

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 29 avril 2009*

## **Projet de loi**

### **ouvrant un crédit d'investissement de 2 658 200 F pour la réalisation du système d'information du commerce**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève décrète ce qui suit :

#### **Art. 1 Crédit d'investissement**

Un crédit d'investissement de 2 658 200 F (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat pour l'acquisition des services, du matériel et des logiciels nécessaires à la réalisation du système d'information du commerce.

#### **Art. 2 Budget d'investissement**

<sup>1</sup> Ce crédit sera réparti en tranches annuelles inscrites au budget d'investissement dès 2009 sous les rubriques 05.08.00.00 5062 et 05.08.00.00 5201.

<sup>2</sup> L'exécution budgétaire de ce crédit sera suivie au travers d'un numéro de projet correspondant au numéro de la présente loi.

#### **Art. 3 Financement et charges financières**

Le financement de ce crédit est assuré, au besoin, par le recours à l'emprunt, dans le cadre du volume « nets-nets » fixé par le Conseil d'Etat, dont les charges financières en intérêts et en amortissement sont à couvrir par l'impôt.

#### **Art. 4 Amortissement**

L'amortissement de l'investissement est calculé chaque année sur la valeur d'acquisition (ou initiale) selon la méthode linéaire et est porté au compte de fonctionnement.

**Art. 5 Suivi périodique**

<sup>1</sup> Une fois l'an, les bénéficiaires du crédit d'investissement rendent compte à la commission des finances du Grand Conseil de son utilisation, en particulier sur l'état de réalisation des projets, la consommation des ressources accordées et la planification retenue pour l'année suivante.

<sup>2</sup> Ce bilan conditionne la libération de la tranche prévue pour l'année suivante.

**Art. 6 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat**

La présente loi est soumise aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993.

Certifié conforme

Le chancelier d'Etat : Robert Hensler

## ***EXPOSÉ DES MOTIFS***

Mesdames et  
Messieurs les députés,

### **1. INTRODUCTION**

Le 1<sup>er</sup> décembre 2007, le service des autorisations et patentes (SAP) et l'office cantonal de l'inspection du commerce (OCIC) ont fusionné pour créer le service du commerce (SCom).

La création de ce service s'inscrit directement dans l'objectif de législation du département qui vise à simplifier l'accès du public aux prestations et à faciliter l'activité commerciale à Genève. Le service du commerce devient ainsi la porte d'entrée unique des professionnels du commerce genevois, à la fois pour les prestations de conseil, d'information, d'orientation et de régulation des activités commerciales et de la concurrence. Ceci, dans le but d'accorder une protection efficace aux intérêts des consommateurs et une aide précieuse aux acteurs économiques des entreprises commerciales genevoises.

Cette fusion organisationnelle a été précédée par l'analyse exhaustive ainsi que par la redéfinition des processus et procédures du SAP et de l'OCIC, dans le but d'avoir une structure cohérente et opérationnelle capable de pouvoir traiter l'ensemble des activités réglementées du commerce.

Un plan d'action stratégique, mis sur pied par le département, a permis de répertorier et d'identifier tous les problèmes inhérents à cette nouvelle organisation. Il a notamment permis de fixer des priorités ainsi qu'un calendrier pour la résolution des problèmes et des risques répertoriés.

Les résultats du plan d'action ont notamment porté sur les points suivants :

- modélisation, redéfinition et simplification des processus et procédures;
- optimisation du système de contrôle interne;
- décloisonnement des activités de vérification sur le terrain;
- rationalisation du travail au niveau individuel et collectif;
- mise en place d'une poly-compétence des collaborateurs du service;
- évaluation de l'ensemble des collaborateurs dans le cadre du SCom avec mise à jour de leur cahier des charges;
- regroupement dans un lieu commun des deux services;
- efficacité accrue lors du traitement des demandes d'autorisations.

C'est dans ce contexte que, parmi les risques et lacunes répertoriés, les plus importants sont ceux liés à l'obsolescence des systèmes informatiques qu'il n'est pas possible de faire évoluer.

## **2. SITUATION ACTUELLE**

La fusion organisationnelle du SAP et de l'OCIC n'est, à ce stade, pas soutenue par la fusion des deux applications de gestion respectives que sont SICAP (système informatique centrale autorisations et patentes) et OGIC (outil de gestion de l'inspection du commerce). Les conditions sont cependant réunies pour permettre la mise en place d'un nouveau système d'information.

Ces deux applications sont de conception ancienne (plus de 15 ans pour SICAP) et ne peuvent être fusionnées ou réunies au sein d'un système d'information de manière simple du fait de leur manque d'évolutivité. Ces manques se traduisent par l'apparition d'outils de gestion parallèles sous forme de fichiers Excel et autres feuilles volantes avec les risques inhérents à ce genre de support en terme de fiabilité et pérennité des données.

Les deux applications ne peuvent pas non plus s'inscrire dans le cadre défini par la mesure n° 7 du plan de mesures P2 qui vise à augmenter la productivité des collaborateurs itinérants avec une informatique nomade, ni dans celui défini par la mesure n° 19 du premier plan de mesures qui vise à développer l'administration en ligne à travers la mise à disposition du public des prestations fournies par le service.

Enfin, la mise à disposition de statistiques de gestion ou de pilotage n'est disponible dans aucun des systèmes actuels.

Le service du commerce se trouve ainsi confronté à la gestion de deux applications qui ne couvrent pas les besoins métiers du service en termes de gestion des dossiers, des entreprises et de facturation. De par leur manque de couverture fonctionnelle les deux applications ne peuvent apporter le soutien attendu au service du commerce dans sa délivrance de prestations aux citoyens et entreprises genevoises. Ces manques se retrouvent dans la totalité des prestations fournies par le service du commerce.

### ***2.1 Volume des prestations***

Les activités du service du commerce concernent actuellement plus de 10 000 entreprises dans le secteur du commerce, de la restauration, vente au détail, import-export, etc.. Ceci représente environ 50 000 emplois et plusieurs milliards de chiffres d'affaires pour la place genevoise.

En 2007, le SCom a délivré 6 000 autorisations et l'ensemble de son activité a généré un apport financier de l'ordre de 37,6 millions de francs pour l'Etat.

Les collaborateurs du SCom sont particulièrement sollicités au vu du nombre important d'entreprises concernées par les actions de régulation du commerce et de conseils. Cela représente environ 10 000 contrôles par an sur l'ensemble du territoire du canton que ce soit pour la vérification des conditions d'exploitation des entreprises ou la protection du consommateur notamment en matière d'affichage des prix des marchandises au détail, de commerce itinérant, d'installations foraines, de vente d'alcool à l'emporter, etc.

Les vérificateurs en métrologie légale assurent quant à eux la garantie des instruments de mesure dans les domaines des transactions commerciales et de la protection de l'environnement. Cela représente environ 5 000 actes de vérification au sein des entreprises industrielles de préemballages, des garages (analyseurs de gaz d'échappement), des commerces de vente au détail et de marchandises mesurables (balance de commerce, fret aérien, pont à bascule, etc.) et des distributeurs de liquides autre que l'eau (ex : produits pétroliers).

Le SCom doit également percevoir hebdomadairement, auprès de 400 dépositaires en matière de jeux et loteries (magasins de tabac et journaux, établissement publics), la part soumise au droit des pauvres, pour un montant total de plus de 14 millions de francs.

L'activité d'organisation des examens de cafetiers et taxis dévolue au SCom concerne quant à elle plus de 750 candidats par an répartis en quatre sessions.

## ***2.2 Délivrance d'autorisations***

Le service du commerce délivre des autorisations pour différentes activités économiques, notamment en application des lois relatives au commerce itinérant, au crédit à la consommation, à la restauration, au débit de boissons et à l'hébergement.

Actuellement plus de 3 000 établissements sont autorisés par le SCom. Ceux-ci présentent un taux de rotation annuel des exploitants et propriétaires de 30 à 35 %, soit autant d'autorisations à établir par année. Le nombre d'établissements de différentes catégories ne cessant d'augmenter, le taux de rotations suit cette tendance.

La conception actuelle du système informatique est inefficace, source d'erreurs potentielles et entraîne une surcharge du travail. On peut citer

comme exemple l'enregistrement d'un dossier complet de cafetiers-restaurateurs. Même si cette tâche ne présente pas de difficulté particulière, ce ne sont pas moins de 170 opérations qui sont nécessaires et qui génèrent l'affichage de nombreux écrans différents. Malgré cela, de nombreux documents doivent encore être modifiés ou complétés manuellement.

### ***2.3 Régulation économique***

Le service du commerce joue un rôle régulateur dans tous les domaines liés à l'exercice d'une activité commerciale. Ce rôle est défini par différentes législations fédérales et cantonales qui définissent des éléments comme, par exemple, l'indication des prix, le commerce itinérant, les horaires des magasins, l'exploitation de café-restaurant, les ventes aux enchères, etc.

Le système informatique n'est pas suffisamment souple pour remplir cette mission, car les collaborateurs en déplacement n'ont aucun accès informatique, ce qui diminue leur efficacité et leur réactivité notamment dans la collecte d'information pour établir et tenir à jour les autorisations. C'est le cas, notamment, lors de contrôles de vente à l'emporter et, le soir, de vente d'alcool aux mineurs puisque les collaborateurs sont dans l'impossibilité de vérifier sur place que l'établissement possède effectivement les autorisations requises.

En effet, les commerces et établissements publics de nuit n'ont souvent pas, sur le lieu de leur activité économique, les documents et autorisations délivrés. Dès lors, la vérification de ceux-ci nécessite des téléphones et des allers-retours au service, qui sont souvent des pertes de temps que l'informatique nomade pourrait fortement diminuer.

### ***2.4 Statistiques et pilotage***

Actuellement les statistiques doivent être tenues à jour manuellement, en complément de l'application existante. Les décomptes des dossiers traités ou en traitement ne peuvent être obtenus de manière fiable par une extraction des données du SI.

Or, il est évident que la gestion de ce secteur, qui délivre les autorisations pour l'exercice de nombreuses activités économiques, a besoin d'outils fiables et rapides pour prendre des décisions qui impactent un secteur économique représentant plusieurs dizaines de milliers d'emplois.

## ***2.5 Intégration avec les principaux référentiels de données de l'Etat***

Les recherches d'informations dans les référentiels CALVIN 2 (identification des personnes) et REG (identification des entreprises) sont effectuées manuellement, générant un travail supplémentaire de vérification, car cette manière de procéder est génératrice de doublons et de données pas à jour. L'impossibilité de transmettre des informations entre le SICAP et le REG pose des problèmes lors d'échanges de données avec le DF (tourisme) et de communication avec l'OCIRT.

## ***2.6 Gestion des examens de taxis et cafetiers***

Le SCom est aussi chargé d'organiser, de gérer, de contrôler et de délivrer les certificats de cafetiers-restaurateurs, les cartes professionnelles de chauffeurs de taxis, de limousines et de dirigeants d'une entreprise de taxis ou limousines.

L'application SICAP ne permettant pas cette gestion, des solutions parallèles ont été développées avec Excel. Cette situation génère une saisie multiple des données puisque les autorisations liées à la loi sur la restauration, le débit de boissons et l'hébergement (LRDBH) et la loi sur les taxis et limousines (Ltaxi) sont générées depuis l'application SICAP.

## ***2.7 Perception du droit des pauvres***

Le SCom doit percevoir le droit des pauvres en matière de jeux et de loterie auprès de l'ensemble des dépositaires genevois dont le nombre a connu une augmentation de près de 40% par rapport à 2007.

Il convient de relever que toute la gestion est effectuée sans l'aide des applications existantes. Chaque semaine, le SCom doit vérifier manuellement la concordance entre les données fournies au format Excel par la loterie romande et les versements effectués par les 400 dépositaires de manière à établir les bulletins de versement définitifs, d'un montant total de 14 millions de francs par année.

## ***2.8 Conseils, informations et renseignements généraux***

Le service du commerce fournit aux commerçants et au public des renseignements généraux concernant les conditions d'octroi d'autorisations d'exercer une activité économique, l'analyse de dossiers ou de projets d'entrepreneurs sous les angles de la législation en vigueur ainsi que de la connaissance du tissu économique genevois.

Ces renseignements sont fournis actuellement par un collaborateur du SCom au téléphone ou directement au guichet. La mise en ligne des

informations pertinentes diminuera ce genre d'intervention et évitera les pertes de temps inutiles pour les usagers.

### ***2.9 Guichet commerce***

Le service du commerce assure la coordination, avec d'autres offices ou services fédéraux, cantonaux et communaux (SECO, METAS, ODM, Police, OCIRT, DCTI, DI, communes, etc.), dans le cadre des démarches nécessaires à l'obtention d'autorisations ou de renseignements dans le domaine commercial. Il s'agit de pouvoir appréhender une situation de manière globale et non seulement sous l'angle des législations dont le SCom a la charge. Le service se doit de connaître de manière transversale l'ensemble des actions à mener pour créer ou développer une entreprise.

Le service du commerce assure également le traitement du guichet universel en matière d'organisation de manifestations festives, sportives, commerciales ou analogues.

Les applications actuelles n'offrent aucune possibilité de développer des prestations type administration en ligne, qui permettraient de communiquer directement, aux demandeurs et autres services, l'état d'avancement des dossiers.

## **3. RISQUES**

### ***3.1 Risques technologiques***

L'application SICAP présente un risque majeur du fait de l'obsolescence de la technologie utilisée. En effet, la technologie NS-DK est hors standard et n'est maîtrisée que par un seul collaborateur du CTI. Le risque lié à la perte de connaissances et à l'incapacité à maintenir l'application est ainsi très élevé.

L'utilisation de fichiers Excel ou autres contenant des données essentielles pour le service est un risque majeur, car la perte définitive ou la modification involontaire et définitive des données pourrait engendrer un blocage total des activités concernées au sein du service; c'est le cas pour les autorisations et les encaissements.

### ***3.2 Risques opérationnels***

Suite à l'analyse effectuée dans le cadre du plan d'action de la fusion des deux services, les applications actuelles se sont avérées inadaptées à la nouvelle organisation. L'impossibilité d'avoir des indicateurs fiables, le manque de cohérence entre les applications existantes, le système archaïque d'archivage ainsi que le manque de suivi électronique des dossiers n'en sont que quelques exemples.

Les applications du SCom ne sont plus en mesure de répondre aux attentes de ses clients et du personnel, notamment en ce qui concerne le partage des documents, l'automatisation des tâches administratives, la gestion des alertes et notifications, la communication des informations concernant les dossiers.

### **3.3 Risques financiers**

L'impossibilité de faire évoluer simplement et rapidement les applications utilisées actuellement se traduirait assurément par une augmentation significative des coûts de maintenance, tant humains que financiers, des applications.

La mise hors service, même temporairement, de l'application SICAP aurait des conséquences financières importantes tant en termes de baisse des recettes dues à la perception d'émoluments pour la délivrance d'autorisations qu'en termes de coûts découlant de l'engagement de personnel supplémentaire pour une gestion de crise. Pour rappel, les recettes annuelles du service sont de l'ordre de 37,6 millions soit en moyenne 162 000 francs par jour.

## **4. OBJECTIFS DU PROJET**

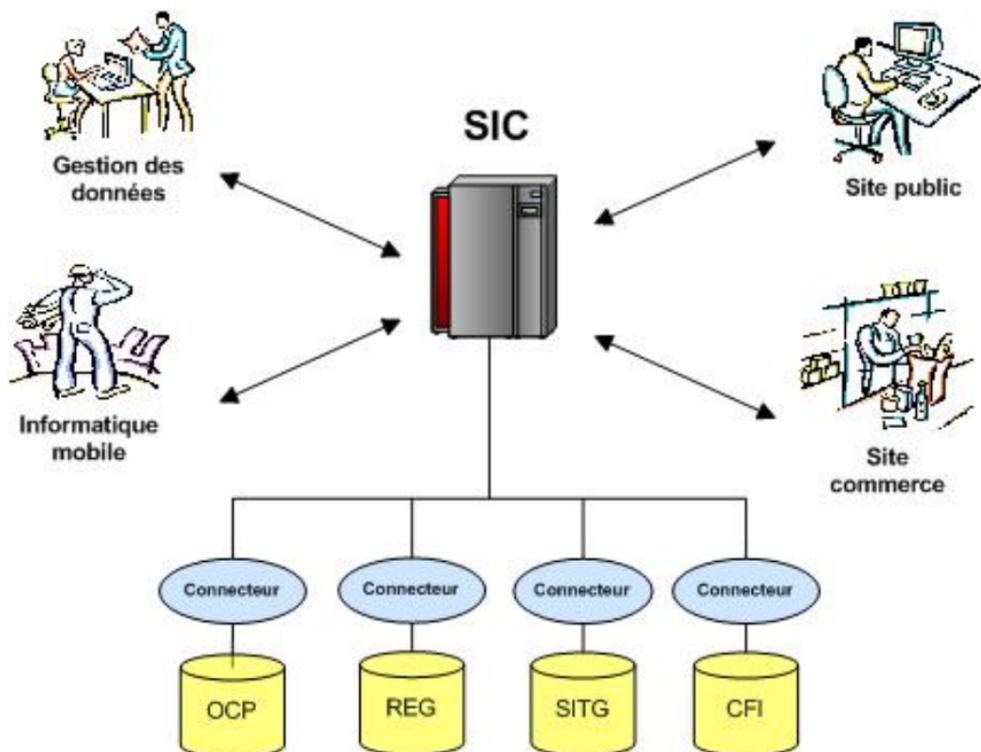
Le projet a pour objectif de mettre à la disposition du service du commerce un système d'information qui soit fonctionnellement intégré, techniquement cohérent, technologiquement à jour et suffisamment évolutif pour répondre aux impératifs opérationnels du service. Les principaux enjeux du projet sont les suivants :

- **amélioration de l'efficacité métier** par la fiabilisation des informations saisies, la réduction de délai de traitement des dossiers et de délivrance des autorisations en facilitant les échanges de données entre les différents intervenants des dossiers au sein du Scom ou avec d'autres services de l'Etat;
- **simplification et facilitation des relations clients** par l'accompagnement du demandeur dans sa démarche depuis l'initialisation de sa demande et des questions relatives à son activité commerciale jusqu'à la délivrance de l'autorisation;
- **rapidité et fiabilité des interventions** par la mise à disposition d'une informatique mobile permettant la saisie des informations relatives aux inspections directement sur le lieu d'intervention avec un accès complet au dossier, autorisations comprises, des commerçants contrôlés;

- **mise à disposition de statistiques de gestion et de pilotage** : dans le cadre de la gestion par objectifs, du pilotage du service, de l'amélioration de la qualité des dossiers traités et des informations stratégiques à communiquer au secrétariat général;
- **intégration avec les principaux référentiels de données** de l'Etat, notamment CALVIN 2 pour l'identification des personnes, le REG et le RC pour l'identification des entreprises, le SITG pour les adresses et la CFI pour la facturation des prestations du service;
- **amélioration de l'aide et du conseil aux commerces** et au grand public en offrant à l'ensemble des interlocuteurs du SCom une plateforme internet de diffusion et de demande d'information.

## 5. DESCRIPTION DE LA SOLUTION

Pour répondre aux besoins du service du commerce et de ses partenaires, le futur système d'information du commerce reposera sur une solution intégrant les besoins exprimés en termes de gestion des dossiers, d'informatique mobile et d'accès Internet pour les commerces et les citoyens.



La solution comprendra notamment :

- un module soutenant la gestion administrative des données relatives aux autorisations et contrôles effectués par le service ; ce module permettra l'échange de données avec les principaux référentiels de l'Etat;
- un module permettant la saisie des résultats de contrôle en mode mobile;
- un site Internet permettant aux commerçants d'interagir avec le SCom en relation avec les prestations fournies par celui-ci;
- un site Internet tout public permettant la diffusion d'informations relatives au commerce.

### ***5.1 Gestion des données***

Le suivi des dossiers sera amélioré par l'introduction d'un système de suivi des activités permettant de connaître précisément l'état d'avancement d'un dossier ainsi que de l'étape de traitement en cours.

La visibilité globale des dossiers permettra également de renforcer l'équité de traitement et l'efficacité dans le suivi des demandes.

Le processus de délivrance d'autorisations sera entièrement informatisé depuis la saisie de la requête jusqu'à la facturation des taxes et émoluments. Les divers courriers, envoyés et reçus, seront intégrés et consultables depuis le système de manière à offrir une vision aussi complète que possible du dossier par le collaborateur du SCom en charge de celui-ci.

Le système permettra d'échanger les informations nécessaires avec les principaux référentiels que sont le registre du commerce (RC), le registre des entreprises genevoises (REG), la base de données des personnes (CALVIN 2), le système d'information du territoire (SITG) et la CFI pour la facturation des prestations du service.

Cette réutilisation des principaux référentiels de l'Etat de Genève permettra d'avoir à disposition des données fiables et pérennes sans avoir à effectuer une gestion parallèle de celles-ci, génératrice de doublons.

L'intégration avec le REG dans le cadre de la réalisation de ce futur projet est essentielle pour avoir une base de données des entreprises fiable et performante et pour réaliser l'ensemble des activités du service du commerce dans le domaine du conseil et de la régulation des activités commerciales.

Le projet SIC, et plus précisément l'infocentre qui sera réalisé, permettra d'obtenir des tableaux de bord avec des indicateurs de gestion, de performance et de pilotage qui soient à jour rapidement.

### ***5.2 Informatique mobile***

Chaque intervention effectuée sur le terrain par les collaborateurs du SCom sera saisie directement dans le système permettant ainsi la mise à jour immédiate des données.

L'accès sur place aux données permettra de diminuer le temps de vérification des autorisations, de saisie et mise à jour des données ainsi que de transmission, par courrier électronique, à l'entreprise concernée des divers documents.

### ***5.3 Site commerce***

Un site Internet relié au système d'information permettra aux entrepreneurs, aux commerçants et organisateurs de manifestations commerciales d'obtenir des renseignements et conseils relatifs au domaine du commerce. C'est également par ce site que les demandes d'autorisations pourront être initiées par le requérant, car le projet SIC offrira des formulaires en ligne ainsi que les inscriptions aux examens de taxis et cafetiers. Le traitement de ces demandes pourra se faire ainsi de manière informatisée et offrira la possibilité d'effectuer des transactions électroniques.

Le site Internet mettra également à disposition des citoyens et des commerçants les renseignements plus généraux notamment les informations nécessaires pour créer son entreprise. Le site permettra aussi de connaître les dispositions légales, avoir des conseils en ligne, interroger l'administration, remplir les formulaires requis et les envoyer au service du commerce.

### **5.4 Site public**

Ce site devra répondre aux interrogations des consommateurs en matière de transactions commerciales, de règles à respecter, de liens avec les services concernés que ce soit au niveau fédéral, cantonal ou communal.

Le site offrira une vue des données de référencement géographique des commerces et entreprises permettant une visualisation de ceux-ci par secteurs et catégories d'activités commerciales.

## **6. PLANIFICATION DE REALISATION**

Les étapes de réalisation du projet permettront d'amener graduellement à la mise en place du nouveau système d'information. La réalisation s'effectuera par lots successifs. En tenant compte des possibilités d'effectuer certains développements en parallèle, la réalisation complète est prévue sur 36 mois à compter de la date de démarrage effectif du projet.

Le premier lot comprend la gestion des entreprises, des personnes, des dossiers, des autorisations ainsi que les liaisons avec le REG, le RC, le SITG et la CFI. Sa durée de réalisation est de 15 mois.

Le deuxième lot comprend la gestion des contrôles, des décisions, le suivi de l'avancement des dossiers, le traitement des examens de taxis et cafetiers ainsi que la perception des autres émoluments. Il comprend aussi les recherches étendues, l'infocentre et la liaison avec CALVIN. Sa durée de réalisation est de 11 mois.

Le troisième lot comprend la mise en service des sites internet à destination des commerçants et du grand public. Sa durée de réalisation est de 10 mois.

Le quatrième lot comprend la mise en œuvre de l'informatique nomade. Sa durée de réalisation est de 5 mois.

## 7. COÛTS DU PROJET

### 7.1 Coûts de réalisation du projet

Le coût de réalisation du projet est détaillé dans le tableau ci-dessous :

<b>Coûts de réalisation</b>	<b>Charges activables budget d'investissement</b>	<b>Charges non activables budget de fonctionnement</b>
Matériel	54 300 F	
Logiciels	29 900 F	
Prestations externes pour la conception, la rédaction des spécifications techniques détaillées, le développement	1 875 600 F	
Charges de personnel interne CTI activables (1071 jours / homme)	698 400 F	
<b><i>Sous-Totaux</i></b>	<b><i>2 658 200 F</i></b>	
Charges de personnel interne CTI non activables (50 jours / homme)		32 500 F
Charges de personnel interne de la maîtrise d'ouvrage (300 jours / homme)		195 000 F
<b><i>Totaux</i></b>	<b><i>2 658 200 F</i></b>	<b><i>227 500 F</i></b>

Les ressources humaines internes impliquées dans ce projet serviront principalement à fournir un encadrement fort des prestataires externes.

La répartition des prestations de tiers activables est la suivante :

<b>Détail des prestations de tiers</b>	<b>(en francs)</b>
Spécifications détaillées	57 600 F
Analyse détaillée et conception	122 400 F
Réalisation	1 056 000 F
Reprise des données	252 000 F
Déploiement	33 600 F
Production	354 000 F
<b>Total</b>	<b>1 875 600 F</b>

Les coûts activables sont répartis sur quatre années, en tranches annuelles de :

<b>Année</b>	<b>(en francs)</b>
2009	380 000
2010	1 074 000
2011	1 087 000
2012	117 200

### ***7.2 Coûts de fonctionnement***

Lorsque le projet sera arrivé à son terme, les coûts de fonctionnement s'élèveront à 5 500 F par an pour les licences et l'entretien du matériel.

La maintenance des programmes quant à elle s'élèvera, en moyenne, 52 000 F pour des ressources externes, montant auquel il convient d'ajouter le coût du personnel interne évalué à 185 000 F par an.

## **8. RETOUR SUR INVESTISSEMENT**

Le retour sur investissement se traduit essentiellement par des gains indirects nécessaires pour la prospérité des entreprises genevoises et l'évolution des recettes du service du commerce.

Le secteur économique en lien avec le service du commerce représente plus de 10 000 entreprises et 50 000 emplois, ceci dans un contexte d'augmentation du produit de la consommation dans le bassin genevois de

27 % entre 2001 et 2007, pour un montant global de l'ordre de 10 milliards de francs<sup>1</sup>. Dans ce contexte la simplification, la diminution des démarches administratives, des déplacements ainsi que la rapidité de délivrance des autorisations représentent un gain de temps pour les entreprises qui, bien que difficilement quantifiable, devrait conduire à une économie de plusieurs millions de francs pour celles-ci.

Entre 2001 et 2007, l'augmentation du nombre d'établissements publics a généré une augmentation de plus de 75 % du nombre de dossiers à traiter, soit la gestion de 3 200 dossiers. Les activités liées au service du commerce ont généré, pour la même période, une augmentation des recettes de 140 % représentant un montant de près de 37,6 millions de francs pour l'année 2007. Ces activités du SCom génèrent actuellement pratiquement 30 000 factures et environ 6 000 autorisations qui sont traitées par l'application SICAP. Le blocage de cette application, vieille de plus de 15 ans, signifierait simplement l'arrêt du travail de délivrance des autorisations pour les activités économiques concernées et impliquerait un manque à gagner en conséquence qui se monterait, en moyenne, à plus de trois millions de francs par mois.

En ce qui concerne le personnel, le projet SIC devrait permettre de rationaliser les tâches du SCom pour arriver, malgré la charge de travail conséquente, à délivrer avec efficacité les autorisations d'exercice des activités commerciales avec un effectif stabilisé. La conception actuelle du système entraîne une surcharge du travail lié à l'informatique qui est estimée à 50 % du temps passé sur un dossier (cf. page 6 - 170 opérations pour le traitement d'un dossier). Le SIC devrait assurer un gain d'efficacité de l'ordre de 20% du temps de travail des collaborateurs qui pourrait alors permettre la stabilisation du personnel et contribuer à la délivrance de prestations de manière normale notamment en termes de diminution des délais, qualité de traitement des dossiers, etc..

Le SIC permettra également à la direction du SCom d'avoir des outils de pilotage (tableaux de bord et statistiques) qui soient performants et disponibles rapidement. Ces outils sont indispensables à la gestion par objectifs du service et à l'obligation de prendre des décisions rapidement. Il faut relever que le responsable du secteur des autorisations passe actuellement trois jours par mois pour élaborer ses statistiques de gestion alors qu'une solution informatique doit être en mesure de fournir des données plus importantes et fiables, de manière immédiate.

---

<sup>1</sup> Union des chambres de commerce lémaniques

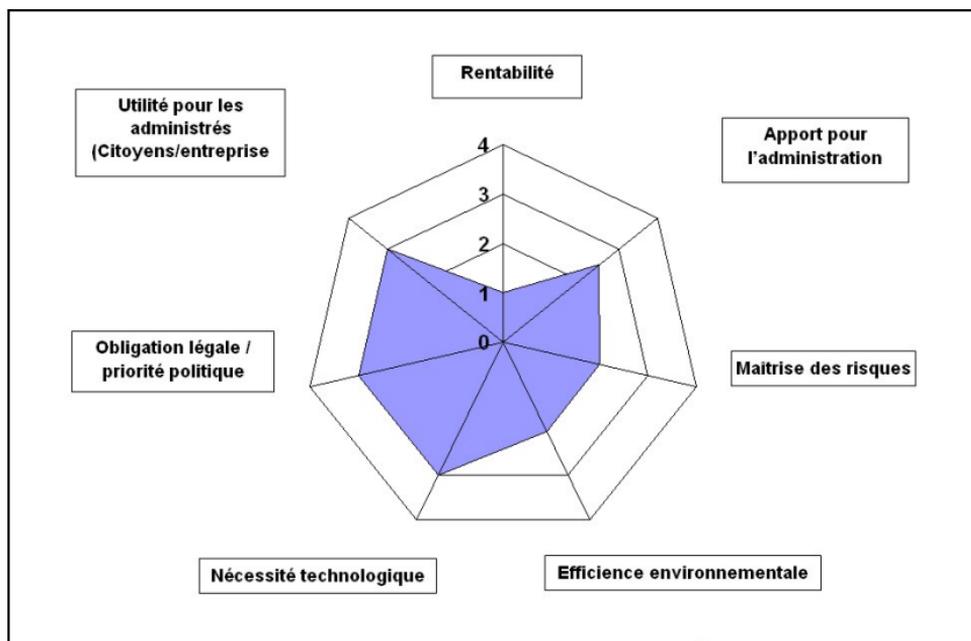
Le tableau ci-dessous représente l'évolution des activités liées à l'actuel service du commerce pour les années 2006 à 2008. Cette période est significative pour le département puisqu'elle recouvre le temps nécessaire qu'il a fallu pour la création du service du commerce à partir de l'OCIC et du SAP.

	2006	2007	2008	%
Autorisations d'exploitation LRDBH	569	582	623	+ 9.5 %
Autorisations prolongation d'horaire LRDBH	952	822	1 283	+ 34.8 %
Autorisations, régulation du commerce	4 974	5 093	6 980	+ 40.3 %
Dossier guichet unique	652	902	1 322	+ 102.8 %
<b>Total :</b>	<b>7 147</b>	<b>7 399</b>	<b>10 208</b>	<b>+ 42.8 %</b>
Effectifs	36.1	36.1	30.3	- 16.1 %
Recettes (en millions)	28.5	37.6	37.5	+ 31.6 %

Ce tableau synthétique démontre l'augmentation significative de la charge de travail et des recettes en conséquence pour la période considérée. Les gains d'efficacité qui seront procurés par le projet SIC permettront au service d'absorber l'augmentation du nombre de dossier pour les prochaines années.

## 9. EVALUATION DU PROJET PAR LA COMMISSION DE GESTION DU PORTEFEUILLE DE PROJETS (CGPP)

Conformément à la décision du Conseil d'État, ce projet a été soumis à l'évaluation de la commission de gestion du portefeuille de projet qui l'a préavisé favorablement. L'évaluation s'est faite selon les 7 axes suivants :



## 10. COMPARAISON AVEC D'AUTRES CANTONS

Bien que les autres cantons romands aient déjà regroupé dans la même structure la régulation des activités du commerce, aucun système d'information ou application de gestion globale tel que nous proposons de le faire n'a été développé. De plus, il est important de souligner que ce projet ne concerne que la mise en œuvre de législations cantonales spécifiques.

## 11. CONCLUSION

Au vu des enjeux et des défis dans le domaine des entreprises et du commerce genevois, qui représente un secteur essentiel de notre économie, il s'agit d'avoir des outils modernes et performants afin de faciliter au maximum les démarches administratives des entrepreneurs et d'assurer le rôle de régulation économique de l'Etat.

L'ensemble des défis à relever est difficile, voire mis en péril par les outils informatiques actuels et leur obsolescence technologique.

Ce projet s'inscrit comme un élément fondamental de l'approche de simplification des procédures voulue aussi bien au niveau fédéral que cantonal. En effet, il intègre à la fois la sécurisation des données, l'efficacité, la transversalité et la simplification des actes administratifs dévolus aux entreprises du commerce genevois.

Enfin, la plateforme internet du projet SIC contribuera aux prestations en ligne et offrira des informations ainsi que des conseils pertinents et adaptés aux besoins de ces dernières.

Le projet SIC est un projet ambitieux pour l'administration et serait un atout pour les entrepreneurs genevois créateurs d'emplois et de prospérité pour notre région.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

*Annexes :*

- 1) *Préavis technique financier*
- 2) *Planification des charges financières (amortissements et intérêts) en fonction des décaissements prévus*
- 3) *Planification des charges et revenus de fonctionnement découlant de la dépense nouvelle*
- 4) *Fiche technique du CTI*



REPUBLIQUE ET  
CANTON DE GENEVE

## PREAVIS TECHNIQUE FINANCIER

*Ce préavis technique ne préjuge en rien des décisions qui seront prises en matière de politique budgétaire.*

### 1. Attestation de contrôle par le département présentant le projet de loi

- Projet de loi présenté par le Département des constructions et des technologies de l'information.

- Objet :

Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement 2 658 200 F pour la réalisation du système d'information du commerce

- Rubrique concernée :

05.08.00.00 50820000

05.08.00.00 52010000

- Planification des charges et revenus de fonctionnement induits par le projet :

- Les tableaux financiers annexés au projet de loi intègrent la totalité des impacts financiers découlant du projet.

(en millions de francs)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Résultat récurrent
Charges en personnel [30]	-	0.11	0.20	0.09	0.19	0.19	0.19	0.19
Dépenses générales [31]	-	-	0.04	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06
Charges financières [32+33]	0.01	0.06	0.10	0.23	0.36	0.36	0.35	0.34
Charges particulières [30 à 38]	-	-	-	-	-	-	-	-
Ocrotol de subvention ou prestations [36]	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total des charges de fonctionnement</b>	<b>0.01</b>	<b>0.17</b>	<b>0.35</b>	<b>0.38</b>	<b>0.60</b>	<b>0.60</b>	<b>0.59</b>	<b>0.59</b>
Revenus liés à l'activité [40+41+43+45+46]	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres revenus [42]	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total des revenus de fonctionnement</b>	<b>-</b>							
<b>Résultat net de fonctionnement</b>	<b>0.01</b>	<b>0.17</b>	<b>0.35</b>	<b>0.38</b>	<b>0.60</b>	<b>0.60</b>	<b>0.59</b>	<b>0.59</b>

- Inscription budgétaire et financement

- Ce crédit d'investissement, réparti en tranches annuelles, sera inscrit au budget d'investissement dès 2009.

- Il entrera dans le cadre du volume d'investissements "nets-nets" admis par le Conseil d'Etat pour 2009, sous réserve de la réduction technique globale à opérer. Dans ce cadre, ce préavis ne garantit pas que les tranches annuelles du crédit d'investissement pourront être automatiquement versées.

- Annexes au projet de loi :

tableaux financiers

Le département atteste que le présent projet de loi est conforme à la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat (LGAF), à la loi sur les Indemnités et les aides financières (LIAF), au manuel de comptabilité publique édité par la conférence des directeurs cantonaux des finances et aux procédures internes adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le : 3 Avril 2009

Signature du responsable financier : Sophie Heurteloup 

### 2. Approbation / Avis du département des finances

Genève, le : 3 Avril 2009

Visa du département des finances : Marc Gloria 

N.B. : Le présent préavis technique est basé sur le PL, son exposé des motifs, les tableaux financiers et ses annexes

Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève (D 1 05) - Dépense nouvelle d'investissement.

**PLANIFICATION DES CHARGES FINANCIÈRES (AMORTISSEMENTS ET INTÉRÊTS) EN FONCTION DES DÉCAISSEMENTS PRÉVUS**

**Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement 2.658.200 F pour la réalisation du système d'information du commerce**

Projet présenté par le DCTI et le DES

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Investissement brut	380'000	1'074'000	1'087'000	117'200	0	0	0	2'558'200
- Recette d'investissement	0	0	0	0	0	0	0	0
Investissement net	380'000	1'074'000	1'087'000	117'200	0	0	0	2'558'200
<b>Serveurs</b>								
Durée	5 ans							
Taux	20,0%							
Recettes	27'000	27'300	0	0	0	0	0	54'300
<b>Licences</b>								
Durée	4 ans							
Taux	25,0%							
Recettes	0	29'800	0	0	0	0	0	29'800
<b>Projetiels</b>								
Durée	10 ans							
Taux	10,0%							
Recettes	353'000	1'016'800	1'087'000	117'200	0	0	0	2'574'000
<b>Aucun</b>								
Recettes	0	0	0	0	0	0	0	0
Recettes	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL des charges financières</b>	<b>12'350</b>	<b>56'423</b>	<b>1'009'518</b>	<b>233'427</b>	<b>86'382</b>	<b>358'388</b>	<b>349'722</b>	<b>3'487'992</b>
Intérêts	12'350	47'255	82'593	86'382	86'382	86'382	86'382	86'382
Amortissements	0	9'168	18'395	147'035	275'735	277'998	262'830	257'400

Signature du responsable financier:   
 Date: 8/04/09

Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève (D 1 05) - Dépense nouvelle

**PLANIFICATION DES CHARGES ET REVENUS DE FONCTIONNEMENT DÉCOULANT DE LA DÉPENSE NOUVELLE**

**Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement 2 658 200 F pour la réalisation du système d'information du commerce**

Projet présenté par le DCTI et le DES

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Résultat récurrent
<b>TOTAL des charges de fonctionnement inclues</b>	12 350	168 423	345 118	375 927	604 927	600 989	591 722	598 232
Charges en personnel [30] <small>(augmentation des charges de personnel, formation, etc.)</small>	0	110 000	202 500	85 000	185 000	185 000	185 000	185 000
Dépenses générales [31] <small>(matériel, fournitures, matériel classique et/ou spécifique, véhicules, entretien, etc.)</small>	0	0	42 700	57 500	57 500	57 500	57 500	57 500
Charges de bâtiment <small>(fluides (eau, électricité, chauffage), concréte, entretien, location, assurances, etc.)</small>	0	0	42 700	57 500	57 500	57 500	57 500	57 500
Charges financières [32-33] <small>(intérêts (report tabou), amortissements (report tabou))</small>	12 350	56 423	100 918	235 427	382 127	388 389	348 222	343 790
Charges particulières [30 à 36] <small>(développement collectifs publics (32))</small>	12 350	47 555	87 583	86 392	95 392	86 392	86 392	86 392
Octroi de subvention ou de prestations [36] <small>(subvention accordée à des tiers, prestation en nature)</small>	0	9 168	18 335	14 708	27 975	27 975	28 250	257 400
<b>TOTAL des revenus de fonctionnement inclues</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
Revenus liés à l'activité [40+41+43+45+46] <small>(augmentation de revenus (loyers, remboursements, taxes), subventions reçues, dons ou legs)</small>	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres revenus [42] <small>(revenus de placements, et/ou de participations, gains comptables, loyers)</small>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Retour sur investissement (pour les projets informatiques)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>RESULTAT NET DE FONCTIONNEMENT (charges revenues)</b>	12 350	168 423	345 118	375 927	604 927	600 989	591 722	598 232

Remarques :

Signature du responsable financier  
Date: 3/04/09



République et Canton de Genève  
Département des constructions et de technologies de l'information  
Centre des technologies de l'information

## FICHE TECHNIQUE CTI

Investissement

Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement de 2 658 200 F pour la réalisation du système d'information du commerce.

### 1. Système d'information

Ce projet concerne le système d'information du commerce lequel doit pouvoir échanger de nombreuses données avec différents référentiels dont le système d'information des entreprises.

### 2. Développement

La réalisation prévue sera effectuée avec les outils standards du CTI en s'appuyant sur les divers composants réutilisables. Le calendrier est réaliste vu le cahier des charges.

### 3. Architecture technique

L'architecture technique prend en compte la nécessité d'échanger des informations avec d'autres systèmes d'information.

### 4. Organisation de projet

La conduite du projet est sous la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage en étroite collaboration avec le CTI et l'équipe des systèmes d'information du département. Les rôles et responsabilités de même que toute l'organisation du projet seront conformes à la méthode Hermes.

### 5. Financement

Tous les coûts d'investissement sont prévus dans le cadre du projet ; le crédit demandé correspond aux coûts externes et aux coûts internes activables du CTI. Les coûts de fonctionnement induits sont clairement évalués et mentionnés dans l'exposé des motifs.

### 6. Évolution et maintenance du système

Les coûts de fonctionnement s'élèveront à terme à 5 500 F par an pour les licences, et l'entretien du matériel. La maintenance des programmes, quant à elle, s'élèvera en moyenne à 52 000 F pour des ressources externes, montant auquel il convient d'ajouter le coût du personnel interne évalué à 185 000 F par an.

**7. Priorité**

Ce projet a été mis en priorité par la commission de gestion du portefeuille des projets (CGPP) qui a pris en compte la nouvelle organisation et les besoins du service.

**8. Formation**

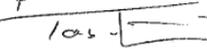
Le projet prévoit les coûts nécessaires à la formation du personnel.

**9. Sécurité**

La sécurité, en particulier pour les informations nominatives est prise en compte dans le projet.

En conclusion, nous validons sans réserve ce projet de loi.

p.o.  
102



Jean-Claude Mercier  
Directeur opérationnel

p.a.



Jean-Marie Leclerc  
Directeur général

Genève, le