

*Date de dépôt : 10 août 2009*

## **Rapport**

**de la Commission des finances chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 2 658 200 F pour la réalisation du système d'information du commerce**

### **Rapport de M. Eric Bertinat**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Ce projet de loi a, dans un premier temps, été examiné par la sous-commission informatique du 3 juin 2009. Ont participé à cette séance, pour le département des constructions et technologies de l'information, MM. Bernard Taschini, secrétaire général adjoint, Jean-Marie Leclerc, directeur général/CTI, François Tiercelin, responsable division Eco-santé/CTI, et Oscar Garvizu, division institutions/CTI. Ont également participé, pour le département de l'économie et de la santé, MM. Jacques Folly, directeur du service du commerce, et Christian Mascarini, responsable SI.

Ensuite, ce même projet de loi a été débattu en Commission des finances, lors de sa séance du 10 juin 2009, à laquelle ont participé MM. Bernard Taschini, secrétaire général adjoint, Jean-Marie Leclerc, directeur général/CTI, et Jacques Folly, directeur du service du commerce.

Les procès-verbaux des ces deux séances ont été tenus par M<sup>me</sup> Marianne Cherbuliez.

### **Séance de la sous-commission informatique du 3 juin 2009 :**

#### ***Le doute des commissaires quant à la rentabilité du projet.***

M. Mascarini procède à une présentation PowerPoint (voir annexe 1) à l'occasion de laquelle les précisions suivantes sont apportées :

Page 5 :

Tout entrepreneur qui désire créer un nouveau commerce peut s'adresser au Service du commerce (SCom) qui lui fournira alors tous les conseils utiles - notamment eu égard à la législation applicable - ainsi que la liste de tous les organismes ou services qui sont à même d'apporter une aide. Ces possibilités existaient déjà, mais la création de la Scom a permis de renforcer le dispositif en place.

Page 6 :

Il existe à Genève 64 métiers classés dans la catégorie des métiers dits « forains ». Or, ceux-ci nécessitent l'exploitation d'installations soumises à autorisation, raison pour laquelle ils figurent sur la liste énonçant les domaines d'activités du SCom.

Page 7 :

Depuis 2006, le volume des prestations fournies par le service est en constante augmentation, alors que ses effectifs diminuent. Cependant, une augmentation considérable des émoluments encaissés par ledit service a été constatée. A ce sujet, il est précisé, d'une part, que la diminution des effectifs est due à la décision, prise en amont de la création du SCom, de supprimer 6,5 postes au SAP. D'autre part, que l'augmentation constatée des recettes, entre 2006 et 2007, est due à l'augmentation du droit des pauvres, de l'impôt sur les casinos (25%) et des émoluments liés aux demandes d'autorisations.

Page 8 :

Afin d'illustrer la situation actuelle, l'exemple d'une personne qui dépose un dossier de changement d'affectation pour un café-restaurant est donné. On peut ainsi constater qu'avec la procédure actuelle, le changement d'affectation doit d'abord passer par une annulation de la première autorisation, la création d'un nouveau profil dans le système SICA et enfin, la délivrance de l'autorisation avec la nouvelle affectation. Ainsi, un simple changement d'affectation représente pratiquement 170 clics et le temps nécessaire y relatif.

Page 12 :

Infocentre permettra de fournir les tableaux de bord et les statistiques de gestion, de façon fiable et simple.

Page 17 :

Le radar montre qu'il n'y a pas de rentabilité, en termes de retour d'argent, mais qu'il y en a tout de même une au niveau des apports à l'administration et aux administrés.

M. Taschini signale que l'on se retrouve ici, en matière de rentabilité, dans un cas de figure similaire à celui concernant la loi sur le registre du commerce ; il n'y a pas de rentrée d'argent ou de diminution de coûts, mais ce genre de projets permettra d'absorber la croissance du volume des activités du SCom. Il indique que c'est l'un des trois projets concernant les entreprises. Les commissaires ont déjà traité le projet concernant le RC. Celui de ce jour est le second, tandis que le troisième concernera le système d'information des entreprises.

Page 18 :

L'informatique mobile permettra à l'inspecteur du commerce d'avoir les données utiles en ligne lors de ses contrôles sur le terrain. Cela représentera un gain dans la gestion du temps de travail de l'inspecteur du commerce, mais permettra aussi une information et une action plus rapides tant pour le commerçant que pour l'entrepreneur.

**Questions des commissaires**

Le président s'inquiète de la reprise des données actuelles ainsi que de la formation du personnel. Une fois que ces logiciels seront en fonction, il observe que rien n'est prévu, contrairement aux autres projets de lois.

M. Leclerc explique que la reprise des fichiers est une garantie de pérennité que le CTI se doit d'avoir vis-à-vis de tous les systèmes de l'Etat. Pour toutes les applications, ils ont cette exigence et profitent parfois de la reprise pour nettoyer quelque peu ces données, les compléter ou mieux les qualifier.

M. Taschini signale que, dans la dernière page de l'exposé des motifs du projet de loi, il est mentionné, au niveau de la fiche technique, que les coûts nécessaires à la formation du personnel sont prévus dans le projet. Il note en outre que selon les normes IPSAS, il s'agit de coûts d'investissements, mais ils figurent dans les coûts de fonctionnement du département.

Un commissaire socialiste remarque que le SCom est en charge d'une activité dont l'Etat a le monopole. Il estime, dès lors, que l'utilisation du terme de « client », dans la présentation, est inappropriée ; ce sont des demandeurs, des usagers, mais pas des clients. L'Etat se doit ainsi de leur facturer le prix coûtant de la prestation. Il a auditionné leur service, en tant

que commissaire-rapporteur dans le cadre du budget et des comptes, et sait qu'il a été l'un des plus compliqués à remettre en ordre, pour M. Unger et M<sup>me</sup> Da Roxa. Pour la Commission des finances, d'un service extrêmement délicat, et qui rapporte une trentaine de millions par année, ce qui n'est pas négligeable. Si la qualité et l'efficacité de ce service sont améliorées, cela signifie que les prestations le seront également. Il voit que la rentabilité est infime, ce qui l'étonne, s'il lit qu'il y a une optimisation de la délivrance des autorisations. Il veut savoir ce que signifie la notion de fiabilité et sécurité accrues, pour l'ensemble des acteurs, mentionnées en page 14 de la présentation PowerPoint. Il se réfère à la page 18 et remarque que diverses améliorations et optimisations sont chiffrables, même si d'autres ne le sont pas.

M. Taschini comprend qu'il est surprenant d'avoir une rentabilité de 1. Il rappelle que, dans ce contexte, il n'y aura pas de diminution de postes, donc d'économies directement mesurables. Il va y avoir un apport, un retour par rapport à l'administration, mais pas en termes financiers, en termes monétaires. Cette méthode est élaborée avec l'appui de l'ICF, laquelle a exigé qu'ils ne mélangent pas les gains monétaires et les gains qualitatifs pour l'administration, mêmes s'ils sont mesurables.

M. Folly explique que depuis quatre ans le service des patentes a été repris et que le SCom a été créé, explique qu'ils ont diminué les délais de traitements, de quinze à vingt jours, pour la délivrance des patentes de taxis ou de débits d'alcool, par exemple. L'objectif est d'aller encore plus vite dans le traitement.

Lorsqu'ils parlent de fiabilité et de sécurité, cela ne veut pas dire qu'ils n'en ont actuellement pas, mais qu'avec l'application actuelle, il ne garantit pas que l'ensemble des informations de la base de données sont fiables. Il relève que, dès le moment où le chef de secteur a plus de temps pour répondre aux clients, traiter des dossiers, suivre le traitement électronique des dossiers, etc., cela augmente la sécurité de traitement.

Un commissaire MCG constate que ces messieurs parlent d'organisation informatique, non de réorganisation du service, laquelle est pourtant nécessaire, à son sens. Il rappelle que M. Unger avait promis qu'il y aurait des règlements d'application, lesquels diminueraient les chicaneries au niveau des autorisations auxquelles sont soumis les commerces. Il demande alors si de telles lois leur ont été présentées, afin qu'ils puissent réorganiser leur service.

M. Folly indique que la réorganisation des services s'est faite au moment où le DES a récupéré le SAP. Il y a eu une analyse complète des procédures et processus, une nouvelle description des postes, des cahiers des charges, etc. Il y a eu une réorganisation complète du service.

Au sujet des chicaneries relevées par le commissaire MCG, il signale qu'ils ont un projet de loi sur le commerce, en cours d'élaboration, et qui sera probablement présenté cet automne, et un PL sur les taxis et limousines. Les choses vont aller plus vite que prévu, concernant ce dernier projet de loi, lequel sera mis en consultation d'ici la fin du mois d'août.

Il annonce que les cafetiers et restaurateurs avaient 34 taxes et émoluments et qu'ils sont à bout touchant d'un accord entre la Ville de Genève et l'administration cantonale pour présenter, d'ici à la fin du mois, au chef de département et à M. Maudet, un processus de perception des taxes simplifié. Ils vont présenter aux cafetiers et restaurateurs un formulaire unique, qui reprendra les données demandées par la Ville et l'administration cantonale, celles exigées par le SCom et même la taxe touristique. Tout cela devrait être intégré dans le nouveau système d'information du SCom.

Concernant la rapidité d'intervention, il explique que les inspecteurs du commerce procèdent à des contrôles, parfois ciblés et connus, parfois par secteurs. Dans ce dernier cas, si le système informatique est souple, sur le terrain, il y a une rapidité d'intervention, car certains contrôles ne sont pas prévus, les personnes concernées ne sont pas averties et les collaborateurs ne savent pas ce qu'ils vont trouver sur place. Avoir avec soi une information entière, pour un secteur donné apporte un gain de temps.

Il rappelle que, par la fusion de l'OCIC et du SAP, il y a eu une diminution de 6,5 postes. L'application informatique est ainsi bienvenue, car il y avait une surcharge de travail depuis deux ans, à tous les niveaux. Les chefs de secteurs doivent, par exemple, élaborer des statistiques et suivis de dossiers, ce qui leur prend trois jours par mois, mais serait fait bien plus rapidement si le système complet était informatisé. Là encore, il y aurait un gain de temps.

M. Folly ajoute qu'il y a eu une augmentation de presque 500 000 F du chiffre d'affaires par année.

Un commissaire libéral demande pourquoi ce projet de loi ne fait pas partie du train de projets de l'administration en ligne, puisqu'il vise à faciliter l'accès au public des prestations concernées.

M. Leclerc répond qu'aujourd'hui, dans le cadre de l'administration en ligne, l'application qui touche les autorisations est incluse et sera mise en exploitation cette année. Il ajoute que, lorsque son personnel travaille sur une

administration en ligne, il se rend compte qu'il travaille aussi sur des applications-métier, lesquelles ne sont pas en ligne. Il précise encore que ses collaborateurs ne mettent pas, dans le prix du projet, la partie mise en ligne, portail, etc., laquelle figure dans le projet administration en ligne. Ici il n'y a que les coûts-métier, qui touchent la partie organisationnelle métier.

M. Taschini précise que l'administration en ligne fournissait une prestation en ligne, sur un système d'information existant, structuré. Ici, il faut d'abord commencer par la phase de restructuration du système d'information métier.

Les Verts félicitent les responsables du projet de loi pour leur travail et leur projet, qui va aider les petites entreprises. Ces outils sont des outils de soutien aux patrons de petites entreprises. Ce projet de loi leur semble indispensable et ils indiquent qu'ils le soutiendront, car le tissu économique doit rester le plus diversifié possible et ce projet de loi y contribuera.

Pour le PDC, ce projet de loi est adéquat et pertinent, les commissaires démocrates-chrétiens ne peuvent que le soutenir mais regrettent qu'il n'y ait pas une meilleure valorisation de ce que seront les avantages financiers et en temps, donc aussi en argent.

Les socialistes ont eu l'occasion de suivre ce service (ils rappellent le rapport de l'ICF assez corsé) et relèvent qu'il n'y a toujours pas eu de restructuration dans ce département. Le document reçu ne montre pas la nécessité impérieuse du projet et il y manque des informations pertinentes, afin que les commissaires puissent se prononcer sur ce projet de loi. Il aurait peut-être fallu auditionner d'autres personnes.

Les libéraux pensent qu'au contraire, dans ce département, ce service a été restructuré et que les recommandations de l'ICF qui datent de quatre ans ont été prises en compte. Par conséquent, les craintes évoquées sont, selon eux, obsolètes ou malicieuses. Ils ne s'opposeront pas à ce que le chef du département vienne avec M. Folly en Commission des finances, quand le projet y sera étudié. Ce type de déclarations (socialistes) leurs font penser qu'un besoin de mise à jour, dans la connaissance qu'ont les uns et les autres du fonctionnement des services de l'administration, est nécessaire.

La sous-commission informatique des finances préavise favorablement le PL 10484, par :

Pour : 4 (1 Ve, 1 PDC, 1 L, 1 UDC)

Contre : --

Abstentions : 1 (1 S)

## Séance de la Commission des finances du 10 juin 2009

### *Le doute des commissaires quant à la spécificité genevoise en matière de logiciens*

Un commissaire libéral se demande s'il n'existe aucun système comparable à celui qui est proposé dans ce projet de loi. Il s'inquiète également du point concernant la maîtrise des risques, puisqu'il voit sur le radar, en page 17, que cette maîtrise n'est pas maximale.

M. Folly répond que, concernant le *benchmarking* avec d'autres types de systèmes d'informations du commerce dans d'autres cantons, il n'en existe pas, comme relevé dans l'exposé des motifs, car ce système recouvre en grande partie des axes de législations variant d'un canton à l'autre.

M. Taschini fait remarquer, au sujet de la maîtrise des risques, que cette question a été posée en sous-commission informatique et qu'à cette occasion, il a expliqué que ce projet avait été évalué par la CGPP plus de dix-huit mois auparavant, soit au moment où le facteur risque avait été considéré comme moyen. Il précise que si la CGPP procédait maintenant à une analyse de ce facteur, elle constaterait que le risque n'existe plus.

Ce même commissaire libéral comprend que les informations reçues par les commissaires ne sont plus valables. Cela ne l'encourage cependant pas à voter ce projet. Il admet n'avoir pas compris l'explication relative à la spécificité genevoise, laquelle est d'ailleurs constamment présentée. Il relève que, depuis sept ans, il entend systématiquement cela. Il comprend qu'il y a bien des spécificités cantonales, mais suppose toutefois que les principes restent tout de même relativement similaires. Il estime que l'impossibilité d'importer tout autre programme d'un autre canton suisse à Genève, en raison de ses spécificités, devra un jour être prouvée.

M. Leclerc répond que son service recherche toujours une solution existante. Il indique que, pour le SAN, il y a eu une collaboration à neuf cantons, au niveau de l'application concernée, laquelle donne aujourd'hui entière satisfaction.

Il tente de se regrouper avec d'autres cantons, pour les poursuites, avant de procéder à un appel d'offres. Il s'est ainsi rapproché de Fribourg. Il précise que les spécificités viennent de l'organisation des cantons, non d'une interprétation des lois fédérales. Les *genevoiseries* viennent de l'organisation centralisée de ce canton. Pour le SCom, il admet qu'ils n'ont pas réussi à trouver de possibilité de prendre une solution existante, de l'intégrer, voire de la développer. Il note encore que les départements essaient de faire en sorte qu'il y ait moins, voire plus du tout, de *genevoiseries*.

Un commissaire UDC attire l'attention de la commission sur la question de la rentabilité, qui a interpellé les sous-commissaires. Le surcroît d'efficacité ne se traduit pas par un gain en argent, ce qui a surpris certains. M. Taschini a alors expliqué que le projet de loi devrait permettre d'absorber la croissance du volume des activités et les commissaires ont alors estimé, vu l'augmentation des demandes, qu'il fallait trouver une plus-value dans l'introduction de ce nouveau système. Ils ont compris que, dans les faits, il y aurait effectivement une plus-value, bien qu'elle ne soit pas mentionnée dans l'exposé des motifs du projet de loi.

M. Folly, en reprenant le tableau sur l'évolution du nombre des autorisations délivrées et en prenant le temps passé sur les dossiers (voir annexe 2), indique qu'il devrait, avec le nouveau système d'information, y avoir un gain de quinze minutes en moyenne sur chaque dossier, soit un gain total, en 2008, de 180 000 F, correspondant à 318 jours/homme de travail. Le temps de travail pour traiter 2000 dossiers de plus, est ainsi disponible. Il signale que ce document, comportant moult autres informations, sera annexé au procès-verbal.

M. Folly évoque ensuite le gain, par rapport à la stabilité du personnel, puis par rapport à la rapidité d'intervention sur le terrain et encore par rapport, notamment, à la mise à disposition d'informations en ligne. Globalement, le total des gains ici présentés est de 694 000 F, soit 3,9 postes.

### **Vote en premier débat**

Le président met aux voix l'entrée en matière sur le PL 10484.

**L'entrée en matière** du projet de loi 10484 est acceptée à l'unanimité par :

Pour: 14 (2 S, 2 Ve, 2 R, 2 PDC, 3 L, 2 UDC, 1 MCG)

### **Vote en deuxième débat**

Le président met aux voix l'article 1 « Crédit d'investissement ».

Pas d'opposition, l'article 1 est adopté.

Le président met aux voix l'article 2 « Budget d'investissement ».

Pas d'opposition, l'article 2 est adopté.

Le président met aux voix l'article 3 « Financement et charges financières ».

Pas d'opposition, l'article 3 est adopté.



Le président met aux voix l'article 4 « Amortissement ».

Pas d'opposition, l'article 4 est adopté.

Le président met aux voix l'article 5 « Suivi périodique ».

Pas d'opposition, l'article 5 est adopté.

Le président met aux voix l'article 6 « Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat ».

Pas d'opposition, l'article 6 est adopté.

### **Vote en troisième débat**

Le projet de loi 10484 dans son ensemble est adopté par :

Pour : 13 (2 S, 2 Ve, 2 R, 2 PDC, 2 L, 2 UDC, 1 MCG)

Contre : --

Abstentions : 1 (1 L)

Ainsi que vous avez pu le constater, ce projet de loi a été étudié dans les détails par la sous-commission informatique puis par la Commission des finances. De nombreuses questions ont été posées, mettant sur le gril les collaborateurs des services concernés. Leurs réponses ont permis aux commissaires de comprendre les enjeux et les solutions proposées par le CTI.

Tous les commissaires, moins une abstention, ont accepté ce projet de loi. Ils sont persuadés que ces outils informatiques modernes et performants faciliteront les démarches administratives des entrepreneurs et assureront le rôle de régulation économique de l'Etat. C'est pourquoi nous vous proposons, Mesdames et Messieurs les députés, d'accepter à votre tour ce projet de loi.

## **Projet de loi (10484)**

### **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.



**PL 10484**  
**Système**  
**d'information du**  
**commerce**  
**- SIC -**



## SIC - Plan de présentation

- Missions et activités du service du commerce
- Situation actuelle
- Objectifs du projet
- Nouvelle solution
- Éléments financiers
- Radar et rentabilité
- Les recommandations de la cour des comptes



## SIC - Missions du service du commerce

- Le service du commerce (SCom) est né de la fusion entre l'Office cantonal de l'inspection du commerce (OCIC) et le Service des autorisations et patentes (SAP)
- Ce nouveau service répond à la notion de **guichet unique** pour l'ensemble des acteurs de la vie économique du commerce genevois, qu'ils soient consommateurs, entrepreneurs, organisateurs de manifestations ou associations professionnelles.

**Il vise à simplifier et faciliter l'activité commerciale**



## SIC - Missions du service du commerce

- Le SCom compte trois secteurs opérationnels correspondant à ses grandes prestations :
  - La régulation (activités économiques réglementées)
  - L'inspectorat du commerce (prévention, contrôles, sanctions)
  - La métrologie (instruments de mesure, distributeurs de carburant, analyseurs de gaz d'échappement)
- Les collaborateurs du SCom coordonnent l'ensemble des activités liées aux autorisations et contrôles dans le domaine du commerce



## SIC - Activités du service du commerce

- Le SCom est chargé de délivrer toutes les **autorisations** en matière d'exercice d'activités commerciales régies par des dispositions légales tant fédérales que cantonales
- Outre ses rôles de **contrôle** et **régulation** des activités commerciales, le SCom fournit des **conseils** et des **informations** aux acteurs économiques genevois



## SIC - Activités du service du commerce

- Les domaines d'activités du SCom sont
  - L'hôtellerie et la restauration
  - Les spectacles et divertissements
  - La vente à l'emporter de boissons alcooliques
  - Les salons de jeux, cabarets et dancings
  - Les taxis et limousines
  - Les lotos et loteries
  - Les commerçants itinérants, installations foraines et cirques
  - Les ventes aux enchères publiques
  - Les jeux et appareils automatiques
  - Le commerce d'objets de seconde main
  - Les prêteurs ou courtiers en crédit à la consommation

## SIC - Situation actuelle

- Un volume de prestations en constante augmentation

	2006	2007	2008	% (06 - 08)
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 %

## SIC - Situation actuelle

- Une application de plus de 15 ans (SICAP)
- Des applications de gestion distinctes ne pouvant être fusionnées aisément
- Des fichiers Excel et des feuilles volantes pour pallier au manque de couverture fonctionnelle des applications
- Des statistiques de gestion ou de pilotage difficilement disponibles

## SIC - Objectifs

Les objectifs du projets sont:

- **Améliorer l'efficacité métier**
  - La fiabilisation des informations saisies
  - La réduction des délais de traitement des dossiers
  - La réduction des délais de délivrance des autorisations
  - La facilitation des échanges de données entre les différents intervenants des dossiers
- **Simplifier et faciliter les relations client**
  - 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



## SIC - Objectifs

- **Améliorer la 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
- **Mettre à disposition des 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 aussi bien à la direction du SCom qu'au secrétariat général

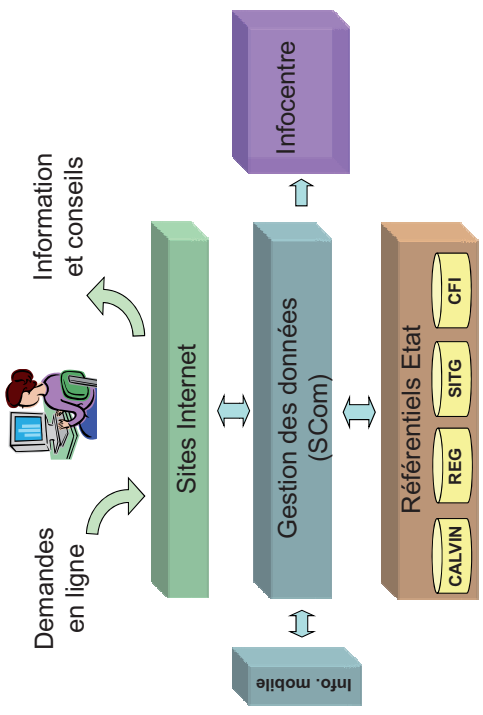


## SIC - Objectifs

- **Intégrer les principaux référentiels de l'Etat**
  - Pour l'identification des personnes
  - Pour l'identification des entreprises
  - Pour les adresses
  - Pour la facturation des prestations du service
- **Améliorer l'aide et le conseil aux demandeurs**
  - Aux commerces et au grand public en offrant une plateforme internet de diffusion et de demande d'information



# SIC – Nouvelle solution



## SIC – Nouvelle solution

- **Une application de gestion performante comprenant**
  - La gestion des autorisations et des contrôles
  - La gestion des examens de cafetiers et taxis
  - Un infocentre permettant d'obtenir des tableaux de bord et des indicateurs de gestion et pilotage
  - Une intégration au portail guichet manifestation de l'AeL
- **L'intégration avec les principaux référentiels**
  - CALVIN 2 (OCP) pour l'identification des personnes
  - Le REG et le RC pour l'identification des entreprises
  - Le SITG pour les adresses
  - La CFI pour la facturation des prestations du service





## SIC – Nouvelle solution

- **Un système d'information polyvalent**
  - Une informatique mobile
  - Une aide et des conseils en ligne
  - Un accès simplifié aux informations
  - Une optimisation de la délivrance des autorisations
  - Une fiabilité et une sécurité accrue pour l'ensemble des acteurs (Etat-Privé)



# SIC – Eléments financiers

Coûts de réalisation	Charges activables budget d'investissement	Charges non activables budget de fonctionnement
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>Sous-Totaux</b>	<b>2 658 200 F</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>Totaux</b>	<b>2 658 200 F</b>	<b>227 500 F</b>

Détail des prestations de tiers	(en francs)
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>

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



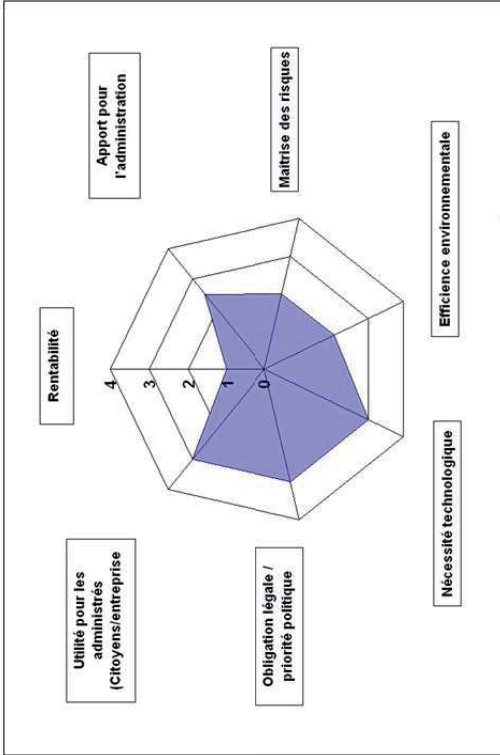
# SIC – Eléments financiers

## Planification prévisionnelle

- **Durée du projet**
  - Une réalisation en 36 mois dès le démarrage effectif du projet
  
- **Quatre grandes étapes (parallélisables)**
  - Gestion des autorisations et liens référentiels 15 mois
  - Gestion des contrôles et dossiers, infocentre 11 mois
  - Sites internet et connexion autorisations 10 mois
  - Informatique mobile 5 mois



# SIC – Radar et rentabilité



## SIC – Radar et rentabilité

- **Améliorations et optimisations**
  - Diminution du temps de traitement des dossiers
  - Efficience accrue avec un personnel stabilisé
  - Qualité et fiabilité de traitement augmentées
  - Rapidité d'intervention sur le terrain (informatique mobile)
  - Disponibilités nouvelles pour les tâches opérationnelles des chefs de secteurs (automatisation du travail administratif)
  - Informations et conseils en ligne
  - Orientation "clients" renforcée du service du commerce
  - Pro-activité avec le projet de loi du commerce du DES



## SIC – recommandations CDC

15a

### Présenter une cartographie logique et physique

- La cartographie est en cours de finalisation

15b

### Etablir un découpage du projet en phases d'au max. 3 millions chacune et d'une durée de réalisation inférieure à 2 ans

- Le planning proposé dans l'exposé des motifs prévoit une réalisation en quatre phases
- Chacune des phases est inférieure au montant limite



## SIC – recommandations CDC

15c 

### Représenter les livrables avec description des fonctionnalités

- Les étapes du planning présentent les livrables décrit dans la méthode Hermès.
- Un cahier des charges est rédigé pour chacune des fonctionnalités nouvelles

15d 

### Garantir la révision des processus métier

- Tous les processus métiers ont été revus lors de la création du SCom



## SIC – recommandations CDC

15e 

**Indiquer la durée du projet relativement à la date du vote**

- Le planning propose 36 mois à compter de la fin du délai référendaire

15f 

**Intégrer systématiquement les coûts complets**

- Les charges activables ont été intégrées

15g 

**Chiffrer les avantages mentionnés dans le calcul du ROI, et les identifier par un CR et une nature de frais afin d'être suivi en comptabilité**

- Pas de gains attendus





Merci de votre attention



Département de l'économie et de la santé  
Service des systèmes d'information

08.06.2009 - Page 22



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE  
Département de l'économie et de la santé  
**Service du commerce**

DES - SCom  
Direction  
Centre Bandol  
Rue de Bandol 1  
1213 Onex

### Éléments de chiffrage du ROI du PL SIC 10484

Les points suivants ont été évalués (ils correspondent aux points relevés par les députés de la sous-commission informatique des finances) :

- Temps passé sur les dossiers
- Stabilité du personnel
- Rapidité sur le terrain
- Temps perdu par le chef de secteur
- Mise à disposition d'informations en ligne.

Pour les résultats chiffrés, nous nous sommes basés sur le tableau ci-après (fourni aux membres de la sous-commission) :

	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 %

\* Augmentation moyenne des autorisations de 28.2 % par an.

#### *Temps passé sur les dossiers*

En faisant l'hypothèse que 15 minutes sont gagnées, en moyenne, sur chaque dossier, on arrive au gain de 318 jours de travail pour les 10'200 dossiers traités en total en 2008.

En partant de l'hypothèse qu'un gestionnaire dossier à l'Etat travaille pendant 210 jours par an et coûte 120'000 KF (salaire + charges patronales), on obtient un gain de **180'000 F / an**.

Potentiellement, nous devrions avoir une disponibilité de temps de travail nouveau pour traiter environ 2'000 dossiers de plus, ce nombre de dossier est à mettre en regard de

l'augmentation moyenne des dossiers d'autorisations de 28.2 %, ce qui représente 2'500 dossiers par an.

#### ***Stabilité du personnel***

En estimant qu'il y a 7.5 personnes qui gèrent les dossiers autorisations et guichet unique au SCom et que ceux-ci ont augmenté de 40 % en deux ans, il faudrait 3 personnes supplémentaires pour absorber une augmentation similaire les deux ou trois prochaines années.

En partant de l'hypothèse qu'un gestionnaire dossier à l'Etat coûte 120'000 KF (salaire + charges patronales), on obtient un gain de **360'000 F** d'ici 2011.

#### ***Rapidité sur le terrain (secteur inspectorat)***

En faisant l'hypothèse que 35 minutes sont gagnées, en moyenne, sur chaque dossier, on arrive au gain de 320 jours de travail pour les 4'388 dossiers traités en total en 2008.

Un inspecteur du commerce coûte 140'000 KF (salaire + charges patronales) et travaille pendant 210 jours, on obtient donc un gain de **210'000 F / an**.

#### ***Temps gagné par les chefs de secteur autorisations et inspectorat***

En faisant l'hypothèse que ceux-ci perdent chacun 4 jours par mois pour produire des statistiques, cela fait environ 80 jours par an.

En partant de l'hypothèse qu'un chef de secteur à l'Etat travaille pendant 210 jours par an et coûte 160'000 KF (salaire + charges patronales), on obtient un gain de **60'000 F / an**.

#### ***Mise à disposition d'informations en ligne***

En faisant l'hypothèse que 3 à 5 minutes sont gagnées, en moyenne, sur chaque téléphone, on arrive au gain de 112 jours de travail pour les 18'000 téléphones traités en total en 2008.

En partant de l'hypothèse qu'un collaborateur-gestionnaire du SCom travaille pendant 210 jours par an et coûte 120'000 KF (salaire + charges patronales), on obtient un gain de **64'000 F / an**.

#### ***Résumé des « gains » annuels :***

Temps passé sur les dossiers	SFr. 180'000	1.5 postes	
Stabilité du personnel	SFr. 180'000		
Rapidité sur le terrain	SFr. 210'000	1.5 postes	
Temps gagné par les chefs de secteur	SFr. 60'000	0.4 postes	
Mise à disposition d'informations	SFr. 64'000	0.5 postes	
	<b>SFr. 694'000</b>	<b>3.9 postes</b>	<i>(Estimation de temps de travail disponible pour faire face aux charges de travail accrues)</i>

Jacques Folly  
Directeur

Onex, le 10 juin 2009