



*Date de dépôt : 27 janvier 2025*

## **Rapport**

**de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 8 965 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites pour la période allant de 2025 à 2029**

*Rapport de Guy Mettan (page 4)*

## **Projet de loi (13556-A)**

**ouvrant un crédit d'investissement de 8 965 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication de l'office cantonal des poursuites pour la période allant de 2025 à 2029**

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

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

Un crédit global de 8 965 000 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 pour la période allant de 2025 à 2029.

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

<sup>1</sup> Ce crédit d'investissement est ouvert dès 2025. Il est inscrit sous la politique publique I – Impôts et finances et la rubrique 0415 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.

## Rapport de Guy Mettan

La commission des travaux a examiné ce projet de loi durant sa séance du 14 janvier 2025 sous la présidence de M<sup>m</sup>c Angèle-Marie Habiyakare. Le procès-verbal a été assuré par M<sup>m</sup>c Sophie Gainon. M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique, a assisté aux travaux.

### **Audition de MM. Christophe Pommaz, préposé à l'office des poursuites et des faillites, Nicolas Roth, directeur de la DOSIL, DF, Alain Bachmann, directeur général de l'OCSIN, et Bénito Perez, chef de service à l'OCSIN, DIN**

L'office des poursuites a eu 287 000 poursuites en 2019, avant le COVID, contre près de 300 000 en 2024, soit une hausse de 10% par rapport à 2023. Il y a aussi eu une hausse des réquisitions de continuer les poursuites. Ces hausses se retrouvent partout. La durée de traitement de la procédure s'élevait à 17 jours pour l'édition du commandement de payer en 2017 juste après le lancement de l'Opus 1. Mais, depuis 2018, les délais de traitement atteignent leur cible. Au niveau de la qualité de traitement, 676 plaintes ont été déposées auprès de l'autorité de surveillance en 2017, dont 180 ont été admises, contre 248 en 2024, dont 36 admises. Une plainte admise ne signifie pas que l'office a mal travaillé, et aucun déni de justice n'a été mis en avant. Les prestations délivrées sont donc de qualité.

Concernant les prestations aux usagers, 90% des réponses ont été données au téléphone, et les appels auxquels il est répondu sont en augmentation depuis 2018. Au guichet, les clients sont servis en moins de 30 minutes pour 95% d'entre eux. Le nombre d'e-démarches a augmenté, surtout pour la consultation du solde et la délivrance de l'extrait. Les effectifs ETP ont baissé de 10% par rapport à 2015, avant l'Opus 1.

Le PL concerne l'Opus 3. Le Grand Conseil a accepté en 2012 un crédit d'ouvrage de près de 9 millions pour la mise en œuvre de l'Opus 1, pour remplacer l'application précédente et prendre en compte les contraintes liées à la loi sur les poursuites. En 2021, le Grand Conseil a adopté une loi complémentaire pour maintenir le système d'information qui est l'un des cinq plus gros de l'Etat. Les 5 millions votés ont permis de contrer l'obsolescence, mais les attentes des usagers n'ont pas beaucoup été traitées. Le présent PL de près de 9 millions a pour objectif de poursuivre la lutte contre l'obsolescence, mais aussi de prendre en compte une série de développements pour augmenter la productivité de l'office, les modifications légales, et d'offrir un bouquet d'e-démarches.

Le premier volet du PL vise à poursuivre la lutte contre l'obsolescence et le deuxième permettra d'offrir plus de démarches en ligne. Le troisième consiste à prendre en compte les modifications légales, réglementaires et jurisprudentielles, notamment l'instruction de la Confédération de donner davantage de rapports statistiques. Le protocole E-LP est une modalité informatique qui permet aux créanciers de déposer automatiquement les réquisitions de poursuites et d'avoir des échanges avec l'office. De plus, la Confédération étudie la mise en place d'un registre national des poursuites. Il s'agit aussi de prendre une modification légale autour de l'article 43. Le quatrième axe consiste à prendre en compte les grandes orientations construites collégialement au sein de l'OCP et du canton. Le dernier axe vise à améliorer l'exploitabilité du système.

Les composants technologiques ont été regroupés en 6 couches dans la présentation. Le premier composant est la couche d'accès et de sécurité, soit la prise en compte de l'évolution des éléments liés à la sécurité pour les 5 prochaines années, et les différentes recommandations édictées par les audits de sécurité. La couche de l'interface utilisateur vient ensuite, et il s'agira de changer la boîte à outils qui permet de développer l'intégralité des écrans utilisés par l'ensemble des utilisateurs de l'office des poursuites. Cette couche est suivie par la couche applicative, soit ce qui est utilisé par les collaborateurs de l'office. Deux outils se trouvant actuellement à l'extérieur vont être intégrés, à savoir la réserve d'actes de propriété et le séquestre immobilier. La couche de la base de données se trouve ensuite, et la version de base subira un changement. Des optimisations au regard de la volumétrie seront aussi apportées. La couche des systèmes d'exploitation verra des adaptations régulières. Pour finir, la couche matérielle connaîtra aussi des évolutions, avec la prise en compte des nouvelles méthodes de développement, et l'apport d'améliorations matérielles pour permettre l'optimisation du temps de restauration de l'application en cas de panne. En résumé, les interventions planifiées sur ces 6 couches permettront de garantir le bon fonctionnement du système sur le long terme et de préserver cet actif stratégique.

Au-delà de la gestion de l'obsolescence, l'idée est de mettre l'accent sur le développement d'un bouquet de prestations en ligne. Un espace créancier sera créé courant 2025, dans lequel les créanciers pourront consulter l'avancement de leur dossier. Cet aspect est important, car il y a actuellement une période d'ombre après la remise de la réquisition de poursuite. Parfois, l'office tente à de multiples reprises de remettre le commandement de payer en mains propres au débiteur, mais les créanciers ne le savent pas et appellent maintes fois l'office. L'office travaille main dans la main avec les représentants des créanciers afin que l'écran soit le plus didactique possible. Le deuxième

objectif est la création d'un espace débiteur, pour les personnes qui en sont à un stade plus avancé de la procédure. Les débiteurs pourront par exemple administrer leurs rendez-vous ou calculer le minimum vital. L'office voulait aussi mettre l'emphase sur un troisième grand axe, soit la nécessité de travailler sur les objectifs prioritaires du Conseil d'Etat.

La productivité du traitement des dossiers est toujours une priorité, mais des améliorations sont possibles, telles que l'automatisation complète de l'émission de l'extrait du registre. Certains collaborateurs travaillent en effet encore dessus. Quant au protocole E-LP, il représente 80% de l'ensemble des remises faites par les créanciers. Pour l'instant, tous les papiers sont renvoyés aux créanciers bien qu'ils reçoivent des messages électroniques. L'objectif est de supprimer tout ce papier inutile. En outre, des tablettes seront distribuées aux huissiers, par exemple, afin de leur éviter de devoir retourner au travail pour saisir des données. Enfin, l'office doit s'aligner avec l'objectif de législature « Once Only », qui a pour objectif d'éviter que les utilisateurs doivent fournir une même pièce justificative à plusieurs offices différents, ce qui est le cas aujourd'hui.

Concernant l'aspect financier, il existe un équilibre dans la répartition entre ce qui sera alloué pour traiter l'obsolescence et ce qui sera consacré aux améliorations, soit respectivement 4 480 000 et 4 485 000 francs. Quant au planning, toutes les mises en production seront calquées sur des fréquences trisannuelles, et tous les autres thèmes seront greffés sur cette fréquence. Les thèmes 1, 3, 4 et 5 seront traités sur la durée, mais le thème 2, soit les nouvelles e-démarches, sera mis en place sur les deux premières années afin de répondre aux attentes des utilisateurs. Au niveau des coûts, un montant d'investissement plus important en 2026 est à constater, car l'obsolescence des écrans de la solution utilisée par les collaborateurs de l'office sera traitée.

Le retour sur investissement est d'ordre qualitatif, car l'office des poursuites est pionnier dans les e-démarches. De plus, aucun autre canton ne propose d'espace créancier et débiteur. D'autres retours touchent à la transparence de l'administration, le traitement de l'obsolescence, et à la possibilité de communication mobile. Il s'agit aussi de répondre aux attentes du personnel de l'OCF. L'office s'engage également sur des bénéfices quantitatifs ; il produit actuellement 550 000 documents, et ce montant peut être substantiellement réduit au travers du réseau E-LP, ce qui générera une économie. De plus, les créanciers n'auront plus à payer les frais d'affranchissement.

Un commissaire S se réfère à la récente modification légale touchant les créanciers de droit public, qui pourront désormais agir par voie de faillite et non plus par voie de saisie. Dans le calendrier du projet, l'espace débiteur est

prévu pour fin 2026, mais la modification légale est une cause de grande appréhension, et une croissance importante des requêtes peut être envisagée. Il demande si le décalage entre la modification et l'introduction de l'espace débiteur/créancier suscite un stress pour l'office.

Il lui est répondu que la modification légale aura des conséquences sur l'office des faillites. L'office des poursuites devra cependant fixer la voie de saisie ou de faillite. Auparavant, pour une société, la voie de saisie était toujours empruntée. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, il faudra vérifier si la personne est inscrite au registre du commerce, et dans ce cas il s'agira de la voie de faillite. Dans le cas contraire, la voie de saisie sera appliquée.

A propos des collaborateurs externes, il n'existe pas de postes pour engager des collaborateurs qui interviennent sur le système d'information. 5 collaborateurs internes existants vont venir travailler en investissement pour le montant noté. Les collaborateurs externes sont en contrat à durée limitée, et il est difficile de trouver des candidats.

Par ailleurs, les coûts de fonctionnement liés sont déjà inclus dans les budgets existants. Concernant les coûts induits supplémentaires pour l'OCSIN, il y a les intérêts et amortissements ainsi que l'achat de licences et de matériel. L'office dépense déjà 1 million par an en frais de fonctionnement du système d'information. Les nouvelles e-démarches provoqueront l'augmentation des coûts de fonctionnement liés, à hauteur d'un ETP nécessaire à partir de 2028.

### **Discussion et vote**

Un commissaire PLR constate que l'office des poursuites et des faillites a fait l'objet de beaucoup de plaintes, et qu'il s'agit désormais de lui donner les moyens de poursuivre son évolution et d'aller au bout de la démarche. L'Etat doit pouvoir faire son travail et composer avec les évolutions législatives. La commission se doit donc de voter le crédit. On l'approuve.

### **Votes**

#### *1<sup>er</sup> débat*

La présidente met aux voix l'entrée en matière du PL 13556 :

Oui : 15 (3 S, 2 Ve, 1 LJS, 1 LC, 2 MCG, 4 PLR, 2 UDC)

Non : –

Abstentions : –

*L'entrée en matière est acceptée à l'unanimité.*

**2<sup>e</sup> débat**

Le président procède au vote du 2<sup>e</sup> débat :

Art. 1	pas d'opposition, adopté
Art. 2	pas d'opposition, adopté
Art. 3	pas d'opposition, adopté
Art. 4	pas d'opposition, adopté
Art. 5	pas d'opposition, adopté

**3<sup>e</sup> débat**

La présidente met aux voix le PL 13556 :

Oui :	15 (3 S, 2 Ve, 1 LJS, 1 LC, 2 MCG, 4 PLR, 2 UDC)
Non :	—
Abstentions :	—

***Le PL 13566 est accepté à l'unanimité.***

La catégorie IV est décidée. Au vu de ce qui précède, la commission vous recommande d'accepter ce projet de loi.