

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 11 juin 2014*

## **Projet de loi**

### **de boucllement de la loi 10177 ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne**

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

#### **Art. 1 Boucllement**

Le boucllement de la loi 10177 du 26 juin 2008 ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne se décompose de la manière suivante :

Montant brut voté	26 350 000 F
Dépenses brutes réelles	<u>25 412 639 F</u>
Non dépensé	937 361 F

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

Une recette d'investissement, non prévue initialement dans la loi, a été comptabilisée pour un montant de 10 000 F.

#### **Art. 3 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, du 4 octobre 2013.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

## ***EXPOSÉ DES MOTIFS***

Mesdames et  
Messieurs les Députés,

### **1. Contexte du programme d'administration en ligne**

La loi 10177, adoptée en juin 2008, a ouvert un crédit d'investissement en vue de développer l'administration en ligne (AeL) sur la base des études conduites précédemment et présentées au Grand Conseil sous le titre « Cyberadministration – élaboration d'un concept global à Genève ».

L'objectif était de mettre en place une infrastructure transversale, d'harmoniser les registres de personnes conformément à la loi fédérale sur l'harmonisation des registres des habitants et d'autres registres officiels de personnes, du 23 juin 2006 (LHR – RS 431.02), et à sa loi cantonale d'application (LaLHR – F 2 25) et de réaliser une dizaine de prestations en ligne initiales (des prestations d'impulsion) ainsi que sept prestations complémentaires.

### **2. Objectif du programme AeL**

En développant un bouquet de prestations en ligne ou « e-démarches », l'objectif était de faciliter les procédures administratives aux citoyens et aux entreprises du canton. Concrètement le projet se devait de :

- structurer le registre des habitants conformément à la LHR et garantir au citoyen l'unicité de représentation;
- offrir aux usagers / citoyens dix prestations d'impulsions et sept prestations complémentaires;
- offrir un système d'identification et d'authentification standardisé;
- construire les composants techniques transversaux nécessaires au déploiement et au fonctionnement de l'ensemble des prestations;
- faciliter l'accès par une identité visuelle globale, sans aucune forme d'exclusion;
- développer les partenariats internes et externes pour accompagner une nouvelle façon de travailler tenant compte des prestations en ligne.

### 3. Dix prestations d'impulsion et des prestations complémentaires

Grâce au développement des prestations d'impulsion (P1 à P10) et des prestations complémentaires (C1 à C9), l'usager a aujourd'hui accès à plusieurs e-démarches. Toutes ces prestations ne sont pas accessibles à tous les citoyens. Certaines visent un large public alors que d'autres s'adressent aux entreprises et certaines ne concernent que des professions ciblées qui interagissent régulièrement avec l'administration.

#### *Les prestations destinées à un large public*

##### *Impôts personnes physiques (P1)<sup>1</sup>*

Cette première e-démarche offre les services suivants :

- envoi de la déclaration fiscale : le contribuable peut télécharger le logiciel et téléverser sa déclaration par Internet; il peut aussi remplir et envoyer sa déclaration directement sur Internet sans avoir à télécharger au préalable un logiciel;
- demandes de délais de paiement : le contribuable peut solliciter un délai de six mois au maximum;
- demandes de délais pour le retour de la déclaration : l'internaute peut solliciter un délai supplémentaire jusqu'au 30 juin;
- demandes de modifications des acomptes : le contribuable peut modifier le montant de ses acomptes, tant pour l'impôt cantonal et communal que pour l'impôt fédéral direct;
- le iDossier fiscal : accès en toute sécurité à son dossier fiscal en ligne (relevé de compte, bordereaux d'imposition, etc.);
- iCorrespondance : le citoyen peut demander de recevoir son courrier directement, et de manière sécurisée, dans sa boîte de messagerie;
- iContact : le citoyen peut correspondre avec l'AFC de manière sécurisée (poser des questions et recevoir des réponses relatives à son dossier).

Cette prestation, qui concerne une population importante (potentiellement plus de 250 000 contribuables), est le résultat d'une totale dématérialisation des processus, d'une construction de réseaux de partenaires et d'une bonne gestion des relations entre les métiers concernés et la direction générale des systèmes d'information (DGSI). Depuis sa mise en service en 2012, plus de 100 000 formulaires électroniques sont échangés chaque année grâce à l'AeL et la tendance est à la hausse chaque année. Par ailleurs, cette réalisation est un exemple pour d'autres secteurs de l'administration qui pourront reprendre certains programmes (par exemple, le dossier électronique iDossier).

---

<sup>1</sup> <http://ge.ch/impots/soumis-la-declaration>

### *Portail social (P3)*

Les objectifs du portail social, tels que décrits dans l'exposé des motifs, étaient les suivants :

- permettre aux citoyens d'accéder à leur revenu déterminant unifié (RDU);
- orienter les demandes de prestations sociales des citoyens qui n'en bénéficient pas et les initier virtuellement auprès des services concernés;
- donner la possibilité aux bénéficiaires de prestations sociales de les suivre et d'échanger des informations par ce canal avec les organismes sociaux;
- faire en sorte que les citoyens ne doivent plus transmettre plusieurs fois le même document à l'administration publique.

Dans le sens de ces objectifs, les e-démarches suivantes ont été mises en service :

- la prise de rendez-vous pour le service des prestations complémentaires (SPC)<sup>2</sup> : les bénéficiaires potentiels de prestations complémentaires familiales (PCFam) peuvent prendre rendez-vous en ligne avec le service en charge de la prestation;
- la calculette du SPC<sup>3</sup> : elle permet aux bénéficiaires potentiels de PCFam d'évaluer les montants qu'ils pourraient recevoir;
- la calculette du service de l'assurance maladie (SAM)<sup>4</sup> : cet outil permet de vérifier le droit à un subside d'assurance-maladie et, le cas échéant, de remplir un formulaire de demande en ligne;
- la possibilité d'accès en ligne à son relevé de subsides d'assurance-maladie, ce qui permet au citoyen de vérifier sa situation et celle de sa famille.

Enfin, l'attestation RDU sera également mise en ligne dans le cadre de la mise en oeuvre du SI RDU (Système d'information du RDU).

### *Portail population (P4)*

Le bouquet de prestations, qui a été mis en place dans le suivi de la mise en oeuvre de la LHR, s'adresse a priori à l'ensemble des personnes qui résident ou ont résidé dans le canton, voire même à d'autres catégories de population, telles que les frontaliers (attestations) et les Suisses résidant en France voisine (commande de passeports et de cartes d'identité). Ce portail

---

<sup>2</sup> <http://www.ge.ch/prestations-financieres/SPC>

<sup>3</sup> [https://ge.ch/socialportail\\_pub/calcullette](https://ge.ch/socialportail_pub/calcullette)

<sup>4</sup> [https://ge.ch/socialsamel\\_pub/calcullette](https://ge.ch/socialsamel_pub/calcullette)

offre aujourd'hui aux usagers différents services de l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM) :

- l'annonce d'un changement d'adresse<sup>5</sup>;
- la commande d'attestation<sup>6</sup> : l'utilisateur peut demander différentes attestations en ligne, telles que l'attestation de résidence, l'attestation de départ, etc. Pour améliorer encore la qualité de ses services, l'OCPM attend toutefois que la signature électronique soit reconnue, tant au niveau légal que pour des motifs de sécurité, pour déployer une solution totalement automatisée qui accélérera le processus de délivrance de la prestation. Pour l'heure, l'acheminement de l'attestation reste manuel, en raison du tampon officiel qui doit être apposé sur le document;
- la modification des rendez-vous pour la prise des données biométriques nécessaires à la confection des titres de séjour pour les étrangers<sup>7</sup> : l'utilisateur qui dispose d'une convocation a la possibilité de modifier son rendez-vous en ligne, sauf dans les cas d'avis de fin de validité pour lesquels une évolution de cette prestation est prévue;
- la fonction « Mes données personnelles OCPM » qui offre la possibilité de consulter ses données personnelles en ligne et de soumettre des demandes d'ajout ou de correction.

A noter que d'autres prestations de l'OCPM sont disponibles en ligne comme la commande de passeports ou de cartes d'identité<sup>8</sup>, mais ces services ont déjà été réalisés préalablement au démarrage du programme d'administration en ligne. L'OCPM entend poursuivre le développement des e-démarches (exemples : demande de renseignements, demande d'autorisation de séjour, demande de naturalisation et traçabilité du dossier) afin d'augmenter l'offre de prestations en ligne, de diminuer le temps de traitement de la plupart des dossiers, de décharger les guichets de l'office (qui accueillent annuellement plus de 120 000 personnes) et, en définitive, d'améliorer le service aux usagers (en rapidité et en qualité).

### *Direction générale des véhicules (P5)*

La direction générale des véhicules propose des services en ligne depuis 2008. Le programme AeL a permis de les étendre et de diminuer la nécessité d'aller au guichet pour plusieurs d'entre elles. Les nouveaux services sont les suivants :

---

<sup>5</sup> <http://www.ge.ch/ocp/changement-d-adresse/>

<sup>6</sup> <http://www.ge.ch/ocp/attestations-en-ligne/>

<sup>7</sup> <http://www.ge.ch/ocp/gerer-son-rendez-vous-biometrique/>

<sup>8</sup> [https://www.ch-edoc-passantrag.admin.ch/antrag/antrag\\_start.action?request\\_locale=fr](https://www.ch-edoc-passantrag.admin.ch/antrag/antrag_start.action?request_locale=fr)

- la demande de duplicata d'un permis de circulation annulé;
- la demande de renseignement par Internet : elle permet d'obtenir, sur justification, le détenteur d'une plaque d'immatriculation et son assureur (cette prestation remplace le SMS désormais réservé aux agences de sécurité, aux sociétés de surveillance des parkings, aux régies immobilières et aux assurances de protection juridique);
- le e-Paiement : possibilité de payer en ligne par carte de crédit;
- la vente de véhicules de la fourrière par Internet<sup>9</sup> : une procédure et une convention avec le site de ventes aux enchères ricardo.ch ont été établies pour proposer les véhicules de fourrière en ligne;
- la prise de rendez-vous aux examens pratique de conduite<sup>10</sup>.

En complément à ces prestations d'impulsion, il était initialement prévu de développer sept prestations complémentaires. Tout en restant dans le cadre financier fixé, il a été possible d'en réaliser une dizaine, dont certaines s'adressent également à un large public.

#### *Le eCadastré et la Geo3D (C1)*

- Le eCadastré : le citoyen peut obtenir en ligne des extraits de la mensuration officielle (nécessaires pour le dépôt d'une demande d'autorisation de construire)<sup>11</sup>.
- La Geo3D<sup>12</sup> : grâce à une interface tridimensionnelle, la nouvelle carte 3D du système d'information du territoire genevois (SITG) permet de survoler l'ensemble du territoire genevois et de consulter les bâtiments, les ouvrages d'art et les arbres en 3D. La plateforme Geo3D est destinée aux professionnels du bâtiment ou de l'urbanisme tout en permettant aux habitants de découvrir les différents projets d'urbanisme intégrés dans la maquette virtuelle actuelle de leur quartier.

#### *Demande d'attestation de non-poursuite (C7)*

Le citoyen peut, pour lui-même ou pour une personne morale inscrite au registre du commerce (à condition qu'il ait la qualité requise pour engager la personne morale), commander et payer une attestation de non-poursuite<sup>13</sup>.

#### *Subventions énergie (C5)*

Cette e-démarche s'adresse aux propriétaires (personnes physiques ou morales). Elle permet de déposer une demande de subventions pour les

<sup>9</sup> <http://www.fr.ricardo.ch/online-shop/fourriere-geneve?SellerNickName=fourriere-geneve>

<sup>10</sup> <http://etat.geneve.ch/examens-public/welcome.html>

<sup>11</sup> <http://ge.ch/geoportail/ecadastre/main.aspx>

<sup>12</sup> <http://ge.ch/sitg/cartes/3d>

<sup>13</sup> [https://ge.ch/opfopattpours\\_public/formulaire](https://ge.ch/opfopattpours_public/formulaire)

énergies renouvelables et les mesures d'économie d'énergie. Cette prestation sera prochainement mise à disposition des citoyens.

### ***Des prestations pour les entreprises ou professions libérales***

#### *Guichet PME-PMI / Guichet registre du commerce (P7)*

Deux prestations ont été développées pour les entreprises. Les premières visent plus particulièrement les petites et moyennes entreprises ou industries (PME et PMI) :

- le guichet PME-PMI : il s'agit d'un site d'information du service de la promotion économique (SPEG) qui comprend principalement un fil rouge pour les entrepreneurs;
- le guichet du registre du commerce : en complément au site qui fournit des informations sur toutes les entreprises, fondations et associations, il est désormais possible de procéder à des inscriptions et modifications en ligne pour les sociétés de personnes (entreprise individuelle, société en nom collectif ou société en commandite).

#### *Impôt à la source (P2)*

L'impôt à la source s'adresse à toutes les entreprises ainsi qu'aux contribuables qui y sont soumis et permet :

- la saisie et l'envoi en ligne de la liste récapitulative des employés soumis à l'impôt à la source;
- la saisie des informations nécessaires pour l'annonce de nouveaux employés;
- la saisie des décomptes de paiements périodiques;
- la déclaration des changements de situation d'employeur (changement d'adresse et déclaration de début et de fin d'activité);
- l'envoi par le contribuable d'une requête de modification du montant de l'impôt calculé par l'employeur.

Cette prestation a rencontré un vif succès et est utilisée par la majorité (60%) des entreprises qui emploient des personnes imposées à la source.

#### *Facture Express (C2)*

A la demande de la Fédération des métiers du bâtiment, une prestation a été réalisée afin d'apporter aux fournisseurs toute la traçabilité nécessaire sur le traitement d'une facture. Lorsque la facture est validée par toutes les parties prenantes, l'administration la paie dans un délai de 10 jours. Cette prestation (Facture Express) a été mise en place pour les projets conséquents de l'office des bâtiments (OBA).

Pour 2014, l'OBA double ses objectifs de l'année précédente en matière de facturation via le portail Facture Express, soit 100 millions de francs pour un millier de factures concernant 200 fournisseurs ainsi qu'une quarantaine de mandataires principaux et techniques. Ce téléservice est opérationnel pour les principaux grands chantiers confiés à l'OBA, tels que le Centre Médical Universitaire, l'hôpital des enfants, la maternité, la HEG Batelle, le bâtiment des lits, l'école de commerce de Frontenex, La Brenaz et l'observatoire de Genève à Sauverny.

En 2015, les fournisseurs de tous les chantiers de l'OBA dont la matérialité est supérieure à un million factureront leurs biens et prestations via Facture Express.

### *Espace entreprise (C8)*

En lien avec le répertoire des entreprises du canton, ce service permet aux entreprises qui n'ont pas l'obligation légale de s'inscrire au registre du commerce de s'enregistrer dans ce système d'information. Par ailleurs, il offre la possibilité aux entreprises et citoyens d'acheter des listes prédéfinies d'entreprises.

### *Des prestations ciblées pour certaines professions*

Quelques prestations visent un public cible. Il s'agit de professions ou d'entreprises qui doivent interagir régulièrement avec l'administration. On trouvera dans cette catégorie les prestations développées :

- pour les notaires : le remplissage par Internet de la déclaration de l'impôt sur les bénéficiaires et gains immobiliers (IBGI);
- pour les avocats : la messagerie sécurisée leur permettant de transmettre aux tribunaux des demandes en justice au format numérique selon les dispositions des codes de procédure pénale et civile (C3);
- pour les régies : l'échange de données (changements d'adresse) avec l'office cantonal de la statistique (OCSTAT) et l'OCPM (compris dans P4);
- pour les praticiens de la santé : la possibilité de requérir leur droit de pratique en ligne et de payer directement par Internet (P9);
- pour les architectes (P8) : en collaboration avec la Fédération des architectes et ingénieurs de Genève (FAI), un guichet des autorisations de construire a été développé en utilisant des fonctions géographiques du SITG. Durant l'année 2012, le guichet a été mis à disposition de quelques architectes à titre d'essai. Toutefois, ce guichet en ligne n'a pu être ouvert à un plus large public, car l'architecture technique n'était pas

suffisamment fiable et surtout parce qu'il ne visait que le dépôt des demandes d'autorisation de construire et pas le traitement administratif des dossiers. Faute d'une dématérialisation de bout en bout, il rendait la prestation plus coûteuse, au lieu de la simplifier.

Dans le cadre de la réforme des autorisations de construire, notamment de l'accélération de la délivrance de l'autorisation de construire par procédure accélérée (APA), une solution utilisée dans plusieurs cantons et soutenue par la Confédération (CAMAC), a été identifiée pour le traitement administratif susmentionné. Une étude est conduite en vue d'adapter cette solution au nouveau processus APA, dont le succès se confirme. Ces travaux s'inscrivent également dans la ligne souhaitée par le Grand Conseil par le biais de la motion 2079. Certains éléments du guichet susmentionné pourront être réutilisés.

### ***Une prestation inter-institutions***

#### *Guichet manifestations (P6)*

Que ce soit pour une manifestation sportive ou un spectacle, une tombola, un stand d'information, ou encore une fête de quartier, tout privé ou toute association doit déposer une demande d'autorisation. Celle-ci est soumise aux différentes instances de préavis (30 instances – services de l'Etat, communes, Confédération, Aéroport, etc.) par voie électronique, ce qui accélère son traitement. Depuis l'introduction de cette e-démarche, un tiers des demandes se font en ligne (chaque année environ 1000 sur 3000).

### ***Lien avec la société de l'information***

#### *Espace Ecole en Ligne (P10)*

« Enseigner et apprendre à l'ère numérique est un enjeu de taille pour l'école genevoise. Plusieurs valeurs essentielles de la loi sur l'instruction publique se jouent : dispenser un enseignement de qualité en phase avec notre temps; former des individus aptes à s'insérer dans la société, responsables, capables de s'adapter et désireux de se former tout au long de la vie; corriger les inégalités. »<sup>14</sup>

Le projet Espace Ecole en Ligne constitue un des points forts du plan directeur « Enseigner et apprendre à l'ère numérique » et offre une grande ouverture sur la société de l'information. Basé sur des standards ouverts, il renforce les liens avec les partenaires pédagogiques, favorise l'intégration rapide des technologies numériques et des pratiques. La plateforme est directement utilisable depuis une salle de cours dotée d'équipements numériques.

---

<sup>14</sup> Extrait du plan directeur « Enseigner et apprendre à l'ère numérique » du DIP

La solution fournit un référentiel d'identité tant pour les élèves et les enseignants que pour leurs groupes pédagogiques (établissement, classe, cours, disciplines). Avec cette identité numérique, chaque enseignant et élève bénéficie d'un accès personnalisé. Cette plateforme permet également de partager du contenu sur les services disponibles pour la pédagogie :

- cours en ligne,
- espace numérique de travail,
- site de disciplines en conformité avec HarmoS,
- site d'établissement,
- blog.

Actuellement plus de 3 500 enseignants et 12 000 élèves utilisent cette solution et le DIP souhaite doubler ces chiffres l'année prochaine.

#### **4. Harmonisation des registres de personnes**

##### ***Respect du calendrier défini par la Confédération***

En juin 2006, le Parlement fédéral adoptait une nouvelle loi sur l'harmonisation des registres (LHR), afin de simplifier le relevé de données statistiques et de favoriser l'échange d'informations entre les registres de personnes, dans le respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles. Il s'agissait, par exemple, de pouvoir transmettre automatiquement les avis de naissances du registre de l'état civil au registre des habitants, dont la tenue et la mise à jour relèvent de la compétence de l'OCPM.

Cette loi, entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2008, énonce les données que doivent impérativement contenir les registres communaux et cantonaux (nom, adresse, état civil, origine, commune d'établissement, date d'arrivée, etc.). Elle définit également les bases d'une plate-forme informatique d'échange de données et elle introduit l'utilisation du nouveau numéro AVS à 13 chiffres comme identifiant unique pour les personnes (NAVS13).

Grâce à cette harmonisation, le recensement décennal a pu être réalisé de manière automatique pour la première fois au 31 décembre 2012 et Genève a été un des premiers cantons à respecter les nouvelles normes d'échange de données. De plus, depuis la fin 2011, l'envoi des données de la population à l'Office fédéral de la statistique permet un recensement automatisé chaque trimestre. Ce dispositif est essentiel, car au-delà de sa conformité à la loi, il permet l'évaluation régulière de la population genevoise, l'ajustement correspondant des dispositifs de la péréquation financière Canton-Confédération et l'adaptation des infrastructures publiques.

Base des logements, bâtiments, notion de foyer : pour aller plus loin dans la constitution de registres d'informations fiables, l'OCPM, l'OCSTAT et les régies ont établi des conventions avec la Confédération et les SIG, permettant la mise à jour d'informations. Ces dispositifs garantissent un haut niveau de sécurité dans les transferts et la protection de la confidentialité, notamment concernant les données personnelles, en application stricte de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD).

L'utilisation d'un identifiant fiable pour la population est un élément essentiel du déploiement de l'administration en ligne, car il permet d'offrir une information cohérente à l'utilisateur. Des projets pilotes ont été réalisés avec le DIP notamment pour les statistiques d'enseignements. Par ailleurs, dans le système d'information de l'office du logement, les informations du registre des habitants sont disponibles grâce à cette harmonisation.

### *Des avantages significatifs pour l'Etat*

L'harmonisation des registres, dont le financement était prévu dans ce crédit, a non seulement permis d'éviter un recensement décennal manuel et coûteux, mais elle présente pour l'Etat plusieurs avantages, notamment :

- une amélioration de la qualité du registre des habitants du canton, en termes de fiabilité des données;
- une diminution de la charge nécessaire à la production des recensements trimestriels;
- une diminution des retours de la poste;
- une facilité des échanges avec la Confédération et les autres cantons.

## **5. Un système d'identification et d'authentification standardisé**

Dans le cadre de l'AeL, un des objectifs était d'offrir à chaque usager (citoyens, associations, entreprises), une identité numérique, facile à mettre en œuvre et permettant d'accéder en toute sécurité à différentes prestations.

Comme dans beaucoup de développements analogues en Suisse et en Europe, la gestion des identités est un élément crucial. L'enjeu principal est sa fiabilité tout en étant simple d'utilisation pour l'utilisateur. Il peut être un frein au développement des prestations en ligne si son usage est trop complexe.

A ce jour, la procédure pour délivrer une identité numérique n'est pas satisfaisante; en effet, 30% des appels à l'assistance sont liés à la création ou l'activation d'un compte AeL. La DGSI améliorera cet aspect, tout en veillant à préserver la sécurité de l'information.

A noter que, grâce à un partenariat avec la Poste, tout usager de l'AeL peut accéder à la messagerie sécurisée Incamail de cette dernière. L'administration fiscale cantonale (AFC) est pionnière dans ce domaine; elle offre aux contribuables la possibilité de recevoir les courriers qu'elle adresse sous forme numérique sur un compte Incamail.

La gestion des identités numériques représentant un coût certain, mais également une opportunité de fédérer différentes prestations publiques, le Conseil d'Etat entend l'unifier avec d'autres entités publiques ou parapubliques, comme l'Hospice général, les HUG, etc.

## **6. Les composants transversaux techniques**

La plateforme technique des prestations en ligne a été développée en priorité dès le démarrage du programme. Elle constitue la base technologique sur laquelle sont construites les différentes prestations électroniques.

Cette infrastructure, appelée « composants techniques transversaux », comprend notamment :

- les composants de base permettant la construction de prestations dont : les formulaires électroniques, la gestion électronique de documents;
- les mécanismes de sécurité : la gestion des identités, les traitements des procédures de connexion;
- le dossier interactif électronique et sécurisé ou iDossier;
- des services spécifiques comme l'e-paiement;
- l'accès à des systèmes transversaux comme la CFI (Comptabilité financière de l'Etat) et le SITG.

Elle permettra à l'avenir de simplifier le développement de nouvelles e-démarches.

## **7. Un accès simplifié**

L'objectif principal de l'AeL et des e-démarches est de rendre les tâches administratives plus simples et de répondre aux attentes des usagers :

- gagner du temps (ex : demande de modification d'acompte, remplissage de la déclaration d'impôts);
- accélérer la vitesse de traitement des demandes (ex : Facture Express);
- supprimer les déplacements (ex : e-paiement);
- diminuer les échanges de courrier papier (e-correspondance);

- supprimer les contraintes horaires (accès aux services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7);
- disposer d'un point d'entrée unique dans l'administration, que les services soient organisés selon les besoins des citoyens et non pas en fonction des structures de l'administration (guichets manifestations);
- obtenir un suivi ou une traçabilité de l'état d'avancement d'un dossier par le demandeur (disponible pour une grande partie des prestations en ligne);
- améliorer la qualité du service et de l'information (ex : iDossier).

En outre, pour faciliter l'accès et l'utilisation des prestations, un centre d'assistance avec un seul numéro d'accès (0 840 235 235) est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h. Ces deux dernières années, ce centre d'assistance a également été ouvert le week-end pendant la deuxième quinzaine de mars. Il s'agissait de répondre aux attentes des contribuables qui remplissent leurs déclarations d'impôt.

Finalement, pour raccourcir le délai d'inscription aux e-démarches (de l'ordre de 3 jours, compte tenu de l'envoi d'un courrier recommandé) des guichets d'inscription ont été ouverts à l'AFC et à l'OCPM. A ces guichets le citoyen peut recevoir immédiatement ses codes d'accès après vérification de son identité.

Les prestations du programme d'administration en ligne ont été mises en service au bénéfice d'une exception à la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelle (LIPAD – article 69). Avec la généralisation des prestations en ligne, le cadre juridique concernant la communication électronique doit évoluer. Une modification législative sera proposée par le Conseil d'Etat afin de répondre à ce besoin.

Des normes d'ergonomie cohérentes à l'ensemble des e-démarches ont été mises en place et une étude sur la visibilité de celles-ci au sein du site de l'Etat de Genève a permis d'améliorer leur accès. La page d'accueil des e-démarches présente l'ensemble de celles disponibles à un large public (*la reproduction ci-après ne mentionne toutefois pas les prestations concernant les subventions énergie*) :

 <p><b>Impôts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déclaration fiscale</li> <li>&gt; Demandes de délai</li> <li>&gt; Modification d'acomptes</li> <li>&gt; Accès au dossier fiscal</li> <li>&gt; Paiement en ligne</li> <li>&gt; Requêtes pour l'impôt à la source</li> </ul>	 <p><b>Population</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Changement d'adresse</li> <li>&gt; Demande d'attestations</li> <li>&gt; Prise de rendez-vous</li> </ul>	 <p><b>Prestations complémentaires familiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prise de rendez-vous</li> <li>&gt; Calcul des prestations</li> </ul>
 <p><b>Subsides d'assurance maladie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Situation et attestation</li> </ul>	 <p><b>Organisation de manifestations ou d'événements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Demande d'autorisation</li> </ul>	 <p><b>Poursuites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Attestation de non-poursuite</li> </ul>
 <p><b>Police cantonale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Certificat de bonne vie et mœurs</li> </ul>	 <p><b>Véhicules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Inscription examen de conduite</li> <li>&gt; Renseignement détenteurs</li> <li>&gt; Demande de duplicata</li> <li>&gt; Enchères fourrière</li> </ul>	 <p><b>Territoire de Genève</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accès à la mensuration officielle du cadastre</li> <li>&gt; Consultation des données 3D</li> </ul>

Ces normes ergonomiques seront prises en compte pour l'élaboration d'une nouvelle plateforme Internet de l'Etat de Genève.

## 8. Accompagnement du changement

Comme indiqué dans l'exposé des motifs à l'appui du PL déposé par le Conseil d'Etat, l'accompagnement du changement est un élément essentiel d'un tel programme.

En effet, il ne suffit pas d'être capable de réaliser un ensemble de prestations en respectant des contraintes techniques. Les prestations qui en résultent doivent être employées par les citoyens et les collaborateurs, et supportées par une organisation qui les présente à leur avantage.

C'est là le difficile, mais nécessaire, processus du changement. Même si les départements ont pris en compte cet aspect, il est certain que tous ne partaient pas d'une situation comparable. Dans certains cas, la mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail avait été anticipée par une forte dématérialisation des documents, mais dans d'autres situations, il a fallu repenser des processus, revoir des méthodes de travail et accompagner les hiérarchies (dispositif mis en place en collaboration avec l'OPE) afin que celles-ci puissent aider leurs collaborateurs à adopter les changements qui en découlent.

Parmi les initiatives réalisées pour l'une ou l'autre des e-démarches, il convient de citer :

- un support spécifique afin d'apporter une aide aux usagers effectuant leur déclaration fiscale en ligne et souhaitant obtenir une aide;
- un atelier de retour d'expérience entre usagers/associations utilisant la demande de manifestation en ligne et les services traitant ces demandes;
- la formation de collaborateurs à la consultation et au travail sur des plans de construction depuis leur écran.

Il est également intéressant de faire travailler des groupes de maturités différentes pour faire évoluer les pratiques. Une sensibilisation des collaborateurs de l'administration a été mise en place par une formation « L'administration de demain » réalisée entre l'Observatoire technologique de la DGSI, la direction du centre de formation et la direction de programme AeL. Elle a mis l'accent sur les changements induits par l'arrivée massive des technologies connectées (téléphones intelligents, tablettes, etc.) et l'impact de ceci sur le fonctionnement de l'administration et son interaction avec les usagers. Environ 70 collaborateurs ont suivi cette formation.

## **9. Nouveaux partenariats**

### ***Confédération, Ville et communes***

La mise en place des différentes prestations a nécessité d'établir de nombreux partenariats. Les premières entités concernées étaient naturellement la Confédération, la Ville de Genève et les communes. Pour la

première, il s'agissait de tenir compte de sa stratégie eGov<sup>15</sup> et de concrétiser des partenariats à travers des projets comme l'harmonisation des registres, l'identité numérique SuisseID, etc.

Quant à la Ville de Genève et l'association des communes genevoises, l'objectif était de mettre à disposition du citoyen, des services facilitant l'accès au numérique et à l'administration.

### ***Partenariat stratégique avec la Poste***

Des acteurs, tels que la Poste sont des partenaires de l'administration, que ce soit en ligne ou bien dans sa forme classique pour l'acheminement du courrier. En collaboration avec la Poste et en prenant délibérément le principe d'une communication 100% dématérialisée, la notification électronique permet de communiquer vers le citoyen, par la messagerie sécurisée Incamail. C'est le cas notamment des documents de l'AFC.

### ***Autres partenaires***

Pour faciliter la mise en œuvre de certaines prestations, d'autres partenariats ont vu le jour. C'est le cas avec les fiduciaires (en relation avec l'Administration fiscale cantonale), les régies (en relation avec l'office cantonal de la population et des migrations), les notaires (en relation avec l'administration fiscale cantonale), etc.

## **10. Audits et rapports sur le programme AeL**

En mai 2011, la Cour des comptes, dans son rapport d'audit, a émis 35 recommandations concernant le programme AeL. Une année après, lors du suivi 2012 des recommandations, la Cour a constaté que 30 parmi les 35 recommandations avaient été mises en places. Elle a souligné « que de nombreuses actions ont été prises et que des solutions ont pu être réalisées notamment dans les domaines suivants :

- le déploiement des prestations;
- la conduite du programme;
- l'accompagnement du changement et la communication;
- la gestion des contrats ».

En 2013, parmi les 5 recommandations non réalisées au 30 juin, la Cour indiquait que « les efforts doivent être poursuivis notamment au niveau du suivi financier et de la mise sur pied d'une évaluation systématique du retour sur investissement et des gains non financiers des prestations et du programme dans son ensemble ».

---

<sup>15</sup> <http://www.egovernment.ch/index.html?lang=fr>

Au terme du programme, les risques relevés et certaines recommandations notamment quant au risque de dépassements perdent leur sens, mais devront être mises en œuvre pour tout futur projet de ce type. La Cour mentionne d'ailleurs qu'il serait « opportun que la mise en œuvre de ces 5 recommandations ainsi que « l'AeL 2 » tiennent compte du rapport 65 de la Cour relatif à la gouvernance globale des systèmes d'information, paru le 27 juin 2013 ».

En l'état, le Conseil d'Etat n'envisage pas de lancer un nouveau programme d'impulsion pour développer d'autres prestations en ligne. Il s'agit, comme certains projets l'ont mis en évidence, de faire d'abord évoluer certains systèmes d'information et d'y intégrer ensuite l'interaction avec le citoyen. Quant aux recommandations de la Cour concernant la gouvernance globale des systèmes d'information, le Conseil d'Etat a entrepris de revoir en profondeur l'organisation de l'administration cantonale dans le domaine des systèmes d'information et de communication. Fondation normative de cette réforme, un nouveau règlement est entré en vigueur en juillet 2013 (B 4 23.03).

Ce dispositif met sur pied un véritable organe de gouvernance interdépartemental, chargé d'édicter les priorités en matière de systèmes d'information, et revoit les rôles et responsabilités entre les départements et la direction générale des systèmes d'information (DGSI), cette dernière se voyant confier l'ensemble des ressources humaines et financières de l'administration cantonale dans le domaine des systèmes d'information et de communication ainsi que la responsabilité de la conduite des projets. L'organisation relative à la sécurité de l'information et à la protection des données est également renforcée.

En complément de ces mesures prises à l'échelon global de l'administration cantonale, la DGSI a largement été réorganisée, dans la perspective de mettre en place les « meilleures pratiques » en matière de management des services informatiques et télécoms ainsi qu'un système de contrôle interne en adéquation avec les enjeux et les risques.

Sur un autre plan, le bureau des préposées à la protection des données et à la transparence a publié en décembre 2013, un rapport intermédiaire d'évaluation du programme AeL. La conclusion de ce rapport est globalement positive : « [...], le projet AeL ambitionne de permettre à l'administration genevoise de franchir une étape déterminante afin d'être en adéquation avec son temps. Cet objectif se divise en quatre parties distinctes, constituant autant de défis à relever. Les résultats obtenus dans le cadre de la présente évaluation intermédiaire sont encourageants. En particulier le constat qu'il n'est guère nécessaire de déroger aux principes de la LIPAD

pour livrer des prestations en ligne. C'est dire que moyennant la prise de certaines mesures, figurant ci-dessous sous forme de recommandations, le projet expérimental de l'AeL pourra, si tel est le désir du législateur, devenir une véritable politique publique. En l'état, nous constatons que le moteur AeL, au coeur de l'architecture globale, est sûr et offre une base solide pour envisager le développement de nouvelles prestations. En outre, les prestations qui ont été développées sont respectueuses des données des citoyennes et des citoyens ou, lorsque la situation est moins satisfaisante, le problème dépasse le cadre de l'AeL seule, et concerne la configuration des applications informatiques elles-mêmes ».

## 11. Coûts

Les comptes de la loi 10177 du 26 juin 2008 ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F se présentent comme suit :

Montant brut voté	26 350 000 F
Dépenses brutes réelles	<u>25 412 639 F</u>
Non dépensé	937 361 F

Ces dépenses se décomposent de la manière suivante :

<b>Politique publique / prestations</b>	<b>Coûts internes</b>	<b>Coûts externes et mandats</b>	<b>Totaux</b>
<i>Prestations principales</i>	En francs		
M - Fiscal / impôts personnes physique (P01)	158 025	2 472 298	2 630 323
M - Fiscal / impôts personnes morales (P02)	185 959	850 008	1 035 967
C - Social / portail social (P03)	263 228	450 303	713 531
H - Population / portail population (P04)	194 228	1 321 597	1 515 825
H - Population / harmonisation des registres (LHR)	923 427	2 559 440	3 482 867
F - Energie / subvention énergie (C05)	15 028	275 417	290 445

G - Aménagement et logement / autorisations de construire (P08, C09)	433 441	1 622 676	2 056 117
K - Santé / guichet santé (P09)	120 494	417 697	538 191
L - Economie / guichet manifestations, guichet PME et espace entreprise (P06, P07, C08)	164 417	2 305 689	2 470 106
A - Formation / espace école en ligne (P10)	135 914	867 064	1 002 978
<i>Autres prestations</i>			
H - Population / Autres - véhicules, non poursuite, bonne vie et mœurs (P05, C07, C10)	83 980	163 817	247 796
G - Aménagement et logement / guichets cartographiques (C01), registre foncier	4 294	221 763	226 057
<i>Infrastructure technique transversale</i>			
P - Composants techniques transversaux - iDossier – Facture express - messagerie sécurisée (C02, C03 et C04)	616 036	8 586 399	9 202 435
Totaux	3 298 471	22 114 168	25 412 639

La loi a été votée avant la mise en place des normes IPSAS et donc sans l'activation du salaire des collaborateurs internes de la DGSi qui ont collaboré à ce projet.

Le budget de 26,35 millions de francs couvre les dépenses externes, et les coûts d'investissement totaux du projet avaient été évalués à 34,5 millions pour la DGSi (y compris 8,23 millions de coûts internes)<sup>16</sup>. Au final, les dépenses externes se sont donc élevées à 84% du budget voté et les coûts totaux à 74 % du montant estimé.

<sup>16</sup> Selon annexe 2 du rapport PL 10177-A

Les travaux des collaborateurs de la DGSi ont représenté au total 3 500 jours/hommes, par rapport à une estimation initiale supérieure à 8 000 jours/hommes.

Les mandats confiés à différentes sociétés s'élèvent à 7 964 420 francs, soit 36% des dépenses externes, alors que les ressources en location de service, représentent un coût total de 14 151 029 francs, soit 64%.

A noter que la mise en œuvre de la LHR a coûté 2 559 440 francs, soit 65% du montant initialement budgété (4 millions).

Enfin, une recette d'investissement non prévue a été comptabilisée pour 10 000 F et concerne un remboursement lié à l'acquisition d'une licence.

## **12. Bilan du programme d'impulsion**

### *Bilan politique*

Cinq ans après la mise en œuvre du programme, le Conseil d'Etat entend dresser un bilan politique du programme AeL.

Comme le constatait la Cour des comptes en 2011, « si certaines prestations et fonctionnalités développées, telles que les possibilités offertes par l'administration fiscale, s'avèrent tout à fait pertinentes dans le cadre du déploiement d'une administration moderne, une partie des objectifs annoncés dans le cadre du projet de loi ne sont, à ce jour, pas atteints en raison notamment de faiblesses tant au niveau de l'élaboration du projet de loi que de la gestion du programme [...] ». Une large part des faiblesses opérationnelles a certes pu être progressivement corrigée – comme l'attestent les récents rapports de suivi de la Cour –, mais les objectifs de politique publique, qui visaient à réformer la relation entre l'Etat et ses citoyens ainsi que le fonctionnement même de l'administration, n'ont été que partiellement atteints.

En fait, le bilan contrasté de l'AeL illustre en premier lieu l'écart entre la maturité attendue pour mener à bien un projet de cette envergure avec la réalité de notre administration. En effet, les conditions n'étaient pas et ne sont toujours pas réunies au sein de l'administration cantonale pour qu'une telle impulsion – financée à hauteur de 26 millions de francs – soit complètement couronnée de succès et dans la globalité des bénéfices articulés lors du dépôt de projet de loi – dont l'élément saillant est certainement le retour sur investissement sur 5 ans, alors estimé à un montant équivalant à l'investissement consenti.

Pour sortir de l'ornière, le Conseil d'Etat a lancé en juin 2013 une profonde réforme de la gouvernance et de l'organisation des systèmes

d'information et de communication au sein de l'Etat, avec notamment pour objectif d'en rehausser sensiblement le niveau de maturité, afin qu'il soit en adéquation avec leur importance dans le fonctionnement et les prestations fournies par l'administration cantonale ainsi que, progressivement, dans la vie de tous les jours des citoyens. En d'autres termes, les systèmes d'information et de communication ne se résumant plus à des activités de support et des prestations de moyen, le Conseil d'Etat examinera l'opportunité d'en faire une politique publique à part entière. Plus opérationnellement, compte tenu des faiblesses actuelles, régulièrement mises en évidence par la Cour des comptes et l'inspection cantonale des finances, quelques années seront nécessaires pour maîtriser de manière adéquate les risques en matière d'informatique et de télécommunications.

Les soucis rencontrés lors de la mise en œuvre du programme AeL ne sont toutefois pas tous liés au domaine des systèmes d'information et de communication. En effet, pour que l'utilisateur bénéficie d'une plus-value, il faut repenser les prestations selon le point de vue de l'utilisateur et notamment masquer l'organisation nécessaire à sa réalisation, celle-ci pouvant parfois requérir la collaboration de plusieurs services, offices ou départements, voire de plusieurs administrations publiques. La mise en place d'une administration en ligne ne peut donc pas se concevoir sans certaines réformes des processus de travail : l'administration doit passer d'une organisation en silos à une organisation plus horizontale, transversale et décloisonnée, sans frein ni opacité entre les entités amenées à collaborer. Les modifications organiques nécessaires à la mise en place de l'administration en ligne peuvent donc s'avérer complexes et nécessitent une gestion du changement subtile au sein des collectivités publiques. Au final, les meilleurs résultats de l'AeL ont certainement été obtenus lorsque l'organisation des métiers concernés a pu être revue, à l'instar par exemple du travail réalisé au sein de l'administration fiscale cantonale.

Sur un autre plan, la législation doit évoluer pour intégrer ces nouveaux modes d'échanges dans le droit public. Il n'est en effet pas aisé de transposer les siècles d'expérience du traitement des procédures administratives par l'échange de documents en papier à l'univers immatériel issu des technologies numériques. Pour citer un autre exemple que la protection des données, la gestion des identités devient un vrai défi lorsque l'individu ne peut plus présenter sa carte d'identité pour s'authentifier ou apposer sa signature manuscrite sur un document. Un projet de loi sur l'accès en ligne aux prestations publiques (titre provisoire) est en cours d'élaboration et sera présenté dans les mois à venir par le Conseil d'Etat.

Plus généralement, l'Etat de Genève n'a pas encore pleinement saisi l'opportunité d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour rendre son administration plus transparente et favoriser le libre accès aux données publiques (« open data »), le système d'information du territoire genevois (SITG) faisant figure d'exception.

Le « niveau de cyberadministration » est devenu un indicateur international pour mesurer l'évolution du gouvernement et de l'administration d'un pays. Dans le contexte helvétique, le système fédéraliste et le principe de subsidiarité impliquent souvent l'articulation de plusieurs échelons institutionnels et une répartition des compétences entre administrations publiques souvent peu compréhensible pour l'utilisateur. Pour y répondre, la Confédération, les cantons et les communes doivent mettre en œuvre une collaboration bien plus étroite qu'ils n'en ont l'habitude. Dans ce but, le Conseil fédéral a adopté en 2007 une « stratégie suisse de cyberadministration », avec trois principaux objectifs, voisins de ceux adoptés par Genève pour l'AeL :

- l'économie effectue les transactions administratives avec les autorités par voie électronique;
- les autorités modernisent leurs processus et communiquent entre elles par voie électronique;
- la population règle ses affaires importantes – répétitives ou complexes – avec les autorités par voie électronique.

En 2007, lorsqu'ont été élaborés la stratégie suisse de cyberadministration et le programme AeL, la Suisse avait fort mauvaise réputation dans le domaine de l'administration en ligne. Grâce aux efforts consentis, elle pointe dorénavant en sixième place parmi les 144 Etats étudiés par le Forum économique mondial (WEF) en 2013. La Confédération note cependant<sup>17</sup> que « le coût relativement élevé des communications et du transfert des données, de même que l'encouragement et le soutien plutôt modestes des [technologies de l'information et de la communication] au niveau politique détériorent toutefois les résultats obtenus par la Suisse ». L'enquête publiée en 2013 par la Confédération sous le titre « La cyberadministration dans les cantons » place Genève dans le peloton de tête (en 3<sup>e</sup> position) en matière de cyberadministration<sup>18</sup>. A contrario, une étude menée par l'Institut de

---

<sup>17</sup> « E-government suisse : rapport annuel 2013 », Confédération suisse et Conférence des gouvernements cantonaux.

<sup>18</sup> [http://www.egovernment.ch/dokumentation/00862/index.html?lang=fr&download=NHZLpZeg7t,lnp610NTU042l2Z6ln1ae2lZn4Z2qZpnO2YUq2Z6gpJCDdIR8e2ym162epYbg2c\\_JjKbNoKSn6A--](http://www.egovernment.ch/dokumentation/00862/index.html?lang=fr&download=NHZLpZeg7t,lnp610NTU042l2Z6ln1ae2lZn4Z2qZpnO2YUq2Z6gpJCDdIR8e2ym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--)

psychologie de l'Université de Bâle<sup>19</sup> démontre que le site web cantonal genevois ne répond que partiellement aux attentes de sa population, puisque 76% souhaite l'extension de ce canal d'accès aux prestations de son administration. Les résultats de ces études mis bout à bout soulignent les efforts consentis par Genève pour développer des prestations en ligne, mais démontrent qu'elles ne correspondent qu'imparfaitement aux attentes de la population. Le citoyen n'a de surcroît reçu que peu d'information sur les prestations mises en ligne par l'Etat de Genève et elles ne sont mises en évidence sur le site web que depuis quelques semaines, sous le libellé de « e-démarches ».

La mesure du succès relatif de chacune des prestations réalisées dans le cadre de l'AeL n'est pour l'instant pas chose aisée, certaines démarches n'ayant été mises à disposition des citoyens genevois qu'en 2013, voire au début 2014. Il apparaît toutefois d'ores et déjà que les prestations en ligne de l'administration fiscale ont été très favorablement accueillies par le public.

En ce qui concerne l'avenir de l'administration en ligne genevoise, le Conseil d'Etat entend remplacer l'approche « big bang » du programme AeL par une démarche pragmatique et progressive, avec une meilleure maîtrise des risques. Afin de poursuivre l'effort, l'administration cantonale veillera à ce que l'opportunité du développement de nouvelles prestations en ligne soit évaluée lors de chaque nouveau projet en matière de système d'information. En quelque sorte, les prestations en ligne ne doivent plus être le résultat d'une mesure extraordinaire – à l'instar du programme AeL –, mais doivent rentrer dans l'ADN de l'administration cantonale.

### ***Bénéfices et bilan opérationnels***

Face aux coûts mentionnés sous chiffre 11, il s'agit de chiffrer ou, pour les prestations les plus récentes, d'évaluer les économies et les gains produits par les prestations de l'AeL.

En 2008 déjà, l'AFC a mis en service les premières prestations du programme AeL : la déclaration en ligne pour l'impôt à la source. Deux ans plus tard, la déclaration en ligne pour l'impôt aux personnes physiques était disponible avec ensuite de nouvelles prestations chaque année (dossier fiscal en ligne en 2012, iCorrespondance par messagerie électronique sécurisée en 2013). Grâce à l'ensemble de ces e-démarches, l'AFC évalue son gain opérationnel annuel à environ 1,1 million de francs. En effet, durant cette période, l'AFC, sans procéder à des nouveaux recrutements a vu sa charge de travail augmenter sensiblement non seulement à cause des nouveaux traitements liés à l'impôt à la source, mais également par l'afflux d'environ

---

<sup>19</sup> « ZeGo — Satisfaction avec l'e-Government 2013 », [www.zego-study.ch](http://www.zego-study.ch).

4 500 nouveaux contribuables chaque année (sur une base totale d'environ 250 000). Ce montant de 1,1 million de francs correspond aux postes que l'AFC aurait dû engager, avec la même productivité, pour faire face à cette augmentation de volume des dossiers.

La mise en œuvre de la loi sur l'harmonisation des registres a permis au canton d'éviter un recensement manuel au profit d'un recensement automatisé. La dépense évitée avait été évaluée à quelque 7 millions de francs. En outre, au sein de l'office cantonal de la population et des migrations, le personnel nécessaire à la production du recensement trimestriel est passé de 1,5 unité à 0,35 unité.

Les autres téléservices de l'OCPM (changement d'adresse, demandes d'attestations) n'ont été mis en service qu'à fin 2013. L'office n'a donc, à ce stade, pas le recul suffisant pour évaluer les économies, ce d'autant plus qu'aucune communication à large échelle n'a été faite pour cette e-démarche. Cela dit, une simplification de la procédure d'enrôlement aux e-démarches, aujourd'hui trop lourde et trop complexe, aurait vraisemblablement un effet multiplicateur significatif sur l'utilisation des prestations en ligne de l'OCPM et, par là même, sur l'efficacité des services qui le composent, grâce à une optimisation des ressources internes réaffectées en fonction de l'évolution des demandes dans des secteurs abondamment sollicités (autorisations frontalières, naturalisations, etc.).

La direction générale de l'action sociale (DGAS) considère également pouvoir, à l'avenir, réaliser des économies grâce à la mise en ligne du dossier social, dont le premier élément est le relevé de subsides d'assurance-maladie en ligne mis en service en avril 2014. A terme, les envois annuels d'attestations de subsides pourraient être sensiblement réduits, alors que chaque envoi coûte environ 100 000 francs en frais postaux.

Dans certains cas, l'économie n'est pas réalisée par l'administration, mais par l'utilisateur. C'est le cas du service électronique « Facture Express ». Rappelons que ce téléservice permet à une entreprise du bâtiment de soumettre électroniquement une facture à l'office du bâtiment et de voir sa facture traitée et réglée en 10 jours. Sur un volume financier de 40 millions de francs facturés par ce canal, le gain de trésorerie apporté aux entreprises représente une économie de 120 000 francs. L'OBA compte traiter 100 millions de francs en 2014, soit une économie pour les entreprises de l'ordre de 300 000 F, économie qui sera répétée d'année en année.

La création au DIP d'un identifiant unique pour les enseignants et les élèves a simplifié l'accès à l'utilisateur tout en renforçant la sécurité. La transformation d'un processus de création manuel à un processus automatisé

permet de répondre au traitement des volumes importants associés au DIP. Avec 60% des sites déjà intégrés au référentiel, l'économie sur la gestion des comptes est estimée à un équivalent temps plein par an. De plus, le DIP peut maintenant générer des sites transversaux avec accès sécurisé pour tous les usagers. Ainsi le site des disciplines de l'enseignement obligatoire a permis en 2013 un gain de gestion d'un équivalent temps plein. Grâce aux interfaces basées sur des standards ouverts, quatre nouvelles gammes de services numériques ont pu être mises en place en 2013. Les identités du DIP seront compatibles avec les services pédagogiques de la Confédération en 2014.

Pour la majorité des prestations, les économies sont liées à la capacité de traiter de manière plus efficiente de nombreux dossiers transmis de manière électronique.

L'AFC a donc multiplié ses efforts pour convaincre de nouveaux usagers. Elle a ainsi :

- régulièrement communiqué sur les différents services électroniques grâce aux bulletins d'information, séances avec les fiduciaires, associations, publication dans les journaux;
- mis en place régulièrement de nouvelles prestations;
- simplifié le processus d'inscription en mettant en place des guichets permettant de s'inscrire lors d'un passage dans les bureaux de l'AFC;
- amélioré l'accès aux prestations en communiquant de façon efficace sur ses pages Web;
- ouvert de nouveaux modes de communication (messagerie sécurisée Incamail);
- développé des synergies dans la promotion des prestations en ligne avec l'OCPM et la DGAS.

Néanmoins, les citoyens ne changent pas leurs habitudes si facilement. A titre d'exemple, une grande partie de la population étrangère – pour laquelle l'OCPM a souvent représenté le premier contact avec une administration suisse – a de la peine à privilégier les démarches par correspondance ou en ligne par rapport à un déplacement sur site. Il conviendra d'étendre la communication à l'ensemble des e-démarches disponibles, tout en sachant qu'il faudra probablement encore 4 à 5 ans pour que l'administration électronique devienne un réflexe naturel pour la majorité d'entre eux.

La nouvelle ergonomie mise en place et figurant ci-dessus (p. 15) devrait également attirer davantage de citoyens à l'avenir. La facilité d'accès est en effet un critère essentiel pour l'utilisation d'une prestation, quelle que soit sa qualité intrinsèque. Or le développement des prestations en ligne a dû

précéder la simplification de l'accès. En outre, un système de présentation de l'ensemble des prestations en ligne existantes – les prestations pour lesquelles le citoyen ne s'est pas encore inscrit apparaissant sous forme désactivée – devrait inciter les citoyens à étendre leurs demandes et leur permettre une lecture cohérente des services à leur disposition.

Sous l'angle technique, la DGSI a développé les prestations de l'AeL selon une approche et avec les outils qui sont ceux de l'informatique de gestion, en ne faisant que partiellement le pas vers les technologies du web. Ces dernières nécessitent en effet de plus fortes compétences en matière de communication, une plus grande agilité et une plus grande sensibilité à la sécurité de l'information ainsi qu'à la protection des données. Depuis le lancement par le Conseil d'Etat de la réforme sur les systèmes d'information et de communication, la situation s'améliore, la DGSI assumant désormais pleinement le pilotage technique de la plate-forme Internet, rôle jusqu'alors disséminé dans les départements.

Grâce à l'expérience acquise lors de la mise en œuvre des prestations mises en ligne dans le cadre de l'AeL, la DGSI a sensiblement raccourci ses délais de réalisation dans ce domaine, en s'appuyant :

- sur une infrastructure technique performante;
- des ressources compétentes (environ 100 collaborateurs spécialisés dans le domaine technique, le support aux usagers, la sécurité, les aspects juridiques, etc.);
- plusieurs partenariats clés (Confédération, la Poste, divers établissements publics, les communes);
- un savoir-faire et des compétences dans les domaines de l'administration en réseau (convention de partenariats, respect de la LIPAD, signature électronique);
- une solution de gestion des identités électronique fiable et standardisée.

### 13. Conclusion

Le bilan que le Conseil d'Etat tire de l'AeL est indubitablement contrasté. L'examen de l'historique de ce dossier et les rapports d'audit démontrent sans ambiguïté que la démarche proposée dans le projet de loi 10177 n'a globalement jamais été en adéquation avec la maturité de l'administration cantonale, en particulier dans le domaine des systèmes d'information et de communication. Les prestations mises en ligne dans le cadre de l'AeL positionnent heureusement Genève de manière favorable en comparaison aux développements menés dans le même domaine au sein des autres cantons.

Elles ne répondent toutefois qu'imparfaitement aux attentes des citoyens et les coûts, certes annoncés, restent élevés par rapport aux économies promises lors du dépôt de la loi.

Les objectifs politiques du programme AeL sont toujours d'actualité : l'Etat de Genève doit adopter une organisation qui vise au décloisonnement, plus efficiente, et généraliser l'accès à ses prestations sur Internet, afin de simplifier la relation entre le citoyen et son administration.

A l'avenir, le Conseil d'Etat entend poursuivre l'effort, en s'appuyant en premier lieu sur la réforme en matière de gouvernance et d'organisation des systèmes d'information et de communication, puis en adoptant une démarche pragmatique – qui intègre la perspective de la cyberadministration dans chacun de ses projets – et conforme à la stratégie élaborée à l'échelon fédéral.

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

Annexe : *préavis technique financier*



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 de la sécurité et de l'économie.

♦ Objet :

Projet de loi de bouclage de la loi 10177 ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne.

♦ Financement :

Pour un montant total voté de 26 350 000 F, les dépenses brutes effectives s'élèvent à 25 412 639 F. Un non-dépensé de 937 361 F est à constater.

Des recettes, non prévues initialement dans la loi, ont été comptabilisées pour un montant de 10 000 F.

♦ Annexes au projet de loi :

Préavis technique financier.

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 (NMC) pour les charges et les revenus de fonctionnement, au manuel de comptabilité publique MCH2 pour les dépenses et les recettes d'investissement, et aux procédures internes adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le 28.5.2014

Signature du responsable financier : Dominique Ritter

### Approbation / Avis du département des finances

Cette loi entre dans le cadre de l'opération lancée en 2012 du bouclage d'un grand nombre de lois et a été identifiée comme telle lors du bouclage des comptes 2013 (tome 3).

De manière générale, le visa du DF rendu dans le cadre du préavis d'un projet de loi de bouclage ne peut être considéré comme un contrôle a posteriori des dépenses d'investissement réalisées. En ce sens, il appartient aux départements compétents de justifier l'usage des crédits dépensés, de vérifier les dépenses et d'en assumer la responsabilité.

Genève, le 28/05/2014

Visa du département des finances : A. ROSSET.

N.B. : Le présent préavis technique est basé sur le PL, son exposé des motifs du 26-5-2014