



Rapport

Date de la séance du CE : 16 août 2023
Direction : Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
N° d'affaire : 2022.GSI.2727
Classification : Non classifié

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) : autorisation de dépenses pour l'acquisition, la réalisation et l'introduction d'un nouveau système de gestion des cas dans le canton de Berne Crédit d'objet 2024-2028

Table des matières

1.	Synthèse	2
1.1	Contexte	3
1.2	Objectifs du projet	4
1.3	Environnement du projet	6
1.4	Calendrier	6
2.	Bases légales	7
3.	Qualification juridique des dépenses	8
3.1	Dépenses liées ou nouvelles	8
3.2	Dépenses uniques ou périodiques	8
4.	Dépenses faisant l'objet de la demande	8
4.1	Vue d'ensemble des dépenses faisant l'objet de la demande	8
4.2	Commentaire des dépenses faisant l'objet de la demande	10
4.2.1	Achat d'une licence NFFS	10
4.2.2	Réalisation	10
4.2.3	Introduction (migration des données et des dossiers comprise)	11
4.2.4	Exploitation pendant la phase d'introduction	12
4.2.5	Réserve en cas d'événements imprévus	12
4.3	Prise en charge partielle des coûts par le canton	13
5.	Conséquences en cas de rejet	14
6.	Sûreté de l'information et protection des données	15
7.	Législation sur les marchés publics	15
8.	Répercussions financières, répercussions sur l'organisation, le personnel, le droit et la politique	16
8.1	Investissements préservant la valeur ou générant une plus-value	16
8.2	Amortissements	16
8.3	Coûts induits	16
8.4	Répercussions sur l'organisation et le personnel	17
8.5	Modifications légales	18
8.6	Classement de la motion 150-2019 Mühlheim	19
9.	Place du projet dans le programme gouvernemental de législation et dans d'autres planifications importantes	20
10.	Répercussions sur les communes	20
10.1	Coûts et charges lors des phases de réalisation et d'introduction de 2024 à 2028	20
10.2	Coûts induits à compter de 2029	21

10.3	Aucune répercussion sur l'organisation du travail social	21
11.	Répercussions sur l'économie, l'environnement et la société	21
12.	Proposition	21

1. Synthèse

Par le présent crédit d'objet, le Grand Conseil approuve, pour la période 2024-2028, une enveloppe budgétaire de **52 millions de francs** pour le programme « Nouveau système de gestion des cas dans le canton de Berne (NFFS) » de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne (DSSI). Ce crédit comprend une réserve de 5 millions de francs pour les risques inhérents et les événements imprévus.

À l'heure actuelle, différents logiciels de gestion des cas sont utilisés dans les domaines de l'aide sociale, de la protection de l'enfant et de l'adulte, et de l'insertion professionnelle, ce qui explique le manque d'uniformité dans la gestion des cas. La DSSI et la Direction de l'intérieur et de la justice (DIJ) entendent profiter de leur remplacement ou refonte prochaine pour acquérir un nouveau système unique, qui sera déployé dans tous les services sociaux, les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) et les services spécialisés de l'insertion professionnelle sur l'ensemble du territoire bernois. À l'avenir, cette solution sera utilisée quotidiennement par quelque 85 organisations. Le programme, lancé par la DSSI et la DIJ, sert de cadre à l'acquisition à l'introduction du nouveau logiciel. Il est placé sous la houlette de la DSSI.

Le programme NFFS a pour objectifs principaux de réduire la charge administrative des services chargés de la gestion de cas, d'offrir au canton et aux communes une meilleure vue d'ensemble de l'aide sociale, de l'insertion professionnelle et de la protection de l'enfant et de l'adulte, et de réaliser des économies sur les frais d'infrastructure des services sociaux. En revanche, il ne vise pas à réduire les effectifs des services sociaux ni à revoir la répartition des tâches ou les structures organisationnelles.

Le canton prendra en charge les coûts du déploiement du nouveau système. Les coûts liés à la migration et les frais d'exploitation qui en découlent seront financés conjointement par le canton et les communes.

En 2019, le Grand conseil a adopté la motion 150-2019 Mühlheim *Aide sociale : harmoniser l'informatique pour harmoniser la gestion des cas*. L'approbation de la présente demande de crédit permettra de classer cette motion.

En 2021, le Grand Conseil a inscrit les premières bases légales en vue de l'introduction du NFFS dans la loi du 11 juin 2001 sur l'aide sociale (LASoc ; RSB 860.1).

Selon une enquête en ligne menée au printemps 2023, une grande majorité des communes et des services sociaux sont favorables à l'introduction du NFFS.

Projet-clé dans le cadre de la mise en œuvre du programme gouvernemental de législature 2023-2026, le NFFS contribuera en outre de manière significative à l'objectif de la transition numérique.

Préalablement à la présente demande de crédit, l'acquisition du logiciel a fait l'objet d'une procédure d'adjudication publique. Le marché a été attribué à la société Glaux Soft AG, sous réserve de l'approbation du présent crédit par le Grand Conseil. Les autres prestations de conseil informatique nécessaires à la réalisation et à l'introduction du NFFS feront l'objet de procédures d'acquisition de la part des différents services de l'Office d'informatique et d'organisation du canton de Berne (OIO).

1.1 Contexte

À l'heure actuelle, différents systèmes de gestion des cas sont utilisés pour traiter les mêmes dossiers dans le cadre de l'exécution de l'aide sociale, de la protection de l'enfant et de l'adulte et de l'insertion professionnelle. Les services sociaux emploient pas moins de cinq systèmes différents. Les APEA, qui ont instauré une solution commune sur l'ensemble de leurs sites, et les services chargés de l'insertion professionnelle travaillent avec d'autres logiciels encore. En résumé, chaque organisation dispose de son propre système, adapté à ses besoins individuels. La gestion des cas est donc elle aussi pour le moins hétérogène.

La responsabilité des systèmes de gestion des cas et le financement de ceux-ci diffèrent en outre selon le domaine d'application : les communes sont compétentes pour les logiciels des services sociaux, le canton pour ceux des APEA. Les services spécialisés de l'insertion professionnelle sont responsables de leurs systèmes respectifs, les coûts étant financés via la compensation des charges. Il n'existe par ailleurs aucune interface entre les différents systèmes.

Pour assumer leurs tâches, les services sociaux, les APEA et les services spécialisés de l'insertion professionnelle ont besoin d'obtenir de nombreuses informations provenant d'autres autorités et institutions. Le relevé et le traitement de ces données sont des opérations chronophages et coûteuses, souvent effectuées manuellement. La numérisation de ces processus administratifs serait donc très complexe et onéreuse compte tenu de l'hétérogénéité des situations.

Cet état de fait limite en outre l'accès à des données comparables au niveau cantonal. L'absence d'indicateurs complique ou compromet le monitoring et le pilotage, tant au niveau cantonal que communal.

Sur mandat du conseiller d'État Pierre Alain Schnegg, à la tête de la DSSI, un groupe de travail issu d'horizons divers a été constitué en 2017 afin d'identifier les possibilités d'optimisation de l'aide matérielle. L'une des propositions d'amélioration considérées comme les plus importantes et les plus urgentes était précisément d'uniformiser les systèmes de gestion des cas. En 2019, le Grand Conseil a en outre adopté la motion 150-2019 Muhlheim *Aide sociale : harmoniser l'informatique pour harmoniser la gestion des cas*.

Selon une étude réalisée en 2019, les frais d'exploitation informatique des services sociaux s'établissent à six millions de francs annuels. Les coûts des systèmes de gestion des cas des APEA et des services spécialisés de l'insertion professionnelle s'élèvent quant à eux à 0,5 million de francs par an. Au total, les coûts liés aux systèmes de gestion des cas dans le canton de Berne représentent donc un montant annuel de 6,5 millions de francs.

En 2020, la DSSI, la DIJ, la Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte (BKSE) et l'Association des communes bernoises (ACB) ont décidé d'introduire ensemble un nouveau système de gestion des cas standardisé. Elles ont donc lancé le programme NFFS, un projet informatique interdirectionnel mobilisant différents niveaux

étatiques et relevant de la compétence conjointe de la DSSI et de la DIJ. Le projet est placé sous la houlette de la DSSI.

En 2021, le Grand Conseil a inscrit de premières bases légales pour l'introduction du NFFS dans la LASoc. En vertu du nouvel article 57k LASoc, le Conseil-exécutif peut imposer aux organismes responsables des services sociaux l'utilisation d'un système de gestion des cas. L'article 57g prévoit en outre que les services sociaux remettent à la DSSI les données de pilotage requises. Les dépenses imputables engagées pour le système de gestion des cas sont admises à la compensation des charges du secteur social.

Les bases conceptuelles pour le NFFS ont été élaborées en 2022. Il s'agit à présent de déployer un système de gestion des cas standardisé pouvant être utilisé dans les différents domaines.

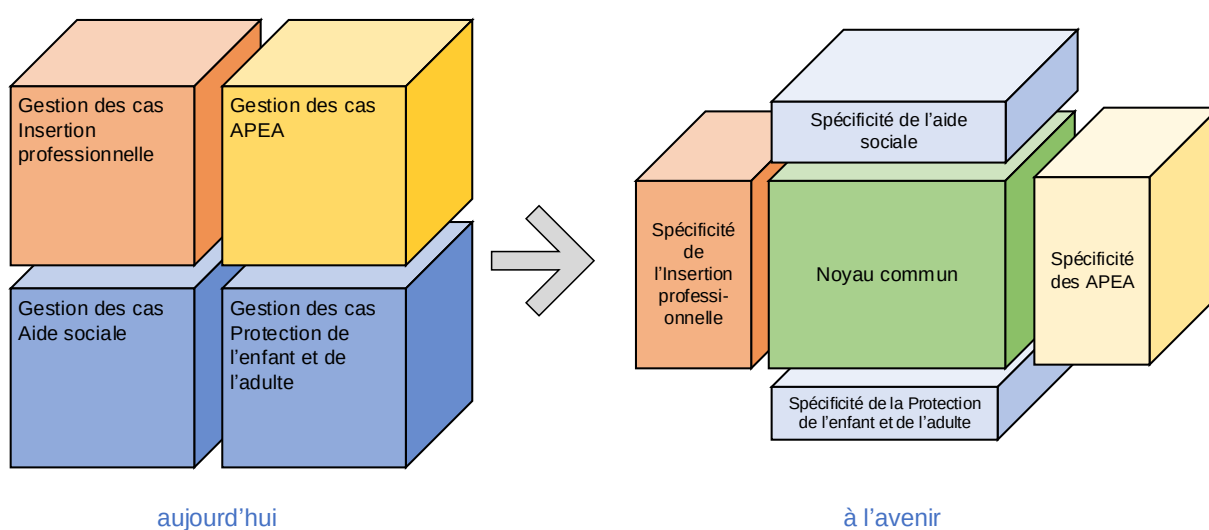


Figure 1 : La gestion des cas aujourd'hui et à l'avenir

Dans cette optique, un appel d'offres public a été lancé en 2023 pour l'acquisition du nouveau système de gestion des cas. Les communes et les services sociaux ont en outre été interrogés sur certains aspects du programme NFFS dans le cadre d'une enquête en ligne. Selon les résultats, une nette majorité des personnes sondées (85 %) accueillerait favorablement la mise en place d'un système uniforme de gestion des cas. Parallèlement, il est apparu que le calendrier serré et la procédure de migration suscitaient quelques réserves. Ces points seront pris en compte lors des prochaines étapes de la planification.

Les coûts totaux pour la phase d'initialisation du programme, y compris les travaux conceptuels menés de 2019 à 2023, s'élèvent à environ 1,7 million de francs. Ces dépenses ont été approuvées par le biais des crédits-cadres TIC ordinaires de la DSSI et de la DIJ.

1.2 Objectifs du projet

Le projet poursuit en premier lieu trois objectifs :

1. Permettre aux services sociaux de consacrer plus de temps aux bénéficiaires en réduisant la charge administrative.

2. Permettre au canton et aux communes d'avoir une meilleure vue d'ensemble de l'aide sociale et de la protection de l'enfant et de l'adulte, en leur donnant accès à l'ensemble des données de pilotage.
3. Réduire les frais d'infrastructure des services sociaux en diminuant les frais d'exploitation informatique.

Le NFFS permettra en outre d'éliminer, lorsque cela est pertinent, les disparités actuelles en matière d'exécution. Avec le concours des organisations utilisatrices, des solutions tirées de bonnes pratiques pourront être introduites uniformément dans le nouveau système. Il importe de relever que la mise en œuvre du NFFS ne vise aucunement à réduire les effectifs des services sociaux ni à revoir la répartition des tâches ou les structures organisationnelles.

À terme, le NFFS deviendra l'instrument de travail principal des quelque 85 organisations utilisatrices, qui se répartissent comme suit :

- 66 services sociaux ;
- 11 APEA ;
- au maximum 8 services spécialisés de l'insertion professionnelle.

Le nouveau système facilitera en outre les tâches des services compétents de la DSSI et de la DIJ. À l'avenir, quelque 2500 personnes s'en serviront chaque année pour traiter près de 75 000 cas.

Le programme NFFS vise à induire une transition numérique au sein des organisations utilisatrices et des autres autorités qui échangent des informations avec celles-ci. À l'avenir, la gestion des cas sera ainsi entièrement interorganisationnelle. Les solutions isolées actuelles, où chaque organisation exploite son propre système fermé, générant un va-et-vient d'informations sur papier, seront remplacées par un système unique. Une fois le nouveau système mis en place, les services sociaux pourront transmettre leurs dossiers de façon dématérialisée et sans rupture de support à d'autres services sociaux, à l'APEA compétente ou aux services spécialisés de l'insertion professionnelle. Le cas échéant, il sera en outre facile de modifier la responsabilité des cas. Les échanges d'informations avec d'autres autorités, qui nécessitent aujourd'hui des formulaires papier, s'effectueront par voie électronique directement dans le NFFS, grâce à un système d'interfaces.

Les communes du canton de Berne, leurs services sociaux et les deux Directions compétentes de l'administration cantonale – DSSI et DIJ – seront les principaux bénéficiaires du NFFS. Les communes et les services sociaux, en particulier, tireront parti de la diminution de leur charge administrative et de leurs frais d'exploitation informatique.

Pour la DSSI et la DIJ, les avantages seront indirects : le canton verra, d'une part, les charges actuelles pour les frais d'exploitation informatique diminuer. D'autre part, l'harmonisation du modèle de données, l'amélioration de la base de données et l'échange simplifié des informations par voie électronique lui permettront d'obtenir et de traiter plus facilement les données de pilotage requises.

D'autres autorités et institutions assumant des tâches de droit public auront tout à gagner à la simplification et à la sécurité accrue des échanges d'informations avec les organisations utilisatrices. Tel sera par exemple le cas de l'Office fédéral de la statistique, de divers offices cantonaux tels que l'Office des assurances sociales du canton de Berne ou encore d'autres services communaux.

Enfin, la clientèle de l'aide sociale ainsi que les personnes concernées par des mesures de protection de l'enfant et de l'adulte bénéficieront de meilleures prestations de conseil de la part des personnes responsables de leur cas, qui seront délestées sur le plan administratif.

L'utilité économique du programme NFFS est expliquée au point **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.5**.

1.3 Environnement du projet

Le remplacement ou la refonte totale des systèmes de gestion des cas utilisés aujourd'hui seront nécessaires dans un futur proche, indépendamment de l'introduction du NFFS. Une grande partie des logiciels ont en effet atteint la fin de leur cycle de vie et ni la maintenance ni l'assistance ne pourront plus être assurées à moyen terme.

Le marché des systèmes de gestion des cas dans le domaine social est très restreint. L'entreprise Diartis AG occupe une part significative du marché avec ses deux produits KlibNet et KiSS. Près de 80 % des services sociaux du canton de Berne utilisent un logiciel de cette entreprise. Citons encore le programme Tutoris de l'entreprise Infogate AG et quelques autres développés par des sociétés de moindre taille.

La ville de Berne représente à cet égard un cas particulier. Conjointement avec les villes de Zurich et de Bâle, elle a fondé l'association citysoftnet, qui a acquis en 2017 un nouveau système de gestion des cas par le biais d'une procédure d'adjudication. Le programme sera introduit dans la ville de Berne à compter du deuxième trimestre 2023.

Au niveau cantonal, deux systèmes de gestion des cas sont actuellement en service. Les APEA travaillent avec le système CMI KES de l'entreprise CM Informatik AG. En ce qui concerne l'aide sociale dans le domaine de l'asile et des réfugiés, les partenaires régionaux, l'Office de l'intégration et des affaires sociales de la DSSI et l'Office de la population de la Direction de la sécurité utilisent la nouvelle application spécialisée dédiée à la migration (NFAM) de l'entreprise Glaux Soft AG.

1.4 Calendrier

La figure 2 ci-après présente le calendrier d'introduction du programme NFFS.

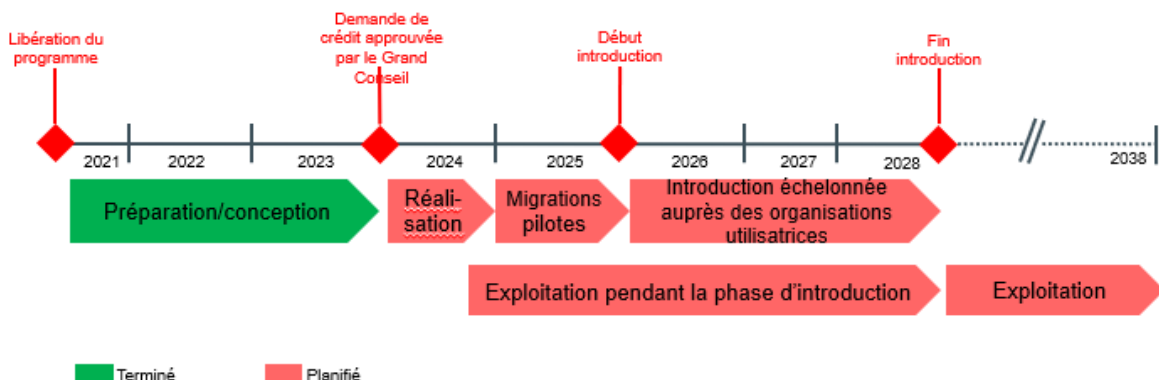


Figure 2 : Calendrier d'introduction du programme NFFS

La réalisation du programme NFFS débutera en 2024, conformément aux bases élaborées. Un projet pilote sera conduit dans un nombre restreint d'organisations utilisatrices représentatives en 2025, puis le NFFS sera introduit de 2026 à 2028 de manière échelonnée auprès des 85 organisations utilisatrices. Durant la phase d'introduction, les données et les dossiers des systèmes actuels seront migrés vers le nouveau programme. Cette procédure parfois très coûteuse et chronophage fera l'objet de projets de migration distincts au sein de chaque organisation. En parallèle, l'exploitation informatique devra être assurée dès la phase d'introduction au sein de toutes les organisations qui utilisent déjà régulièrement le NFFS.

À l'issue de la phase d'introduction, le NFFS sera intégré à l'exploitation ordinaire à compter de 2029 et pourra alors être utilisé pendant au moins dix ans.

La présente demande de crédit porte sur la réalisation et l'introduction du NFFS de 2024 à 2028. Les frais d'exploitation informatique prévus à l'issue de la phase d'introduction sont indiqués au point 8.3 (coûts induits).

2. Bases légales

Abréviation	Texte
LArch	Loi du 31 mars 2009 sur l'archivage (RSB 108.1), art. 8, 9 et 11
LFin	Loi du 15 juin 2022 sur les finances (RSB 620.0), art. 30, al. 1, art. 33 et art. 35, al. 2
OFin	Ordonnance du 16 novembre 2022 sur les finances (RSB 621.1), art. 21, 26, 27 et 35
LCPD	Loi du 19 février 1986 sur la protection des données (RSB 152.04), art. 3 et 8
LPEA	Loi du 1 ^{er} février 2012 sur la protection de l'enfant et de l'adulte (RSB 213.316), art. 4a, al. 1 et art. 18, al. 1
LPEP	Loi du 3 décembre 2020 sur les prestations particulières d'encouragement et de protection destinées aux enfants (RSB 213.319), art. 38 et 39
LASoc	Loi du 11 juin 2001 sur l'aide sociale (RSB 860.1), art. 57g, art. 57k, art. 79, al. 1, lit. f et art. 80, al. 1, lit. k
LPASoc	Loi du 9 mars 2021 sur les programmes d'action sociale (RSB 860.2), art. 64 à 70

3. Qualification juridique des dépenses

3.1 Dépenses liées ou nouvelles

Étant donné que les décisions relatives à l'introduction ou au développement de solutions informatiques autorisent souvent une marge de manœuvre, les investissements pour la réalisation et l'introduction du NFFS constituent des dépenses nouvelles au sens de l'article 30, alinéa 1 LFin.

Il existe également une certaine latitude concernant les frais d'exploitation au cours de la phase d'introduction du NFFS. Il est par exemple possible de décider quelles prestations sont nécessaires à l'exploitation, à la maintenance et à l'assistance, et selon quelles modalités. Les frais d'exploitation sont donc également qualifiés de dépenses nouvelles.

3.2 Dépenses uniques ou périodiques

Les investissements pour le NFFS et les frais d'exploitation pendant la phase d'introduction constituent des dépenses nouvelles uniques au sens de l'article 27 LFin.

4. Dépenses faisant l'objet de la demande

4.1 Vue d'ensemble des dépenses faisant l'objet de la demande

Nature du crédit : Crédit d'objet

Compte : Segment 4401 Secrétariat général DSSI
Divers types de coûts TIC (compte de résultats [CR] et compte des investissements [CI])
Groupe de produits Soutien aux fonctions de direction, services généraux et prestations juridiques (9185)

Exercices : 2024 à 2028

Le tableau ci-après fournit une vue d'ensemble des dépenses demandées :

Type de dépenses	Dépenses en CHF (y c. 8,1 % de TVA)
Dépenses	
Achat licences NFFS	350 000
Réalisation	20 570 000
Introduction y c. migration des données et des dossiers	19 280 000
Exploitation, maintenance et assistance pendant la phase d'introduction	6 800 000
Total (y c. 8,1 % de TVA.)	47 000 000

Réserve en cas d'événements imprévus	5 000 000
Total des dépenses à approuver (y c. réserve et 8,1 % de TVA)	52 000 000
Frais d'étude de projet déjà autorisés (crédits-cadres TIC DSSI/DIJ)	1 700 000
Montant déterminant en matière d'autorisation de dépenses	53 700 000

Tableau 1 : Vue d'ensemble des dépenses faisant l'objet de la demande de crédit

Une clause d'indexation au sens de l'article 35, alinéa 2 LFin est prévue. Par conséquent, les dépenses à autoriser peuvent être adaptées sur demande au renchérissement, pour autant que l'indice national des prix à la consommation (IPC) ait varié d'au moins 5 % depuis la dernière adaptation (base : IPC novembre 2022, 104,6 points [décembre 2020 = 100 points]). Il est prévu que le crédit soit versé par tranches, lesquelles sont inscrites dans la planification actuelle du budget 2024 et du plan intégré mission-financement 2025 à 2027 :

Type de dépenses / année	Dépenses en CHF (y c. 8,1 % de TVA)					Total
	2024	2025	2026	2027	2028	
Dépenses						
Achat licences NFFS	108 000	108 000	134 000	-	-	350 000
Réalisation	6 950 000	3 710 000	3 920 000	3 440 000	2 550 000	20 570 000
Introduction y c. migration des données et des dossiers	1 230 000	4 900 000	4 660 000	4 200 000	4 290 000	19 280 000
Exploitation pendant la phase d'introduction	540 000	1 520 000	1 520 000	1 610 000	1 610 000	6 800 000
Total (y c. 8,1 % de TVA)	8 828 000	10 238 000	10 234 000	9 250 000	8 450 000	47 000 000
Réserve	-	-	-	-	5 000 000	5 000 000
Total y c. réserve et 8,1 % de TVA	8 828 000	10 238 000	10 234 000	9 250 000	13 450 000	52 000 000
Dont CI	7 052 000	3 819 000	4 053 000	3 443 000	2 553 000	20 920 000

Tableau 2 : Dépenses réparties sur les années 2024 à 2028

À noter que le montant total du crédit, les tranches définies et la répartition entre le compte de résultats (CR) et le compte des investissements (CI) divergent des hypothèses – alors non définitives – sur lesquelles le Conseil-exécutif s'était basé pour discuter des prescriptions concernant l'élaboration de la version finale de la variante 3 pour le budget 2024 et le plan intégré mission-financement 2025-2027. La répartition entre le CR et le CI correspond à l'état des connaissances. Des adaptations seront effectuées au cours des processus de planification suivants en fonction de l'évolution des connaissances.

Les points ci-après récapitulent et expliquent les différents coûts en détail.

4.2 Commentaire des dépenses faisant l'objet de la demande

4.2.1 Achat d'une licence NFFS

L'achat d'une licence NFFS permettra au canton d'acquérir, pour quelque 2500 collaboratrices et collaborateurs, les droits d'utilisation illimitée du système de gestion des cas pendant toute la durée de vie de ce dernier. Le fournisseur du NFFS a établi une offre contraignante pour l'achat de cette licence. La conclusion d'un contrat d'entiercement (*escrow agreement*) doit garantir que le canton puisse accéder au code source sans concertation préalable dans l'éventualité où le fournisseur ne serait plus en mesure d'assurer la maintenance.

4.2.2 Réalisation

Pour que les organisations utilisatrices puissent bénéficier pleinement du système de gestion des cas mis à disposition par le fournisseur, des adaptations et extensions spécifiques du logiciel seront nécessaires. En vue de l'introduction du nouveau système, des travaux préparatoires d'ampleur devront être réalisés sur le plan technique et organisationnel et une formation adéquate devra être mise sur pied pour les utilisatrices et utilisateurs. De plus, il faut s'attendre à ce que pendant la phase d'introduction, des exigences et des adaptations supplémentaires s'avèrent nécessaires en raison de modifications législatives. Il s'agira d'en tenir compte et de les mettre en œuvre dans le cadre du développement du NFFS afin de garantir que celui-ci puisse être utilisé de manière optimale. Le fournisseur qui a remporté le marché lors de l'appel d'offres public a établi une offre contraignante à cette fin.

Parallèlement à ces travaux, la DSSI devra développer et paramétrer une plateforme d'évaluation pour le traitement des données de pilotage. Une estimation des coûts a été réalisée à cet effet en collaboration avec l'entreprise Bedag Informatique SA.

Pour appuyer les travaux de réalisation et d'introduction, des prestations de services externes dans les domaines du soutien à la direction du programme, de la gestion de projet, de l'analyse d'affaires, de l'architecture de solution, de la sécurité informatique et de la protection des données ainsi que de la gestion de qualité et des risques seront nécessaires. L'acquisition de ces prestations fera l'objet d'une procédure d'acquisition de l'OIO, avec plafonnement des coûts. Il est donc possible de chiffrer précisément les dépenses.

Le tableau 3 récapitule les différents coûts :

Réalisation et préparation de l'introduction	Dépenses en CHF
Conception détaillée et réalisation du système de gestion des cas	6 870 000
Développement du NFFS pendant la phase d'introduction	5 190 000
Adaptations découlant de modifications législatives	3 240 000
Déploiement de la plateforme d'évaluation de la DSSI	2 160 000
Soutien à la direction du programme, gestion de projet, analyse d'affaires, gestion de la qualité et des risques, architecture de solution, sécurité informatique et protection des données	3 110 000

Total (y c. 8,1 % de TVA)

20 570 000

Tableau 3 : Vue d'ensemble des dépenses pour la réalisation et la préparation de l'introduction

4.2.3 Introduction (migration des données et des dossiers comprise)

Pendant la phase d'introduction, les données et les dossiers des systèmes de gestion des cas actuels seront migrés vers le NFFS. En outre, les utilisatrices et utilisateurs bénéficieront d'une formation initiale ainsi que d'une aide à l'utilisation de qualité.

En vue de la migration des données et des dossiers, une estimation des coûts a été réalisée en s'appuyant sur une procédure de migration définie et sur les travaux qui en découlent. Tant le canton que les communes devront assumer des coûts : les charges du canton font l'objet de la présente demande de crédit, celles des communes seront financées par le biais des processus d'autorisation communaux. Le chapitre 10.1 présente une estimation de ces dépenses.

Dans un premier temps, il est prévu d'effectuer une migration pilote dans un nombre restreint d'organisations utilisatrices. Les enseignements tirés de cet essai pilote permettront de concrétiser la procédure lors de la phase d'introduction et d'estimer précisément les coûts liés à la migration. Cinq services sociaux, un service spécialisé de l'insertion professionnelle et une APEA feront office d'organisations pilotes. Le canton financera les prestations externes et les dépenses internes nécessaires à cet effet.

La migration des données et des dossiers des organisations utilisatrices vers le NFFS s'effectuera tout d'abord dans le cadre de l'essai pilote, puis de projets distincts au moment de la migration à grande échelle. Le canton assumera la coordination, nommera une ou un responsable pour chaque projet de migration et financera la formation initiale des utilisatrices et utilisateurs du NFFS et leur soutien lors de l'introduction. L'acquisition des prestations externes fera l'objet d'une procédure d'acquisition de l'OIO, avec plafonnement des coûts. Il est donc possible de chiffrer précisément les dépenses.

Par ailleurs, le canton fournira le format de destination pour les données et les dossiers et veillera au transfert automatique des données et dossiers livrés. Des offres contraignantes ont été établies pour ces travaux. Le canton est en outre compétent pour la migration de sa solution propre utilisée dans les APEA et pour celle des systèmes de gestion des cas employés par les services spécialisés de l'insertion professionnelle. Ces dépenses ont été estimées sur la base des chiffres actuels.

Pour préparer la migration, les données de toutes les futures organisations utilisatrices devront être livrées dans un format unique. Cette tâche, qui peut s'avérer coûteuse et chronophage, incombera aux organisations utilisatrices. Le canton participera aux dépenses des communes en versant un montant unique, calculé selon le principe de la compensation des charges dans le secteur social, qui prévoit que la part de chaque commune est déterminée en fonction de la population résidente (art. 25 LPFC¹).

Le tableau 4 récapitule les différents coûts liés à la migration :

¹ Loi du 27 novembre 2000 sur la péréquation financière et la compensation des charges (RSB 631.1)

Introduction y c. migration des données et des dossiers	Coûts en CHF
Migrations pilotes	720 000
Introduction, y c. préparatifs organisationnels, conduite et coordination des projets de migration	15 620 000
Préparation technique et réalisation de la migration (canton)	1 140 000
Participation du canton aux dépenses des communes pour la migration	1 800 000
Total (y c. 8,1 % de TVA)	19 280 000

Tableau 4 : Vue d'ensemble des coûts de migration et d'introduction

4.2.4 Exploitation pendant la phase d'introduction

Pendant la phase d'introduction, le système de gestion des cas préalablement déployé devra être intégré dans l'environnement système de Bedag Informatique SA et mis en service. Il importe toutefois que les organisations utilisatrices qui utiliseront le système NFFS après la migration puissent bénéficier dès la phase d'introduction d'une exploitation informatique, d'une maintenance et d'une assistance professionnelles, même si la phase d'exploitation à proprement parler débutera seulement une fois la phase d'introduction achevée. Pour ces prestations, le fournisseur a établi une offre contraignante et l'entreprise Bedag Informatique SA une offre indicative.

Dès le début de l'exploitation régulière, le nouvel exploitant prendra le relais. Pendant la phase d'introduction, les charges des organisations utilisatrices seront assumées par le canton.

Le tableau 5 récapitule les différents coûts :

Mise en place et exploitation pendant la phase d'introduction	Coûts en CHF
Maintenance, assistance et soutien pour l'exploitation	2 630 000
Frais d'exploitation de l'entreprise Bedag Informatique SA	3 770 000
Coûts de l'exploitant	400 000
Total (y c. 8,1 % de TVA)	6 800 000

Tableau 5 : Vue d'ensemble des coûts de la mise en place et de l'exploitation du NFFS

4.2.5 Réserve en cas d'événements imprévus

Les projets de numérisation de l'ampleur et de la complexité du NFFS s'accompagnent de risques majeurs. Des expériences comparables montrent que de tels projets comportent leur lot d'impondérables et de risques inhérents qui ne peuvent être totalement anticipés.

Compte tenu du grand nombre d'organisations utilisatrices, lesquelles agissent dans une large mesure de manière autonome, sans possibilité pour le canton d'en assurer le pilotage, des dépenses supplémentaires imprévues liées à la migration et à l'introduction ne peuvent être écartées. Il se peut en outre que le NFFS entraîne des changements organisationnels dont les répercussions sur les organisations utilisatrices sont encore impossibles à déterminer aujourd'hui. Selon le rapport du Contrôle des finances, la coordination des différents groupes d'utilisateurs et le calendrier ambitieux présentent des risques qui ne doivent pas être sous-estimés. Bien que les plus hautes autorités politiques et les autorités de surveillance cantonales accordent une grande attention au NFFS et qu'il soit prévu de mettre en place une gestion des risques et de la qualité externe et indépendante ainsi qu'une gestion de projet professionnelle, il ne peut être exclu que les coûts de réalisation et d'introduction soient plus élevés que prévu. Des incertitudes demeurent en particulier quant à l'estimation de la charge de travail liée à la migration des données et des dossiers, étant donné l'hétérogénéité des situations des organisations utilisatrices. Les coûts totaux sont donc difficiles à chiffrer.

L'inscription, à titre préventif, d'une réserve correspondant à quelque 10 % de l'investissement total doit permettre de réagir rapidement à d'éventuels imprévus.

4.3 Prise en charge partielle des coûts par le canton

Le canton prendra en charge une partie des coûts des communes en vue de la réalisation et l'introduction du NFFS, et ce pour les raisons suivantes :

- Le canton tirera lui aussi parti d'un système uniforme de gestion des cas dans les services sociaux, car celui-ci permettra de consulter et de traiter les données de pilotage plus simplement et à moindre coût, comme le demandait déjà la motion 150-2019.
- La prise en charge des coûts par le canton crée une incitation financière pour les communes, répondant ainsi à l'un des objectifs de la motion 150-2019 adoptée par le Grand Conseil.
- Les services sociaux auront l'obligation d'utiliser le programme NFFS, qui deviendra l'unique système de gestion des cas. Si les communes étaient de surcroît contraintes d'assurer le cofinancement, l'acceptation du programme, aujourd'hui très élevée, s'en trouverait diminuée. Certains services sociaux se retireraient du projet. Les objectifs du programme NFFS seraient donc plus beaucoup plus difficiles à atteindre et il faudrait compter avec des difficultés, des retards et des surcoûts. Un tel scénario n'apporte aucune plus-value, d'autant plus que l'allongement de la durée de mise en œuvre qui en découlerait occasionnerait des frais supplémentaires tant pour le canton que les communes.
- Il est par ailleurs possible d'appliquer par analogie l'article 17 de la nouvelle loi sur l'administration numérique (LAN ; RSB 109.1), qui dispose que, s'agissant des services de base, le canton participe pour une durée déterminée aux coûts supplémentaires que l'obligation d'utilisation génère pour les autorités concernées. Même si le NFFS ne constitue pas un service de base au sens strict, il en revêtira le caractère pour les services sociaux. Or une obligation d'utilisation restreint le libre choix des outils de travail. Par conséquent, le financement du système faisant l'objet de l'obligation d'utilisation doit être pris en charge au moins en partie par l'autorité ayant instauré l'obligation.
- Si l'utilisation des moyens financiers à engager devait être négociée avec les communes, le projet, déjà des plus complexes, deviendrait impraticable.
- L'introduction à grande échelle du NFFS dans le canton de Berne est le fruit d'un projet politique global, mûrement construit avec l'ACB et la BKSE. Ce projet serait compromis et

devrait être renégocié, ce qui entraînerait des années de retard. Les services sociaux contraints de remplacer en urgence leurs systèmes se trouveraient en grande difficulté.

5. Conséquences en cas de rejet

En cas de rejet de la présente demande de crédit, les deux objectifs énoncés au point 1.2 visant à réduire la charge administrative (objectif 1) et les coûts informatiques (objectif 3) ne pourraient être atteints. Seules certaines améliorations pourraient être mises en œuvre. La mise à disposition des données de pilotage pour avoir une meilleure vue d'ensemble de l'aide sociale, de la protection de l'enfant et de l'adulte ainsi que de l'insertion professionnelle (objectif 2) ne serait possible qu'au prix de dépenses et de ressources en personnel supplémentaires considérables pour les communes et le canton.

Les différentes conséquences en cas de rejet sont présentées ci-après.

Une grande partie des systèmes de gestion des cas actuels devront être renouvelés quoi qu'il arrive.

La plupart des systèmes de gestion des cas utilisés aujourd'hui devront être remplacés ou connaître une refonte totale dans un futur proche, indépendamment du programme NFFS. En cas d'abandon du NFFS, les organisations utilisatrices concernées devront mener des projets d'acquisition distincts. Étant donné qu'une grande partie de ces acquisitions dépasseront la valeur-seuil pour les appels d'offres publics, les organisations concernées et les acteurs du marché devront assumer des coûts considérables, sans aucune plus-value. Bien au contraire : aucun des avantages financiers découlant d'une acquisition centralisée ne pourrait plus être escompté. Les diverses organisations utilisatrices ne bénéficieraient pas des tarifs avantageux dus aux économies d'échelle permises par le NFFS.

Le canton devra engager des investissements considérables indépendamment du NFFS.

Même si le NFFS n'est pas mis en œuvre, le canton devra réaliser des investissements considérables, qui ne seront pas couverts par les crédits-cadres de la DSSI et de la DIJ pour les applications TIC spécialisées pour les années 2024 à 2026. D'une part, les APEA devront acquérir un nouveau système de gestion des cas. D'autre part, une infrastructure adéquate pour le traitement des données de pilotage et le décompte des forfaits par cas incombant à la DSSI et à la DIJ devra être mise en place. Les investissements et les ressources en personnel nécessaires à cet effet devront être engagés indépendamment du NFFS. Le cas échéant, des demandes de crédit supplémentaires devront être soumises au Grand Conseil.

Sur le plan de la durée du cycle de vie, une solution autre que le NFFS engendrerait des coûts totaux plus élevés.

L'achat d'une solution comparable au NFFS serait nettement plus défavorable sur le plan de l'économicité. Si l'on considère le cycle de vie du NFFS, les coûts totaux pour la période 2024-2038 sont estimés à quelque 117 millions de francs. Selon les estimations, le choix d'une solution autre que le NFFS entraînerait au minimum des coûts compris entre 130 et 150 millions de francs. Cette différence tient principalement au fait que les frais d'exploitation annuels seraient nettement plus élevés et que la mise à disposition des données de pilotage nécessiterait des dépenses supplémentaires considérables.

Les coûts d'exploitation informatique annuels seraient plus élevés.

Si une solution autre que le NFFS était retenue, les frais d'exploitation annuels estimés s'élèveraient à au moins 8 millions de francs, ce qui entraînerait un surcoût d'environ 3,9 millions de francs par an pour les pouvoirs publics.

L'exécution resterait hétérogène et des lacunes demeurerait dans le domaine des données.

Si les systèmes existants devaient être remplacés indépendamment les uns des autres et sans coordination, l'objectif d'uniformiser l'exécution de l'aide sociale visé avec le NFFS pourrait, dans le meilleur des cas, être partiellement atteint. L'harmonisation des différents systèmes entraînerait non seulement un surcoût considérable, sans aucune plus-value, mais serait également très complexe et onéreuse en cas d'adaptations ultérieures. Dans ces conditions, l'objectif de réduire la charge administrative serait compromis.

Par ailleurs, l'échange électronique de dossiers entre les partenaires impliqués ou d'informations avec d'autres autorités cantonales nécessiterait la mise en place d'interfaces techniques entre tous les systèmes utilisés. Une telle solution apparaît aussi improbable qu'impraticable.

Aucune avancée ne serait réalisée sur le plan de la transition numérique.

Renouveler les systèmes existants indépendamment les uns des autres, sans volonté de trouver une solution uniforme, occasionnerait des coûts plus élevés et ne permettrait pas d'exploiter les opportunités de la transition numérique. Il s'agirait purement d'investissements de remplacement, sans aucune plus-value sur le plan de l'administration numérique.

6. Sûreté de l'information et protection des données

Le NFFS impliquera le traitement de données personnelles particulièrement dignes de protection au sens de l'article 3 de la loi du 19 février 1986 sur la protection des données (LCPD ; RSB 152.04). Ces données ne peuvent être traitées et communiquées à des tiers que si une base légale en vigueur l'autorise expressément.

Les organisations utilisatrices continueront à pouvoir traiter uniquement les cas relevant de leur domaine de compétences. Elles pourront accéder au dossier des autres organisations gérant le même cas et traiter ces données à condition de disposer d'une base légale suffisante. Responsable du traitement des données conformément au droit applicable, l'organisation utilisatrice chargée de gérer le cas est seule habilitée à autoriser la communication des données personnelles particulièrement dignes de protection.

Les documents requis en vertu de la législation cantonale sur la sûreté de l'information et la protection des données (SIPD) afin de respecter les dispositions applicables en la matière dans l'utilisation du NFFS sont élaborés et examinés par la personne responsable de la sécurité informatique (RSI BE) de la DSSI. Ils sont aussi vérifiés dans le cadre du contrôle préalable du Bureau cantonal pour la surveillance de la protection des données du canton de Berne conformément à l'article 17a LCPD.

7. Législation sur les marchés publics

En vertu du droit des marchés publics, les mandats à des tiers sont attribués dans le cadre de procédures de gré à gré, sur invitation, ouvertes ou sélectives, en fonction de leur valeur.

8. Répercussions financières, répercussions sur l'organisation, le personnel, le droit et la politique

8.1 Investissements préservant la valeur ou générant une plus-value

Le présent crédit d'objet porte uniquement sur des investissements générant une plus-value (d'un montant total de 20,9 millions de francs).

8.2 Amortissements

Le présent crédit génère les dépenses d'amortissement suivantes, pour une durée d'amortissement de cinq ans :

Année	2024	2025	2026	2027	2028	Total
Investissements en CHF	7 052 000	3 819 000	4 053 000	3 443 000	2 553 000	20 920 000
Amortissements en CHF						
2024	705 200					705 200
2025	1 410 400	477 300				1 887 700
2026	1 410 400	954 800	675 500			3 040 700
2027	1 410 400	954 800	1 351 000	860 800		4 576 900
2028	1 410 400	954 800	1 351 000	1 721 400	1 276 500	6 714 100
2029	705 200	477 300	675 500	860 800	1 276 500	3 995 300
Total	7 052 000	3 819 000	4 053 000	3 443 000	2 553 000	20 920 000

Tableau 6 : Amortissements

8.3 Coûts induits

Le tableau ci-après fournit une estimation des coûts induits annuels à compter de 2029 :

Type de dépenses	Total
Frais d'exploitation de l'exploitant	1 080 000
Maintenance et assistance du fournisseur	800 000
Exploitant et SIPD	440 000
Assistance de 1 ^{er} niveau	1 780 000
Total des frais d'exploitation annuels (y c. 8,1 % de TVA)	4 100 000

Tableau 7 : Frais d'exploitation annuels

À partir de 2029, des dépenses périodiques d'environ 4,1 millions de francs viendront s'ajouter chaque année pour l'exploitation, la maintenance et l'assistance. Les dépenses pour l'assistance de premier niveau seront assumées par les organisations utilisatrices. Les 2,32 millions de francs restants seront financés par le canton et les communes de manière conjointe, via la compensation des charges du secteur social. Étant donné que les frais d'exploitation informatique des systèmes de gestion des cas de l'aide sociale, de l'insertion professionnelle et de la protection de l'enfant et de l'adulte sont financés différemment selon le domaine d'application, la participation du canton aux coûts portés à la compensation des charges s'élèvera à 67,75 %, soit un montant annuel d'environ 1,57 million de francs. Ces dépenses seront soumises en temps utile à l'approbation du Grand Conseil, par le biais des crédits-cadres ordinaires de la DSSI et de la DIJ pour les applications TIC spécialisées. Le montant restant, soit quelque 750 000 francs annuels, reviendra à la charge des communes. Il sera réparti entre les communes selon la clé de répartition de la compensation des charges du secteur social.

Ces coûts correspondent aux dépenses actuelles pour l'exploitation des systèmes voués à être remplacés par le NFFS. Pour le canton, il s'agit des systèmes de gestion des cas des APEA et des services spécialisés de l'insertion professionnelle et, pour les communes, des systèmes de gestion des cas des services sociaux. Compte tenu de sa future participation aux frais d'exploitation informatique dans le domaine des mesures de protection de l'enfant et de l'adulte décidées d'un commun accord ainsi que de l'aide sociale, le canton devra assumer de nouvelles dépenses, qui constitueront autant d'économies pour les communes.

Assuré par les organisations utilisatrices, l'assistance de premier niveau engendrera des charges de personnel. Une rémunération horaire de 100 francs a été prévue à cet effet. Le besoin annuel a été fixé à 11 heures par utilisatrice et utilisateur, soit une estimation plutôt généreuse.

Outre les frais d'exploitation informatique annuels, un montant de 1,5 million par an est budgété pour le développement. Cette enveloppe sera répartie entre le canton et les communes en fonction des besoins, conformément au principe de causalité.

Le Conseil-exécutif définira les dispositions d'exécution concernant la prise en charge des coûts à l'issue de la phase d'introduction, dans le cadre d'une révision de l'ordonnance du 24 octobre 2001 sur l'aide sociale (OASoc ; RSB 860.111). Les modifications légales requises sont décrites au point 8.5.

8.4 Répercussions sur l'organisation et le personnel

À l'heure actuelle, chaque organisation utilisatrice est responsable de l'exploitation de son système de gestion des cas. L'introduction du nouveau système sera accompagnée par la mise sur pied d'une organisation conjointe, composée de représentantes et de représentants de toutes les organisations utilisatrices.

À l'avenir, un organe de décision paritaire sera créé pour assurer la conduite stratégique. Il décidera par exemple de la feuille de route du futur développement du système ou des règles contraignantes d'utilisation du nouveau système.

Dans le domaine opérationnel, un propriétaire du produit (*product owner*) et une gestion de service centralisés seront rattachés au canton. Cela nécessitera la création de deux postes à temps plein. Les crédits correspondants seront inscrits au budget du personnel de la DSSI.

Le propriétaire du produit gère toute la partie technique de l'organisation, collecte, priorise et donne forme aux demandes des différents groupes d'utilisateurs, et s'assure qu'elles soient intégrées à la gestion des changements et des mises à jour. En outre, il veille avec les superutilisateurs à ce que les utilisatrices et utilisateurs bénéficient d'une assistance de qualité.

Le gestionnaire de service gère toute la partie informatique de l'organisation. Il est notamment responsable de la gestion des fournisseurs et de la gestion des niveaux de service. Ce faisant, il pilote le fournisseur du logiciel et l'exploitant.

Outre ces nouveaux rôles, les organisations utilisatrices seront représentées au sein de différents organes. Le fournisseur du logiciel et l'exploitant seront aussi impliqués dans l'organisation.

Partie intégrante des frais d'exploitation informatique, les dépenses liées aux différents rôles décrits ci-dessus seront financées par la compensation des charges du secteur social.

Comme cela est déjà le cas aujourd'hui, chaque organisation utilisatrice devra désigner un superutilisateur sur place, qui sera le premier interlocuteur des utilisatrices et utilisateurs. Assurant l'assistance de premier niveau, il aura pour tâche de résoudre les pannes et les problèmes dans la mesure du possible ou, à défaut, de les transmettre au service d'assistance. Les dépenses pour l'assistance de premier niveau seront à la charge des organisations utilisatrices.

Les attributions de cette nouvelle organisation, en particulier la compétence de l'organe de direction d'éditer des prescriptions contraignantes pour les communes et de décider du développement du NFFS, nécessitent une base légale, qui sera créée dans le cadre de la révision totale de la LASoc. Dans l'intervalle, il importe de créer les différents rôles pour qu'ils puissent, dès la phase d'introduction, contribuer à l'exploitation opérationnelle et au développement lorsque cela est opportun.

Le point 8.5 revient en détail sur les adaptations légales qui seront nécessaires, notamment pour introduire une organisation conjointe.

8.5 Modifications légales

Selon la LASoc en vigueur, le NFFS peut être introduit de manière contraignante comme système unique de gestion des cas. Les bases légales actuelles permettent en outre de porter les dépenses imputables à la compensation des charges du secteur social. Les dispositions d'exécution requises à cet effet n'existent toutefois pas encore et devront être définies par le Conseil-exécutif par voie d'ordonnance.

Dans le domaine des mesures de protection de l'enfant et de l'adulte ordonnées par les autorités, le travail des services sociaux du canton peut être rémunéré sous forme de forfaits par cas couvrant l'ensemble des charges, y compris informatiques, conformément à l'ordonnance du 19 septembre 2012 sur la collaboration des services communaux avec les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte et l'indemnisation des communes (OCInd ; RSB 213.318). Dans l'optique de la participation future du canton et des communes aux coûts d'exploitation, de maintenance et d'assistance évoqués au point 8.3 via la compensation des charges du secteur social, d'éventuelles adaptations devront être apportées à l'OCInd et à d'autres actes.

Les adaptations par voie d'ordonnance décrites ci-dessus permettront d'introduire le NFFS dès 2025 sans modifications de lois. Les organisations utilisatrices auront accès à l'ensemble des fonctionnalités, y compris de traitement des données, d'ici à 2028, sur la base des modifications apportées lors de la révision de la LASoc. L'organisation conjointe sera également constituée dans ce cadre.

8.6 Classement de la motion 150-2019 Mühlheim

L'approbation de la présente demande de crédit permettra de classer la motion 150-2019 Mühlheim, qui chargeait le Conseil-exécutif des tâches suivantes :

1. Envisager la possibilité de participer de manière appropriée, directement ou indirectement, au projet mené par les villes de Berne, Zurich et Bâle dans le domaine des technologies de l'information (TI) – en étudiant en particulier les termes des contrats-cadres avec l'association citysoftnet.
2. Par l'intermédiaire de la DSSI², encourager les communes à participer individuellement à cette nouvelle solution informatique commune en proposant des incitations financières.
3. Par l'intermédiaire de la DSSI, s'assurer que le nouveau projet de TI contienne bien les indicateurs indispensables pour permettre au canton de récolter les statistiques nécessaires à la gestion de l'aide sociale cantonale.

Le Grand Conseil a adopté la motion point par point le 4 mars 2020.

Commentaire des trois points de la motion :

1. En 2022, la DSSI et la DIJ ont fait part à citysoftnet et à la ville de Berne de leur intérêt pour une coopération. Bien que partageant cet intérêt, l'association citysoftnet recherchait en priorité un modèle d'affaires impliquant la dissolution de l'association en 2014 et le transfert des droits de propriété du logiciel au fournisseur. L'étude des modalités d'un partenariat du canton de Berne avec l'association citysoftnet et la ville de Berne n'avait donc plus lieu d'être. Une collaboration indirecte aurait pu être envisagée si le fournisseur de citysoftnet avait soumis une offre dans le cadre de l'appel d'offres public pour le NFFS et si le marché lui avait été attribué, ce qui n'a pas été le cas.
Le dialogue avec la ville de Berne a été poursuivi indépendamment afin de trouver une forme de coopération adéquate tenant compte de la situation actuelle.
2. L'approbation de la présente demande de crédit permettra de créer des incitations financières pour les communes.
3. Le Conseil-exécutif a introduit l'obligation de livrer les données de pilotage à l'article 57g LASoc, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2022.

² Alors Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale (SAP)

9. Place du projet dans le programme gouvernemental de législature et dans d'autres planifications importantes

Projet majeur dans le cadre de l'administration numérique, le NFFS permettra à la population et aux milieux économiques du canton de Berne d'accomplir à l'avenir toutes les opérations administratives sous forme électronique. Le NFFS contribuera ainsi à la mise en œuvre du programme gouvernemental de la législature 2023-2026 et de l'objectif stratégique de la transition numérique. Selon cet objectif, le canton de Berne exploite la transition numérique pour fournir des services de haute qualité efficaces et efficients et propose des services numériques selon une modalité verticale (en collaboration avec les communes) et selon une modalité horizontale (en s'affranchissant des cloisons entre tâches et entre organisations). Cela inclut l'archivage numérique à long terme des données du NFFS aux échelons communal et cantonal, qui sera mis en œuvre parallèlement au projet d'archives électroniques de la Chancellerie d'État du canton de Berne (eArchiv), autre projet-clé de l'administration numérique. Parallèlement, le NFFS favorisera la mise en œuvre de la stratégie pour une administration numérique du canton de Berne adoptée par le Conseil-exécutif, qui vise à promouvoir de manière ciblée la transition numérique de l'administration cantonale.

10. Répercussions sur les communes

10.1 Coûts et charges lors des phases de réalisation et d'introduction de 2024 à 2028

Lors des phases de réalisation et d'introduction du NFFS, la migration des données et des dossiers entraînera des charges en personnel et des coûts externes pour les communes, qui dépendront de la complexité de la migration et varieront en fonction de la situation de chaque service social. Le tableau ci-après fournit une estimation des coûts de la migration suivant la complexité de celle-ci.

Complexité de la migration	Charge de travail estimée en heures	Coûts externes en CHF	Nombre de services sociaux concernés
faible	300	10 000	13
moyenne	700	30 000	46
haute	2500	100 000	7

Tableau 8 : Estimation des charges liées à la migration pour les services sociaux

Au total, la migration impliquera une charge de travail de l'ordre de 54 000 heures et des coûts externes d'environ 2,5 millions de francs. Sur la base d'un tarif horaire de 100 francs pour les charges de personnel, les coûts pour les communes s'élèveront donc à quelque 7,9 millions de francs. Comme indiqué au point 4.2.3, le canton participera à ces coûts en versant un montant forfaitaire de 1,8 million de francs. Le solde restant à la charge des communes sera par conséquent de 6,2 millions de francs.

Ces estimations tiennent lieu de valeurs de référence pour la planification et pourront s'avérer plus ou moins élevées selon la situation de chaque service social. Comme la procédure de migration permettra de développer une pratique pour les processus et travaux similaires, la

charge moyenne liée à la migration aura tendance à diminuer au cours de la phase d'introduction, ce que l'estimation ci-dessus ne prend pas en compte.

10.2 Coûts induits à compter de 2029

Comme indiqué au point 8.3, les communes devront assumer à compter de 2029 des frais liés à l'exploitation informatique de l'ordre de 750 000 francs par an, qui pourront être portés à la compensation des charges du secteur social, et des charges de personnel annuelles pour l'assistance de premier niveau d'environ 1,4 million de francs. Au total, les frais d'exploitation informatique annuels s'élèveront donc à 2,15 millions de francs. Soit une diminution d'environ 3,85 millions de francs par rapport à aujourd'hui.

10.3 Aucune répercussion sur l'organisation du travail social

Cette transition numérique ne concernera pas le travail social à proprement parler (conseil et prise en charge des bénéficiaires, accompagnement dans la gestion du quotidien, réinsertion sociale et professionnelle, etc.). Dans ces domaines, il appartiendra toujours aux institutions compétentes de traiter chaque cas comme elles l'entendent. L'organisation des services sociaux restera quant à elle de la compétence des communes.

11. Répercussions sur l'économie, l'environnement et la société

Le NFFS permettra de simplifier la gestion administrative des cas dans l'aide sociale, la protection de l'enfant et de l'adulte et l'insertion professionnelle. Les collaboratrices et collaborateurs des services sociaux disposeront de davantage de temps pour conseiller leurs clientes et leurs clients et se concentrer sur leur insertion dans la société et sur le marché du travail afin de les faire sortir rapidement et durablement de l'aide sociale. Le NFFS contribuera ainsi à améliorer l'efficacité du travail social.

La diminution des charges administratives et le fait de travailler avec des technologies modernes participeront en outre à l'attractivité de l'emploi au sein des services sociaux, des APEA et des services spécialisés de l'insertion professionnelle : grâce au système de gestion des cas uniformisé à l'échelle cantonale, les collaboratrices et collaborateurs amenés à intégrer un autre service pourront se familiariser rapidement avec leurs nouvelles fonctions. Le NFFS concourra donc aussi à remédier aux pénuries actuelles en matière de personnel, en particulier au sein des services sociaux.

12. Proposition

Le Conseil-exécutif demande au Grand Conseil un crédit d'un total de 52 millions de francs pour les années 2024 à 2028, pour la réalisation et l'introduction du NFFS.

Annexe

– Complément d'information sur l'autorisation de dépenses