



Signataires : Leonard Ferati, Romain de Sainte Marie, Sylvain Thévoz, Thomas Wenger, Jean-Pierre Tombola, Arber Jahija, Grégoire Carasso, Jean-Marc Guinchard, Jacques Blondin, Christina Meissner, François Erard

Date de dépôt : 5 mai 2026

Proposition de motion **pour la mise en place d'un chatbot public cantonal à Genève,** **sécurisé, éthique et souverain**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève

- vu la transformation numérique croissante des services publics et la nécessité d'adapter les modalités d'accès à l'information administrative ;
- vu la complexité persistante des démarches administratives cantonales, en particulier dans les domaines des prestations sociales, de la fiscalité, de la santé ou de la migration ;
- vu les difficultés rencontrées par une partie de la population pour accéder à une information claire, fiable et compréhensible ;
- vu les enjeux d'égalité d'accès au droit et aux prestations publiques ;
- vu la nécessité de renforcer la proximité entre l'administration et les administrés et administrés ;
- vu les opportunités offertes par les technologies d'intelligence artificielle pour améliorer l'accessibilité et la disponibilité de l'information publique ;
- vu l'expérience récente du canton de Fribourg ayant mis en place un chatbot public basé sur des sources officielles ;
- vu l'émergence en Suisse de « chatbots sauvages » développés en dehors de tout cadre institutionnel, posant des questions de fiabilité, de transparence et de protection des données ;

- vu les risques liés à l'utilisation de l'intelligence artificielle en matière de protection des données personnelles, de biais algorithmiques et de dépendance à des infrastructures étrangères ;
- vu la nécessité de garantir la souveraineté numérique du canton de Genève, notamment en matière d'hébergement et de traitement des données ;
- vu le rôle de l'Etat dans la garantie d'une information officielle, fiable, accessible et contrôlée démocratiquement ;
- vu l'intérêt d'explorer des solutions technologiques encadrées, transparentes et éthiquement responsables ;
- considérant que l'accès à une information publique fiable constitue une condition essentielle de l'exercice effectif des droits et qu'il ne saurait être laissé à des acteurs privés ou à des outils non contrôlés,

invite le Conseil d'Etat

- à étudier la faisabilité de la mise en place d'un chatbot public cantonal, accessible via le portail officiel de l'Etat de Genève, permettant de répondre aux questions des usagers sur les prestations, démarches et droits ;
- à garantir que cet outil repose exclusivement sur des sources officielles cantonales, avec un système de citation permettant à l'utilisateur de vérifier l'information ;
- à assurer un hébergement des données en Suisse, idéalement dans des infrastructures situées à Genève ou contrôlées par des acteurs suisses ;
- à mettre en place un cadre strict de protection des données, incluant :
 - anonymisation des requêtes ;
 - interdiction de stockage de données sensibles ;
 - conformité totale avec la législation fédérale et cantonale ;
- à privilégier des solutions technologiques souveraines et transparentes, notamment :
 - limitation de la dépendance aux grandes plateformes étrangères ;
- à associer les autorités de protection des données, la société civile et les milieux académiques à la conception et à l'évaluation du projet ;
- à prévoir une phase pilote, permettant d'évaluer :
 - la qualité des réponses ;

- l'impact sur les services administratifs ;
- l'acceptabilité par la population ;
- à présenter un rapport au Grand Conseil détaillant :
 - les coûts ;
 - les bénéfices attendus ;
 - les risques identifiés ;
 - et les mesures de mitigation.

EXPOSÉ DES MOTIFS

La transformation numérique de l'Etat constitue aujourd'hui un levier essentiel pour renforcer l'accessibilité des prestations publiques, améliorer la compréhension des droits et obligations des citoyens et rapprocher l'administration de la population.

Dans ce contexte, le canton de Fribourg a récemment mis en service un chatbot basé sur l'intelligence artificielle, permettant aux usagers d'accéder rapidement à des informations officielles fiables, issues directement des sources administratives et juridiques cantonales¹.

Ce dispositif permet notamment :

- d'offrir des réponses immédiates 24h/24 aux questions des citoyens ;
- de rendre les contenus administratifs plus compréhensibles ;
- et de renforcer la proximité entre l'Etat et la population.

Le système fribourgeois repose sur des principes particulièrement pertinents :

- un hébergement en Suisse, garantissant la souveraineté des données ;
- une anonymisation des requêtes des utilisateurs, assurant la protection de la sphère privée ;
- une traçabilité des sources, chaque réponse étant accompagnée de références officielles vérifiables ;
- et une logique d'amélioration continue basée sur les retours des utilisateurs.

Ce projet démontre qu'il est possible de concilier innovation technologique, service public et exigences éthiques.

Constats pour Genève

Malgré un haut niveau de digitalisation, le canton de Genève fait face à plusieurs défis persistants :

- difficulté d'accès à l'information administrative pour une partie de la population ;
- complexité des démarches (prestations sociales, fiscalité, permis, santé, etc.) ;

¹ <https://www.fr.ch/cha/actualites/nouveau-chatbot-ia-de-frch-faciliter-lacces-a-linformation-publique>

- surcharge des services administratifs liée aux demandes répétitives ;
- inégalités d'accès à l'information, notamment pour les publics vulnérables ;
- difficultés pour les travailleurs et les travailleuses travaillant durant les horaires « bureau » de se rendre en personne aux différents guichets de l'Etat.

Dans un canton comme Genève, marqué par une forte densité démographique et institutionnelle, ainsi qu'une grande diversité de publics, ces enjeux sont particulièrement critiques.

Enjeux démocratiques et sociaux

La mise à disposition d'un chatbot public ne relève pas uniquement de l'innovation technologique, mais bien :

- d'un enjeu démocratique : accès égal à l'information publique ;
- d'un enjeu social : réduction des inégalités face à la complexité administrative ;
- d'un enjeu organisationnel : optimisation des ressources de l'Etat ;
- d'un enjeu de souveraineté numérique : maîtrise des données et des infrastructures.

Garanties indispensables

Toutefois, un tel outil ne peut être déployé sans garanties fortes.

Les institutions académiques suisses rappellent notamment les risques liés à l'IA générative, en particulier en matière de gestion des données sensibles et de dépendance à des infrastructures étrangères.

Dès lors, la mise en place d'un chatbot cantonal doit impérativement respecter les principes suivants :

- hébergement des données en Suisse, idéalement à Genève ;
- non-utilisation des données personnelles ;
- anonymisation systématique des requêtes ;
- transparence des sources et des algorithmes ;
- contrôle public de l'outil ;
- possibilité de recours à des solutions open source ou souveraines ;
- gouvernance éthique claire et audit indépendant.

A l'heure où l'accès à l'information conditionne directement l'accès aux droits, l'Etat ne peut pas rester en retrait. Si nous n'organisons pas cet espace,

d'autres le feront sans légitimité démocratique, sans garanties, et sans responsabilité.

L'objectif de cet outil intervient en complément des prestations physiques déjà existantes. Les guichets étatiques restent essentiels dans les prestations rendues à la population.

Un chatbot public, ce n'est pas un gadget technologique. C'est un outil de service public, au service de toutes et tous, pour rendre l'administration plus lisible, plus accessible, et plus proche.

Mais innover ne suffit pas.

Nous devons le faire avec exigence : protection des données, transparence, souveraineté numérique et contrôle démocratique.

Genève a les moyens d'être à la hauteur.

A nous de faire en sorte que le progrès technologique reste un progrès démocratique.

Pour toutes ces raisons, nous vous invitons à accepter cette motion.