

## INTERPELLATION

### des députés René Constantin, PLR, et Christiane Elsig (suppl.), PLR, concernant l'informatisation des EMS, quelles sont les causes et les conséquences du chaos ambiant? (14.09.2012) 1.250

En novembre 2004, le Parlement a entériné un crédit d'engagement pour un projet d'informatisation des centres médico-sociaux et des établissements médico-sociaux pour personnes âgées qui proposait de couvrir à 50% – mais jusqu'à concurrence de deux millions – cette informatisation.

La commission, présidée par M<sup>me</sup> Sarbach-Bodenmüller, avait par deux fois réitéré un message clair:

1. utilisation là où c'est possible des logiciels existants
2. financement différencié entre les institutions pour la part non subventionnée.

M. Wieser, en son temps, avait certifié: «qu'il ne serait pas fait table rase des systèmes déjà en application dans certains EMS mais au contraire qu'il conviendra, dans toute la mesure du possible, de sublimer ce qui existe».

Huit ans plus tard, nous découvrons avec inquiétude que le logiciel acheté ne répond pas aux besoins des utilisateurs.

Les faiblesses de Domis, logiciel acquis à la suite de la décision du Grand Conseil, ont démontré depuis le début des problèmes si importants que certains EMS ne peuvent l'utiliser et répondre aux exigences affichées par l'Etat et les assureurs en la matière, soit:

- a) l'introduction de la comptabilité analytique
- b) la saisie uniforme de toutes les données statistiques
- c) l'introduction de systèmes uniformes de contrôle de la qualité et des besoins.

Mais il y a pire. Au-delà des carences du logiciel, les EMS ont été appelés à payer des montants supplémentaires importants pour des frais de maintenance, de paramétrage ou encore de développement, non budgétés.

La situation étant devenue sans issue, plusieurs directeurs échaudés par cette situation intolérable ont dénoncé à l'AVALEMS (société faîtière) cet état de fait. Certains ont même mandaté une entreprise informatique du Valais central pour leur présenter un logiciel performant leur permettant de répondre aux exigences fixées par la législation et par les assureurs.

Devant la gravité du cas, nous invitons le Conseil d'Etat à répondre aux questions suivantes:

1. Les critères d'attribution retenus pour l'acquisition du logiciel Domis respectent à coup sûr la loi sur les marchés publics mais y a-t-il eu réelle évaluation du produit présenté pour ce qui concernait sa fiabilité, son degré de performance, son adéquation avec les logiciels existants (comme le demandaient les membres de la commission chargée du dossier en 2004)?
2. Indépendamment du crédit d'engagement voté en 2004 (2 millions maximum qui devaient servir, si l'on relit le message d'alors, à couvrir «tous les coûts liés au développement du logiciel, paramètres, aux licences et à la formation des utilisateurs»), l'Etat du Valais a-t-il dû repasser à la caisse pour financer en partie les frais de maintenance, de paramétrage ou l'établissement de diagnostics à la suite de problèmes décelés? Si oui, à combien se montent les frais payés par l'Etat du Valais depuis l'introduction du logiciel?
3. Etes-vous au courant du montant des frais facturés aux EMS pour la maintenance du logiciel Domis durant ces 3 dernières années? Si oui, à combien se montent ces frais?
4. Quelle est la position du Conseil d'Etat par rapport à la volonté des EMS, excédés par la non-résolution des problèmes liés à l'utilisation de Domis et qui sont contraints aujourd'hui à mandater une société informatique du Valais central pour corriger le tir et bénéficier enfin d'un outil de qualité? Quid du contrat signé avec l'entreprise ayant livré le logiciel Domis?

5. N'y a-t-il pas nécessité d'intenter une action en dommages et intérêts auprès du vendeur du logiciel Domis qui n'a pas rempli ses obligations et qui ne permet toujours pas, à l'heure actuelle, de répondre aux exigences fixées (notamment pour ce qui concerne le devoir d'établir une comptabilité analytique)?

Sion, le 14 septembre 2012  
(15h35)

René Constantin, député, PLR  
Christiane Elsig, députée (suppl.), PLR