

*Date de dépôt : 17 août 2021*

## **Rapport**

**de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 5 100 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites**

### **Rapport de M<sup>me</sup> Amanda Gavilanes**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La commission des travaux s'est réunie sous la présidence de M. Rémy Pagani le 11 mai 2021, afin d'étudier le PL 12946 concernant crédit d'investissement de 5 100 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites.

M. Pagani était assisté par M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique. M. Matthias Bapst, responsable du budget des investissements (DF) a également assisté aux travaux. La commission a procédé aux auditions suivantes :

- M<sup>me</sup> Nathalie Fontanet, conseillère d'Etat ;
- M. Olivier Crispin, directeur général adjoint de l'OCPF ;
- M. Nicolas Roth, directeur de la DOSIL du DF ;
- M. Eric Favre, directeur général de l'OCSIN ;
- M. Jean-Paul Belgeri, directeur des services aux clients à l'OCSIN ;
- M. Tanguy Balavoine, chef de service à l'OCSIN, responsable du portefeuille du DF.

Le procès-verbal de séance a été tenu avec exactitude par M. Clément Magnenat que je remercie au nom de la commission.

## Séance du 11 mai 2021

M<sup>me</sup> Fontanet remercie le président et les commissaires pour leur invitation. Elle est très heureuse de pouvoir présenter ce projet de loi à la commission. Elle commence par dire quelques mots sur l'office cantonal des poursuites. Ce dernier est l'office le plus important de Suisse et rapporte chaque année 350 millions de francs. Il reçoit 300 000 réquisitions de poursuite par an ainsi que 85 000 demandes d'extrait du registre. La Direction générale a connu de grandes difficultés par le passé, la crise atteignant son paroxysme en 2016. Cette situation avait fait l'objet de nombreux articles dans la presse. Actuellement, les choses sont prises en main. Une nouvelle direction générale a été mise en place depuis un an. Désormais, il n'y a plus qu'un seul préposé pour les deux offices, à savoir l'office des poursuites et l'office des faillites. Suite à une première phase de diagnostic, la Direction générale a été remplacée et a mis en place deux grands chantiers que sont l'objectif de remettre l'humain au centre et celui d'améliorer les prestations et le rapport aux usagers. Elle en vient au projet de loi : le PL 12946 permettra aux collaborateurs de mieux servir les usagers et remettra l'humain au centre. Ce que recherche le Département c'est une amélioration dans la prestation. L'outil qui est proposé permettra d'améliorer la productivité de l'office et garantira une meilleure transparence vis-à-vis des débiteurs et des créanciers via davantage de démarches accessibles en ligne. En effet, ce projet de loi permettra d'étoffer l'offre de démarches en ligne pour les usagers. La crise du Covid a démontré que les démarches en ligne étaient très importantes. Ce sont elles qui ont permis de pouvoir continuer à délivrer des prestations essentielles malgré les restrictions sanitaires. Elle rappelle que l'office joue un rôle très important pour les créanciers dans la mesure où il leur permet d'obtenir les montants qui leur sont dus. Il est important de renouveler le système informatique de l'office afin de pouvoir offrir de nouvelles prestations. Elle appelle la commission à entrer en matière sur ce projet de loi et à l'accepter. Elle insiste sur le fait que l'outil proposé est important non seulement pour les collaborateurs mais également pour les usagers de l'office. Elle passe la parole à M. Roth pour sa présentation.

M. Roth fait la présentation du PL 12946. Il commence par présenter les indicateurs clés de l'office cantonal des poursuites. Actuellement, l'office a une productivité importante. Les délais de traitement des dossiers sont bons et sont en conformité avec les exigences de l'autorité de surveillance. Le niveau actuel des temps d'attente est le niveau le plus bas qui n'ait jamais été atteint par l'office. En présentant le graphique des délais d'expédition des commandements de payer, il attire l'attention sur la période de crise en 2016

où le délai était monté jusqu'à 48 jours. Il est actuellement de 3,6 jours. Cette amélioration du délai de traitement ne s'est pas faite au détriment de la qualité des prestations de l'office, comme le prouve le fait que seulement 65 des plaintes déposées contre l'office ont été admises sur plus de 300 000 dossiers traités par l'office. S'agissant de l'accueil téléphonique des usagers, les chiffres n'étaient pas bons en 2018, avec seulement un tiers des appels recevaient une réponse, contre plus de 80% d'appels traités actuellement. Il y a donc encore une marge de progrès et l'office y travaille. L'accueil aux guichets a également été amélioré : le nombre de personnes servies en moins de 20 minutes atteint désormais 86%. Concernant ce chiffre, il indique qu'il y a eu moins de personnes à servir aux guichets par l'effet Covid et de par l'accessibilité des démarches en ligne sur e-démarches. Au sujet des ressources humaines, l'effectif global de l'office des poursuites et de l'office des faillites a baissé de plus de 10%. Cette baisse d'effectif a permis de résoudre des problèmes en lien avec les délais d'expédition des commandements de payer tout en assurant une bonne qualité des services. Le graphique présentant le nombre de demandes en ligne montre que celles-ci ont connu une augmentation très importante ces dernières années. Actuellement, l'office propose 7 prestations en ligne : le projet de loi propose d'en offrir davantage. De manière générale, l'outil est satisfaisant pour 68% des collaborateurs. Il y a donc encore une marge de progression importante. La satisfaction des collaborateurs augmente, mais cette amélioration ne va pas assez vite. Parmi les différentes directions, la satisfaction est hétérogène : certaines directions sont plutôt satisfaites de l'outil et d'autres services nécessitent encore un travail important.

Le projet de loi a pour but de mettre en exergue 4 axes : (1) la prise en compte de leviers de productivité, (2) les modifications réglementaires et jurisprudentielles qui doivent être implémentées dans l'outil technologique, (3) la gestion de l'obsolescence technologique et (4) la mise à disposition de e-démarches. Il rappelle que l'outil a commencé à être développé en 2014 et qu'une période de 7 ans représente une période très longue dans le domaine informatique.

Sur le 1<sup>er</sup> axe, il explique que la méthode de développement mise en place par l'OCSIN est rodée et que de nombreux rapports mettent en exergue les leviers de productivité existants. Le but du projet de loi en lien avec ce 1<sup>er</sup> axe est d'intensifier ces développements pour montrer aux collaborateurs qu'ils bénéficieront d'une productivité meilleure et d'une meilleure qualité de vie au travail. Dans le système proposé par le projet de loi, il y aura la mise en place d'un seul décompte global par débiteur, contrairement au système actuel où, pour un débiteur en saisie, beaucoup de documents sont produits ce

qui rend la lecture de la situation peu claire. Un deuxième élément qui est cher à l'office est l'autonomisation des processus de correction après notification : actuellement, cela nécessite beaucoup de maintenance du côté des utilisateurs. L'idée est d'automatiser au maximum les processus de correction. La Cour des comptes a mis en avant la capacité à améliorer les réconciliations comptables entre l'outil OPUS de l'office et l'outil comptable et financier de l'Etat. La nouvelle organisation en place depuis une année met en place des projets organisationnels dans chacune des directions : il faut donc que l'outil, à travers son workflow de travail, prenne en compte cette nouvelle organisation.

Concernant le 2<sup>e</sup> axe, il fait remarquer que la loi sur les poursuites est très ancienne, mais que de nombreuses ordonnances fédérales ont été adoptées par la suite. Le système e-LP qui a été mis en place au niveau fédéral permet aux créanciers d'échanger avec l'ensemble des offices de Suisse. L'on constate donc que le système évolue au niveau fédéral : Genève était en retard par le passé, mais est désormais tout à fait dans les temps par rapport aux autres cantons grâce à la mise en place d'OPUS. Pour cet axe, l'idée est de se caler sur les nouvelles directives qui ont trait à l'extrait du registre. Le projet de loi prévoit également la possibilité de lier la succession d'actes de défaut de biens qui pourraient être émis à l'égard de tiers, ce qui constitue une exigence de l'autorité de surveillance. Un dernier point en lien avec cet axe est la loi sur l'administration en ligne qui a été promulguée ainsi que son règlement : il est nécessaire que l'office se mette en phase d'être compatible avec cette loi. Actuellement, la solution qui est disponible sur e-démarche n'est pas tout à fait compatible avec cette loi. La loi prévoit un délai de 5 ans pour adopter un système compatible.

Au sujet du 3<sup>e</sup> axe qui concerne l'obsolescence technologique, il rappelle que les premiers développements de l'outil technologique de l'office remontent à 2014. La gestion électronique a permis de continuer à délivrer les prestations pendant le Covid, mais cette gestion électronique doit être mise à jour. Il y a également la question de la prise en compte des composants sécurité, les données traitées par l'office étant confidentielles. Il faut donc que la sécurité soit mise à niveau dans le système e-démarches. Cet axe exprime le souhait de l'office de créer pour l'utilisateur un espace numérique unique plutôt que de devoir utiliser plusieurs canaux différents comme c'est le cas actuellement.

Enfin, sur le 4<sup>e</sup> axe qui consiste en la mise à disposition des e-démarches, il explique que l'idée est de créer un portail sur lequel la personne pourra avoir accès à l'intégralité de sa situation. Par exemple, le créancier pourra y trouver l'intégralité des poursuites en cours. Il pourra également y trouver

toutes les tentatives de communication du commandement de payer, ce qui évitera beaucoup de coups de téléphone de créanciers qui ont l'impression que l'Office n'agit pas dans le cadre de leur dossier. En effet, le créancier pourra ainsi voir que l'office a tenté à plusieurs reprises de communiquer le commandement de payer au débiteur. Le créancier pourra aussi avoir une visibilité sur l'ensemble de la situation financière. De l'autre côté, le débiteur aura lui aussi accès à ces e-démarches. Il y trouvera toutes les poursuites en cours. Il pourra également télécharger directement toutes les pièces complémentaires exigées sans avoir à se rendre à l'office. Le débiteur aura également accès à un décompte global ce qui permettra à nouveau de diminuer le nombre de coups de téléphone.

La transparence qui découlera de ce nouveau système permettra d'améliorer la confiance des usagers. Il présente la répartition du budget de 5,1 millions et fait remarquer que les frais de fonctionnement sont pour la plupart déjà planifiés dans les budgets idoines. Il relève que le budget contient également des charges de fonctionnement induit supplémentaires notamment du côté de l'OCSIN. Les bénéfices attendus sont de nature qualitative et quantitative. Qualitativement, les bénéfices attendus sont les suivants : la simplification de l'accès à l'information et communication pour les usagers, l'amélioration de la qualité de vie au travail pour le personnel et la mise aux normes. Quantitativement, le bénéfice attendu est un retour sur investissement de 4 équivalents temps plein.

La mise en place d'OPUS a beaucoup été critiquée, mais des indicateurs montrent que l'informatisation a été mise à profit : il y a donc de bonnes raisons de croire que l'investissement sera fait à bonne destination. Les équipes sont maintenant rodées et les utilisateurs savent faire remonter leurs besoins. L'office est passé vers une culture de « zéro papier », ce qui a nécessité une phase de transition et un chemin important à parcourir en termes de formation. Désormais, cette nouvelle culture fonctionne bien et permet d'obtenir de bons résultats en termes de qualité des prestations. Par le passé, les ressources de l'OCP étaient concentrées sur la phase projet. Pour contrecarrer cet effet dans le cadre du projet de loi, l'idée est de renforcer les ressources de l'OCP pendant la phase projet pour pouvoir continuer à gérer le quotidien tout en mettant en place le projet.

Le président remercie M<sup>me</sup> Fontanet et M. Roth pour leurs présentations.

### **Questions des députées et des députés**

Un député PDC remercie les auditionnés pour leurs explications. Il est très intéressé par le développement informatique proposé dans ce projet. Il

s'intéresse en particulier à l'e-démarches qu'ils souhaitent développer pour en faire un outil innovant. Certaines administrations, notamment celles des cantons de Vaud et de Fribourg, utilisent le langage FALC (langage facile à lire et à comprendre) sur leurs sites de démarches en ligne. En Suisse, 1 habitant sur 6 ne maîtrise pas la langue écrite et parlée et il semblerait que cette proportion soit encore plus élevée à Genève. Compte tenu de ces chiffres, il demande s'il est prévu, dans le cadre du développement de ces nouveaux modules en ligne, de prendre en compte cette facilité de langage et de compréhension écrite.

M. Roth répond que la facilité de l'utilisation des e-démarches a déjà été prouvée par le fait que de très nombreuses personnes les utilisent actuellement. Il confirme également qu'il est tenu compte du langage utilisé dans le cadre de ces modules afin de s'assurer que les termes employés soient accessibles.

M. Favre ajoute que le site web est piloté par la chancellerie. Au sein des équipes de l'OCSIN, il y a une personne malvoyante qui teste les applications au fur et à mesure qu'elles sont mises en place. Concernant le FALC, il indique que cela dépend de la chancellerie.

Une députée socialiste pose une question à la conseillère d'Etat : elle lui demande si, à travers ce programme informatique, M<sup>me</sup> Fontanet y voit une occasion d'améliorer le travail des collaborateurs de l'office.

M<sup>me</sup> Fontanet répond qu'avant de proposer ce projet, toutes les demandes d'amélioration remontant de la part des collaborateurs ont été examinées. Le projet de loi prend donc en compte ces recommandations. Le projet permet non seulement d'améliorer l'outil mais également, par ricochet, d'améliorer le cadre de travail. L'amélioration de l'outil permet l'amélioration de la prestation ce qui a pour conséquence que tout le monde est gagnant, autant les collaborateurs que les usagers.

Un député vert demande si, dans le cadre du système actuel, l'office est capable de dialoguer avec les offices de poursuites et faillites des autres cantons de manière efficace.

M. Roth répond que le dialogue avec les autres offices se fait par le protocole e-LP. Par exemple, si l'office genevois a besoin de transmettre des données à un autre office, cette communication peut se faire par un transfert via ce protocole.

Le même député précise que sa question visait les situations où, par exemple, un créancier vaudois recherche un débiteur genevois.

M. Roth répond que le créancier doit toujours s'adresser au for juridique.

M. Crispin ajoute que c'est le lieu de domicile du débiteur qui définit l'office compétent.

L'écologiste en déduit donc qu'il n'y a pas de partage entre les banques de données des différents cantons.

M. Crispin confirme que ce n'est pas le cas, car cet échange entre les offices n'est pas prévu par la LP.

Il demande si une augmentation des échanges entre les offices ne serait pas bénéfique pour les créanciers et les débiteurs.

M. Crispin répond que cela pourrait sans doute être bénéfique, mais que cette modification doit se faire au niveau fédéral et non pas au niveau cantonal.

Finalement, il demande encore quel est le délai de réponse à un créancier dans le canton de Genève.

M. Crispin répond que pour la communication d'un commandement de payer, le délai d'expédition est d'environ 3 jours, ce qui est tout à fait en phase avec les délais prévus par la LP. Ce délai de 3 jours représente une nette amélioration par rapport aux années précédentes.

Un député socialiste demande si le ratio entre les budgets de fonctionnement et l'investissement de 5,1 millions est un ratio ordinaire dans le cadre de ce type de charges d'investissement.

M. Favre répond que la métrique qui est utilisée pour les investissements par rapport aux charges liées est une métrique d'environ 15%. Lors de l'élaboration d'un projet informatique, une partie des charges sont activées, ce qui signifie qu'elles sont imputées sur les investissements, et une autre partie des charges ne peut pas être activée et passe donc par un budget de fonctionnement. Un autre type de charges sont les charges induites : lorsque l'actif est mis en service, ces charges sont celles qui résultent de l'exploitation et de la maintenance. Elles représentent aussi environ 15% à 20% à payer chaque année par rapport au crédit d'investissement. Les charges liées sont des charges transitoires qui disparaissent à la fin du projet, alors que les autres charges sont présentes sur la durée, car elles concernent l'exploitation et la maintenance de l'actif jusqu'à son retrait complet. Il note que ce projet est un cas particulier dans la mesure où l'actif qui est déjà en place est bien organisé. Sur la proportion prévue, il passe la parole à M. Roth.

M. Roth confirme que les charges induites au niveau informatique sont assez basses parce que le composant actif existe déjà. Il précise que près de 500 000 francs sont dédiés à la partie métier. Le ratio est préventif et pour une fois, il se situe essentiellement du côté du métier et non pas de l'OCSIN,

car il ne s'agit pas de créer un nouvel outil mais d'améliorer un outil existant. Pour répondre à la question de M. CARASSO, il confirme que le ratio est tout à fait habituel.

Le socialiste comprend à la lecture de la page 20 du projet de loi, que la somme de 1,3 million de francs comme charges de fonctionnement est associée à la situation existante. Il en déduit que cette somme sera de toute façon dépensée et que seuls les 500 000 francs supplémentaires pour arriver à 1,8 million de francs seraient économisés si le projet ne se faisait pas.

M. Favre répond en se basant sur le tableau qui décrit le détail des 1,8 million de francs. Il explique que les charges liées sont estimées à 1,1 million de francs. L'écart entre ces deux montants fera l'objet d'un financement supplémentaire qui sera nécessaire si le projet est accepté. Il reconnaît que cela est peu lisible, mais qu'il s'agit pour l'instant de la seule façon de présenter ce type de budget.

M. Roth ajoute que si la commission ne voulait pas entrer en matière sur ce projet, il y aurait bien 1,3 million de francs qui resteraient dans le budget de l'Etat et c'est bel et bien uniquement les 500 000 francs qui seraient économisés si la commission refusait ce projet, comme l'a mentionné le député socialiste.

Le président remercie les auditionnés pour leurs explications et pour les efforts mis en place afin d'améliorer le travail de l'office cantonal des poursuites.

### **Discussion interne**

Une députée socialiste considère que les solutions proposées accompagnent les constats qui avaient été faits par la commission de contrôle de gestion. Elle estime que tout ce qui est de nature à simplifier le travail de l'office va dans la bonne direction.

### **Vote**

Le président met aux voix l'entrée en matière sur le PL 12946.

**L'entrée en matière sur le PL 12946 est acceptée à l'unanimité.**

Le président met successivement aux voix le titre du PL 12946 ainsi que chacun des 5 articles contenus dans ledit projet de loi.

**Le titre et les 5 articles du PL 12946 sont acceptés à l'unanimité.**



Le président met aux voix le PL 12946 qui n'est pas amendé.

**Le PL 12946 est accepté à l'unanimité.**

Mesdames et Messieurs les députés, au regard des informations et des discussions ayant eu lieu lors de ses travaux, la commission vous invite à accepter ce projet de loi.

## **Projet de loi (12946-A)**

### **ouvrant un crédit d'investissement de 5 100 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites**

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

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

Un crédit global de 5 100 000 francs (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites.

#### **Art. 2 Planification financière**

<sup>1</sup> Ce crédit d'investissement est ouvert dès 2021. Il est inscrit sous la politique publique L – Marché du travail et commerce, la rubrique 06.15.5060 « Equipements informatiques » et la rubrique 06.15.5200 « Logiciels et applications ».

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

#### **Art. 3 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. 4 Suivi périodique**

<sup>1</sup> Une fois l'an, les bénéficiaires du crédit d'investissement rendent compte de son utilisation à la commission du Grand Conseil qui a préavisé le projet de loi. Ce suivi porte notamment 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 poursuite de la mise en œuvre du crédit d'investissement.

**Art. 5      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.