

**Réponse du Conseil administratif du 26 juillet 2023 à la question écrite du 2 novembre 2022 de M. Vincent Milliard: «Quel est le coût des paiements dématérialisés pour la Ville?»**

*TEXTE DE LA QUESTION*

De plus en plus, les solutions de paiement dématérialisé se multiplient. Si ces services offrent des facilités d'usage non négligeables (et permettent un meilleur suivi comptable), elles n'en représentent pas moins un certain nombre d'inconvénients. En effet, la location des terminaux et les frais liés aux différents services proposés (pourcentage pris sur chaque transaction) peuvent représenter des frais importants. Cela est d'autant plus vrai pour les petits commerces qui doivent, souvent, supporter ces coûts. Or, la dématérialisation des solutions de paiement ne fait, aujourd'hui, quasiment plus débat, alors même qu'elle pose question pour différents acteurs (petits commerces, personnes maîtrisant mal les nouvelles technologies ou n'ayant pas de carte de crédit).

Récemment, un article de la *Tribune de Genève*<sup>1</sup> revenait sur les commissions prélevées par les nouvelles cartes «Debit». Plusieurs politiciens et politiciennes ont dénoncé l'opacité du système actuel.

Les questions qui se posent sont donc les suivantes:

- la Ville a-t-elle connaissance du montant total des coûts (location des machines, montant fixe et pourcentage sur les transactions) qu'elle paie pour ces solutions de paiement dématérialisé dans les différents services offerts à la population?
- la Ville a-t-elle une stratégie pour limiter ces coûts?

*RÉPONSE DU CONSEIL ADMINISTRATIF*

En 2022, la Ville de Genève a effectué un chiffre d'affaires de paiements dématérialisés à hauteur de 6,37 millions de francs, le tiers via des ventes en ligne.

Pour permettre des paiements dématérialisés, la Ville de Genève a acquis des terminaux électroniques de paiement (TPE) et exploite des modules de paiement pour ses boutiques en ligne. La valeur d'achat de l'ensemble des appareils actifs à fin 2022 se chiffre à près de 76 000 francs, frais d'installation compris.

Le coût global de la maintenance des TPE (hors horodateurs susmentionnés) a représenté 18 000 francs en 2022. Les modules permettant le paiement dans les

---

<sup>1</sup> «Les nouvelles cartes de débit fâchent les PME», *Tribune de Genève*, 2 octobre 2022. En ligne: <https://www.tdg.ch/les-nouvelles-cartes-de-debit-fachent-les-pme-331581271508> (consulté le 2 novembre 2022)

boutiques en ligne, outils de gestion compris, ont, quant à eux, été facturés à la Ville de Genève à hauteur de 15 000 francs.

En sus, chaque transaction est soumise à des frais pouvant varier d'un client à un autre et sont connus précisément après encaissement du paiement. Ces frais sont prélevés sur les fonds transférés avant ou après leur encaissement.

Les frais de transaction de paiement dématérialisés ont constitué en 2022 des charges financières pour la Ville de Genève à hauteur de 1,27% du chiffre d'affaires annuel correspondant aux points de vente physiques et à hauteur de 1,60% du chiffre d'affaires annuel correspondant aux boutiques en ligne, soit respectivement 54 000 et 34 000 francs.

Avec un objectif autant de standardisation des moyens techniques et des flux électroniques de paiement que d'optimisation des conditions contractuelles des différents prestataires, la Direction financière, en collaboration avec la Direction des Systèmes d'information et de communication, a entrepris dès 2016 un profond travail de centralisation et de refonte des contrats de systèmes d'encaissement, corollaire de l'entrée en vigueur de la directive générale relative à la gestion de la trésorerie.

Les conditions contractuelles hétérogènes initialement négociées par les services de l'administration ont été regroupées au sein d'un contrat unique, au terme d'une mise en concurrence des trois acquéreurs présents sur le marché suisse à l'époque.

Un contrat de base a été signé en octobre 2017, qui aura permis tant l'uniformisation des flux financiers pour toutes les entités administratives de la Ville que l'obtention de conditions bien plus avantageuses qu'auparavant.

Toutefois, au regard d'un chiffre d'affaires global en 2022 de 6,37 millions de francs réparti entre de multiples sites et prestataires, la marge de manœuvre offerte à la Ville en termes de négociation des conditions contractuelles demeure toute relative, en comparaison de grandes enseignes commerciales.

Certains outils métier choisis par l'administration peuvent nécessiter des adaptations techniques lourdes afin de se conformer au standard défini, ce qui justifie, dans certains cas précis, l'acceptation de partenaires spécifiques à des fins d'efficacité.

Nous estimons cependant qu'il relève de la responsabilité d'une administration publique de l'envergure de la Ville de Genève d'offrir des moyens de paiement adaptés afin d'assurer à nos usagers et usagères le plus grand confort dans l'accès à nos prestations et de s'inscrire dans une politique affichée de transition numérique.

Au nom du Conseil administratif

Le secrétaire général:  
*Gionata Piero Buzzini*

Le maire:  
*Alfonso Gomez*