerter, d'évaluer l'application selon leurs besoins, de se déterminer sur leurs intentions et de fixer une démarche coordonnée. Il appartiendra aux autorités communales de se déterminer.

Depuis qu'Inprotel SA a annoncé la fin de ses activités, le SASoc a veillé à ce que les SSR concernés soient informés et que toutes les démarches pour mettre en place une nouvelle solution soient réalisées à un rythme qui garantit à l'échéance que le passage à une nouvelle application, avec la migration des données, ait lieu sans compromettre le système de décompte par lequel les charges d'aide matérielle LASoc sont remboursées aux communes.

L'association des communes fribourgeoises (ACF) a fait part à la DSAS, le 27 mars 2019, de son intérêt d'inscrire le renouvellement du système informatique des SSR dans le cadre du développement de la cyberadministration et de prévoir la constitution d'une plateforme digitale commune autour de laquelle seraient réunis les SSR pour leurs solutions informatiques. Le 7 juin 2019, après examen de cette question, lors d'une séance entre l'ACF, la DSAS et le SITel, ce dernier a relevé que la constitution d'une telle plateforme contribuerait effectivement à simplifier l'architecture informatique en réduisant le nombre d'interfaces avec l'Etat et améliorerait la maîtrise des coûts pour les communes. Tandis que le financement de la plateforme elle-même serait assuré par les communes, comme aujourd'hui, dans la mesure où elles doivent assumer déjà les frais pour la constitution de leurs bases de données et l'hébergement de celles-ci. L'Etat prendrait alors en charge la totalité des coûts de l'interface entre ladite plateforme et le système d'information de l'Etat.

Cela étant, le Conseil d'Etat répond de la manière suivante aux questions du Député.

1. *Est-ce que le canton apportera une aide financière aux communes pour l'achat de ce nouveau programme informatique ?*

Selon les articles 18 al 1 et 34a LASoc, il appartient aux communes de mettre en place les SSR, et les frais de fonctionnement de ces services sont répartis entre toutes les communes qui les ont institués. Font partie de ces frais de fonctionnement les frais d'acquisition des systèmes informatiques et leur maintenance. Par conséquent, aucune aide financière n'est prévue par l'Etat pour l'acquisition par les communes d'une nouvelle application en remplacement de FRISOC. Les communes alémaniques, de même que celle de Fribourg, ont d'ailleurs acquis à leurs propres frais leur application informatique.

Toutefois, afin de faciliter l'installation d'une plateforme commune, le SITel pourrait porter le contrat d'hébergement de cette plateforme auprès d'un fournisseur externe.

A relever encore que l'Etat assume les frais pour l'application informatique servant au SASoc à l'exécution de ses tâches.

2. *Qu'en est-il de la refacturation des 400 francs aux communes d'un service FRI-PERS qu'elles offrent gracieusement au canton ?*

FRI-PERS est une plateforme d'accès au contrôle des habitants facilitant aux SSR la vérification de la domiciliation et leur permettant de gagner du temps. Cette plateforme n'est pas obligatoire pour les SSR et n'a pas de lien avec l'application FRISOC que les SSR concernés doivent remplacer. Pour les SSR qui se sont affiliés à FRI-PERS, un montant supplémentaire de 350 francs par année TVA leur est facturé pour couvrir les frais de connexion « VPN » garantissant la sécurité de la transmission des données. De plus, un montant de 100 francs est facturé pour la première mise en service. Les frais en lien avec FRI-PERS sont facturés par le SITEL aux SSR concernés.

3. *L'achat de tout programme informatique rend son utilisateur captif et sans trop de possibilités de travailler avec d'autres programmes qui devraient être mis en conformité pour transférer des données à l'Etat. Est-ce que l'Etat de Fribourg assumera cet état de fait ?*

Les SSR, respectivement les communes, sont libres de choisir l'application informatique qui leur convient et peuvent même renoncer le cas échéant à demander le remboursement des charges d'aide matérielle. Le SASoc transmet toutefois, pour toute installation de nouvelles applications dans les SSR, le cahier des charges de l'interface pour une transmission correcte des données. Ainsi, quels que soient les programmes employés, l'échange d'informations a lieu sans encombre. Un choix concerté entre les communes lors de l'acquisition d'une nouvelle application aura naturellement l'avantage de limiter les coûts.

4 juillet 2019