



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 036-2023
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2023.RRGR.58

Déposée le : 06.03.2023

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Ritter (Burgdorf, PVL) (porte-parole)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Oui
Urgence accordée : Oui 09.03.2023

N° d'ACE : 530/2023 du 10 mai 2023
Direction : Direction des finances
Classification : Non classifié

Problèmes lors du passage de l'administration cantonale au système SAP

L'administration cantonale a migré une partie importante de son informatique vers le progiciel de gestion intégré « SAP ». De l'avis de l'auteur de l'interpellation, le passage au nouveau système ne s'est pas déroulé partout de manière satisfaisante, en particulier à la Direction de l'instruction publique et de la culture (INC), et des problèmes subsistent.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Est-il vrai que depuis décembre, le canton ne paie pas de nombreuses factures de fournisseurs, bien que les prestations aient été fournies de manière irréprochable et que les exigences du canton en matière de facturation aient été respectées ? Combien de factures de ce type n'ont pas été payées ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de ces retards ? D'autres Directions que l'INC sont-elles concernées, si oui lesquelles et dans quelle mesure ? Comment le Conseil-exécutif entend-il remédier sur-le-champ à ces dysfonctionnements somme toute assez embarrassants ?
2. Est-il vrai que l'INC n'a pas été en mesure de verser des avances au corps enseignant cantonal au début de l'année 2023, par exemple pour financer des camps de sports d'hiver ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de cette incapacité ? Quand les enseignantes et enseignants, qui ont parfois avancé à titre privé des montants considérables pouvant dépasser 10 000 francs, seront-ils remboursés par le canton ?
3. Est-il vrai que les décomptes de traitement du corps enseignant cantonal, en particulier lorsque les engagements sortent un peu de l'ordinaire (p. ex. plus d'un engagement dans différentes écoles ou même à différents degrés scolaires), comportent des erreurs ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de ces erreurs ? Quand ces décomptes erronés seront-ils corrigés ?

4. Des problèmes similaires étaient-ils survenus lors du passage à SAP dans des établissements parapublics, comme à la Haute école spécialisée ou à la Haute école pédagogique ? Pourquoi le canton et en particulier l'INC n'ont-ils pas su tirer profit de ces expériences lors du passage à SAP ?

Motivation de l'urgence : les problèmes liés à l'introduction de SAP, en particulier à l'INC, constituent un péril imminent parce que des tiers sont directement concernés (fournisseurs tels que des libraires) ou que la situation n'est plus acceptable (importantes avances payées par des employées et des employés en faveur du canton).

Réponse du Conseil-exécutif

Voici les réponses du Conseil-exécutif aux questions posées :

1. *Est-il vrai que depuis décembre, le canton ne paie pas de nombreuses factures de fournisseurs, bien que les prestations aient été fournies de manière irréprochable et que les exigences du canton en matière de facturation aient été respectées ? Combien de factures de ce type n'ont pas été payées ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de ces retards ? D'autres Directions que l'INC sont-elles concernées, si oui lesquelles et dans quelle mesure ? Comment le Conseil-exécutif entend-il remédier sur-le-champ à ces dysfonctionnements somme toute assez embarrassants ?*

En effet, les factures de fournisseurs n'ont pas toutes pu être réglées dans les délais après la mise en service de SAP. Au 10 mars 2023, 2772 factures étaient en retard de paiement, dont environ 53 pour cent concernaient principalement l'INC. Les quelque 47 pour cent restant se répartissaient entre les autres DIR/CHA/JUS.

Différents problèmes techniques apparus suite à la mise en service de SAP ont freiné, voire empêché les règlements. Il arrive encore maintenant, dans de très rares cas, que l'IBAN disparaisse de l'ordre de paiement après validation du processus automatisé, de sorte qu'il faut réenregistrer l'ordre et le valider à nouveau. En outre, les données de référence sont encore de mauvaise qualité depuis qu'elles ont été transférées de FIS vers SAP. Enfin, la numérisation des factures de nos fournisseurs, qui est externalisée, avait près de cinq jours de retard au début, ce qui a ralenti les règlements. Ce problème a été résolu début mars 2023. Pour le reste, SAP fonctionne très bien.

Les retards de paiement de factures sont pour une grande part dus à des problèmes d'organisation des unités administratives des DIR/CHA/JUS. Celles-ci devaient avoir adapté leurs processus organisationnels à la date de mise en service de SAP, le 1^{er} janvier 2023. Or certaines n'avaient pas terminé ou pas suffisamment avancé sur ce point à cette date, si bien que les hiérarchies n'étaient pas encore clairement paramétrées dans le système à ce moment-là. Cela a perturbé le traitement automatisé des factures de fournisseurs, surtout dans les Directions fortement décentralisées. Certaines factures se sont ainsi retrouvées bloquées dans le processus de traitement automatisé, parce que le responsable n'avait pas été clairement défini en amont et qu'elles ne pouvaient donc pas être validées. Certaines unités administratives décentralisées n'ont pas encore complètement réglé ces questions d'organisation.

Pour que les problèmes qui subsistent puissent être résolus rapidement, l'organisation de support a été renforcée jusqu'à fin mars 2023 dans le cadre de la phase d'assistance renforcée (*hypercare*). Celle-ci a été complétée par une phase dite de *smartcare*, qui consiste à régler spécifiquement les aspects problématiques évoqués ci-avant d'ici la fin juin 2023. Les DIR/CHA/JUS ont été informées des canaux décentralisés ou centralisés par lesquels

elles peuvent obtenir de l'assistance. L'organisation de support est en train de contrôler au cas par cas les incidents signalés en matière de traitement automatisé des factures des fournisseurs, afin de programmer un correctif conçu sur mesure en fonction des caractéristiques organisationnelles considérées.

2. *Est-il vrai que l'INC n'a pas été en mesure de verser des avances au corps enseignant cantonal au début de l'année 2023, par exemple pour financer des camps de sports d'hiver ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de cette incapacité ? Quand les enseignantes et enseignants, qui ont parfois avancé à titre privé des montants considérables pouvant dépasser 10 000 francs, seront-ils remboursés par le canton ?*

À la suite de la mise en service de SAP, début 2023, il n'a parfois pas été possible de verser tout de suite une avance aux enseignantes ou enseignants cantonaux. Ces versements ont été retardés en raison des adaptations qu'il a fallu apporter au processus automatisé de traitement des créanciers de SAP et du fait qu'il manquait certaines informations pour fonctionner correctement. Début mars, toutes les avances avaient été versées ou étaient en passe de l'être.

3. *Est-il vrai que les décomptes de traitement du corps enseignant cantonal, en particulier lorsque les engagements sortent un peu de l'ordinaire (p. ex. plus d'un engagement dans différentes écoles ou même à différents degrés scolaires), comportent des erreurs ? Quelles sont les raisons techniques ou opérationnelles de ces erreurs ? Quand ces décomptes erronés seront-ils corrigés ?*

Il n'y a pas de problème général de classement ni de paiement des salaires du personnel enseignant. Cependant, le nombre de changements à traiter (entrées en fonction, départs, modifications du taux d'activité, décomptes des leçons ponctuelles) a énormément augmenté depuis le début de l'année scolaire, en août 2022. Cela a constitué un défi supplémentaire lors du passage de PERSISKA, l'ancien système informatique de gestion du personnel, à SAP. Il a donc fallu se fixer des priorités, dont ont été informés les directions d'école et le corps enseignant.

Concernant le paiement des traitements en janvier 2023, la priorité était de mettre SAP en service, de migrer les données de PERSISKA vers SAP (données personnelles et bancaires), de mettre en service le module SAP de communication informatisée des programmes (CdePe) en y intégrant toutes les directions d'école, d'actualiser les sets de données et les structures et, enfin, de verser les premiers traitements avec SAP. Sur l'ensemble des changements signalés, 85 pour cent ont été traités lors de la première série de versements des traitements, et le reste, lors de la deuxième. Certains traitements n'ont pas pu être versés, parce qu'il manquait des documents ou que certains se retrouvaient bloqués dans le processus de traitement automatisé. Ces problèmes ont été réglés rapidement. Des avances sur traitement ont été versées aux enseignantes et enseignants qui se sont retrouvés en difficulté faute d'avoir été payés.

S'agissant du paiement des traitements en février 2023, la priorité était de s'occuper de la communication des programmes du second semestre. Au total, plus de 2900 demandes de renseignements (courriels) ont été traitées et les « maladies infantiles » du système ont été analysées et « guéries » avec le concours de notre partenaire chargé de l'implémentation. En raison du changement de système, le paiement des décomptes de leçons ponctuelles a pris du retard en janvier et février. Ces décomptes ont été traités lors de la deuxième série de versements des traitements.

Pour ce qui concerne le versement des traitements en mars, la priorité est de traiter les décomptes de leçons ponctuelles en retard. La situation devrait s'améliorer à partir du 1^{er} mars 2023 grâce au formulaire créé pour le décompte et l'indemnisation de ces leçons, qui peut être envoyé par voie électronique et téléchargé dans SAP.

Depuis la mise en service de SAP, les directions et les responsables du personnel des écoles ont été tenus au courant chaque semaine par courriels et par bulletins d'information.

4. *Des problèmes similaires étaient-ils survenus lors du passage à SAP dans des établissements parapublics, comme à la Haute école spécialisée ou à la Haute école pédagogique ? Pourquoi le canton et en particulier l'INC n'ont-ils pas su tirer profit de ces expériences lors du passage à SAP ?*

La gestion des traitements des personnels de la BFH et de la PHBern a été transférée de PERSISKA à SAP le 1^{er} janvier 2023, au même moment que celle du personnel de l'administration cantonale. Le canton n'a donc pas pu en tirer de leçons. D'après la BFH et la PHBern, la comptabilité fonctionne techniquement très bien dans SAP. Les régularisations ont pris plus de temps que d'habitude, ce qui est considéré comme normal dans le cadre d'un changement de système de cette envergure.

Destinataire
– Grand Conseil