

Rapport de la commission de la sécurité, du domaine public, de l'information et de la communication chargée d'examiner la proposition du Conseil administratif du 31 mai 2023 en vue de l'ouverture d'un crédit de 1 170 000 francs destiné à renouveler le système informatisé de gestion de bibliothèque des Bibliothèques municipales.

28 novembre 2023

Rapport de M. Luc Zimmermann.

Cette proposition du Conseil administratif a été renvoyée à la commission de la sécurité, du domaine public, de l'information et de la communication par le Conseil municipal lors de la séance du 26 juin 2023. La commission l'a étudiée lors de la séance du 9 novembre 2023, sous la présidence de M. Théo Keel. Les notes de séance ont été prises par M^{me} Nora de Riedmatten, que le rapporteur remercie pour la qualité de son travail.

PROJET DE DÉLIBÉRATION

LE CONSEIL MUNICIPAL,

vu l'article 30, alinéa 1, 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 1 170 000 francs, destiné à renouveler le système informatisé de gestion de bibliothèque des Bibliothèques municipales.

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 1 170 000 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 4 annuités qui figureront au budget de la Ville de Genève de 2025 à 2028.

Séance du 9 novembre 2023

Audition de M. Sami Kanaan, conseiller administratif, en charge du département de la culture et de la transition numérique (DCTN), de M^{me} Emmanuelle Ogay, adjointe de direction, responsable de l'unité développement à la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC), de M^{me} Véronique Pürro, cheffe du Service des bibliothèques municipales (BMU), ainsi que de M. Florent Dufaux, adjoint de direction au BMU

M. Kanaan affirme que les systèmes actuels sont complètement obsolètes et il salue le travail fait en partenariat entre la DSIC et les bibliothèques municipales. Ce n'est pas facile de trouver un outil qui correspond aux besoins des bibliothèques d'aujourd'hui, qui sont très polyvalentes, mais ce ne sera pas un projet qui empêchera le contact humain dans la bibliothèque. Il faut gérer les collections et le prêt. Ils avaient été récemment à la commission des sports pour être auditionnés sur une motion qui demande de garder un accès humain dans les prestations publiques quel que soit le degré de numérisation.

M^{me} Pürro commence par placer la proposition dans son contexte. Elle indique que le réseau des bibliothèques municipales est constitué de sept bibliothèques, soit de la Cité et de six autres bibliothèques dans pratiquement tous les quartiers de la Ville. Il y a un service de quatre bibliobus dans 28 communes et un service de référence en ligne, Interroge. L'ensemble des bibliothèques qui contribuent à ce service est constitué aussi des bibliothèques présentes dans différentes institutions dans le département, comme la BGE ou les bibliothèques dans les musées. Un bus sert à faire du hors-murs pour promouvoir les prestations dans les parcs l'été. Il y a une collection de plus de 1 000 000 de documents, comme les livres, les DVD, les CD musicaux, les revues et les jeux vidéos, ainsi que beaucoup de documents en ligne. Le volume de transactions est important, car il y en a eu près de 1 500 000 l'an dernier. Les vues sur le portail étaient de près de 2 500 000 l'an dernier. Il y a 37 634 emprunteurs et emprunteuses actifs, soit ceux ayant emprunté lors des six derniers mois. 187 collaborateurs et collaboratrices sont là pour assurer le bon fonctionnement. M^{me} Pürro a apporté un magazine diffusé dans les bibliothèques deux fois par an, dans lequel se trouve notamment un article au sujet des bornes.

M. Dufaux déclare que le système a besoin d'être remplacé. Le système de gestion actuel est celui en fonction depuis l'informatisation en 1987, précoce pour l'époque. Il a fallu cinq ans pour mettre en place ce système. En 2002, le système actuel, soit le SIGB Concerto, a été installé. En 2016, ils avaient transmis une note au Conseil administratif avec la DSIC pour mentionner les risques du système en termes de pérennité de la solution et de sécurité de l'information. En 2014, ils avaient souhaité mettre en place un catalogue avec des transactions en ligne, mais le système n'avait pas passé les audits de sécurité. Une première étude de marché a été effectuée pour savoir quels systèmes proposés par les édi-

teurs francophones pouvaient répondre aux besoins. Un chiffrage des coûts avait été réalisé. Ils ont attendu quelques années, car il y a eu pas mal de changements dans l’environnement informatisé des bibliothèques en Suisse, notamment avec Swisscovery, ayant pris la place de Rero à partir de 2017. Ils ont dû observer comment le paysage de système de gestion des bibliothèques en Suisse allait évoluer.

Le réseau Swisscovery réunit les bibliothèques académiques, celles scientifiques et patrimoniales de toute la Suisse. Ce réseau n’est pas accessible aux bibliothèques publiques comme les BMU puisque les besoins, le dimensionnement du réseau et les prestations sont différents. Rero a modifié son système pour continuer à desservir certaines bibliothèques en Suisse romande, notamment la Médiathèque Valais, la bibliothèque publique de Neuchâtel et celle du Jura. En 2020, on a mis en ligne la nouvelle version du portail. Le portail actuel est assez satisfaisant, mais la mise en production a été difficile. En effet, il a fallu de nombreux audits de sécurité et de multiples correctifs pour y arriver. Il y a eu une rupture de confiance avec le fournisseur. Il a fallu confirmer l’importance du changement qu’il soumet aujourd’hui. Le système Concerto utilisé, comme annoncé par la société BiblioMondo, arrive à la fin. La société en assure encore le support, mais elle ne prévoit plus d’évolution. Le support pour le logiciel utilisé se réduit de plus en plus. La société BiblioMondo propose un autre produit de son catalogue. Il pense qu’il ne faut pas rester avec un prestataire envers lequel ils n’ont plus une entière confiance. Le système est relativement complexe. Il s’agit d’une complexité à la fois du métier et de l’informatique.

L’outil de travail des bibliothèques, le système de gestion du catalogue, le suivi des acquisitions, l’enregistrement des lecteurs et lectrices doit être robuste et fiable pour assurer la bonne gestion des collections et la sécurité des informations des inscrits et des inscrites. Il est de plus en plus important d’avoir un portail web qui permet aux personnes qui le souhaitent de gérer leur compte, d’emprunter à distance des ressources numériques, pour accéder aussi à un kiosque de presse en ligne pour télécharger les journaux de nombreux Etats. On a aussi la gestion des postes publics et des postes internet. Au départ, c’était un service proposé dans les bibliothèques municipales, mais il s’est étendu à d’autres services de la Ville, à d’autres bibliothèques scientifiques et patrimoniales et au Service social, notamment avec Cité seniors. Tout cela constitue la base du système. La complexité concerne le fait de connecter d’autres ressources externes pour rendre le catalogue plus utile et attractif.

Ils souhaitent simplifier l’accès et, avec l’arrivée du portail citoyen, il faut que les utilisatrices et les utilisateurs de la Ville et du canton puissent se connecter de façon plus simple et unifiée. D’un côté administratif, pour une bonne gestion des acquisitions et pour les contentieux qu’on peut avoir pour des emprunts pas rendus, ils aimeraient pouvoir se connecter au système SAP afin d’avoir une gestion plus rigoureuse et fiable de ces données financières. Ils aimeraient pro-

poser un accès plus fluide aux prestations, de permettre l'identification unique. Ils voudraient un système plus simple pour le public et pour les professionnels. Du côté de la DSIC, ils pourraient s'appuyer sur des technologies plus modernes en termes de sécurité des données. Le manque de clarté dans le déploiement des solutions proposées par le fournisseur actuel n'est pas satisfaisant, ils souhaitent avoir des fournisseurs plus solides. Un système avec une plus grande autonomie dans le paramétrage des processus qu'on met en place pour la gestion des collections et des services serait souhaitable. La complexité se reflète dans les objets soumis par la proposition. Les montants ont évolué de 670 000 francs à 1 170 000 francs entre le 18^e PFI et la proposition déposée. La différence concerne les éléments de gestion de projet, comme l'ajout de la possibilité d'externaliser certaines fonctions d'accompagnement de chef de projet informatique ou de l'analyse métier pour sécuriser la bonne conduite du projet.

M^{me} Ogay affirme que pour l'évolution des aspects plus techniques, lors de l'étude des solutions qui existaient sur le marché, ils ont constaté le passage de plus en plus vers des solutions *cloud*. Les prestataires fournissent des solutions sous forme de souscription (location). Le prestataire met à disposition de l'espace pour abriter la solution. Le système devient plus flexible et les évolutions sont gérées directement par l'éditeur qui en est complètement responsable. La sécurité est renforcée, car tout est isolé dans le *cloud* et il y a ainsi moins de possibilités d'entrer dans notre réseau Ville de Genève. L'intégration et l'accessibilité sont aussi simplifiées. Au niveau financier, cette solution coûtera moins cher au moment de l'installation, mais il y aura un impact sur le budget de fonctionnement. Actuellement, la maintenance annuelle coûte 96 000 francs.

M. Dufaux annonce que, par rapport au planning estimé, ils travaillent déjà avec les bibliothécaires municipaux et municipales pour préparer le changement. Il faut reproduire les manières de travailler dans le nouveau système et ensuite les améliorer. L'initialisation à la DSIC a été décidée hier dans le comité d'arbitrage du portefeuille e-administration. En 2024, ils prévoient de continuer les travaux préparatoires estimés de leur côté avec la formation des collaboratrices et collaborateurs. Un changement de paradigme de la manière d'exercer leur métier est prévu en passant dans le catalogage d'une saisie à une dimension plus de contrôle de la qualité des données. Ils prévoient une préparation des données pour les migrer par la suite et un travail sur leur inventaire des collections pour transférer dans le nouveau système des notices actualisées. Ils envisagent d'ouvrir une phase d'appel d'offres pour les différents lots évoqués, d'abord pour le système de gestion des bibliothèques et ensuite pour la partie portail web. Pendant ce temps, pour la présence web de la bibliothèque un système de base, un site standard sera appliqué. Après la phase de transition, il y aura le développement du portail web avec de nouvelles prestations comme la connexion au portail citoyens et citoyennes. La structure de projet, en collaboration avec les équipes de la DSIC

et celles des bibliothèques municipales prévoit un grand investissement dans les deux services pour mener à bien ce projet.

Questions

Un commissaire s'informe sur l'origine des prestataires externes, pour savoir s'il s'agira d'une entreprise étrangère ou suisse.

M^{me} Ogay répond que pour le moment, l'appel d'offres n'étant pas encore fait, le choix n'est pas fait. Leur choix se fera entre des entreprises situées en Suisse ou en Europe avec la même législation sur la protection des données qu'en Suisse.

Un commissaire a le même souci de protection des données et il est du même avis que M^{me} Ogay.

Le président demande si le même fournisseur pourrait fournir l'ensemble des prestations.

M. Dufaux répond que dans l'idéal un seul fournisseur permettrait de réduire la phase de transition sur le portail web. Il insiste sur la possibilité de faire appel à plusieurs fournisseurs.

M^{me} Ogay précise que le marché évolue très vite.

Le président demande si BiblioMondo pourrait aussi répondre à l'appel d'offres.

M. Dufaux dit qu'il devrait se renseigner car il n'en est pas certain.

M. Kanaan affirme que normalement les fournisseurs existants pourraient répondre, sauf s'il y a des problèmes de non-respect des règles de base et sociales.

M^{me} Pürro rappelle que le marché est très peu concurrentiel et qu'il ne faut donc pas l'exclure d'emblée. Ils regardent ce qui se passe dans d'autres réseaux de bibliothèques publiques et ils remarquent qu'il n'y a pas pléthore de produits.

M^{me} Ogay affirme que BiblioMondo a lancé un nouveau produit.

Le président revient sur le manque de confiance et demande sur quoi il se basait.

M^{me} Ogay répond qu'il se basait beaucoup sur des problèmes de sécurité et sur beaucoup de régressions au moment des mises à jour.

M. Kanaan rappelle que la sécurité est un exemple parmi d'autres où la DSIC, quel que soit le logiciel de métier mis en place en Ville, soumet les logiciels à des tests très poussés avant leur mise en service.

Un commissaire remercie pour la présentation et demande une précision sur les chiffres. Avec un crédit d'investissement de 1 170 000 francs sur 2025, 2026 et 2027 et un impact annuel sur le budget de fonctionnement, il voudrait savoir quel sera l'impact annuel par la suite. Il souhaite comprendre la distinction entre investissement et coût annuel.

M. Dufaux répond qu'il y a aussi des charges d'amortissement et d'intérêt sur le montant de 1 170 000 francs. Sur le fonctionnement, avec le passage au modèle enclave qui se base sur des abonnements, on a une fourchette qui va de 70 600 à 250 600 francs. Pour le système actuel, ils ont des coûts de DSIC de maintenance de 96 000 francs.

M^{me} Ogay précise que ce coût de 96 000 francs va disparaître.

M. Kanaan rappelle qu'aujourd'hui le fournisseur demande 96 000 francs pour la maintenance. Ce chiffre augmentera ou diminuera un peu, selon la fourchette présentée, mais les services seront plus complets. On ne parle plus en termes d'achat de logiciels mais en souscription. Cela assure une forme de garantie, de maintenance et de capacité de changement.

Le président demande pourquoi la fourchette est si large.

M. Dufaux explique que les offres sont très différentes. Il s'agit des extrêmes qu'ils ont pu avoir avec l'étude de marché.

Une commissaire remercie pour la présentation et demande si une restructuration est prévue pour les ressources humaines. Elle voudrait savoir comment vont être réalisés les changements au niveau interne.

M^{me} Pürro répond qu'il s'agit d'un vrai défi en gestion de la relève. Dans les cinq prochaines années, il y aura de nombreux départs à la retraite et il n'y a pas suffisamment de relève. Les différentes fonctions au sein du service changent. Ce thème est assez complexe.

M. Kanaan précise qu'ils sont beaucoup plus attentifs qu'avant aux impacts directs et indirects, organisationnels et RH, des processus numériques. Par impact direct, on entend l'organisation du processus et, dans beaucoup de cas, il suffit d'une formation sur le logiciel. Parfois, le processus change plus largement: le flux de coordination, de validation, la gestion des stocks, l'interface avec les usagers. De nouvelles fonctions ou des métiers nouveaux sont créés. On l'a vu dans le privé, par exemple dans le domaine bancaire, ils suppriment simplement des fonctions. En Ville, si cela devait être le cas, on donnerait l'opportunité aux gens de se reconverter. Souvent, les départs à la retraite suffisent pour régler le problème, comme annoncé par M^{me} Pürro. Le vrai problème est la difficulté à recruter. Dans les dix ou quinze prochaines années, des problèmes pour trouver du personnel vont se manifester dans de nombreuses branches du marché du travail en

Suisse avec un vieillissement de la population. Ils travaillent sur ce qu'on appelle la maturité numérique de l'administration.

M^{me} Pürro affirme que depuis de nombreuses années ils n'ont plus de nouveaux postes. Chaque fois que quelqu'un part à la retraite, ils se demandent s'ils ont besoin de la même fonction et du même taux d'activité. Parfois, ils touchent au disponible budgétaire (DB). Afin d'accompagner le nouveau projet, ils ont ouvert deux nouveaux postes pour étoffer les ressources bibliothécaires système. S'ils ont un nouveau système de gestion, le travail sera fait majoritairement par exportation plutôt que par création de données. Ils repourvoient rarement à l'identique, mais en fonction des évolutions technologiques ou organisationnelles, impliquant des non-dépenses au niveau des RH, ce qui permet de faire de nouveaux engagements répondant à d'autres évolutions.

Discussion et prises de position

Le président demande aux commissaires quelle suite ils souhaitent donner à l'objet.

Un commissaire, pour le Centre, affirme qu'ils vont soutenir les propositions vu le système informatique caduc. Ils vont suivre de près les différentes offres qui vont se faire pour connaître les coûts finaux. Ils pensent donner ainsi un signe d'ouverture pour le changement.

Un commissaire, pour les Verts, indique qu'ils voteront la proposition de modernisation du système des bibliothèques qui s'inscrit dans la ligne droite d'un projet progressiste.

Une commissaire, pour Ensemble à gauche, précise être en faveur de la proposition en tenant compte de la suite du réaménagement par rapport aux ressources humaines et de la restructuration des postes qui s'ensuivra.

Un commissaire, pour les socialistes, soutient la proposition, car les outils informatiques actuellement utilisés sont obsolètes et il est nécessaire de les remplacer pour continuer à répondre aux exigences des utilisateurs.

Vote

La proposition PR-1573 est approuvée à l'unanimité des membres présents.