

27 juin 2018

Proposition du Conseil administratif du 27 juin 2018 en vue de l'ouverture d'un crédit de 550 000 francs destiné à la numérisation par un prestataire externe des dossiers locataires et demandeurs de logements de la Gérance immobilière municipale.

Mesdames les conseillères municipales, Messieurs les conseillers municipaux,

Introduction

Les principales missions de la Gérance immobilière municipale (GIM) consistent à assurer la gestion locative du patrimoine financier de la Ville de Genève (soit environ 5400 logements, 1800 surfaces commerciales, 4000 parkings, une centaine d'établissements publics et plus de 100 droits de superficie ou de propriétaire) et, pour ce qui concerne 90% du parc de logements, à mettre en œuvre la politique sociale du logement voulue par le Conseil municipal. Ce dernier volet implique notamment la révision annuelle des situations financières et personnelles des occupant-e-s des 4860 logements sociaux et la gestion d'une base de demandeurs-euses de logements sociaux qui comporte environ 3500 dossiers.

Les collaborateurs-trices de la GIM traitent et actualisent ainsi régulièrement près de 15 000 dossiers, auxquels ils font systématiquement référence dans leur pratique professionnelle. La totalité de cette documentation est aujourd'hui sous format papier, ce qui pose d'importants problèmes sur le plan de l'efficience des processus de gestion, tant au niveau du traitement et de l'accès à l'information qu'au niveau du volume de stockage nécessaire. De plus, ni la sécurité ni la pérennité de ce corpus documentaire ne sont garanties, aucune copie n'étant conservée sur un autre site. Ce risque est inventorié au niveau du système de contrôle interne de la Ville de Genève et des mesures doivent impérativement être mises en place pour le réduire.

Dès 2019, la GIM sera dotée d'un nouvel outil de gestion immobilière, offrant une gestion électronique des documents intégrée (GED). Dès la mise en production de ce logiciel, tout le nouveau courrier pourra ainsi être numérisé et alimenter automatiquement les dossiers électroniques des locataires.

La présente proposition porte sur la numérisation, par un prestataire externe, des dossiers actifs, afin de constituer cette nouvelle base de données et, ainsi, de disposer d'un historique complet, facilement accessible, sous format électronique.

Exposé des motifs

La GIM gère quotidiennement un très grand volume de courrier sous format papier, soit en tant qu'émettrice de contrats et de correspondances spécifiques, soit

en tant que destinataire pour de nombreux partenaires (locataires, fournisseurs, demandeurs-euses de logements, tribunaux, autres services de l'administration, etc.).

La nécessité de conserver un historique précis pour chaque dossier locataire, exigence juridique et opérationnelle, induit aujourd'hui une inflation du stockage physique des dossiers (s'agissant du volume des dossiers. Il faut rappeler que, pour ce qui concerne les logements à caractère social et comme indiqué plus haut, le règlement applicable implique une révision annuelle de la situation personnelle et financière des locataires, procédure qui implique la transmission et la conservation d'un nombre très important de documents). La situation actuelle pose de nombreux problèmes:

- a) au niveau de l'efficacité des processus de gestion: les collaborateurs-trices de la GIM doivent systématiquement se référer aux dossiers physiques, pas toujours stockés à proximité. Les gérant-e-s d'immeubles, très souvent en rendez-vous à l'extérieur, ne peuvent pas bénéficier des technologies mobiles et ainsi avoir un accès direct aux données des locataires;
- b) au niveau de l'agencement des bureaux du service: le volume de stockage représente aujourd'hui près de 40 m³, répartis entre environ 45 armoires (dossiers actifs uniquement);
- c) au niveau du risque de détérioration, voire de destruction des documents, plus spécifiquement dans le cas éventuel d'un sinistre;
- d) en termes d'accès sécurisé aux données personnelles des locataires (article 37 de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD): les armoires d'archives sont facilement accessibles à tous les collaborateurs-trices et à d'éventuel-le-s visiteur-euse-s autorisé-e-s sur le site.

La présente demande de crédit doit permettre la numérisation de toutes les archives existantes et de toute la documentation qui sera éditée et reçue jusqu'à la mise en production de l'outil de GED au sein du service, au cours de l'année 2019.

L'inventaire actuel des dossiers à numériser est le suivant:

- 3200 dossiers concernant les locataires de parkings;
 - 7800 dossiers concernant les locataires de logements et de surfaces commerciales;
 - 3500 dossiers concernant les demandeurs-euses de logements,
- ce qui représente plus de 2 millions de pages.

Pour des questions d'organisation et de ressources disponibles, il est matériellement impossible d'initier un chantier d'une telle ampleur au sein même de

l'administration, de sorte que l'intervention d'un prestataire externe est indispensable.

Adéquation à l'Agenda 21

La mise en œuvre d'un système GED permet, sur le long terme, de réduire de façon significative la consommation de papier et ainsi d'obtenir un bilan environnemental conforme aux principes de développement durable inscrits à l'Agenda 21.

Estimation des coûts

<i>Honoraires</i>	Fr.
Numérisation, indexation et traitement	354 000
Tri des documents (à détruire, à conserver)	131 000
Prise en charge, transport et logistique	<u>25 000</u>
Coût total HT des honoraires	510 000
 TVA 7,7%	 <u>39 300</u>
Coût total de la délibération – Total TTC (arrondi)	550 000

Le marché est soumis aux traités internationaux et fera l'objet d'un appel d'offres par procédure ouverte.

Délai de réalisation

Le calendrier de réalisation prévisionnel est le suivant:

<i>Etapas</i>	<i>Echéances</i>
Publication de l'appel d'offres	Juin 2019
Remise des offres par les soumissionnaires	Juillet 2019
Adjudication	Août 2019
Réalisation de la prestation par l'adjudicataire	Septembre 2019 à février 2020
Mise à disposition des archives électroniques	Mars 2020

Référence au 13^e plan financier d'investissement (PFI) 2018-2029 (p. 50)

Cet objet est prévu sous le projet actif N° 010.002.02 du 13^e PFI, pour un montant de 400 000 francs, avec une date de dépôt prévue en 2018.

Budget de fonctionnement

Cette demande concerne une prestation de numérisation unique et n'a donc aucun impact sur le budget de fonctionnement du service de la GIM.

Charges financières annuelles

Les charges financières annuelles nettes de l'investissement, incluant les intérêts au taux de 1,5% et les amortissements au moyen de 5 annuités, s'élèvent à 115 000 francs.

Validité des coûts

L'estimation des coûts est basée sur un devis réalisé par un prestataire externe, avec des prix en valeur 2018. Ce montant servira de base à la rédaction de l'appel d'offres public.

Service gestionnaire et bénéficiaire

Le service gestionnaire et bénéficiaire est la Gérance immobilière municipale, département des finances et du logement.

**Tableaux récapitulatifs des coûts d'investissement, de fonctionnement et
planification des dépenses d'investissement (en francs)**

Objet: Numérisation des dossiers locataires et demandeurs de logements de la Gérance immobilière municipale

A. SYNTHÈSE DE L'ESTIMATION DES COUTS

	Montant	%
Honoraires	550 000	100%
Coût total du projet TTC	550 000	100%

B. IMPACT ANNUEL SUR LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Estimation des charges et revenus marginalement induits par l'exploitation de l'objet du crédit

Service bénéficiaire concerné: Gérance immobilière municipale

CHARGES

30 - Charges de personnel		Postes en ETP
31 - Dépenses générales		
32/33 - Frais financiers (intérêts et amortissements)	115 000	
36 - Subventions accordées		
Total des nouvelles charges induites	115 000	

REVENUS

40 - Impôts	
42 - Revenu des biens	
43 - Revenus divers	
45 - Dédommagements de collectivités publiques	
46 - Subventions et allocations	
Total des nouveaux revenus induits	0

Impact net sur le résultat du budget de fonctionnement **-115 000**

C. PLANIFICATION ESTIMÉE DES DÉPENSES ET RECETTES D'INVESTISSEMENT

Année(s) impactée(s)	Dépenses brutes	Recettes	Dépenses nettes
Année de vote du crédit par le CM: 2018			0
2019	400 000		400 000
2020	150 000		150 000
Totaux	550 000	0	550 000

Au bénéfice de ce qui précède, nous vous invitons, Mesdames les conseillères municipales, Messieurs les conseillers municipaux, à approuver le projet de délibération ci-après.

PROJET DE DÉLIBÉRATION

LE CONSEIL MUNICIPAL,

vu l'article 30, lettre e), de la loi sur l'administration des communes du 13 avril 1984;

sur proposition du Conseil administratif,

décide:

Article premier. – Il est ouvert au Conseil administratif un crédit de 550 000 francs, destiné à la numérisation par un prestataire externe des dossiers locataires et demandeurs-euses de logements de la Gérance immobilière municipale.

Art. 2. – Au besoin, il sera provisoirement pourvu à la dépense prévue à l'article premier au moyen d'emprunts à court terme à émettre au nom de la Ville de Genève, à concurrence de 550 000 francs.

Art. 3. – La dépense prévue à l'article premier sera inscrite à l'actif du bilan de la Ville de Genève, dans le patrimoine administratif, et amortie au moyen de 5 annuités qui figureront au budget de la Ville de Genève de 2020 à 2024.