

Date de dépôt : 12 mars 2018

Rapport

de la Commission de contrôle de gestion chargée d'étudier la proposition de motion de 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 pour une administration publique au service de ses administrés

Rapport de majorité de M. Roger Deneys (page 1)

Rapport de minorité de M. Bertrand Buchs (page 26)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M. Roger Deneys

Mesdames et
Messieurs les députés,

La Commission de contrôle de gestion a traité la présente motion lors de ses séances des 14 novembre 2016 et 20 février 2017. La commission était présidée par M. Christo Ivanov. M^{me} Catherine Weber, secrétaire scientifique SGGC, a assisté la commission et les procès-verbaux ont été tenus par M^{mes} Marie Nicollet et Brooke Tenger. Que tous soient ici remerciés.

Audition des motionnaires, représentés par M. Jean-Luc Forni (14 novembre 2016)

M. Forni signale que c'est en sa qualité de deuxième signataire qu'il vient présenter la motion. Celle-ci a été déposée suite à la publication de la 7^e édition de l'enquête effectuée par les Chambres de commerce de Suisse

latine auprès des entreprises sur l'efficacité générale des administrations publiques cantonales. Le canton de Genève se trouve en avant-dernière position et est mal classé depuis la première édition de l'enquête précitée, hormis au cours d'une année qui était une exception.

La conclusion de cette récente enquête est préoccupante. En effet, entrer en relation avec l'administration fiscale revient à s'engager dans un labyrinthe, et mener une procédure de demande d'autorisation est parfois très compliqué. Les auteurs de cette motion demandent donc que des efforts substantiels soient consentis, afin de mettre en place une « orientation client » au sein des services de l'administration publique. Il convient aussi de réduire les lourdeurs des procédures administratives. M. Forni souligne que, dans l'exposé des motifs, il est précisé que ce n'est pas une attaque contre la fonction publique. Il convient de s'attaquer à des processus qui ne sont pas efficaces.

M. Forni prend ensuite l'exemple des procédures de mise à l'enquête. Il relève que 4 entreprises sur 5 jugent que ces procédures sont trop longues. De plus, le canton de Genève est le canton le plus tatillon, car la majorité des procédures qui sont acceptées le sont avec des conditions. En quelques chiffres : 72% des répondants trouvent que les procédures sont trop compliquées et trop complexes. Mais aussi, 63% des entreprises affirment avoir dû faire face à un formalisme excessif. Certains responsables d'entreprises relèvent souvent que les procédures sont opaques, que les directives internes sont un peu aléatoires, et que des renseignements doivent parfois être soumis plusieurs fois lors de procédures concernant différents services.

M. Forni ajoute qu'il ne faut pas déduire de ce constat que rien ne va plus dans l'administration genevoise. Il y a aussi des exemples satisfaisants. Finalement, il est alors logique de se demander pourquoi le canton de Genève est si mal positionné dans ce classement. Il relève que le canton de Genève est un des cantons qui a la fiscalité la plus lourde du pays. Le nombre d'employés de l'administration publique par habitant est très élevé, et Genève présente les plus fortes dépenses en personnel administratif de la fonction publique par habitant : le manque de performance ne peut donc pas être justifié par un manque de ressources.

Il est nécessaire que des efforts soient faits au sein de l'administration cantonale. Les auteurs de cette motion invitent le Conseil d'Etat à être attentif à certains enjeux, soit à mieux répondre aux attentes des entreprises et du public, à supprimer la tracasserie administrative, à simplifier les procédures de demande d'autorisation et à accélérer leur traitement ainsi qu'à privilégier un guichet unique pour les entreprises. Pour atteindre ces objectifs, les

auteurs de la motion invitent aussi le Conseil d'Etat à procéder à une refonte des règlements et directives d'application des lois pour privilégier l'efficacité et l'efficience.

Réponses aux questions des députés

Un député socialiste relève que la motion s'adresse à l'administration. Cependant, quand quelqu'un s'adresse à l'administration, il s'agit d'un usager ou d'un administré. Il remarque que, dans le texte, le mot « client » est utilisé et que, à ce moment-là, il s'agit d'une relation de marché. La motion n'est donc plus nécessaire. Il souhaite alors comprendre les raisons logiques et rationnelles de l'utilisation du terme « client ». Ensuite, il a entendu le motionnaire dire que ce n'était pas une attaque envers la fonction publique. Mais, pour lui, c'est s'attaquer à la fonction publique que de dire qu'il y a trop de fonctionnaires et que les citoyens payent trop d'impôts pour ce genre de services. Les HUG offrent par exemple un service de qualité aux citoyens, qui est même parfois meilleur qu'ailleurs, idem pour les SIG et les TPG, malgré ce qu'on peut en dire. L'idée de base de la motion est peut-être intéressante, mais il n'en comprend pas certains éléments.

M. Forni indique que, s'agissant de la notion d'« orientation client », l'administration ne doit pas se complaire dans des procédures qui sont non efficaces pour elle ou qui sont évitables dans son organisation. Elle doit se mettre à la portée de la personne qui la sollicite et lui offrir un service qui soit une réponse convenable à ce qu'attend la personne qui est administrée. En ce sens, l'administration devrait être davantage au service du citoyen et des entreprises, et c'est pour cette raison que le terme « client » a été employé, d'autant que certaines administrations enregistrent des honoraires pour les documents qui lui sont demandés.

Concernant la deuxième question du député, M. Forni signale qu'il n'a pas dit qu'il y avait trop de fonctionnaires et trop d'impôts. Ce qu'il a dit est qu'il n'est pas possible de mettre sur le dos de l'inefficacité de la fonction publique le fait qu'il manque de fonctionnaires.

Le député socialiste déduit du terme « client » qu'il s'agit d'un mot qui est ancré dans le vocabulaire, qui est exempt de tout reproche et qui signifie que, dès qu'on en est un, on a le droit à un service de qualité. Or, dans ses relations, ce n'a pas toujours été le cas. En tant que client, il a parfois eu l'impression d'avoir été mal traité. Il signale qu'on peut alors remplacer le terme « administré » par le terme « client ». Mais cela ne signifie pas qu'un client est mieux servi. Il pense qu'il faut revendiquer que c'est parce qu'une personne est contribuable qu'elle mérite un service de qualité.

Un député MCG trouve la motion intéressante sur le fond. Cependant, il trouve quelque peu détestable le ton qui est utilisé ainsi que l'image qui est donnée de la fonction publique. Il aimerait savoir si, dans le rapport sur lequel les auteurs de la motion s'appuient pour écrire leur texte, les prérogatives de la fonction publique genevoise en comparaison avec celles d'autres cantons sont prises en compte. En effet, si la fonction publique genevoise est plus importante qu'ailleurs, c'est aussi parce que dans d'autres cantons ce sont les communes qui se chargent de certaines tâches. Il n'est donc pas convaincu que cela soit pris en compte.

M. Forni répond que l'étude a été réalisée par l'institut M.I.S. Trend. Cette enquête a été faite afin de relever différents éléments au niveau des services des administrations cantonales. Les mêmes questions ont alors été posées aux entreprises concernant les mêmes services des différentes administrations, que ce soit les impôts, le registre du commerce ou encore l'emploi. Les réponses prouvent que, à Genève, certains services ne satisfont pas les usagers. Il s'agit essentiellement de trois services qui sont ceux des autorisations de construire (DALE, dirigé par le conseiller d'Etat Antonio Hodgers), de l'office cantonal de la population (DSE, dirigé par le conseiller d'Etat Pierre Maudet) ainsi que de l'administration fiscale (DF, dirigé par le conseiller d'Etat Serge Dal Busco). Il y a un sentiment d'insatisfaction générale qui s'élève à 25%, mais à Neuchâtel, ce pourcentage est plus élevé. M. Forni fait encore savoir que certaines choses fonctionnent bien, comme le secteur de l'économie, mais aussi de la formation professionnelle.

Une députée socialiste a essayé de voir sur le site de l'Etat s'il y avait matière, au premier contact, à répondre par la négative aux questions qui sont posées par la motion. Elle évoque avoir lu, en page 4 de l'exposé des motifs, les problèmes que M. Forni mentionne concernant le manque de coordination, l'opacité des procédures ou encore les décisions à la tête du client. Elle ose espérer que ce n'est pas la vision que les signataires de la motion ont de l'administration. Selon elle, il s'agit ici d'une énumération de plaintes qui se font dans les cafés à l'égard des fonctionnaires. Pour reprendre les critiques émises par les auteurs de la motion, elle entend bien celle qui est faite concernant les autorisations de construire. Cependant, beaucoup de projets de lois ont été déposés dans le but d'améliorer et d'accélérer les procédures. On ne peut alors, d'après elle, pas dire qu'il s'agit d'un sujet sur lequel l'Etat ne s'est pas penché. De plus, elle relève que, sur le site du DALE, les éléments sont extrêmement précis. Elle ne pense pas qu'un professionnel puisse se perdre. Concernant l'AFC, il y a eu un retour à la Commission de contrôle de gestion (CCG) de la part du conseiller d'Etat, qui expliquait que le degré de satisfaction s'était amélioré par rapport au travail

des fonctionnaires. La députée en déduit alors que ce qui est écrit dans la motion est une critique au département concerné. Concernant l'office de la population, il s'agit de la même chose. Il y a eu les auditions de l'office ainsi que du département qui ont montré tout le travail qui a déjà été effectué. La députée se demande finalement quelles sont les critiques qui peuvent être faites, qui peuvent soulever un réel problème de gestion et qui, si celui-ci était réglé, pourraient améliorer la qualité de vie des citoyens. En effet, les 3 secteurs que M. Forni mentionne ont fait l'objet d'audits. Elle perçoit la motion comme une sorte de critique générique à l'égard des conseillers d'Etat qui sont concernés par les différents départements.

M. Forni explique qu'il ne s'agit pas d'une critique contre les départements, mais qu'il s'agit des résultats de l'étude. La deuxième invite ne signifie pas que rien n'a été fait. Cependant, il y a encore des tracasseries administratives. Il prend l'exemple de l'autorisation de construire pour la pharmacie publique aux HUG. Il s'agit d'une simple APA, mais il faut remplir une demande d'autorisation en 13 exemplaires et, préalablement, être passé dans plusieurs services avant de déposer le dossier. Il donne encore l'exemple de sa pharmacie privée, pour laquelle il lui a fallu 6 mois afin d'avoir une simple autorisation de transformation dans laquelle il était mentionné que les enseignes devaient correspondre à certains critères. Cependant, des enseignes sont différentes dans d'autres lieux. Il s'agit d'un exemple qui démontre que certaines directives sont un peu aléatoires. De plus, lorsqu'on veut faire des appels téléphoniques d'un service à l'autre, c'est un peu problématique car ce ne sont pas les mêmes horaires, et certains services ont des répondeurs alors que d'autres n'en ont pas. Finalement, M. Forni donne encore l'exemple du bureau des autos et du passage de la visite des voitures. Si la visite tombe pendant une période où l'on est en vacances, il n'y a pas de numéro d'appel. Il faut donc téléphoner à l'administration et, à ce moment-là, il est répondu qu'il faut faire la démarche par e-mail. Il suffirait donc d'avoir directement un e-mail ou un numéro qui permettent de faire ces démarches. M. Forni termine en disant que ça ne signifie pas que tout dysfonctionne et qu'il n'y a pas eu d'efforts.

La députée socialiste répond que les exemples principaux que M. Forni a donnés sont exclusivement liés aux autorisations de construire. Mais, on ne peut pas partir d'exemples particuliers, car chaque dossier suit une procédure liée à son contenu. Par ailleurs, il ne faut pas dire qu'il n'y a pas eu d'améliorations, car un certain nombre de motions et de projets de lois ont été traités à ce sujet.

Une députée d'Ensemble à Gauche indique que, concernant les propos relatifs à l'opacité des procédures et les exigences dictées par des directives

internes souvent non publiques et sujettes à de fréquentes et aléatoires modifications, il s'agit de décisions du Conseil d'Etat. Les règlements sont conçus, pensés et diffusés par l'exécutif. Elle se demande alors pourquoi les auteurs de la motion ne s'adressent pas à l'exécutif pour faire leurs remarques. La commission n'a aucun pouvoir exécutif.

Un député PLR signale qu'il s'agit d'une motion, et que le but est justement qu'elle soit renvoyée au Conseil d'Etat.

Une députée MCG pense que la motion est bien, mais elle changerait la notion d'« orientation client » qui se trouve dans la première invite. En effet, cela a une connotation de rentabilité, alors qu'il faudrait peut-être que ce terme ait une connotation d'efficacité ou d'économicité des moyens. Aussi, elle rajouterait une invite qui lui paraît très important et qui inviterait le Conseil d'Etat à examiner de façon très pertinente les projets et investissements informatiques qui promettent d'économiser du temps et du personnel et qui, finalement, ne rapportent pas grand-chose de cela.

M. Forni explique qu'il s'agit d'une motion et qu'elle reste améliorable. Tout amendement qui souhaite donner un peu plus d'efficacité au service public est donc le bienvenu. La députée a bien compris la connotation des termes « orientation client ».

Un député MCG trouve qu'il s'agit d'une motion quelque peu banale. En effet, beaucoup de choses ont été améliorées entre le moment où elle a été déposée et aujourd'hui. Ces améliorations concernent notamment les APA qui sont désormais délivrées en 30 jours pour la plupart. Il est donc étonné de cette demande très spécifique. De plus, il y a souvent des cas individuels qui deviennent des cas généraux. Il souhaite alors avoir plus d'exemples concrets. En ce qui concerne l'exemple du bureau des autos, il affirme que si on va sur le site internet on peut changer rapidement un rendez-vous. C'est même plus simple que de téléphoner. De plus, en commission, un rapport de la Cour des comptes sur la satisfaction des usagers de l'administration fiscale a été étudié et, de façon surprenante, la plupart des gens sont satisfaits. Il est plus pertinent de faire une enquête de ce type à l'intérieur. Il ne comprend pas ce que les auteurs de la motion veulent atteindre avec leur texte. Le député n'est pas contre le fait de renvoyer la motion au Conseil d'Etat, mais il se demande ce que cela va concrètement apporter. Concernant les autorisations de construire et l'administration fiscale cantonale, il souhaite savoir si quelque chose de concret dysfonctionne.

M. Forni répond qu'il s'agit d'une enquête faite par M.I.S. Trend, et que ce sont toujours les mêmes questions qui sont posées depuis le début. Il est intéressant de voir comment évolue le taux de réponse. Concernant les

3 administrations qui, à Genève, semblent ne pas satisfaire le client, M. Forni n'a pas dit qu'il s'agissait de mauvaises administrations. Le problème est que des éléments se répètent au fil des années. Mais cette motion n'a pas eu pour but de collecter et de demander à M.I.S. Trend de fournir les exemples issus de tous les téléphones qui ont été faits lors de l'enquête. Il ajoute qu'il est possible qu'il y ait eu une amélioration au niveau des APA, mais que ce n'est pas partout pareil. Il répète que les services n'ont pas tous les mêmes horaires d'ouverture, et que certains d'entre eux ont des répondeurs alors que d'autres n'en ont pas. De plus, l'adresse e-mail n'est pas forcément indiquée sur les convocations que l'on reçoit.

Concernant le bureau des autos, le député MCG signale que tout est indiqué sur la convocation. Concernant l'invite sur le guichet unique, il demande si réellement M. Forni soutient cette idée. D'après lui, ce système signifie que la personne se rend au guichet unique et qu'elle a des réponses pour les autorisations de construire, pour le registre foncier, ou encore pour l'administration fiscale, par exemple. Il faudrait donc des fonctionnaires qui connaissent tous ces divers secteurs et cela n'est pas possible. Il demande alors au motionnaire comment il comprend ce système de guichet unique.

M. Forni explique que le guichet unique doit être un guichet facilitateur pour la personne qui entreprend une démarche. En effet, cette personne pourrait avoir toutes les informations en se rendant à un seul service qui, lui, communiquerait avec les autres services de l'administration. D'après lui, il serait mieux d'avoir un guichet qui puisse répondre à toutes les demandes sans que l'utilisateur doive faire le tour de toutes les administrations.

Le député MCG demande s'il s'agirait alors d'un guichet qui transmettrait les dossiers à toutes les autres administrations.

M. Forni répond par l'affirmative. Il ne faut pas que ce soit la personne qui se déplace.

Un député socialiste remercie les auteurs de la motion d'avoir mis le doigt sur l'incompétence du Conseil d'Etat à large majorité de droite et sur son incapacité à mener des réformes après 2 ans d'exercice. Il s'agit d'une sorte de constat d'échec. En effet, c'est le Conseil d'Etat qui doit rendre l'administration plus efficace, et il salue ce constat lucide. Cependant, il est perplexe quant aux recommandations. Il peine à y voir le côté concret et ne voit pas ce que peut faire le Conseil d'Etat avec des invites aussi générales. Il demande alors s'il faut que le Conseil d'Etat démissionne.

M. Forni répond que la procédure démocratique veut que les administrés puissent mettre le doigt sur les dysfonctionnements et en faire part au Conseil d'Etat sous la forme d'une motion. C'est alors la forme qui a été choisie.

Pour répondre à la question du député, les auteurs de la motion ne demandent pas la démission du Conseil d'Etat. Cependant, ils l'invitent à faire une photographie de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas dans les services afin d'augmenter l'efficacité. De plus, il faut encourager les services qui ont déjà entrepris une réforme à continuer dans cette direction.

Un député PLR relève que les chiffres comparatifs entre cantons ne sont pas inintelligents. C'est le cumul des administrations communales et cantonales qui permet de faire une comparaison. Tout le monde est donc traité de façon égale. Mais, peut-être que la répartition des tâches entre les cantons et les communes est un peu différente entre les cantons. Par ailleurs, il évoque avoir apprécié l'intervention de sa collègue d'Ensemble à Gauche, membre d'un parti qui a mené au Grand Conseil le combat de la fixation du prix du billet des TPG dans une loi. Il faudrait alors suivre son conseil dans toutes les situations concernant les compétences du Grand Conseil et celles du Conseil d'Etat. Le député estime qu'il y a eu une amélioration des procédures. Mais, à Genève, il y a la recherche permanente d'une sécurité juridique, surtout en ce qui concerne les autorisations de construire. Il explique que, en travaillant aussi dans le canton de Vaud, il voit les différences. A Genève, le requérant n'est pas traité comme dans le canton de Vaud ou du Valais. En Valais, l'administration accompagne le demandeur tout au long de la procédure de demande d'autorisation. Ce sont les fonctionnaires qui font ce travail. A Genève, le demandeur est seul et n'est pas considéré comme une personne qui doit être aidée, mais qui doit être contrôlée. Il s'agit probablement d'une grande partie de l'explication des différences fonctionnelles entre cantons. Concernant les autorisations de construire, cela fait 10 ans que, dans le canton de Vaud, cela se fait par voie électronique. A Genève, il faut déposer 5 à 7 exemplaires papier et des éléments sont perdus. Ici, les fonctionnaires ne souhaitent pas utiliser la voie informatique. De plus, la coordination entre les départements fonctionne mal. Une problématique typiquement genevoise est aussi la mauvaise approche que l'administration a quant aux dossiers qui lui sont parfois soumis. En effet, ce n'est pas son rôle de demander à ce qu'un projet, étudié par un ingénieur, soit différent.

Une députée des Verts indique avoir les mêmes doutes que ses collègues. Il y a un constat qui est fait que l'administration n'est pas au service de ses administrés. Elle partage ce constat, mais elle pense qu'il se préoccupe malheureusement trop des entreprises. De plus, il y a une certaine naïveté dans la motion. En effet, ce n'est pas en envoyant ce texte au Conseil d'Etat que, subitement, tout va changer. Elle aurait trouvé plus intéressant que les auteurs de la motion s'adressent directement à la Cour des comptes. Elle

n'est pas sûre que la démarche qui tente de demander à l'administration elle-même de se poser des questions soit la bonne. Concernant l'administration en ligne, la députée relève qu'il y a eu une grande déception. Plusieurs millions ont été investis et l'idée était d'améliorer le contact entre l'Etat et les administrés, mais ce système a d'abord servi à l'administration elle-même. L'administration réfléchit d'abord à ses besoins plutôt qu'à ceux des autres, et c'est alors probablement une mauvaise idée que de se tourner vers elle pour résoudre les problèmes.

M. Forni répond que la Cour des comptes a évalué plusieurs politiques publiques et qu'elle aura du mal à englober toutes les politiques publiques en même temps. Les auteurs de la motion s'attendent à ce que l'enquête faite par les Chambres de commerce interpelle les administrations en question, et qu'elle leur permette d'essayer d'améliorer les procédures de sorte qu'elles soient orientées vers l'administré.

Un député PLR signale qu'il n'a pas signé la motion. Il est d'accord qu'une administration efficace est nécessaire pour la population. Cependant, il partage aussi l'idée que cette motion jette un discrédit sur l'administration de façon générale, alors que certains services fonctionnent bien. Par ailleurs, il signale que la motion s'adresse au Conseil d'Etat. Concernant les exemples donnés sur les autorisations de construire ou le bureau des autos, il fait savoir que ce ne sont pas les seuls. Il y en a d'autres comme le SCOM (service du commerce, DSE, conseiller d'Etat Pierre Maudet). Il fait part du cas d'un jeune qui se débrouille pour louer son local à 5000 F par mois, mais qui ne peut pas faire de fête privée dedans. Ce jeune doit attendre que le SCOM lui donne une autorisation. Mais cela peut prendre 2, 3 ou 4 mois. On empêche alors cette personne, qui part avec une dette, de travailler parce qu'une administration ne lui donne pas de réponse. Il peut donner encore d'autres exemples. Mais ceux-ci ne dépendent pas des fonctionnaires et de l'administration. Cela dépend d'un nombre de services clés qui sont aux manettes d'un certain nombre d'autorisations qui ne sont pas données. Il est alors disposé à envoyer cette motion au Conseil d'Etat, mais il se demande si ce sera efficace. En effet, le Conseil d'Etat est au courant des dysfonctionnements. Le problème est celui d'un rapport de force. Finalement, le député pense qu'il faut améliorer quelque chose qui coûte cher et qui se retourne contre les citoyens. Il répète qu'il n'a pas signé la motion, car il ne souhaite pas jeter le discrédit sur 95% de gens qui font correctement leur travail. Mais, structurellement, il y a certains problèmes et les conseillers d'Etat sont au courant de ces problèmes. Il demande alors ce qu'il faut faire pour que le contenu de cette motion ne discrédite pas les fonctionnaires et qu'il améliore l'efficacité.

M. Forni signale que la motion a été faite pour être transmise au Conseil d'Etat. Peut-être que ce dernier, à force de recevoir des motions, se posera des questions sur un éventuel rapport de force. Le Conseil d'Etat, conscient de ses responsabilités, essaye de prendre les choses en main. Mais dans certains services, les réformes sont plus longues que dans d'autres. De plus, la Cour des comptes peut aussi faire un audit et une évaluation des services qui sont problématiques, mais elle ne peut pas tout faire en même temps. Il serait bien de pouvoir développer les activités de la Cour des comptes et de faire un suivi des améliorations et des recommandations.

Le député PLR demande si M. Forni pense que c'est à la Commission de contrôle de gestion de saisir la Cour des comptes, si c'est à un parti politique, ou au premier signataire de la motion de le faire. En effet, cette motion touche uniquement certains services et risque de se perdre dans l'immense quantité de motions. Et ce n'est pas le nombre de motions qui va impressionner le Conseil d'Etat.

M. Forni pense que n'importe qui peut saisir la Cour des comptes. Ensuite, c'est elle qui décidera s'il faut entreprendre une procédure.

Le député PLR répond qu'il compte alors sur M. Forni pour le faire.

Un député MCG relève que les députés parlent de différents endroits où il pourrait y avoir des difficultés. Concernant la LRDBHD (loi sur la restauration, le débit de boissons, l'hébergement et le divertissement, DSE, conseiller d'Etat Pierre Maudet) qui demande à ce que tout le monde réactualise son autorisation, il indique qu'il ne fallait peut-être pas faire une loi si complète. Il n'accuse personne, il constate seulement. Par rapport aux autorisations de construire, il a entendu un collègue PLR dire qu'il fallait faire une démarche en remplissant 7 exemplaires. Cependant, il pense que les gens ne savent pas ce qu'ils se veulent. En effet, quand le dossier est déposé, il doit passer par le service des autorisations de construire, mais aussi par d'autres services. Si un seul dossier est fait, alors il faut attendre que chaque service puisse traiter le dossier, et ce chacun son tour. Selon lui, il est alors utile d'envoyer plusieurs dossiers. Pour les APA, il s'agit d'ailleurs de 3 exemplaires. Le député ne comprend alors pas vraiment ce qui est souhaité en termes de procédures.

M. Forni répond que ce qu'il souhaite est une administration qui ne soit non pas perçue comme faisant des contrôles uniquement, mais qui accompagne les clients dans leurs démarches de sorte qu'il y ait une réduction des délais de réponse et aussi de sorte à éviter que des documents soient demandés plusieurs fois.

Le député MCG relève que, de son expérience, les dossiers ne sont jamais complets. Il faut donc demander les compléments, et cela prend un certain temps. Mais ce n'est généralement pas le travail du personnel de l'Etat que de tenir la main des mandataires. Si c'est comme cela que les choses sont perçues, alors il faut augmenter le nombre de fonctionnaires.

Un député socialiste pense que la motion n'est pas naïve. Cependant, il souhaite savoir si ses auteurs ont consulté les fonctionnaires, car il trouve que c'est important et ça ne figure pas dans le constat. Il perçoit alors cette motion comme une attaque à l'égard des fonctionnaires. Une enquête a été faite par les Chambres de commerce, mais elles ne sont pas tellement du genre à défendre le service public. Il demande pourquoi l'association du personnel de l'Etat, par exemple, n'a pas été entendue. Il précise qu'il ne parle pas des syndicats.

M. Forni explique que l'enquête ne va pas se renseigner auprès de l'administration publique pour savoir si elle est d'accord avec les taux de satisfaction qui sont donnés par les clients.

Le député socialiste signale que, parfois, l'association des consommateurs fait des enquêtes et qu'elle demande ensuite aux entreprises en question ce qu'elles pensent des résultats. Les entreprises sont consultées et peuvent alors se prononcer. Il s'agit d'une question d'objectivité qui lui paraît très importante.

Un autre député socialiste revient sur le cas évoqué du SCOM et la question des cafés-restaurants. Il s'agit d'un très bon exemple dans lequel la responsabilité du Conseil d'Etat est partagée avec celle du Grand Conseil. De plus, il a entendu M. Forni dire qu'il fallait simplifier les délais de réponse. Il comprend le fait de vouloir raccourcir ces délais, mais pas celui de vouloir les simplifier. Dans une loi comme celle de l'hôtellerie et de la restauration, la question de moyens financiers entre en jeu. Concernant l'OCPM (office cantonal de la population et des migrations, DSE, conseiller d'Etat Pierre Maudet), un des problèmes était que des Suisses, Genevois, habitant en France voisine, doivent aller à Lyon ou à Lausanne pour faire ou refaire leur passeport, plutôt que de venir le faire à Genève. Le député avait demandé à M. Maudet s'il fallait des moyens supplémentaires pour pouvoir continuer à délivrer cette prestation à Genève. Le conseiller d'Etat avait répondu qu'il pensait qu'il arriverait à rétablir la situation. Mais le député souhaite que cela soit sûr et il a donc demandé combien il faudrait de personnes en plus à l'OCPM pour pouvoir délivrer à nouveau cette prestation. M. Maudet a expliqué qu'il faudrait 5 personnes de plus. Le député pense alors que, si des postes en plus ne sont pas intégrés et votés dans les budgets, ça ne fonctionnera pas mieux. En effet, tout changement législatif peut impliquer

un besoin de forces administratives supplémentaires à un moment donné. Et c'est pour cette raison que le Conseil d'Etat est aussi responsable. Il s'agit de la même situation pour la LRDBHD. Si, tout à coup, il y a une volonté du département de mettre en œuvre le nouveau règlement dans un délai d'une année et qu'il n'y a pas assez de personnel au SCOM, alors ça ne fonctionnera pas. C'est au Conseil d'Etat de dire qu'il faut des postes en plus, même si cela se fait momentanément.

Un député PLR signale qu'il n'a pas non plus signé la motion, car l'Etat en fait déjà beaucoup, mais qu'il ne s'opposera pas à ce qu'elle soit envoyée au Conseil d'Etat. En effet, il faut faire savoir que les députés souhaitent que les choses s'améliorent et qu'elles se fassent le mieux possible. Il donne ensuite deux exemples. Le premier exemple concerne les certificats de bonnes vie et mœurs ainsi que les extraits de casier judiciaire. Pour se procurer un extrait de casier judiciaire, la démarche est très rapide. Pour ce qui est du certificat de bonne vie et mœurs, il faut renvoyer des documents signés et attendre entre 8 et 10 jours. Il s'agit d'améliorations qui se sont faites. Le deuxième exemple concerne la LRDBHD en particulier. Il pense, comme son collègue socialiste, qu'il y a un problème de responsabilité mais qui ne se situe pas au même niveau que ce qu'a évoqué son collègue précédemment. Il ne serait pas possible de mettre des fonctionnaires en plus à chaque fois qu'une loi est votée. Cependant, c'est au département, et surtout à l'administration, de dire s'il faut voter quelque chose ou pas, notamment en ce qui concerne la LRDBHD. Le député prend encore l'exemple de la Coop qui a des cafétérias dans tout le canton qui sont gérées avec des autorisations d'exploiter. Lorsqu'il a fallu mettre en conformité ces cafétérias, il a fallu demander les certificats de bonnes vie et mœurs, les extraits des casiers judiciaires et le certificat de capacité civile pour l'exploitant. Les deux premiers documents cités devaient être demandés pour le président et le directeur de la Coop ainsi que pour l'exploitant. En plus de cela, il faut un extrait du registre du commerce qui stipule que l'exploitant a bien la signature. Mais cela n'est pas le cas, car l'exploitant n'est pas un cadre de la Coop, et il n'a pas besoin d'avoir la signature. En tant que rapporteur de majorité de la loi, il ne se reconnaît pas dans la loi qui a été votée. Ce n'est pas ce qui a été voulu, mais c'est pourtant ce qui a été proposé par l'administration. Au sein d'une salle dans laquelle sont les députés lorsqu'ils votent une loi, ils ne se rendent pas compte des conséquences pratiques. Et si l'administration ne les voit pas non plus, alors il y a un vrai problème. C'est donc dans ce sens qu'il faut voter la motion en question.

Un député PDC relève que même si la motion est naïve, elle suscite la discussion. Selon lui, ce n'est pas l'augmentation du nombre de

fonctionnaires qui résoudra les problèmes. En effet, l'office cantonal AI de Genève est le plus grand de Suisse romande et le plus incompetent. C'est l'office qui a le plus de fonctionnaires, mais qui, la plupart du temps, ne donne pas de réponse aux personnes qui posent des questions. La première chose importante est que les administrés soient conseillés, mais ils ne le sont actuellement pas du tout. Il demande ensuite à M. Forni s'il pense que le Conseil d'Etat a encore un pouvoir sur son administration.

M. Forni répond qu'il s'agit d'une question pertinente qui devrait aussi être posée au Conseil d'Etat. Cependant, le but de la motion est d'augmenter l'efficacité et l'efficience ainsi que la rapidité de traitement des tâches. Dans ce cadre, une refonte de certains règlements et de certaines directives est à envisager. Il s'agit bien d'une compétence du Conseil d'Etat.

Discussion de la commission

Un député MCG trouverait intéressant de connaître la vision de M. Longchamp, président du Conseil d'Etat.

Un député PLR signale que les différents départements sont au courant de ce qui se passe. Il préconise donc d'envoyer directement la motion au Conseil d'Etat.

Une députée socialiste comprend la demande d'audition qui est faite. En effet, que les députés acceptent ou non d'envoyer cette motion au Conseil d'Etat, il est à relever que les services sont clairement attaqués. Si les députés souhaitaient prendre l'exemple des autorisations de construire, alors il faudrait faire toute la généalogie des projets de lois et des motions qui, souvent, ont été combattus par la gauche et acceptés par la droite. Le constat est donc que la droite a elle-même péjoré l'efficacité de certains services. Cependant, n'étant pas dans la polémique, elle soulève qu'elle est aussi pour procéder à une audition du Conseil d'Etat. En effet, cette motion met en cause 3 services. Le premier est le département de la sécurité (DSE), le deuxième est le département des finances (DF), et le dernier est le DALE avec l'office des autorisations de construire.

Un député socialiste trouve qu'il serait judicieux d'entendre les services. A partir du moment où il est mis en avant que l'administration n'est pas efficace et qu'elle est indépendante du Conseil d'Etat, il est bien de procéder à des auditions. Il propose l'audition du Cartel.

Une députée d'Ensemble à Gauche ne prend pas au sérieux cette motion qui, pour elle, sort d'une discussion d'un café du commerce. Elle n'entrera donc pas en matière sur cette motion et ne demandera aucune audition.

Un député PLR pense que ce qui ressort d'un café du commerce reflète les préoccupations de la population. Il est donc bien de prendre en compte cela. Par ailleurs, si le fait que 750 entreprises répondent à un questionnaire est assimilé à une discussion d'un café, alors il pense qu'il n'est plus nécessaire d'écouter ce qu'il se passe sur le terrain. Il trouve regrettable d'entendre cela. De plus, la motion est adressée au Conseil d'Etat. Ce n'est pas une attaque personnelle à un conseiller d'Etat spécifique. L'exposé des motifs ne cible aucun d'entre eux. La motion pointe une problématique réelle et il ne voit donc pas ce qui dérange dans le fait de l'envoyer au Conseil d'Etat. Il pense que les députés doivent pouvoir prendre position et qu'il n'est pas nécessaire de faire des auditions.

Un député MCG suggère d'entendre le Conseil d'Etat. En effet, des choses ont évolué depuis le dépôt de la motion. Il aimerait savoir ce qui a été travaillé et amélioré pour ainsi pouvoir, peut-être, réorienter la motion sur des sujets plus spécifiques.

Un député socialiste retient de la deuxième invite qu'il s'agit de créer un poste administratif d'une personne qui doit répertorier tout ce qui a été fait afin de créer un catalogue pour les députés. Il pense que ce n'est pas sérieux. Il propose de commencer par supprimer cette invite si les commissaires ne souhaitent pas créer des postes administratifs. Si la commission décide de ne pas faire d'audition, cela signifie que c'est un avis idéologique qui va présider à ce vote. Le député préfère un vote éclairé, et, si ce n'est pas le cas, il annonce qu'il déposera des amendements en plénière, y compris un amendement qui demande à ce que le Conseil d'Etat démissionne immédiatement.

Un député PDC est ouvert à la discussion sur les invites. Mais cela ne signifie pas qu'il faut nécessairement auditionner le Conseil d'Etat. Le but de la motion est de relever que cela fait 7 ans que des entreprises disent que Genève a des problèmes dans l'administration. Dans la salle, il y a des gens qui ne connaissent pas comment fonctionnent les entreprises. Mais il n'est pas possible de dire que l'administration cantonale genevoise fonctionne correctement. Il pense que c'est le droit des députés que de faire part de certains éléments au Conseil d'Etat.

Une députée des Verts précise qu'elle n'a jamais dit qu'il n'y avait rien à améliorer. Par ailleurs, les entreprises sont encore les acteurs les plus écoutés par l'administration ainsi que par le Conseil d'Etat. Et c'est aussi en ce sens qu'elle fait des reproches à la motion. De plus, la motion elle-même demande au Conseil d'Etat d'améliorer la situation. Il serait alors intéressant de savoir ce qui a été fait depuis que les conseillers d'Etat sont entrés en fonction.

Finalement, elle trouve aussi que la motion prend le risque de créer beaucoup de travail administratif pour peu de résultats.

Le président met aux voix l'audition du président du Conseil d'Etat :

Pour : **8** (1 Ve, 3 S, 3 MCG, 1 UDC)

Contre : **6** (4 PLR, 1 PDC, 1 EAG)

Abstention : **1** (1 UDC)

Cette audition est acceptée.

Le président met aux voix l'audition de l'association du personnel de l'Etat et du Cartel :

Pour : **6** (3 S, 3 MCG)

Contre : **6** (1 Ve, 4 PLR 1 PDC)

Abstentions : **3** (2 UDC, 1 EAG)

Cette audition est refusée.

Audition de M. François Longchamp, président du Conseil d'Etat (PRE) (20 février 2017)

Le président attire l'attention de M. Longchamp sur les trois points à propos desquels la commission souhaite qu'il se prononce, à savoir : les invites de la motion, les résultats de l'étude relative à la compétitivité des administrations cantonales menée pour les Chambres de commerce latines par l'institut M.I.S. Trend, ainsi que les actions entreprises depuis le début de la législature pour améliorer l'efficacité/l'efficience de l'administration cantonale et son « orientation client ».

M. Longchamp expose que la motion est très générique. Il observe que le souci est d'avoir une administration orientée vers l'utilisateur. En ce qui concerne l'étude menée par l'institut M.I.S. Trend, il explique que ce sont les usagers des différents cantons qui notent leur propre administration cantonale. Sauf à démontrer que des personnes au sein de ce panel utilisent la totalité des administrations de ces différents cantons latins, il précise qu'il s'agit de l'opinion des cantons et de la perception des citoyens. Il pense qu'il existe un biais dans la méthode qui consiste à établir le degré d'exigence qu'ont les différents cantons.

Cette étude a démontré que le canton du Tessin a une administration très efficace et proche de la vie de ses citoyens. Il rappelle que la publication de cette étude a précédé, de quelques jours, les élections municipales tessinoises

en avril 2015. Il précise que, dans ce canton, le dépouillement des élections ne se déroule pas durant les heures du week-end et que les résultats tombent le mardi soir. Il estime que l'application d'un tel procédé dans le canton de Genève ne serait pas judicieuse, bien que moins coûteuse.

Pour ce qui est du canton de Genève, il relève que certains services sont plus performants que d'autres, mais il souligne que l'organisation genevoise se distingue des autres cantons, notamment par ses besoins et ses activités. Il donne l'exemple du registre foncier en rappelant qu'il est centralisé et doté d'un cadastre informatisé. Il souligne la complexité que cela représente de gérer ce registre. La gestion des opérations, notamment la question des propriétés par étages (PPE), est d'autant plus complexe dans un canton urbain comme Genève. De tels éléments ne se retrouvent pas nécessairement dans d'autres cantons. Il conclut que, sur la base de cette étude, il est difficile de tirer des généralités.

Concernant l'« orientation client », il rappelle que Genève est le second canton à avoir instauré une Feuille d'avis officielle électronique (ci-après « FAO »), offrant gratuitement au public toutes les informations officielles en temps réel. Il estime que ceci représente une « orientation client » essentielle. Il précise que ce système n'est pas connu des autres cantons mentionnés dans l'étude. Il ajoute que les processus, pour la FAO, ont été simplifiés afin d'assurer différents éléments. Il reste dubitatif quant à cette étude et estime qu'il ne faut pas en tirer des conclusions hâtives.

S'agissant de la première invite (« à *entreprendre des efforts afin de mettre en œuvre une réelle « orientation client » au sein des services de l'administration publique* »), les députés sont témoins des efforts fournis. Ces efforts sont, parfois, constatés par des effets concrets ou par des difficultés.

Concernant la seconde invite (« à *entreprendre un travail de suivi des améliorations entreprises dans ce domaine* »), il indique que le travail de la commission en est la démonstration.

Pour ce qui est de la troisième invite (« à *entreprendre d'urgence un travail de simplification des procédures d'autorisation auxquelles doivent se soumettre les entreprises et les administrés* »), il explique que l'effort fourni est permanent et que la critique et la suggestion sont toujours les bienvenues.

Concernant la dernière invite (« à *privilégier autant que possible l'option du guichet unique pour les contacts avec l'ensemble des administrés* »), cette option a été privilégiée ces dernières années, bien qu'elle ne représente pas une solution applicable à toutes les situations. Il relève que cette option permet, systématiquement, une relation simplifiée entre l'administration et le citoyen.

Réponses aux questions des députés

Une députée d'Ensemble à Gauche demande si des entreprises ont quitté le canton en raison de tracas administratifs. Elle souhaite également savoir si des entreprises n'auraient pas soumis d'appels d'offres en raison de ces tracas.

M. Longchamp répond négativement concernant les marchés publics. Il rappelle que ce domaine est réglementé par un concordat intercantonal. Il ajoute que, à sa connaissance, aucune entreprise n'a quitté le canton de Genève, en raison d'une « orientation client » jugée insuffisante de la part de l'administration. Il signale, en revanche, que les éléments fiscaux sont d'une grande importance pour les entreprises. Il mentionne que le groupe Richemont avait félicité le département de l'urbanisme pour sa célérité dans la délivrance des autorisations de construire pour le campus de la haute horlogerie. Il rapporte que, à New York, la délivrance d'une autorisation de construire prend trois fois plus de temps et le demandeur du permis de construire doit procéder à la synthèse des différents préavis. Il relève qu'à Genève cette tâche est du ressort de l'office des autorisations de construire. Il a fallu un an et demi au groupe Richemont pour obtenir une autorisation de construire pour les transformations intérieures d'une arcade à New York alors que le loyer a dû être payé (à vide) pendant ce laps de temps. A Moscou, il est impossible de procéder à des travaux sans recourir à la corruption et seuls des bâtiments prêts à l'usage sont achetés. Mais la délivrance d'un permis de construire prend du temps, malgré les améliorations considérables qui ont été apportées.

La députée d'Ensemble à Gauche a le sentiment que, à la lecture de l'exposé des motifs, cette motion concerne exclusivement le domaine des autorisations de construire. D'après elle, le fonctionnement de l'administration, excepté dans ce domaine, ne semble pas poser de problème pour les citoyens ordinaires.

Un député PLR, signataire de cette motion, relève que les enquêtes reflètent une appréciation subjective. Néanmoins, ces enquêtes sont menées depuis 2004 et le canton de Genève est régulièrement mal classé. Une telle continuité traduit l'existence d'un problème. Les autorisations de construire nécessitaient différents préavis, le processus était lent. Il évoque le cas du centre de formation de Lancy Pont-Rouge dans lequel il fut le maître d'ouvrage. Cette autorisation nécessitait les préavis de douze services différents et la procédure n'avancait pas. A sa demande, une réunion entre ces douze responsables a eu lieu et des solutions ont été immédiatement trouvées. La CCG a pour tâche de signaler les potentiels dysfonctionnements. Le travail se fait aujourd'hui en silos et le guichet unique, apportant une

réponse rapide et définitive à l'usager, semble être la solution. Il demande combien de guichets uniques (*Note du rapporteur : sic !*) existent au sein de l'administration et il souhaite savoir si cela est de nature à améliorer la situation.

M. Longchamp répond que les faits rapportés par le député PLR sont certainement exacts. Il attire l'attention de la commission sur les efforts déployés en matière d'autorisations de construire. A cet égard, le temps moyen pour les obtenir a été accéléré et une forme de simplification a été apportée. Les résultats ont été probants. Il rappelle que Genève est un canton urbain et que les pressions exercées, pour construire ou non, y sont plus importantes qu'à Neuchâtel ou au Tessin. Pour comparer les cantons de Genève et de Vaud, il indique que l'administré genevois peut déposer une demande d'autorisation de construire sans qu'un dossier complet soit exigé ; en revanche, l'administré vaudois doit déposer un dossier complet avant l'enregistrement de sa demande. Il souligne que ce simple élément change la comptabilisation des différents éléments.

Il admet que des autorisations ne sont pas délivrées dans certains cas, mais il souligne que ce n'est pas systématiquement la faute de l'administration. Il pense qu'il s'agit d'une problématique de perception. Des études démontrent par exemple que les temps d'attentes, entre la sortie de l'avion et la récolte des bagages, ont été réduits à l'aéroport de Genève. Ces études sont menées par des organismes indépendants et Genève a reçu le prix de l'aéroport le plus efficace d'Europe dans sa catégorie (moins de 20 millions de passagers). Pour en avoir fait personnellement l'expérience, il explique avoir perdu une heure et demie pour des formalités d'enregistrement dans un aéroport étranger, alors qu'à Genève il a passé cinq minutes entre la douane et la récolte des bagages. Selon lui, le citoyen genevois rouspète contre son aéroport, tandis que les usagers d'autres aéroports le considèrent comme efficace. Il revient sur l'exemple évoqué des élections municipales tessinoises en émettant des doutes quant à l'efficacité d'un tel processus. Il ajoute que ce procédé permettrait de diviser, par moitié, le budget du service des votations genevois, mais il juge que cela ne refléterait pas une prestation de qualité au citoyen.

Le député PLR souhaite connaître l'expérience et les résultats concernant l'option du guichet unique.

M. Longchamp répond que cette option est mise en place pour les autorisations de construire. Il ajoute qu'elle a aussi été instaurée en matière de RDU, car le revenu déterminant, donnant droit à une prestation sociale, est calculé de manière uniforme et unique. Certains éléments ne sont pas encore

intégrés, mais ont été instaurés. Le fonctionnement de l'administration doit être lié à une forme de travail en silos, car les besoins du citoyen sont divers.

Le député PLR souligne que Genève reste mal classée, depuis 2004, sur la base de ces enquêtes. Il s'interroge, avec humour, sur le lien possible entre ce classement et l'esprit râleur genevois.

M. Longchamp répond que la relation entre l'administré et l'administration est très différente dans les cantons de Vaud et Genève. Il revient sur la FAO en soulignant que c'est un outil essentiel vis-à-vis du citoyen. Il précise que la publication dans cette Feuille lance notamment l'ouverture du délai référendaire. Il ajoute que près de 800 services y injectent des avis.

Un député PDC indique qu'un membre de la Chambre immobilière lui a fait part, récemment, de son mécontentement au sujet du mauvais fonctionnement de l'administration en matière de permis de construire. Il explique être confronté au même problème au niveau social, notamment au sein de l'office AI et de l'Hospice général. Il considère anormal de devoir régler, personnellement, des problèmes qui sont censés être résolus par les membres de ces services. Il ajoute que les administrés ne sont pas renseignés sur les points essentiels. Selon lui, l'administration doit simplifier le travail de l'administré, ce qui n'est pas réalisé dans le domaine social. Il constate que, actuellement, ce sont les organismes privés qui jouent le rôle de l'Etat. Il estime que la réponse de M. Longchamp, selon laquelle le monde est perfectible, est mauvaise.

M. Longchamp répond ne pas avoir tenu un tel propos. Des éléments sont perfectibles, mais il n'accrédite pas une vision pessimiste. Les organismes sociaux privés sont subventionnés pour effectuer ce travail. Il rappelle au député PDC, médecin de profession, que les subsides sont accordés automatiquement sur la base du RDU et que ces derniers sont versés directement aux assurances-maladie, qui les déduisent des cotisations. Cette particularité genevoise n'est pas connue des autres cantons. A titre illustratif, la durée d'instruction moyenne d'un dossier au service des prestations complémentaires (SPC) est d'environ deux mois. Il doute qu'un résultat meilleur puisse être atteint ailleurs. Un tel dossier nécessite une instruction complète et diverses vérifications, notamment auprès des banques afin de constater l'absence de comptes non déclarés. De tels éléments procèdent d'une administration qui a le souci de son fonctionnement.

Le député PDC ne partage pas la perception relative du problème. Il explique que les administrés n'obtiennent pas le conseil recherché, car ils sont perdus au sein de l'administration. L'accès à l'information pose

problème, même si le système fonctionne correctement une fois mis en marche. Son travail en matière sociale a explosé ces cinq dernières années et l'administration aurait pu effectuer ce travail à sa place. Il estime que répondre au membre de la Chambre immobilière qu'il s'agit d'une question de point de vue est inadmissible.

M. Longchamp donne raison au député sur ce point. Il rappelle avoir été chargé du département de l'aménagement et admet que des dossiers ne sont pas correctement traités par l'administration, notamment par quelques fonctionnaires incompetents. Il signale, par contre, qu'il existe également des cas où les dossiers ne sont même pas déposés et dans lesquels certaines personnes se cachent derrière les soi-disant dysfonctionnements en matière d'autorisation de construire. Parfois, certains dossiers sont incomplets à tel point qu'il est impossible de les traiter.

Le président affirme que, pour les demandes d'autorisation de construire en procédure accélérée (APA), 75 à 80% des réponses sont données dans les trente jours, ce qui fonctionne très bien. Mais ce n'est pas le cas des demandes définitives où il y a de gros problèmes. Des retards importants y sont relevés. Il raconte avoir dû intervenir auprès du conseiller d'Etat Antonio Hodgers concernant un dossier qui traînait depuis 9 mois, ce qu'il estime inadmissible. Il indique qu'il faut faire une balance.

M. Longchamp répond que c'est exactement ce qu'il fait. Il répète avoir mentionné que certains dossiers sont traités par des fonctionnaires incompetents, alors que d'autres le sont par des fonctionnaires compétents mais avec des dossiers qui sont incomplets.

Un député UDC félicite l'efficacité dont fait preuve l'aéroport de Genève, mais il considère que cette institution ne représente pas l'Etat.

M. Longchamp indique que l'aéroport de Genève est une régie publique appartenant entièrement à l'Etat.

Le député UDC observe que l'Etat effectue un bon travail en matière d'agriculture. Il constate que, à son grand dam, les formalités administratives engendrent une dépense d'énergie superflue. Il estime que le système pourrait être simplifié.

M. Longchamp répond que des prescriptions fédérales réglementent ces formalités.

Une députée socialiste souhaite savoir si le gouvernement genevois a été consulté pour élaborer les questions contenues dans l'étude. Elle constate que les réalités couvertes sont très différentes entre les cantons. Elle estime donc que des comparaisons ne s'y prêtent pas. Elle évoque une différence fondamentale entre les cantons de Vaud et de Genève au sujet des

autorisations de construire. En effet, les communes vaudoises, respectivement le canton genevois, détiennent la puissance publique dans ce domaine. Elle note que ces réalités n'ont pas été prises en compte dans l'étude menée. Elle demande également si le gouvernement genevois a été consulté pour discuter des résultats. Elle note que le même reproche est adressé à tous les cantons, à savoir que la disponibilité du collaborateur et l'« orientation client » font défaut. Elle relève que les écarts sont très minces entre les cantons, notamment entre le second et le dernier du classement (respectivement Fribourg et Neuchâtel), et elle reste perplexe à la lecture des résultats de cette étude et des agrégations qui en découlent.

M. Longchamp répond négativement à la première question de la députée. Il explique que le gouvernement genevois est intervenu, une seule fois, dans le cadre d'une étude relative à la compétitivité économique du Credit Suisse. En effet, celle-ci avait des conséquences très dommageables sur la promotion et l'attractivité économique du canton. Il indique qu'une forte pression a été exercée au niveau de la direction générale du Credit Suisse pour que le gouvernement genevois soit entendu. Le désaccord portait sur l'imposition des entreprises : l'étude considérait, faussement, un taux de 24% comme étant la règle à Genève. Il rappelle que ce taux ne vaut que pour certaines entreprises et qu'il peut être réduit à 11% ou 8% pour d'autres. Il précise que cette étude avait pour but d'inciter des entreprises étrangères à choisir des endroits en fonction de certains éléments et qu'elle plaçait systématiquement les cantons de Genève et Vaud au bas de l'échelle. Suite à cette intervention, le canton de Genève a gagné 13 rangs l'année suivante.

Un député socialiste estime que l'objectivité de l'étude, menée par l'institut M.I.S. Trend, est mise à mal en raison des orientations politiques des Chambres de commerce. Il observe que les prestations offertes à la population se sont dégradées et il prend à titre d'exemple la suppression des délivrances de passeports pour les Suisses qui résident en France voisine. Il donne également l'exemple, relaté par la presse, des amendes d'ordre. Le retard dans le traitement de ces dernières est tel que les montants ne peuvent plus être récupérés, ce qui pose un problème d'égalité de traitement, ce qui signifie que certains services ne fonctionnent pas correctement. Il y a aussi le cas emblématique de l'administration en ligne et il se demande si l'inscription est plus simple à Genève qu'ailleurs. Enfin, il cite le problème relatif à l'augmentation des délais au sein de l'office des poursuites et des faillites (ci-après « OPF », département des finances, conseiller d'Etat Serge Dal Busco). Concernant la motion, il reste perplexe face à son intitulé, même si l'intention semble louable, et il s'interroge sur son réel objet. Il pense que l'explication tient à l'effet des baisses d'impôts. Il observe que les besoins

augmentent, de pair avec une croissance démographique, et que le personnel est réduit, ce qui explique la qualité amoindrie des prestations. Il demande s'il existe des indicateurs permettant de suivre ce phénomène.

M. Longchamp répond qu'il en existe dans les rapports de gestion de ces entités. Il précise que ces indicateurs sont orientés vers les administrés-clients. Il ajoute que ces indicateurs doivent être quantifiables et démontrables. Au sujet de l'OPF, il pense qu'il serait intéressant d'établir un rapport entre le nombre de personnes, respectivement le nombre de séquestres et de réquisitions de poursuite. Il affirme que certains cantons ne connaissent aucun séquestre durant l'année. L'OPF gère des séquestres portant sur des biens qui appartiennent à des Etats étrangers. La stratégie juridique à mettre en place est primordiale pour éviter que la responsabilité étatique genevoise soit engagée. Ces litiges impliquent des Etats, non un citoyen lambda, et portent sur le commerce international, chiffré à des millions de francs.

Discussion et vote

Un député MCG juge la motion trop générale et s'interroge sur son utilité. Il compte voter en défaveur de la motion.

Une députée des Verts considère que la motion part d'un bon sentiment, mais elle estime que celle-ci manque sa cible. Elle constate que la motion traite passablement des constructions, or, depuis 2015, de nombreuses améliorations ont été apportées. Elle pense qu'il aurait fallu discuter des problèmes en lien avec l'administration par internet. En effet, elle rappelle qu'un crédit considérable avait été voté pour l'administration en ligne (AEL).

Un député PDC observe que M. Longchamp semble emprunté mais reconnaît que le problème est réel. Il estime que l'argent investi dans l'administration doit permettre un retour satisfaisant de la part de l'administré. Il souligne que, depuis 2004, Genève est mal classée. Cela traduit donc un dysfonctionnement de l'administration. Il aimerait que le Conseil d'Etat se détermine à ce sujet. Il compte voter en faveur de cette motion.

Un député socialiste considère aussi que la motion est trop générale dans sa forme actuelle. Il observe que celle-ci ne précise pas les améliorations envisagées. Il juge que la motion, imprécise, est bonne dans son idée. Il suggère le dépôt par les auteurs d'un éventuel amendement, car à ce stade le parti socialiste n'a aucune raison de soutenir cette proposition de motion.

Un député PLR estime important que le gouvernement, in corpore, puisse se positionner et démontre les progrès réalisés en matière de gestion de

l'administration publique. Il relève que M. Longchamp a reconnu que des mesures avaient été prises et que des améliorations sont à venir. Il compte voter en faveur de cette motion.

Un député socialiste pense qu'il est injuste de rejeter, sans cesse, la faute sur les fonctionnaires de l'administration. Cela est de nature à démotiver certains services. Il rejoint les propos de ses collègues Verts et socialistes. Il se méfie des éléments relatés dans l'étude évoquée. Il compte également voter en défaveur de la motion et suggère que la motion définisse des objectifs concrets et soit ainsi amendée.

Une députée socialiste observe que ses collègues PDC et PLR attendent du Conseil d'Etat qu'il fournisse un rapport sur le fonctionnement de tous les départements. Elle pense que cette attente sera déçue. Pour revenir sur l'étude menée par l'institut M.I.S. Trend, elle considère que les services concernés dans les différents cantons ne se prêtent pas à une comparaison. Elle estime contradictoire de considérer qu'un interlocuteur est à la fois aimable et compétent mais non serviable. Elle souligne que Genève n'est pas dernière au classement et qu'il faut ne pas attacher autant d'importance à cette étude. Elle relève que les exemples mentionnés visent spécifiquement l'office des autorisations de construire (DALE, département du conseiller d'Etat Antonio Hodgers). A ce sujet, elle rappelle que de nombreuses lois ont été votées afin de simplifier les procédures. Elle partage l'avis des députés concernant le caractère trop général de la motion.

Une députée d'Ensemble à Gauche constate que le fonctionnement en silos de l'administration est critiqué. La Commission d'aménagement traite, actuellement, d'un projet de loi présenté par le Conseil d'Etat pour simplifier les demandes d'autorisations de construire. Elle demande si les députés, en faveur de la motion, sont au courant.

Un député PLR signataire de la motion répond que la motion a été déposée, sans le savoir, après ce projet de loi.

La députée d'Ensemble à Gauche estime important de s'informer sur le travail effectué par les autres commissions. Elle indique qu'elle votera en défaveur de la motion.

Un député PDC souhaite que le Conseil d'Etat exprime son opinion sur cette étude et fasse le point sur les améliorations à apporter à l'administration. Il considère que l'administré a droit à un service équivalent au montant payé pour les impôts.

Un député MCG se demande si la motion ne pourrait pas être amendée. Il relève qu'il existe, actuellement, divers problèmes au sujet des OPF ou des amendes d'ordre.

Une députée des Verts pense que la motion générera du travail administratif supplémentaire et que l'administré sera, encore une fois, délaissé. Elle rappelle que la commission a toujours accepté de travailler sur les dysfonctionnements de l'administration ; néanmoins, une telle motion ne changera ni la pratique de l'administration, ni celle du Conseil d'Etat.

Un député socialiste rappelle que l'efficacité de l'administration est évaluée à deux moments dans l'année, au moment des comptes et au moment du budget. Les députés, à ces occasions, peuvent exprimer des doutes quant à la réalité de certaines affirmations. Il n'estime, dès lors, pas nécessaire d'élaborer une motion spécifique. Il considère que la motion manque d'exemples concrets.

Le président demande aux commissaires s'ils sont d'accord de procéder ce jour au vote de la M 2290, **ce qui est accepté à l'unanimité.**

Le président demande si les commissaires acceptent la proposition de motion 2290 :

Pour : 7 (1 PDC, 4 PRL, 2 UDC)
Contre : 8 (1 EAG, 3 S, 1 Ve, 3 MCG)
Abstention : -

La proposition de motion est rejetée.

Au vu de ce qui précède, nous invitons Mesdames et Messieurs les députés à refuser la présente motion.

Proposition de motion

(2290-A)

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.

Date de dépôt : 6 mars 2017

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de M. Bertrand Buchs

Mesdames et
Messieurs les députés,

Le PDC a déposé cette motion le 25 septembre 2015 en demandant que le Conseil d'Etat rende plus efficient son fonctionnement.

Un Etat au service de ses administrés et non à son propre service.

Simplification des procédures, facilité d'utilisation, compréhension renforcée du système étatique.

Du simple bon sens.

Et bien, il semble que nous enfonçons des portes ouvertes, que nos demandes sont simplificatrices voir complètement inutiles.

Circulez, il n'y a pas de problèmes.

Tout baigne.

C'est le constat que nous avons fait lors des travaux en commissions.

Et pourtant, cette même Commission de contrôle de gestion, qui refuse cette motion, n'arrête pas, à longueur de lundis, de critiquer cette même administration.

On a l'impression qu'il ne faut pas que les administrés sachent que cela ne va pas si bien que cela.

Restons entre nous et réglons les problèmes en catimini.

L'office des poursuites, le service responsable des contraventions, l'informatique, les autorisations de construire, l'office cantonal AI, le bureau des automobiles, etc.

Nous reconnaissons que l'Etat a fait des efforts, mais cela reste insuffisant.

A quand un vrai guichet unique ?

A quand une réponse rapide à nos questions de procédures ?

Les administrés ne veulent plus se perdre dans les méandres administratifs.

La très grande majorité des fonctionnaires travaille admirablement.

Le problème ne se situe pas au niveau des personnes, mais des structures.

L'Etat se complexifie, les services augmentent, les règlements se multiplient.

Nous avons l'impression que l'Etat s'autosurveille avant de s'ouvrir vers l'extérieur.

Notre motion demande de faire le point, un simple constat objectif.

Va-t-on dans la bonne direction ?

Le PDC vous demande donc de voter oui à cette motion.