

Proposition présentée par les députés :

M^{mes} et MM. Jean-Marc Guinchard, Jean-Luc Forni, Anne Marie von Arx-Vernon, Martine Roset, Béatrice Hirsch, Olivier Cerutti, Vincent Maitre, Murat Julian Alder, Bénédicte Montant, Michel Ducret, Raymond Wicky, Bertrand Buchs, Serge Hiltbold, Gabriel Barrillier

Date de dépôt : 23 septembre 2015

Proposition de motion pour une administration publique au service de ses administrés

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- le résultat de l'édition 2015 de l'étude sur la compétitivité des administrations cantonales réalisée par les Chambres de commerce de Suisse latine ;
- les résultats des précédentes éditions de l'étude et l'absence de progrès effectués par Genève ;
- que les entreprises et la population genevoises doivent pouvoir compter sur une administration efficace ;
- que le canton présente les dépenses de personnel les plus élevées de Suisse et l'un des plus forts ratios d'employés de la fonction publique par habitant ;

invite le Conseil d'Etat

- à entreprendre des efforts afin de mettre en œuvre une réelle « orientation client » au sein des services de l'administration publique ;
- à entreprendre un travail de suivi des améliorations entreprises dans ce domaine ;

- à entreprendre d’urgence un travail de simplification des procédures d’autorisation auxquelles doivent se soumettre les entreprises et les administrés ;
- à privilégier autant que possible l’option du guichet unique pour les contacts avec l’ensemble des administrés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

En avril de cette année, les Chambres de commerce de Suisse latine ont publié les résultats de la septième édition de leur enquête effectuée depuis 2003 auprès des entreprises sur l'efficacité générale des administrations publiques cantonales. Relevons que cette étude n'est pas conduite par les associations économiques elles-mêmes, mais par un institut de recherche indépendant.

Malheureusement, force est de constater que Genève figure, encore et toujours, dans le bas du classement. Relevons ainsi que quelque 40% des entreprises se déclarent insatisfaites de « l'orientation client » de l'administration. Au final, Genève stagne en avant-dernière position, et cela depuis fort longtemps. Depuis 2004 en effet, si l'on excepte une année lors de laquelle Genève a péniblement atteint la quatrième place du classement, Genève oscille entre la dernière et l'avant-dernière position.

La conclusion de l'étude est sans appel : entrer en relation avec l'administration revient bien souvent à s'engager dans un labyrinthe sans fil d'Ariane et mener à bien une procédure de demande d'autorisation relève du treizième travail d'Hercule. Il importe donc que des efforts substantiels soient enfin consentis afin de terrasser, une fois pour toutes, le minotaure jusqu'ici invulnérable de la tracasserie administrative et du formalisme bureaucratique.

Il convient toutefois de souligner que cette motion ne se veut pas une attaque contre la fonction publique en tant que telle. Il s'agit bien plus de mettre en lumière la lourdeur parfois extrême des procédures administratives ainsi que leur longueur souvent exagérée et difficilement justifiable. Il s'agit donc bien de s'attaquer à des processus déficients et non à des personnes.

Procédures d'autorisation et de mises à l'enquête

Les entreprises genevoises sont quatre sur cinq à juger trop longue la procédure qui suit une demande de mise à l'enquête, proportion impressionnante par rapport à la situation prévalant dans les autres cantons et qui semble indiquer une réalité particulièrement difficile. La situation est d'autant plus pénalisante que Genève se distingue comme étant non seulement lent, mais aussi comme étant le canton le plus tatillon, la majorité des procédures acceptées étant assorties de conditions. De plus, 72% des

répondants jugent les procédures aussi complexes que compliquées, ce qui constitue là aussi un record.

A la question « Avez-vous dû faire face à un formalisme excessif ou à des tracasseries administratives de la part du canton ? », 63% des entreprises répondantes affirment que oui, en hausse de 13% depuis 2013. Ici aussi, Genève est lanterne rouge du classement.

Les auteurs de la présente motion ne peuvent s'empêcher de rapprocher ces chiffres des nombreux échos maintes fois recueillis auprès de responsables d'entreprises laissant transparaître les problèmes suivants :

- opacité des procédures de manière générale ;
- exigences dictées par des directives internes, souvent non publiques, et sujettes à de fréquentes et aléatoires modifications ;
- manque de coordination entre les services, les mêmes renseignements et documents devant souvent être fournis plusieurs fois lors d'une demande d'autorisation ;
- manque de coordination au sein d'un même service, une demande d'autorisation faisant l'objet de demandes successives de compléments aux dossiers, allongeant d'autant des procédures déjà longues ;
- décisions finales perçues comme aléatoires et « à la tête du client », prises en fonction de directives internes et souvent difficiles à justifier suivant les lois et règlements d'application en vigueur.

Quelques éclaircies dans un ciel très nuageux

Ces résultats doivent-ils pour autant amener à conclure que rien ne va plus au sein de l'administration cantonale ? Non, loin s'en faut. Relevons par exemple que près de 80% des entreprises répondantes ont une impression positive de l'action de la promotion économique pour le développement des entreprises locales.

Le paradoxe genevois

Genève donne à voir une situation pour le moins paradoxale. Il s'agit en effet du canton connaissant la fiscalité la plus lourde du pays. De même, s'agissant du nombre d'employés de l'administration publique par habitant, les statistiques fédérales révèlent que le canton tutoie depuis de nombreuses années le haut du classement des cantons, se disputant d'année en année la première place avec Bâle-Ville. Genève est aussi le canton présentant les plus fortes dépenses en personnel par habitant de Suisse.

Le contribuable genevois est ainsi celui à qui l'on demande le plus fort investissement en ressources humaines. Or, le moins que l'on puisse dire est qu'il n'a visiblement pas le sentiment d'un bon retour sur investissement...

Il n'est donc pas possible de justifier les mauvaises performances de l'administration cantonale en invoquant un manque de ressources humaines, bien au contraire. Tous les autres cantons de Suisse latine présentent en effet un nombre bien plus faible d'employés de la fonction publique par habitant, tout en assurant pour la plupart d'entre eux des prestations de meilleure qualité.

Une administration efficace : une nécessité pour l'économie et la population

La lenteur des procédures nuit fortement à l'activité économique et contribue à saper le travail des entreprises.

Il paraît donc nécessaire que des efforts soient entrepris au sein de l'administration cantonale en vue de mieux répondre aux attentes du public et des entreprises. Les auteurs de la présente motion encouragent donc le Conseil d'Etat à sensibiliser leurs services à l'importance de cet enjeu. Plus concrètement, il s'agit de mener une réflexion autour des procédures, notamment celles liées aux demandes d'autorisation. Cette réflexion devra permettre de s'attaquer aux défis suivants :

- supprimer les tracasseries administratives de manière générale ;
- simplifier les procédures de demandes d'autorisations et accélérer leur traitement ;
- privilégier autant que possible l'option du guichet unique pour les entreprises, ceci afin que les interlocuteurs et services compétents pour traiter les demandes soient aisément identifiables ;
- prévoir, là où cela est nécessaire pour atteindre ces objectifs, une refonte des règlements et directives d'application des lois afin de privilégier l'efficacité et l'efficience, de même que la rapidité de traitement et d'exécution des tâches.

Les entreprises et les citoyens genevois ploient à ce jour sous le poids de la fiscalité la plus lourde du pays. La moindre des exigences serait de recevoir un service impeccable en retour de la part de leur administration.

Au vu de ce qui précède, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les députés, de faire bon accueil à la présente motion.