



Signataires : Pierre Nicollier, Diane Barbier-Mueller, Darius Azarpey, Murat-Julian Alder, Jacques Béné, Pierre Conne, François Wolfisberg, Francine de Planta, Fabienne Monbaron, Thierry Oppikofer, Pascal Uehlinger, Jean-Pierre Pasquier, Philippe Meyer

Date de dépôt : 7 octobre 2026

Proposition de motion

Désignation de « Gestionnaires clients » pour les acteurs de la restauration, de l'hôtellerie et du monde de la nuit

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève
considérant :

- que la complexité croissante des démarches administratives impose aux usagers de multiplier les contacts avec différentes entités de l'administration cantonale ;
- que le développement de plateformes virtuelles offre de nombreuses démarches en ligne sur un seul site, mais que chaque démarche requiert un nouveau dossier (ex. : EasyGov.swiss, ge.ch) ;
- que le canton a compris ces difficultés en annonçant la mise en place du « Once Only », visant à éviter que l'utilisateur doive fournir à plusieurs reprises des informations déjà en possession de l'administration ;
- qu'un gestionnaire clients qui connaît les administrés, permet d'augmenter le niveau de service afin de passer de contrôleur à conseiller et facilitateur dans les interactions avec l'administration,

invite le Conseil d'Etat

- à mener un projet pilote avec les acteurs de la restauration, de l'hôtellerie et du monde de la nuit, en désignant des gestionnaires clients uniques

pour toutes leurs démarches avec le canton et les communes, en s'appuyant sur les effectifs existants ;

- à évaluer ce fonctionnement et, en cas de succès, à le déployer dans les autres secteurs économiques.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Les entreprises et professionnels des secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et du monde de la nuit sont confrontés à une multiplicité de démarches administratives : autorisations d'exploiter, permis de construire ou de transformer, contrôles sanitaires et de sécurité, etc. Chacune de ces procédures implique des services différents, des formulaires spécifiques et des délais distincts, ce qui alourdit considérablement la charge administrative des exploitants.

Si l'Etat a fait des progrès importants en matière de numérisation, notamment via des plateformes comme EasyGov.swiss ou le portail ge.ch, ces outils restent essentiellement centrés sur des démarches isolées. Chaque procédure requiert la constitution d'un nouveau dossier, même lorsque l'administration dispose déjà de nombreuses informations sur l'utilisateur. Le principe « Once Only » vise à remédier à cette redondance en évitant que les administrés doivent fournir à plusieurs reprises des données déjà en possession de l'administration. Toutefois, ce principe, bien que nécessaire, ne suffit pas à lui seul à offrir un accompagnement personnalisé et continu.

L'expérience d'autres pays et cantons montre qu'un gestionnaire clients, nommé parfois référent administratif, peut apporter une valeur ajoutée déterminante. En disposant d'un interlocuteur identifié, connaissant le dossier et l'historique de l'exploitant, il peut non seulement orienter et conseiller, mais aussi faciliter les interactions entre les différents services cantonaux et communaux, veiller au respect des délais et anticiper les difficultés. Un tel dispositif renforce la qualité du service public, améliore la sécurité juridique des entreprises et contribue à restaurer la confiance dans les institutions.

Ce projet de gestionnaires clients doit permettre au canton de réaliser des gains économiques à plusieurs niveaux. Un accompagnement personnalisé améliore la qualité des dossiers, limitant les allers-retours administratifs, et augmente le taux de conformité, réduisant les besoins en contrôles et en contentieux. Le projet doit donc être mené à effectifs constants.

Pour les administrés, la réduction de la charge administrative libère des ressources, stimulant l'activité et l'emploi. Au total, le canton doit gagner en efficacité interne, en recettes et en compétitivité économique.

La présente motion propose de tester ce modèle en priorisant les secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et du monde de la nuit, particulièrement exposés à la complexité réglementaire et aux contrôles multiples. Si cette expérience s'avère concluante en termes de simplification, de réduction des

délais et de satisfaction des usagers, elle pourra ensuite être étendue à l'ensemble des secteurs économiques.

Au vu de ces explications, les auteurs vous remercient, Mesdames et Messieurs les députés, de réserver un accueil favorable au présent texte.