



Date de dépôt : 18 juillet 2022

Rapport

de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 6 400 000 francs afin de faciliter les interactions avec l'administration fiscale cantonale (AFC)

Rapport de Jacques Béné (page 3)

Projet de loi (13067-A)

ouvrant un crédit d'investissement de 6 400 000 francs afin de faciliter les interactions avec l'administration fiscale cantonale (AFC)

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

Art. 1 Crédit d'investissement

Un crédit global de 6 400 000 francs (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat afin de disposer de services toujours plus simples et ergonomiques pour les contribuables, facilitant leurs interactions avec l'administration fiscale cantonale (AFC).

Art. 2 Planification financière

¹ Ce crédit d'investissement est ouvert dès 2022. Il est inscrit sous la politique publique I – Impôts et finances (rubrique 0615-5060 « Equipements informatiques » et rubrique 0615-5200 « Logiciels et applications »).

² L'exécution de ce crédit est 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

¹ 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.

² 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 Jacques Béné

La commission des travaux s'est réunie le 28 juin 2022, sous la présidence de M^{me} Nicole Valiquer Grecuccio, pour traiter de ce projet de loi.

La commission a pu bénéficier des compétences de M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique, SGGC, et de M. Matthias Bapst, responsable du budget des investissements, DF.

Les procès-verbaux ont été tenus par M^{me} Garance Sallin.

Qu'ils soient tous remerciés pour leur contribution aux travaux de la commission.

Présentation par le département des finances (voir annexe)

M^{me} Charlotte Climonet, directrice générale de l'AFC, DF

M. Nicolas Roth, directeur DOSIL, DF

M. Eric Favre, directeur général de l'OCSIN, DF

M^{me} Climonet explique que ce PL concerne un certain nombre d'investissements proposés pour l'administration fiscale cantonale (AFC). La mission de celle-ci est de taxer et percevoir les impôts dans le canton de Genève. Cela représente 12,8 milliards d'impôts collectés par 7 directions différentes, 616 employés. Il y a environ 533 000 contribuables (personnes morales, sociétés et personnes physiques). L'AFC gère environ 550 000 appels téléphoniques, 760 000 courriers reçus, 102 000 personnes venant au guichet par année et 180 000 personnes inscrites aux prestations e-démarches. En termes de qualité, il y a un taux de réponse au téléphone de 94%. Un autre indicateur est le temps moyen de traitement des déclarations fiscales en 2021 : 37 jours en moyenne, qui est un chiffre extrêmement bas et qui vise principalement les déclarations simples. Le PL présenté aujourd'hui est le fruit de la volonté de définir un certain nombre de prestations qui pourraient être améliorées pour le contribuable, tant en termes de processus interne qu'à l'externe pour améliorer l'efficacité.

Dans ce contexte, ils ont lancé la Vision AFC 2026, avec plusieurs projets à objectif à court terme de 5 ans. Ils ont engagé des réflexions collégiales avec les différents collaborateurs et ont abouti à 14 projets. Certains ont des répercussions informatiques, d'où le PL présenté aujourd'hui. **La stratégie est d'améliorer les prestations numériques pour les contribuables, pour simplifier l'accès aux prestations.** Pour l'AFC, cela représente un gain de temps qui peut être dédié à des personnes qui n'auraient pas accès à ces

prestations digitales. Dans le cadre de ces réflexions, ils ont identifié plusieurs valeurs qu'ils souhaitent véhiculer : l'accessibilité (guichet virtuel), une administration pédagogique et préventive (déclaration plus simple et ergonomique, ainsi que cibler des contribuables, notamment faire une sensibilisation au niveau des jeunes qui atteignent la majorité, afin qu'ils apprennent à remplir leur déclaration fiscale et les sensibiliser au rôle de l'impôt). Une autre valeur est celle de l'administration bienveillante, en adaptant les courriers considérés souvent comme trop compliqués, en utilisant une méthode facile à lire et facile à écrire. Concernant l'efficacité, les déclarations complexes mettent beaucoup plus de temps à être traitées que les 37 jours en moyenne évoqués : c'est un petit pourcentage, mais il a un fort impact sur le contribuable et pour l'image de l'AFC. L'idée est d'avoir une organisation transversale et flexible, avec la volonté d'être plus polyvalent pour le contribuable, ainsi qu'une organisation innovante.

M. Roth explique que les axes évoqués par M^{me} Climonet se retrouvent dans le système d'information. Sur la gauche (voir annexe, p. 4), on trouve le front office, avec toutes les e-démarches à disposition (une vingtaine de prestations). Ils souhaitent qu'il y ait la meilleure ergonomie possible malgré la richesse des informations disponibles. Sur la droite, on trouve tout ce qui est accessible aux percepteurs de l'AFC. C'est une interface de travail. Il y a déjà un financement, dans un autre PL, pour toute cette partie back office. Le présent projet vise à financer la partie à gauche, « front office ». Il y a 7 objectifs principaux autour du PL. Le premier est de disposer d'une déclaration d'impôt simple et intuitive. Actuellement, peu importe le contexte, le contribuable se retrouve face à une multiplicité de champs à compléter, ce qui est long et fastidieux. L'idée est de tenir compte des différentes thématiques de vie : par exemple, si on est étudiant, on a une déclaration relativement simple. Ils ont regardé ce qui se faisait dans d'autres cantons et il n'y avait pas grand-chose de mieux ; en revanche, ils souhaiteraient s'inspirer du type de déclaration du Québec, qui résonne le plus avec leurs attentes. C'est une déclaration beaucoup plus simple et ergonomique. Ils souhaitent travailler beaucoup plus main dans la main avec les utilisateurs pour mettre en place une déclaration qui réponde à leurs attentes.

Cela se fait à travers un visuel simple, en mettant à disposition les données taxées, en donnant la possibilité de choisir ses rubriques et d'avoir une aide en ligne augmentée. Passer ainsi d'une déclaration assez terne à une déclaration beaucoup plus innovante est un des grands volets de ce PL. Un autre volet est de passer à l'ère du smartphone. Actuellement, l'interface n'est pas du tout adaptée à l'écran d'un smartphone, c'est exactement la

même que sur ordinateur. Le projet vise à adapter la déclaration en ligne et à y ajouter la possibilité de scanner les justificatifs. C'est déjà en place à Berne. Cela permettra de prendre en photo les justificatifs, qui seront mémorisés et qui reviendront automatiquement au moment de remplir la déclaration. Il y aura aussi un rappel des échéances afin de clarifier les grands jalons nécessaires. Cela comprend aussi une messagerie sécurisée, comme c'est déjà le cas, mais l'idée est de l'avoir aussi à travers un smartphone. L'idée est de faire passer les e-démarches dans un portail ergonomique promu par l'OCSIN. Non seulement on aura accès aux documents ayant trait à la fiscalité, mais aussi, à terme, à tous les autres services de l'Etat. Il y aura la possibilité d'être en mode zéro papier, et d'ainsi être notifié uniquement par un SMS ou un e-mail, sans recevoir de courrier papier. Le PL vise aussi à l'amélioration de certains composants. Par exemple, actuellement, on demande chaque année aux contribuables s'ils ont des enfants, leur âge, etc.

L'idée est maintenant d'apporter des modifications afin que toutes ces informations soient stockées : cela permet d'éviter de poser chaque année les mêmes questions, mais aussi de capitaliser sur ces informations pour que, lorsque l'enfant arrive à majorité, on puisse lui proposer des services qui l'accompagneront au mieux dans les nouvelles démarches à suivre. Ils vont procéder à une amélioration des courriers envoyés, qui sont actuellement assez compliqués et peu accessibles. Un comité de lecture composé de personnes néophytes en la matière va relire les modèles de courriers et les adapter à cette nouvelle façon de rédiger.

M^{me} Climonet ajoute que le projet est aussi d'avoir une déclaration plus simple pour les indépendants. Ils auront une annexe adaptée à leur situation particulière. Aujourd'hui, les indépendants doivent remplir plusieurs feuilles différentes pour la déclaration fiscale, qui se chevauchent. Cela conduit à une situation difficile pour l'indépendant et pour l'AFC. La déclaration actuelle ne permet pas une estimation de l'impôt très juste, car elle ne prend pas une répartition intercommunale ou intercantonale. L'idée est de simplifier et qu'il y ait une annexe pour les indépendants où tous les actifs commerciaux peuvent être reportés correctement.

M. Roth explique qu'il est aussi prévu un portail notaire. Ils ont eu plusieurs séances avec la Chambre des notaires, qui est en train de s'informatiser. Les échanges avec les notaires représentent environ 20 000 documents par an. L'idée est que les échanges soient automatisés. Si le Grand Conseil accorde ce crédit, ils vont commencer avec les enregistrements, puis les successions. Une part du PL est prévue pour les bonnes idées des contribuables qui font consensus. Le PL demande un crédit de 6,4 millions de francs, qui se décompose ainsi : 1,2 million pour la

nouvelle déclaration, 700 000 francs pour l'offre mobile, 1,1 million pour l'espace numérique, 1,3 million pour l'amélioration de certains composants, 1 million pour les améliorations pour les indépendants, 600 000 francs pour le portail notaire, et 500 000 francs pour les bonnes idées des contribuables. Ces chiffres ont une relative sécurité, car cela fait longtemps qu'ils travaillent avec l'OCSIN et une livraison a lieu tous les 4 mois, ce qui évite les effets de tunnel et diminue largement les risques de projet.

M. Favre explique que, comme avec chaque projet d'informatique, il y a la part d'investissement, puis les charges de fonctionnement induites et les charges de fonctionnement liées. Les charges induites sont indiquées dans l'exposé des motifs ; elles viennent après la mise en service de l'actif et sont par exemple des charges d'exploitation et de maintenance. Les charges liées sont dans les coûts du projet, mais ne peuvent pas être activées et pas être imputées sur le crédit d'investissement. Désormais, pour tous les investissements de l'Etat, les charges liées seront imputées sur l'investissement et non plus sur le fonctionnement. Ainsi à l'avenir, il n'y aura plus la rubrique charges liées ; les dépenses d'investissement les comprendront d'office. Cela a l'avantage d'apporter plus de transparence et de lisibilité aux crédits d'investissement, ainsi que plus de simplicité de gestion, car il n'y aura pas toute cette gymnastique comptable à faire pour savoir si l'on peut activer ou non une charge.

M. Bapst indique que le Conseil d'Etat a validé la modification du manuel comptable lors de sa séance du 22 juin dernier. Le nouveau manuel comptable entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Si la commission est intéressée, le DF vient volontiers présenter cette modification. Les charges pourront potentiellement être activées un peu plus tôt que précédemment. Cela respecte les normes comptables IPSAS.

M. Favre explique que ce PL a été déposé avant la modification du manuel comptable. L'idée n'est pas de revenir devant la commission pour chaque projet voté auparavant, mais d'arriver avec un train de demandes de crédits supplémentaires. Les charges de fonctionnement seront ajustées en compensation. Le PDI qui vient d'être approuvé par le Conseil d'Etat a été adopté sans modifier l'enveloppe globale.

M. Roth précise qu'il y a un retour sur investissement avec ce PL. **L'AFC s'engage à une économie de 6 ETP à l'issue du projet.** Cela est basé sur le fait qu'il y aura sans doute plus d'utilisateurs des e-démarches, ce qui réduira la charge de travail au niveau de l'AFC. **En revanche, l'OCSIN aura besoin d'une ressource complémentaire, vu qu'il y aura plus d'informatique. L'économie nette est donc de 5 ETP.** Il précise que la presse s'est déjà saisie du sujet de la modification de la déclaration, comme le mentionne un

article mettant en avant que ce serait une bonne chose que cette déclaration soit simplifiée.

Un député (S) comprend que ce PL n'inclut pas de nouvelle prestation concernant les personnes morales.

M. Roth le confirme. Ils ont considéré que les personnes morales étaient une population d'experts, et qu'il n'y avait pas de levier substantiel identifié pour modifier leur déclaration. Cependant, si dans la concertation qu'ils vont mener, les personnes morales mettent en exergue une avancée substantielle qui pourrait être faite, ils l'envisageront.

Un député (S) évoque le décalage qu'il pourra y avoir au niveau de l'interface entre une application très bien développée dans un univers propre et l'univers e-démarches qui est assez aride, car présent depuis 2010. Ce décalage peut être dur à apprivoiser et peut assez vite dissuader les utilisateurs, qui ont moins l'habitude de ces démarches.

M. Roth répond qu'il est actuellement compliqué pour l'utilisateur de s'y retrouver parmi les différentes couches des e-démarches. C'est pour cette raison qu'il y a le nouvel espace numérique usager, qui va être largement simplifié et réfléchi avec les personnes physiques. Un ergonomiste a dessiné l'interface, avec la présence de personnes physiques. Actuellement, ils ne peuvent que le rejoindre sur ce constat, et c'est pourquoi ils ont besoin de ce financement pour permettre cette amélioration.

Un député (S) comprend qu'une fois connecté comme personne physique sur e-démarches, on a ensuite un point d'entrée identifiable AFC puis on entre dans un univers AFC propre, dans le cadre duquel on a accès à toutes les prestations.

M. Roth répond par l'affirmative. L'idée est qu'il y ait un accent sur les prestations utilisées par l'usager. Au départ il y a la fiscalité, puis d'autres services de l'Etat. Toutes les prestations qui s'offrent à l'utilisateur seront là, et apparaîtront triées, sélectionnées en fonction de l'usage qui en est fait, et non pêle-mêle.

Un député (S) comprend que, pendant un temps, l'ancien univers archaïque va encore demeurer. Le PL ne revoit pas l'interface d'accueil de e-démarches.

M. Favre répond qu'ils ont répertorié l'ensemble des prestations de l'administration cantonale, qu'elles soient numériques ou pas, en identifiant lesquelles devraient faire l'objet d'e-démarches. L'idée est d'accélérer cette production et cela passe par le portail d'espace numérique de l'usager. C'est la concrétisation de la loi sur l'administration en ligne, entrée en vigueur en 2019. Cette loi vise à ce que l'usager soit face à un environnement propre et

non à la complexité de l'administration. Par exemple, les barres de côté actuelles, avec un vocabulaire assez hermétique, seront à terme vouées à disparaître.

Un député (EAG) explique qu'il a souvent rempli des déclarations d'impôts pour des gens qui ne pouvaient pas le faire, notamment des récupérations d'impôt à la source. Concernant le PL, il a le sentiment que le travail de l'AFC est remis au citoyen, de la même manière que les supermarchés ont remis le travail de caisse aux clients. Il trouve que le projet constitue une amélioration de la prestation, mais demande s'ils ont le sentiment de déléguer au citoyen le travail de l'administration.

M^{me} Climonet répond qu'ils ont commencé par faire une enquête de satisfaction, en se retournant vers les contribuables pour savoir ce qu'ils pensent des prestations de l'AFC et voir quelles sont les pistes d'amélioration. Ils ont pu voir que les contribuables sont assez satisfaits de l'AFC d'une manière générale. Il n'y a donc pas vraiment ce ressenti. Leur idée est que donner plus de « travail » au contribuable est aussi une manière d'avoir pour lui quelque chose de plus juste et de plus précis.

Un député (EAG) demande combien de postes de travail ils ont économisés avec le système actuel.

M. Roth répond que cela représente près de 15 postes. C'est un chiffre important, mais ce n'est pas non plus énorme. Avant, le contribuable remplissait une version papier, mais il devait aussi faire les calculs, etc. L'idée est de lui faciliter le travail : **on ne délègue pas toute la charge de l'AFC sur le contribuable, mais on essaie de lui faciliter le travail, et si possible lui faire économiser le recours à une fiduciaire.** Derrière, il y a tout un travail de taxation et de vérification : il y a un regard systématique pour vérifier que la déclaration soit bien renseignée. Les postes économisés étaient surtout des postes où les gens ressaisissaient les données reçues.

Un député (EAG) demande s'ils ont constaté une augmentation ou une diminution des fiduciaires. Il attire l'attention sur la réalité de la fracture numérique.

M. Roth répond que la part de marché des fiduciaires est de l'ordre de 40%. Maintenant, on remarque une diminution des personnes qui passent par le biais d'une fiduciaire. Il précise que l'AFC est sensible à la cyber-inclusion. Il y a des expériences faites avec l'Hospice général pour faire venir les personnes les plus en marge du numérique et les aider à déclarer. Ils se doivent de répondre aux besoins de toute la population : il y a une demande pour plus de numérique, mais il faut aussi tenir compte des

personnes qui n'ont pas ces compétences. Au niveau sociétal, il y a une diminution des déclarations papier.

M^{me} Climonet précise qu'il y a environ 10% de déclarations papier. C'est déjà un nombre assez élevé, car il est plus simple de passer par l'informatique. Ils respectent la fracture numérique, et ce n'est donc pas un objectif d'avoir 0% de déclaration papier.

Un député (EAG) a un doute sur le concept sur téléphone portable. On ne remplit pas sa déclaration dans le bus. C'est une démarche sérieuse qui nécessite de se poser devant un bureau, etc.

M. Roth répond que tout dépend du type de déclaration. Si on est étudiant et qu'on a une déclaration très simple, une déclaration depuis le smartphone, avec le nouveau modèle qui est prévu, pourrait suffire et amener plus de jeunes à remplir leur déclaration. Cela leur éviterait de rentrer dans une spirale où les taxations d'office s'enchaînent, ce qui conduit au surendettement des jeunes.

M^{me} Climonet ajoute qu'il y a une réelle demande. Pour les assurances-maladie, il y a la possibilité de scanner très facilement un document. Cela peut se faire aussi en complément : on scanne depuis le smartphone, mais rien n'empêche de remplir ensuite la déclaration sur ordinateur.

M. Favre rappelle, concernant la fracture numérique, que l'art. 4 de la loi sur l'administration en ligne précise que l'accès aux prestations en ligne est facultatif. L'administration se doit de fournir des prestations de guichet.

Un député (PLR) salue la transparence de ce projet et l'économie sur les ETP. Il comprend que **c'est un projet qui permet, sans tenir compte des intérêts et amortissements, d'économiser 300 000 francs par année.**

M^{me} Climonet le confirme.

Un député (Ve) demande comment a été constitué le panel de personnes physiques consultées.

M. Roth répond que, dans le cadre de l'enquête de satisfaction, ils demandaient par exemple à l'issue du questionnaire si les personnes pouvaient accorder un peu plus de temps pour répondre à cette consultation. Il était précisé que cela se faisait bénévolement. De plus, via leur stand aux Automnales, ils ont pu être en contact avec 15 personnes qui étaient intéressées spontanément à participer à l'amélioration du système. Ils essaient d'avoir un échantillon assez représentatif en termes d'âge, de sexe, de catégorie socio-professionnelle...

Un député (Ve) demande si c'est un panel fixe qui est consulté.

M. Favre répond qu'il y a deux panels : celui de l'AFC, et celui de l'OCSIN, avec une enquête tous les 3 ans. Ils procèdent de la même manière.

M^{me} Climonet précise qu'ils sont en collaboration avec Genève Lab qui demande sur le site internet de l'Etat si l'on est intéressé à participer à l'amélioration des prestations.

Un député (Ve) demande si les 5 ETP économisés correspondent à des postes non renouvelés ou si ce sont des réaffectations.

M. Roth répond que c'est une vraie économie, il n'y a pas de réaffectation. A l'issue du PL, il y aura 5 ETP de moins. Ils le démontreront dans le PL de bouclage. Cependant, s'il y a une croissance de dossiers, cela passe aussi par des investissements complémentaires.

M^{me} Climonet précise que l'administration essaie toujours de rationaliser les processus sans pour autant licencier des personnes. Certains postes ne seront pas réaffectés et il y aura une gestion souple au sein de l'AFC.

Un député (PLR) demande s'il y a eu une consultation des autres entités de services informatiques (Ville de Genève et ACG).

M. Favre répond qu'actuellement, l'organisation des e-démarches est le reflet de l'organisation de l'Etat, soit extrêmement cloisonnée, et il est difficile de s'y retrouver si on ne sait pas précisément vers quel office se tourner. Les développements plus récents sont faits avec une nouvelle ergonomie, en associant les usagers. Il y a aussi ce projet d'espace numérique de l'utilisateur. Ils reviendront avec un crédit d'investissement qui pourra répondre à cette intention. Le PL de l'AFC en est le commencement ; l'AFC sera la première à disposer de cet espace numérique, qui est appelé ensuite à regrouper l'ensemble des démarches. Concernant la collaboration avec les autres entités, depuis quelques années, les collectivités publiques sont fédérées, y compris avec des entités parapubliques. Lui-même préside cette entité et des travaux sont menés collectivement. Les travaux de ces dernières années portaient surtout sur la sécurité. Le canton de Genève n'a pas eu les mêmes problèmes que celui de Vaud notamment, car il y a cette fédération, qui amène de l'entraide et des échanges d'informations. Pour l'administration en ligne, il y a des initiatives notamment pour la création des comptes, décentralisée dans les communes, avec l'autorisation des maires et de l'ACG. A chaque fois que cela est possible, ils travaillent ensemble.

Votes

1^{er} débat

Vote sur l'entrée en matière du PL 13067 :

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 3 PLR, 1 UDC, 2 MCG)

Non : –

Abstentions : –

L'entrée en matière du PL 13067 est acceptée.

2^e débat

Titre et préambule pas d'opposition, adopté

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^e débat

Vote d'ensemble du PL 13067 :

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 3 PLR, 1 UDC, 2 MCG)

Non : –

Abstentions : –

Le PL 13067 est accepté.

Conclusions

La commission salue la transparence et la précision des explications données par le département des finances.

La stratégie est d'améliorer les prestations numériques pour les contribuables, pour simplifier l'accès aux prestations et la commission s'en félicite. Ce d'autant plus que pour une fois ce projet va permettre d'économiser 300 000 francs (hors intérêts et amortissement) annuellement à terme. Il faut souligner ce retour sur investissement trop souvent inexistant dans les projets de lois d'investissement.

L'unanimité de la commission vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à accepter ce projet de loi.

Catégorie de débat préavisée : III (Extraits)

PL 13067 ouvrant un crédit d'investissement de 6 400 000 francs afin de faciliter les interactions avec l'administration fiscale cantonale (AFC)

Commission des travaux
28 juin 2022



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Département des finances et des ressources humaines

04.07.2022 - Page 1

L'AFC en chiffres en 2021

7 directions **616** employés

548'000 appels de taux de réponse **94.5%**

102'000 visiteurs aux guichets **5** minutes d'attente

533'000 contribuables

760'000 courriers reçus **7 Mio** pages scannées

182'000 inscrits aux e-démarches fiscales **600'000** démarches fiscales en ligne

320'000 personnes physiques **38'000** personnes morales **175'000** imposés à la source

37 jours en moyenne pour établir une taxation

12.8 Mia d'impôts collectés



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Département des finances et des ressources humaines

04.07.2022 - Page 2

VISION AFC 2026

La vision 2026 projette l'administration fiscale cantonale dans les années à venir.

Elle s'inscrit dans une volonté d'anticipation et fixe les objectifs nécessaires à l'amélioration de son organisation et des prestations au public.

Issue d'une réflexion collégiale interne menée par une septuagaine de collaborateurs-trices, les projets qui en découlent seront mis en œuvre dans une dynamique positive et participative.

Une administration qui offre le meilleur service au public grâce à son professionnalisme tant technique qu'humain.
Une administration innovante et flexible dans des conditions de travail stimulantes.

14 projets collaboratifs de transformation de l'organisation

Axe 1, à l'externe : l'AFC au service du public

Thème 1 : Une administration accessible

Thème 2 : Une administration pédagogique et préventive

Thème 3 : Une administration bienveillante

Thème 4 : Une administration efficiente

Axe 2, à l'interne : l'AFC flexible et innovante

Thème 1 : Une organisation transversale et flexible

Thème 2 : Une organisation innovante



Département des finances et des ressources humaines

Représentation synthétique du système d'information de l'AFC



Orienté Contribuable

20 prestations en ligne

Orienté Collaborateur

26 modules
Dématérialisation complète
Outils de pilotage

Projet de loi 13067 ouvrant un crédit d'investissement de 6 400 000 francs afin de faciliter les interactions avec l'administration fiscale cantonale (AFC)

Loi 12623 ouvrant un crédit d'investissement de 11 800 000 francs pour l'évolution du système d'information et de communication fiscal de 2020 à 2024



Département des finances et des ressources humaines

Les objectifs du PL 13067

Cet important système d'information doit évoluer selon 7 axes :

- La **refonte de l'outil de déclaration** mis à disposition des personnes physiques (remplacement de GeTax notamment),
- La mise à disposition d'une **offre mobile** intégrant les démarches en ligne en y incluant une messagerie sécurisée ou des guichets virtuels,
- La migration de l'ensemble des services en ligne actuellement offerts vers le **nouveau portail** (espace numérique usager) simple, ergonomique et hautement sécurisé comprenant la notification des documents par voie électronique avec la mise à disposition d'un dossier fiscal complet avec le concours des fiduciaires et mandataires,
- L'**amélioration de certains composants** du système d'informations de l'AFC afin d'éviter la sollicitation d'informations déjà connues par d'autres offices de l'administration,
- Une nécessaire mise à niveau de la qualité des **prestations en ligne** concernant la **taxation des indépendants** et la taxation des promoteurs immobiliers, des remises de commerce et des agriculteurs (PIRCA),
- La mise en place d'un **portail avec les notaires** afin de faciliter des interactions nombreuses avec un partenaire de confiance,
- La possibilité laissée aux **contribuables** de proposer des services nouveaux à forte valeur ajoutée.



Une déclaration d'impôt simple et intuitive

The screenshot shows a user interface for an online tax declaration. The top navigation bar includes the user's name 'TESTE OSARDO' and the year '2021'. The main content area is divided into several sections:

- RECAPITULATION ANNUELLE**: A summary table with columns for 'Partenaires ICC', 'Revenu ICC', and 'Revenu IPD'. It includes sub-sections for 'IMMOBILES OCCUPÉS PAR LE PROPRIÉTAIRE, LOCATIFS' and 'IMMOBILES COMMERCIAUX, ÉPARGNE LOGEMENT PPE ET HLM'.
- Observations**: A section for providing observations on the data.
- Navigation**: A sidebar on the left with icons for different parts of the declaration process.

Thématique de vie

Visuel simple

Initialisation avec des données taxées de l'année précédente

Choix des rubriques

Aide en ligne augmentée

Tell us about you - we'll recommend the right tax solution

Exemple du Québec



La mise en œuvre d'une application fiscale



Déclaration
Rappel des échéances
Scan des pièces justificatives
Messagerie sécurisée



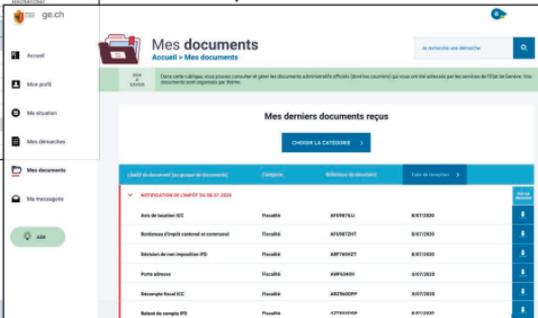
Département des finances et des ressources humaines

04.07.2022 - Page 7

Un portail ergonomique ouvert à toutes les offices



Liabilité
Multi-métiers
Possibilité zéro papier
Plateforme technologique évolutive compatible avec la LAeL



04.07.2022 - Page 8

Un portail Notaire

La Chambre des notaires de Genève souhaite se doter d'une solution informatique disponible pour tous les notaires.

De nombreux échanges ont permis de décrire précisément les documents pouvant automatiquement transiter entre les notaires et l'AFC (enregistrement, successions,...)

La limitation de la manipulation du papier évite des erreurs et réduit les coûts.



Une part réservée aux idées des contribuables

Les suggestions des contribuables sont essentielles.

Ce projet de loi prévoit une part réservée d'investissement pour les bonnes idées qui font consensus.

La remontée des bonnes idées peut se faire via différents canaux :

- Les outils mis à disposition
- L'intégration des contribuables dans les groupes de réflexion de l'AFC



Détail des coûts complets

	Investissement (en francs)
Un outil de déclaration	1 200 000
Une offre mobile	700 000
Un espace numérique usager complété	1 100 000
Une amélioration de certains composants	1 300 000
Des améliorations pour les indépendants	1 000 000
Un portail pour les notaires	600 000
Des évolutions issues des contribuables	500 000
Total	6 400 000

En milliers de francs	2022	2023	2024	2025	2026	Total	Total %
Investissement	735	1 789	1 729	1 490	657	6 400	100%
Collaborateurs internes	287	497	585	600	427	2 396	37%
Collaborateurs externes	443	1 282	1 134	880	225	3 964	62%
Licences et matériel	5	10	10	10	5	40	1%

Charges de fonctionnement liées (en milliers de francs)	Budget	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
Charges personnel AFC <i>(nature 10)</i>	Existant	60	140	140	140	60	540
Charges personnel DOSIL <i>(nature 10)</i>	Existant	30	80	80	80	30	300
Charges personnel OCSIN <i>(nature 10)</i>	Existant	63	119	135	112	73	502
Prestations de tiers OCSIN <i>(nature 11)</i>	Supplémentaire	69	205	181	169	34	658
TOTAL		222	544	536	501	197	2 000

Charges de fonctionnement induit supplémentaires (en milliers de francs)	2023	2024	2025	2026	2027	Années suivantes
Matériel et licences OCSIN <i>(nature 11)</i>	6	11	15	38	38	38
Charges personnel OCSIN <i>(nature 10)</i>	0	153	153	153	153	153
Charges personnel AFC <i>(nature 10)</i>	0	0	0	0	-720	-720
Prestations de tiers OCSIN <i>(nature 11)</i>	67	70	176	195	136	39
Intérêts et amortissements <i>(nature 13 et 14)</i>	130	379	618	817	898	898
Total	203	613	962	1 203	505	408



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENÈVE

04.07.2022 - 108

Département des finances et des ressources humaines

04.07.2022 - Page 13

Le retour sur investissement

L'AFC s'engage à une économie de 6 ETP à l'issue du projet.

L'OCSIN a besoin d'une ressource complémentaire.

Le solde net est donc une économie de 5 ETP.



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENÈVE

04.07.2022 - 108

Département des finances et des ressources humaines

04.07.2022 - Page 14

La presse en parle déjà...

