

Date de dépôt: 27 janvier 2005

Messagerie

**Rapport du Conseil d'Etat
au Grand Conseil sur la motion de MM. Pierre Kunz, Thomas
Büchi et Bernard Lescaze concernant l'ouverture prolongée des
administrations publiques dans le canton**

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 25 mars 1994, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une motion qui a la teneur suivante :

Le Grand Conseil considérant :

- *l'introduction prochaine, une fois par semaine, d'une ouverture prolongée jusqu'à 20 h des commerces genevois ;*
- *la nécessité de redonner vie et activité au centre et à d'autres quartiers de la ville ;*
- *les difficultés d'une part croissante de la population de se libérer pendant les heures actuelles d'ouverture des administrations publiques ;*

invite le Conseil d'Etat

- *à étudier l'opportunité et la faisabilité de l'ouverture prolongée jusqu'à 20 h, un jour par semaine, des guichets de certaines administrations publiques cantonales (service des autos, administration fiscale, office cantonal de la population, office du logement, service des passeports, service des contraventions, éducation continue des adultes, service des objets trouvés, etc.) parallèlement aux commerces ;*
- *à étudier avec les PTT l'opportunité et la faisabilité de l'introduction d'une ouverture prolongée identique ;*
- *à présenter ses conclusions au Grand Conseil.*

Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, il y a lieu de signaler que l'adéquation souhaitée par les motionnaires entre l'ouverture prolongée des commerces jusqu'à 20 h et celle de certaines administrations n'est plus d'actualité. En effet, depuis le dépôt de cette motion, les dispositions de la loi cantonale sur les heures de fermeture des magasins ont été modifiées à cinq reprises. C'est ainsi que depuis décembre 2002, la nocturne hebdomadaire permet une ouverture jusqu'à 21 h. Cela ne préjuge en rien sur la faisabilité ou non d'une ouverture prolongée de certains guichets de l'administration, mais serait susceptible d'influencer son instauration et l'heure fixée.

Bien que l'administration cantonale n'ait pas retenu la proposition d'ouverture prolongée des bureaux un jour par semaine, de nombreux aménagements d'horaire ont eu lieu ces dix dernières années dans les départements, améliorant ainsi l'accès des citoyens et des citoyennes au service public. L'accent a également été mis sur la qualité de l'accueil et sur le développement de relations personnalisées : transmission des numéros de téléphone directs, heures de réception en dehors des horaires du bureau, etc.

Le changement le plus important réside cependant dans le développement des moyens techniques visant à améliorer tant l'accès à l'information que la qualité de celle-ci : création et développement de sites Internet, possibilité de télécharger des documents, développement de supports informatiques (CD-ROM), ouverture de permanences téléphoniques, etc. Certains services ont, par ailleurs, été décentralisés dans les quartiers et les communes, diminuant dans une large mesure les temps d'attente et améliorant de ce fait la qualité des contacts avec les administrés.

Depuis 1996, l'Etat de Genève, sous l'égide du conseil d'administration des technologies de l'information (CATI), présidé par M^{me} Martine Brunshawig Graf, a engagé une réflexion qui a abouti au lancement du « guichet universel ». Aujourd'hui, il est mis à disposition du public plus de 15 démarches administratives simplifiées qui peuvent être trouvées sur le site http://www.geneve.ch/guichet_universel ou dans la brochure éditée par le service de l'information, de la documentation et des publications de la chancellerie d'Etat.

Ces procédures simplifiées concernent :

- changement d'adresse dans le canton de Genève ;
- changement de nom en tant que Genevoise ;
- changement de nom en tant que Confédérée ;
- changement de nom en tant qu'étrangère ;
- perte d'abonnement TPG ;
- authentification des diplômes ;
- autorisation de commerce de vente au détail ;
- autorisation pour manifestation festive, sportive, commerciale ;
- attestation fiscale ;
- extrait du plan du registre foncier et attestation de propriété ;
- attestation de non-poursuite ;
- demande de logement subventionné ;
- guichet PME-PMI et créateurs d'entreprise ;
- contrôle technique des véhicules sur internet ;
- vol ou perte de porte-monnaie.

Par ailleurs, la liste ci-dessous, non exhaustive, des aménagements effectués depuis 1994 résulte d'un sondage mené auprès de tous les départements par l'office du personnel de l'Etat :

Chancellerie : création du site Internet de l'Etat dès 1996 et du guichet universel mentionné ci-dessus. Ces aménagements importantes évitent aux administrés les déplacements multiples; facilitation de la consultation de la législation par Internet (SIL); depuis 1997, ouverture du centre d'information, de documentation et de publication (CDIP) et de la loge d'accueil ; portail pour les internationaux arrivant à Genève. Un projet de guichet virtuel et de guichet unique physique est en phase de réalisation.

Département des finances : mise en place à l'administration fiscale de l'horaire continu de 9h à 16h pendant toute l'année sauf en été (9 h à 13 h). La qualité de l'accueil et de transmission de l'information a été privilégiée : distributeurs de tickets d'attente, installation de fontaines à eau, élaboration et mise à disposition de guides ciblés; ouverture de la ligne directe via Internet et du site Internet de l'AFC, ouverture du central téléphonique qui traite directement un grand nombre de demandes, mise à disposition d'un répondeur téléphonique fonctionnant 24 h sur 24. Il y a lieu également de

rappeler que depuis trois ans les contribuables ont divers outils à disposition sous forme de CD-ROM (exemple : GE TAX).

Département de l'instruction publique : les services administratifs ouverts au public, en particulier le service des allocations d'études et d'apprentissage, pratiquent l'horaire continu et cinq jours sur sept au lieu de quatre. Des lignes directes via Internet sont également à disposition du public concerné. Les salles de lecture des 70 bibliothèques de l'université sont maintenant ouvertes le dimanche et l'offre en matière de catalogue de publications a été largement étendue.

Département de justice et police :

Pour le service des passeports et de la nationalité, la décentralisation de la délivrance des passeports dans l'ensemble des communes a permis de diminuer grandement l'attente au guichet. A cela s'ajoute l'extension – de cinq à dix ans depuis 2003 –, de la validité des passeports ainsi que le traitement informatique des données pour le nouveau passeport. Il est aussi actuellement possible, en cas d'urgence, d'obtenir un passeport entre 5 h et 22 h à la police de la sécurité internationale de l'aéroport.

L'office cantonal de la population mise sur une politique de réduction des visites, la plupart des prestations ne nécessitant plus un déplacement : extension des informations du site internet, formulaires téléchargeables sept jours sur sept. Ses bureaux sont maintenant ouverts non-stop de 9 h à 15 h 30. Le déménagement de l'OCP en 2006 pourrait générer une nouvelle étude des horaires. Des moyens auxiliaires sont en cours de réalisation comme la délivrance en ligne de recherches d'adresse ou d'attestations de résidence.

Le service des automobiles et de la navigation pratique l'horaire continu de 7 h 30 à 16 h. La plupart des opérations peuvent être effectuées par Internet et par la poste. Le déplacement au SAN n'est nécessaire que pour la demande de permis d'élève. Les visites techniques ne requièrent pas la présence du détenteur, mais seulement du véhicule, qui peut être aussi présenté par un garage.

Les offices de poursuites et faillites mettront à l'étude un projet d'horaire continu pour 2005 après le déménagement prévu. Pour l'instant il est possible de se procurer des formulaires sur le site Internet et d'obtenir certaines prestations sur demande écrite seulement.

Le service des contraventions pratique l'horaire continu de 9 h à 16 h. Le nombre des guichets a été augmenté et certains aménagements permettent une meilleure confidentialité. Les paiements peuvent également se faire au guichet par cartes de crédit ou de la poste.

Département de l'aménagement, équipement et logement

Les guichets de l'office du logement, secteur locataire, sont ouverts de 9 h à 13 h. Les locaux d'accueil ont été rénovés et insonorisés et des guichets ont été créés. Par ailleurs, plusieurs formules de demandes sont téléchargeables, via Internet.

Département de l'intérieur, agriculture et environnement

Les horaires de tous les services du département ont été modifiés afin de répondre aux besoins des usagers, il est répondu au public par le biais des guichets, des permanences téléphoniques ou sur rendez-vous entre 8 h et 12 h et entre 13 h 30 et 17 h.

Département de l'économie, emploi et affaires extérieures

Tous les services ont aménagé leurs horaires d'ouverture de façon à mieux répondre au public. Certains services reçoivent sur rendez-vous hors des horaires officiels. D'autres, traitant avec l'étranger, sont ouverts dès 7 h 30 ou jusqu'à 18 h. Les horaires généraux sont en général de 8 h à 17 h 30, avec une heure de pause à midi.

Département de l'action sociale et de la santé

Les centres d'action sociale et de santé ont adapté leurs horaires, depuis 2003, en fonction des besoins de la population des quartiers ou des communes. Il existe, depuis 1998, un service de permanence (assistant-e social-e et infirmier-ère). En dehors des horaires, les lignes téléphoniques sont déviées sur la ligne d'accueil des demandes (LAD), chargée de traiter les appels et vers l'unité mobile d'urgences sociales (UMUS) pour la nuit, le week-end et les jours fériés. Une analyse de la fréquentation des CASS est prévue en 2005.

L'office cantonal des personnes âgées a, depuis 1994, réorganisé ses locaux d'accueil, élaboré des brochures d'information et mis en service en 1998 son site Internet. Dès 2001, les numéros de téléphone directs figurent sur toute la correspondance. Le public étant surtout composé de personnes n'ayant pas d'obligations professionnelles, il n'est pas nécessaire d'instaurer l'horaire continu. En revanche, la possibilité de rendez-vous hors horaires officiels pour les usagers existe.

Le service assurance-maladie a augmenté le nombre de ses guichets. En 2004 a été testée une ouverture spéciale des guichets du 19 janvier au 13 février de 8 h à 19 h et le samedi entre 8 h 30 et 12 h, sans résultats notables.

En conclusion, cette motion ayant permis d'actualiser les données concernant les horaires des services, le Conseil d'Etat constate que l'administration cantonale exploite les possibilités que lui apportent les nouvelles technologies de l'information pour faciliter les démarches administratives des citoyens et des citoyennes. Conscients, cependant, qu'une partie de la population n'a pas forcément accès ou ne maîtrise que partiellement ces nouveaux outils, les services ayant un contact avec le public ont adapté leurs horaires aux besoins de la population et offrent, pour la plupart, la possibilité de prendre des rendez-vous en dehors des horaires de bureau. De surcroît, les services affichent leur volonté de mettre avant tout l'accent sur la qualité de l'accueil (aménagement des salles d'attente, confidentialité, qualité de l'information, etc.) et de l'information (élaboration de supports ciblés, formation continue du personnel au guichet, etc.).

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

Le chancelier :
Robert Hensler

La présidente :
Martine Brunschwig Graf