



*Date de dépôt : 14 octobre 2022*

## **Rapport**

**de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de Bertrand Buchs, Jacques Blondin, Jean Marc Guinchard, Jean Charles Lathion, Olivier Cerutti, Christina Meissner, Souheil Sayegh, Jean-Luc Forni, Sébastien Desfayes, Delphine Bachmann, Claude Bocquet, Jocelyne Haller, Salika Wenger, Olivier Baud, Emmanuel Deonna, Badia Luthi, Nicolas Clémence, Nicole Valiquer Grecuccio, Xavier Magnin, Marjorie de Chastonay, Boris Calame, Marta Julia Macchiavelli, François Lefort, Yves de Matteis : Lutter contre l'illectronisme**

*Rapport de majorité de Patricia Bidaux (page 3)*

*Rapport de minorité de André Pfeffer (page 26)*

## **Proposition de motion (2818-A)**

### **Lutter contre l'illectronisme**

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

- la tendance au tout-numérique ;
- la dématérialisation des services de l'Etat ;
- l'obligation de posséder un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable permettant de procéder à des démarches par voies électroniques ;
- que seulement 38% des personnes de plus de 70 ans se connectent fréquemment à internet ;
- qu'en Suisse, 1,5 million de personnes entre 16 et 65 ans ne possèdent que peu ou pas du tout de compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC), dont 300 000 en Romandie,

invite le Conseil d'Etat

- à veiller, à ce que conformément aux alinéas 1 et 2 de l'article 4 de la loi sur l'administration en ligne (B 4 23), toutes les démarches administratives puissent se faire aussi bien d'un point de vue électronique que d'un point de vue papier ;
- à fournir une aide en présentiel pour pouvoir procéder à une démarche administrative ;
- à aider toute personne qui en aurait besoin à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC.

## RAPPORT DE LA MAJORITÉ

### Rapport de Patricia Bidaux

La commission des affaires sociales s'est réunie à quatre reprises, les 31.05.2022, 14.06.2022, 30.08.2022, 6.09.2022 afin d'étudier la proposition de motion « Lutter contre l'illectronisme » sous la présidence de M<sup>me</sup> Véronique Kämpfen. Elle a bénéficié de l'appui de M<sup>me</sup> Nadia Salama, secrétaire scientifique. Ont été présents pendant les débats : MM. Apothéloz Thierry Conseiller d'Etat, Adly Hossam Secrétaire général adjoint, Maffia Aldo Directeur général OAIS, Favre Eric Directeur général des systèmes d'information et du numérique, Barclay Alexander Délégué au numérique du canton de Genève.

Les procès-verbaux ont été tenus par M<sup>me</sup> Alexia Ormen qui est chaleureusement remerciée.

### **31.05.2022 : Présentation de la motion par M. Bertrand Buchs, premier signataire**

M. Bertrand Buchs débute sa présentation en définissant le mot « illectronisme » par « illettrisme électronique ». Il rappelle que ce sujet n'est pas nouveau et qu'au niveau national, M. Mathias Reynard, ancien Conseiller national, avait déposé en juin 2019 un postulat intitulé « L'illettrisme numérique conduit à l'exclusion sociale », demandant au Conseil fédéral de réaliser une étude sur l'ampleur du phénomène de l'illectronisme en Suisse. Ceci dans le but d'élaborer une stratégie pour « combler les éventuelles lacunes et empêcher la généralisation d'un tel phénomène » ou encore une interpellation de M<sup>me</sup> Géraldine Marchand-Balet sur la formation numérique des personnes âgées. M. Buchs indique également que ce sujet est repris régulièrement dans les médias et la presse internationale afin de savoir quelles en sont les solutions. C'est une motion à vocation « sociale » et transversale.

Les 46% des personnes âgées utilisant internet plusieurs fois par semaine ont entre 65 et 70 ans, le pourcentage tombe à 38% pour les plus de 70 ans. Par extrapolation, 62% des personnes de plus de 70 ans ne se connectent pas du tout, ou très rarement à un outil numérique. Cette extrapolation démontre que pour ces personnes l'accès à certaines prestations proposées par l'Etat peut être remise en question.

D'autres chiffres sont mentionnés : en Suisse, 1,5 million de personnes entre 16 et 65 ans ne possèdent que peu ou pas du tout de compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC), dont 300 000 en Romandie.

Au-delà d'un grand nombre de personnes âgées, cette problématique touche également les jeunes, allant à l'encontre de l'idée préconçue que cette catégorie de la population est à l'aise avec la maîtrise des outils numériques ou électroniques. M. Buchs ne remet pas en cause le développement informatique et électronique de l'Etat, la question étant d'accompagner ces personnes et de leur permettre d'avoir accès à certaines données. Cette proposition de motion prend également en compte la fracture sociale, notamment à travers la barrière de la langue ou du niveau de revenu de la famille. En outre, une idée répandue est de croire que les jeunes n'ont aucune difficulté à utiliser ces outils numériques ou électroniques, or, ils utilisent en priorité des fonctions liées aux réseaux sociaux mais, pour le reste, cette catégorie de la population peut aussi se trouver en difficultés d'accessibilité à certains services de l'Etat (ex-déclaration d'impôts). La formation des jeunes devrait permettre aux jeunes de maîtriser ce type d'outils et développer un regard critique nécessaire sur l'utilisation de ces outils numériques. Sans famille pour aider, ces personnes se retrouvent isolées encore davantage. Il affirme que des dispositifs sont déjà mis en place mais suggère de réfléchir sur les moyens de les pérenniser, tant au niveau de l'Etat que des associations, afin de garantir l'accessibilité à ces personnes et pouvoir continuer à se faire aider.

A ce stade du débat, il est fait mention de la **Loi sur l'administration en ligne (LAeL) (B 4 23) adoptée en 2016 et entrée en vigueur en 2019 qui stipule que l'Etat doit conserver un parallélisme entre les démarches dématérialisées (ou numériques) et les anciennes prestations, toujours disponibles sous format papier ou au guichet.** M. Favre précise que les outils numériques dans les services de l'Etat ont été ajoutés à un canal déjà existant, mais ne le remplacent pas. Il souligne également que **les jeunes bien qu'ils soient habitués à la culture numérique ne sont pas forcément préparés à la maîtrise de ces outils électroniques. Il estime qu'un travail de coordination interdépartemental, avec le DIP et le DCS en particulier, devrait être effectué afin de répondre à la motion.** Il ajoute que la Commission des travaux a traité le PL 13011 «ouvrant un crédit d'investissement de 9 019 000 francs destiné à équiper les établissements de l'enseignement obligatoire et de l'enseignement secondaire II des équipements nécessaires à l'éducation numérique » déposé par le Conseil d'Etat, PL qui va revenir en plénière du Grand Conseil.

M. Buchs comprend que **la Loi sur l'administration en ligne (LAeL) est claire mais que dans la pratique elle n'est pas toujours respectée**. Il donne pour exemple le fait que pour refaire un passeport, le rendez-vous doit être pris en ligne ce qui a posé problème à certaines personnes âgées.

M. Favre précise qu'il a pu constater la pression que subissent ses collègues et l'administration, suite à la volonté de limiter drastiquement le personnel de l'Etat en dépit des nombreuses prestations qui s'ajoutent. Il pense que ce qui a été relaté est un réflexe qui s'est instauré dans certains services, par exemple à l'OCPM, et invite la population à ne pas hésiter à rappeler la loi quand l'occasion se présente. Il conclut en disant que les employés ne parviennent parfois plus à gérer les prestations et sont obligés de le faire avec les moyens à disposition, par exemple en devant orienter ces personnes sur des plateformes électroniques.

### *Questions des commissaires :*

#### S:

- après avoir consulté le document « Une politique numérique pour Genève » propose d'aller au-delà des catégories ciblées proposées par cette motion en prenant en compte les jeunes (allophones par exemple) et de demander un état des lieux de cette politique numérique, savoir où elle en est, et confronter le Conseil d'Etat sur ce qui a concrètement pu être réalisé. Est proposé un amendement plus clair soit de « garantir l'accès au lieu de veiller »

M. Buchs répond que sa motion vise l'aide aux seniors afin de déterminer ce qui peut être donné aux personnes concernées pour qu'elles puissent continuer à se rendre au guichet ou conserver un accès papier. Il dit avoir essayé d'être global dans les invites mais précise être ouvert à la critique et aux modifications.

- les invites de la motion sont un peu tendres vis-à-vis du Conseil d'Etat, notamment au regard de la Loi sur l'administration en ligne (LAeL) qui est censée garantir ces prestations à la population. Il est demandé à M. Buchs s'il est ouvert à l'idée de durcir un peu ces invites, en modifiant certains termes (par exemple « à garantir que les démarches administratives puissent se faire aussi bien d'un point de vue électronique que d'un point de vue papier » au lieu de « veiller à » ; « garantir une aide physique » plutôt que « proposer » ; « assurer une formation solide » plutôt que « veiller à », etc.).

Un échange a lieu afin de clarifier un éventuel amendement a proposé afin de s'assurer qu'il reste dans l'esprit de la motion.

**EAG** : relève qu'effectivement, l'exemple de l'OCPM et du passeport est parlant et réel. La démarche pour avoir un rendez-vous est relativement complexe, même pour une personne habituée aux outils informatiques. Le Service des prestations complémentaires est tout autant concerné puisqu'il s'agit d'un service très compliqué à joindre au téléphone, même en ayant étendu ses horaires de disponibilité. La Loi sur l'administration en ligne (LAeL) n'est pas respectée dans tous les services et les invites proposées sont pertinentes ; il faudrait éventuellement vérifier qu'elles soient suffisamment claires et incontournables pour être efficaces, étant donné que la LAeL est déjà en vigueur. Il est suggéré de rajouter, avec l'accord des autres députés, une invite indiquant que le contact téléphonique doit être garanti dans les services de l'Etat.

### **PLR** :

- Il est demandé à quelles prestations de l'Etat le citoyen ne peut pas accéder s'il n'a pas d'outil informatique.

Ce à quoi, il est répondu que l'OCSIN n'a pas connaissance des services ne respectant pas la loi. Il s'agirait de s'orienter vers le SAI ou la Cour des comptes afin de vérifier son application. A la question sur les formations nécessaires au cas où la motion était acceptée, il est répondu que le DCS est le mieux placé pour s'en charger.

### **Verts** :

- afin d'éviter la fracture sociale, quelle est la démarche entreprise par une personne qui ne saurait, ou ne pourrait pas, remplir sa déclaration d'impôts en ligne ?

M. Favre précise que la déclaration d'impôts peut toujours se faire sous format papier et souligne que cette démarche administrative est intrinsèquement compliquée, qu'elle soit, ou non, numérique.

- Qu'elle est la sensibilisation mise en place ?

Il est très important de sensibiliser en permanence au vu du nombre de personnes n'ont pas de connaissances ni de compétences en termes d'outils numériques. Aller vers le tout numérique pourrait être un risque, cependant celui-ci vient uniquement s'ajouter et non pas se substituer au guichet physique au sein des services de l'Etat.

### **S** :

- Fait remarquer qu'aucune invite ne met en perspective la disponibilité du matériel informatique, notamment pour les élèves.

M. Buchs a choisi d'aborder la thématique sous un angle différent et ne savait pas comment ajouter une invite allant dans ce sens au vu de

l'expérience de Pro Juventute durant le COVID-19. M. Favre ajoute que l'association Réalise qui reconfigure des équipements informatiques en fin de vie – ou « obsolètes » – pour les vendre à un prix le plus bas possible (posant certains problèmes comme les ordinateurs fixes qui ne sont pas privilégiés par la population ou certains modèles spécifiques qui ne rencontrent aucun succès). Une invite pourrait être ajoutée autorisant les démarches administratives effectuées par un tiers. Une idée accueillie avec enthousiasme par le premier signataire

### **La présidente :**

Remarque qu'en Valais, il semble possible de demander de l'aide au guichet d'une poste. Hormis le problème de confidentialité, l'employé de la Poste a pris le temps de remplir le document, avec les autres personnes qui attendaient derrière. Ce dispositif intéressant, existe-t-il dans d'autres cantons ?

Il lui est répondu que le canton du Jura, par exemple, pratique également ce dispositif et il déclare avoir rencontré, avec M. Barclay, le service de la Poste il y a moins de deux mois. Le courrier papier étant en diminution, la Poste cherche de nouvelles prestations, notamment l'accompagnement pour la saisie de formulaires électroniques en ligne, l'idée n'étant pas de se substituer à un spécialiste mais de prêter main-forte. A sa connaissance, cette prestation est payante.

### **S :**

- comment le premier signataire aborde-t-il l'impact écologique avec le maintien du papier, même si des études montrent qu'il existe également un gros coût énergétique avec l'utilisation du numérique.

M. Buchs n'est pas certain que de tout rendre électronique soit forcément plus écologique que le papier, en raison de l'énergie nécessaire aux stockages de données. Sa motion ne consiste pas à encourager la consommation de papier, mais de veiller à ce que les personnes n'ayant pas accès au numérique puissent passer par un formulaire papier. Il ne s'agit pas d'imprimer des documents pour l'ensemble de la population mais de cibler et imprimer pour les personnes qui en auraient besoin. Les outils électroniques ne sont pas écologiques non plus (il donne l'exemple du matériel polluant utilisé pour créer les batteries d'ordinateurs). Il ne pense pas que ce soit l'usage du téléphone et de l'ordinateur qui va permettre de sauver le climat. M. Favre estime que l'administration doit faire des efforts autant en diminuant sa consommation de papier qu'en revoquant le volume de son matériel informatique. Il souligne que les circonstances amènent la société à agir et conçoit que la question mérite d'être posée des deux côtés.

**Verts :**

- Les bornes interactives pourraient-elles être utiles, pour autant qu’une personne soit présente pour l’utiliser et sont-elles présentes dans certains offices ?

M. Favre n’a pas connaissance d’une telle pratique mais partage l’exemple anglais, que les personnes à la recherche d’un emploi peuvent se rendre dans le service et se font accompagner par l’employé qui remplit le formulaire et aide la personne à se former sur ces démarches. Si ces personnes sont obligées de passer par des formulaires électroniques, cela est compensé par un accueil individuel et formatif. Il soulève le risque potentiel, avec la mise en place de la borne, que l’accueil soit moins individualisé et approfondi. M. Buchs partage l’avis de M. Favre, il est important d’avoir des postes dédiés à cet accompagnement avec des employés qui ont une connaissance suffisante des dossiers afin d’aider et d’orienter correctement les personnes qui s’adressent à eux.

**Le 14.06.2022 : audition conjointes des représentants de la plateforme des aînés M<sup>me</sup> Irina A. Ionita, secrétaire générale de la plateforme du réseau seniors Genève, M<sup>me</sup> Véronique Stofer, membre du bureau et responsable des cours d’informatique de l’AVIVO, M<sup>me</sup> Catherine Lack, assistante sociale responsable de la consultation assurance sociale auprès du Centre de Contact Suisses Immigrés Genève – CCSI, M. Joël Goldstein, directeur de Pro Senectute Genève, M<sup>me</sup> Anik de Ribaupierre, présidente de l’Université des seniors Genève – Uni3**

M. Goldstein entreprend la présentation en informant les commissaires qu’un document leur sera remis avec une référence à une enquête réalisée par l’Université de Zurich, financée par Pro Senectute Suisse, à savoir l’étude « Digital Seniors 2020 »<sup>1</sup>, réalisée dans le courant de l’année 2019, qui fait l’état des lieux sur la question de la numérisation de manière assez diversifiée. Il indique que plus de 35% des personnes âgées de plus de 85 ans ne sont pas du tout connectées. A l’heure actuelle, **l’un des plus grands défis qui les attend est prévu pour le 1<sup>er</sup> octobre 2022 avec l’introduction du QR code sur tous les bulletins de versement, créant un problème insidieux de changement de IBAN et donc d’ordre permanent. Ce changement inquiète réellement de nombreuses personnes, même au sein de la population**

---

<sup>1</sup> [https://www.prosenectute.ch/dam/jcr:c4f3386c-3e17-4789-962e-638cb25a02f6/Etude\\_DigitalSeniors2020\\_FR.pdf](https://www.prosenectute.ch/dam/jcr:c4f3386c-3e17-4789-962e-638cb25a02f6/Etude_DigitalSeniors2020_FR.pdf)



**active, et la question est de savoir comment ce changement majeur va être assisté et de quelle manière ce travail va être mis en place.**

En tant que présidente de l'Université des seniors Genève (Uni3), M<sup>me</sup> de Ribaupierre présente leurs activités qui s'appuient sur un certain nombre de chercheurs et de professeurs de l'Université. Ils comptent environ 3 000 adhérents – un peu moins actuellement, car certains ont peur de revenir – qui ne sont absolument pas tous universitaires dans leur formation initiale (à savoir à peine 50%). Cette université est donc ouverte à tous à partir de l'âge de 55 ans et a pour but d'aider à rafraîchir ou acquérir des connaissances. Elle explique que, si ces personnes pourraient sembler parfaitement à l'aise du point de vue de l'informatisation, la réalité – notamment durant la période du COVID-19 – a démontré l'inverse. Ils ont réalisé le problème avec des personnes qui ignoraient comment fonctionnait le logiciel permettant de suivre les activités et se sont rendu compte de la difficulté de numériser leurs ateliers. Elle indique que l'Université s'est intéressée très tôt au problème d'illectronisme et aux risques de la digitalisation pour la société, qui tend à voir la collectivité comme une masse et non plus l'individualité de chacun. Elle répète trouver cette question très intéressante et remercie les commissaires de leur donner l'occasion de s'exprimer à ce sujet.

M<sup>me</sup> Stofer partage l'expérience vécue à l'AVIVO, suite à l'arrêt des activités pendant la période du COVID-19. En mars 2021, suite à un questionnaire prenant en compte l'avis de 300 membres entre 55 ans et 94 ans pour établir les besoins, ils ont mis en place des cours en petits groupes – un professeur, un bénévole et trois membres – pour apprendre à maîtriser la messagerie électronique ou encore Whatsapp qui présente l'avantage de pouvoir effectuer des messages vocaux. Graduellement, ils se sont rendus compte de certaines difficultés, par exemple par rapport aux équipements techniques très variés et plus ou moins obsolètes. Face à ces difficultés qui demandaient un traitement individualisé, des cours privés sur le traitement du e-banking et les e-démarches – d'un montant de 10 francs – ont été mis en place. Elle précise que **beaucoup de logiciels ne sont pas conçus pour certaines difficultés motrices ou liées à la vue. Les guichets se font de plus en plus rares et les lignes téléphoniques de moins en moins accessibles.** Elle tire deux conclusions de la digitalisation de la société :

1) rien n'est jamais acquis, car le monde numérique est tellement rapide qu'il faut se former chaque fois à nouveau pour se réadapter à cette évolution ;

2) elle s'interroge sur qui doit avoir la charge de cette formation. Elle précise que leur association a pu bénéficier de fonds privés, mais que cela va s'arrêter l'été prochain, elle se demande qui va donc prendre le relai pour former ces personnes.

M<sup>me</sup> Lack présente les consultations au Centre de Contact Suisses Immigrés Genève qui touchent la population migrante travaillant dans l'économie précaire ou à bas salaire. Il s'agit souvent de personnes qui n'ont pas eu le temps de se former et qui ne maîtrisent pas la langue et qui se trouvent en difficulté face aux formulaires en ligne qui ne permettent pas de continuer la démarche d'inscription si toutes les cases ne sont pas remplies, ce qui n'est pas le cas avec le formulaire papier. Ainsi, elle souligne **l'importance non seulement d'avoir des formulaires papiers, mais surtout d'avoir un accompagnement pour remplir ces formulaires et de pouvoir se rendre dans des guichets accompagnés par des personnes physiques. Elle donne l'exemple de l'inscription des enfants au parascolaire qui n'est pas possible sans un compte e-démarche** et relève le transfert de charges des institutions publiques vers leur institution. Selon elle, ces interfaces électroniques créent une forme de déshumanisation, n'ayant plus affaire à des gens, mais à des numéros, ne prenant plus en compte l'individualité.

M<sup>me</sup> A. Ionita précise ne pas être contre l'évolution du numérique, qui représente l'avenir, mais relève **le problème de la dématérialisation des démarches qui ont des conséquences sur la société et le lien social**. Elle illustre ses propos avec quelques retours de membres qui synthétisent certains points relevés par d'autres associations de la plateforme qui compte 80 institutions et associations travaillant avec les seniors. D'abord au **niveau individuel**, elle indique que **ces outils informatiques sont créés par des experts, alors que les usagers sont de tous âges confondus et de dextérité variable, avec des problèmes physiologiques (motricité, vision, audition) ou cognitifs (par exemple Alzheimer), et donne l'exemple des personnes qui peinent à prendre leur ticket de bus ou de tram aux bornes des arrêts, ce qui peut pourtant paraître simple**. L'accès à l'information dépend également du capital social et économique de la personne, de sa capacité à parler la langue, etc., excluant une partie de la population, ou les obligeant à devoir se référer à un tiers. Elle relève l'effet pervers de l'informatisation des formulaires administratifs qui visent à faciliter la vie de l'utilisateur, mais qui posent un problème d'accès pour certaines personnes ou qui sont complexifiés par des formulaires en ligne qui expliquent comment remplir le formulaire en ligne. Ensuite, **le tout numérique pose un problème collectif**. Si la fracture numérique générationnelle tend à se résorber, les personnes ayant de plus en plus l'habitude d'utiliser ces outils, elle pense que le problème se situe dans la dématérialisation de ces démarches qui crée une rupture sociale, **où certaines personnes isolées souhaitent avoir une interaction humaine lors de leurs courses ou dans les guichets, question qui va au-delà de l'âge de la personne**. Elle affirme que le réseau de la plateforme des aînés a tendance à

soutenir les invites de cette motion. Ils acceptent encore une fois l'évolution du numérique, mais souhaitent garder le support papier, du moins pendant un certain temps, ainsi qu'un guichet avec une personne physique prête à accueillir et aider les personnes concernées. Elle propose également de soutenir encore davantage les associations et les institutions qui vont accompagner ces personnes à apprendre à utiliser ces outils informatiques, qui ne cessent de se mettre à jour.

### **Questions des commissaires :**

#### **PDC :**

- sur la base du rappel de la loi genevoise qui oblige les institutions publiques à avoir un guichet physique et de pouvoir répondre à un formulaire papier, y a-t-il eu des plaintes de la part des personnes âgées ?

Plusieurs représentants relèvent que c'est le cas à l'OCPM et ajoute qu'il n'est plus possible d'obtenir des attestations, des renouvellements d'attestations ou des rendez-vous sans passer par une inscription en ligne. En revanche, elle précise que la plupart des administrations ont des formulaires papier, mais que ces administrations ont aussi tendance à vraiment insister pour que les démarches se fassent en ligne.

- Concernant les impôts, est-ce possible de remplir les impôts sur un formulaire papier ?

M. Goldstein confirme que c'est possible : il explique s'être rendu aux impôts avec des bénéficiaires et déclare avoir été plutôt surpris en bien.

#### **PLR :**

- concernant la troisième invite, à savoir « à veiller à ce que les jeunes générations aient une formation solide et critique sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) » il semble impossible de fixer un âge moyen, il est demandé quel serait le public cible de cette motion, qui ne semble pas si évident à déterminer.

M<sup>me</sup> de Ribaupierre explique que, malgré le travail de recherche mené sur cette question, ils ne sont pas parvenus à fixer un âge précis. Elle estime qu'il faut garder une certaine souplesse permettant de conserver autre chose que le tout numérique. De manière plus anecdotique, elle évoque le rapport des femmes au numérique qui se retrouve aussi dans l'étude mentionnée plus haut. Sans faire de généralité, elle indique que l'étude montrerait que les femmes seraient moins intéressées par l'informatisation. Or, ces questions visent un public large, diversifié, avec la difficulté de fixer un âge précis. M<sup>me</sup> A. Ionita explique que plusieurs associations se sont interrogées sur la raison d'avoir fixé l'âge moyen dans cette motion à

70 ans. M. Goldstein précise que les Nations unies ont fixé l'âge des seniors à 50 ans.

### S :

- en entendant les explications, si les invites touchent au cœur du sujet elles présentent le désavantage de créer une forme de clivage générationnel, alors que cette question va au-delà de l'âge en abordant des problématiques économiques, d'illettrisme, de vue, etc., avec un âge fixé à 70 ans qui semble être une barrière un peu arbitraire et demande s'il ne serait pas judicieux de retravailler ces invites avec quelque chose de plus général. Ceci en proposant de « développer le numérique au bénéfice de la justice sociale et de l'inclusion, en réduisant la fracture numérique et en favorisant la participation citoyenne », « stimuler le dynamisme économique local dans le domaine de l'innovation numérique et des industries créatives et culturelles » ou encore « délivrer des solutions numériques simplifiées, transparentes et sécurisées pour faciliter l'accès aux prestations publiques ». L'avis des auditionnés est demandé.

Pour M<sup>me</sup> de Ribaupierre il est très important de faire un travail sur la place des seniors dans la société pour voir comment ils peuvent interagir avec les jeunes et ce qu'ils peuvent leur apporter d'intéressant. M<sup>me</sup> Stofer partage également cet avis au nom de l'AVIVO. Elle souligne que cette fracture numérique est souvent discutée en termes d'opposition entre jeune génération et personnes âgées. Le discours ne vise pas à être pour ou contre l'évolution du numérique, mais à garder une voie ouverte pour toute personne et précise qu'il ne s'agit pas d'une question d'âge – qui ne peut pas utiliser, ou n'est pas à l'aise avec l'utilisation, des outils numériques. Elle estime essentiel que les grandes institutions puissent conserver un canal non numérique. M<sup>me</sup> A. Ionita s'exprime au nom de la plateforme en expliquant qu'elle préfère parler en termes de parcours de vie. Pour eux, cela ne fait aucun sens de parler de jeunes versus personnes âgées.

- Les associations et institutions appartenant à la plateforme ont, d'une manière ou d'une autre, été associées à la dématérialisation des prestations de l'Etat ?

M. Goldstein ne voit pas vraiment en quoi son association a été associée aux enjeux de dématérialisation

- L'application Genève en poche développée par la Ville de Genève, qui va dans le sens d'aborder l'entrée de la prestation digitale de manière très simplifiée est-elle un plus ?

L'association Pro Senectute a été associée à ce projet. Cependant, et ce même si l'application est très bien, il manque une communication permanente.

**Le 30.08.2022, audition M<sup>me</sup> Christina Kitsos, Conseillère administrative, M. Philipp Schroft, chef du service social de la Ville de Genève, M. Martin Staub, Conseiller administratif de la Ville de Vernier**

M<sup>me</sup> Kitsos relève en introduction l'importance des enjeux liés à la lutte contre la fracture numérique, problématique qui peut intervenir chez les jeunes retraités, bien que des études montrent que cette fracture intervient plus globalement autour de 80 ans. Elle précise néanmoins que **la fracture numérique touche un public hétérogène difficilement identifiable**, elle peut donc également toucher les plus jeunes. On assiste à une accélération de l'usage numérique au sein de la société – les procédures bancaires ou encore les transports publics –, nécessitant une maîtrise quotidienne du numérique. Elle ajoute que la période de pandémie a engendré un fort isolement des personnes âgées ou vulnérables et, si le numérique a paradoxalement permis de maintenir des liens sociaux, il a aussi accentué l'isolement de certaines personnes. Elle insiste sur le fait que, dans tout travail social, le présentiel reste fondamental. **Si elle encourage le développement du numérique, elle estime que des guichets ou des bureaux physiques et visibles ancrés dans les quartiers avec des travailleurs sociaux qui viennent en soutien à la personne restent indispensables.** En Ville de Genève, elle cite par exemple Cité Seniors, avec des points relais dans différents quartiers ainsi que des espaces et des ateliers mis en place pour répondre à ces enjeux. Elle évoque l'application Genève en poche, accompagnée de son magazine papier, qui donne des informations au niveau des prestations sociales ou financières, sur des questions de santé ou encore sur de plus larges activités. Des ateliers d'accompagnement sont proposés pour aider les personnes à utiliser l'application. Certains projets intergénérationnels sont également mis en place avec des élèves du collège pour aider à l'usage du téléphone portable. Ils travaillent spécifiquement avec le Département de la culture et de la transition numérique sur les questions de sécurité, notamment la prévention du cyberharcèlement afin de mettre en garde la population de certains dangers.

M. Schroft ajoute les Points info qui sont à disposition de la population dans le soutien face à la difficulté des tâches numériques, comme la création d'un compte e-démarches dans l'optique de rendre les personnes plus autonomes. Il précise que cela fait plus d'une vingtaine d'années d'expérience dans le soutien pour les aînés à la familiarisation des nouvelles technologies – il mentionne l'Espace de quartier Sain-Jean ou encore Cité Seniors – proposant

des conférences, des ateliers ou encore des cours. Une documentation papier est distribuée aux membres de la commission présentant l'offre du service social pour les séniors<sup>2</sup> ainsi qu'un flyer au sujet des formations et informations sur les nouvelles technologies.<sup>3</sup>

M<sup>me</sup> Kitsos estime que la jeune génération a un avenir intéressant en termes de formation et la Ville de Genève a l'intention de développer un partenariat en ce sens. Elle ajoute la volonté de développer un partenariat avec Action Innocence et certains parents, notamment sur des enjeux liés à des enfants en âge préscolaire.

La Ville de Vernier se bat sur ces enjeux depuis déjà plusieurs années. M. Staub développe l'un de leurs axes forts sur la question de la proximité en non seulement donnant accès au numérique, mais plus globalement aux différentes prestations. Selon lui, la problématique de l'illectronisme est souvent juxtaposée à des difficultés de gestion administrative, voire à une phobie administrative. Il s'interroge donc sur les dispositifs à mettre en place pour aider efficacement ces personnes. Il évoque un projet pilote pour faciliter l'accès aux droits de ces personnes, en proposant une permanence avec des horaires élargis (également par téléphone) ou en s'interrogeant sur comment identifier et aller chercher ces personnes. Il insiste sur l'importance d'une présence physique, du moins téléphonique, pour interagir car se retrouver seul devant un écran peut conduire à certaines catastrophes. Il précise que le projet Senior Plus, en Ville de Vernier, propose une aide à domicile pour effectuer les démarches administratives dans l'optique de rendre ces personnes plus autonomes. Il reconnaît que l'utilisation de brochures pour informer la population peut être une solution, mais craint que les brochures ne soient pas lues par certaines personnes qui auraient besoin d'une aide. Il évoque également la mise en place par les habitants d'une permanence informatique, ce qui fonctionne très bien selon lui. Il souligne que l'aide peut être dispensée pour des personnes en recherche d'emploi, par exemple, tel que mettre en forme certains documents administratifs (CV, pièces jointes, etc.). Il s'agit, d'après lui, d'un ensemble d'éléments à mettre en place pour lutter efficacement contre cette fracture numérique. Il ajoute un dernier aspect qu'il estime extrêmement important, à savoir la simplification du langage. Selon lui, le message est parfois complexifié et exclu une partie de la population. Il pense, dès lors, qu'il faut pouvoir avoir accès à ces outils numériques mais qu'il faut

---

<sup>2</sup> <https://www.geneve.ch/sites/default/files/2022-06/programme-activites-cite-seniors-juil-dec-2022-ville-ge.pdf>

<sup>3</sup> [https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-08/web\\_FlyerA5%20New%20technologie-ville-geneve.pdf](https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-08/web_FlyerA5%20New%20technologie-ville-geneve.pdf)

également simplifier et multiplier les points d'accès, visant une politique plus générale. Il conclut en indiquant que le numérique est certes un moyen essentiel, mais qu'il ne constitue pas un but en soi, risquant de laisser des personnes isolées.

### **Questions des commissaires :**

#### **Verts :**

- la dernière invite mentionne « à aider les personnes de plus de 70 ans à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC », les interventions semblent concorder sur le fait qu'il ne s'agit pas uniquement d'une question d'âge, ainsi ne faudrait-il pas viser la population de manière plus générale ? M. Staub partage que cibler une partie de la population plus à risque reste pertinent. Même si cette problématique touche un public hétérogène, ce sont les personnes plus âgées, allophones ou issues d'un milieu socio-économique moins favorable qui sont les plus touchées. L'objectif – et en même temps la difficulté –, selon lui, est de réussir à aller chercher les personnes qui ont le plus besoin d'aide. Le risque, en proposant une invite trop générale, est de manquer une partie de la population, ce qui n'est pas souhaitable. Il répète que cette invite présente l'intérêt de mettre l'accent sur une population à risque.

M<sup>me</sup> Kitsos reconnaît que des personnes de moins de 70 ans viennent demander de l'aide estime important de ne pas exclure une partie de la population. Elle suggère, si nécessaire, une formulation différente de l'invite. M. Bonny partage le constat de M. Staub indiquant que l'âge est un facteur à risque mais que le milieu socioculturel et économique est également très important.

- Les mesures prises par la Ville de Genève concernant les jeunes peuvent-elles être explicitées M<sup>me</sup> Kitsos répond que ce dispositif est en train d'être développé. Elle souligne l'omniprésence des écrans qui peuvent avoir un impact sur les enfants en âge préscolaire ou à l'école primaire. Deux leviers d'action se situent dans les crèches de la ville de Genève et dans le cadre du parascolaire. L'objectif consiste à identifier, connaître les risques et sensibiliser les parents sur l'accès à certains contenus, même pour des enfants de cet âge.

#### **S :**

- L'ACG a répondu par courrier aux questions de la commission, en substance les communes déplorent, d'une part, que les démarches administratives ne puissent être effectuées qu'en ligne et, d'autre part, que le travail mal effectué par le canton constitue une charge qui retombe sur les communes. La motion telle que proposée est-elle suffisamment

contraignante par rapport au constat que fait l'ACG, déplorant un report de charges sur les services municipaux ?

M. Staub partage ce constat sur des reports de charges qui se font à froid et qui ne se disent pas. A défaut, il pense que les communes, et la proximité qu'elles offrent à la population constituent une plus-value par rapport au canton. Selon lui, les communes proposent une capacité d'adaptation et de captation du public plus importante et évitent la stigmatisation de certains services de l'Etat (SPC, Hospice général...). L'un de ses objectifs est surtout de savoir comment être complémentaire, ce qui ne constitue pas un report de charges mais avoir conscience de quelle instance a une meilleure gestion de tel élément. L'une des clefs réside dans la discussion et il explique qu'ils arrivent par exemple à avancer sur certains projets en collaboration avec le DCS (Département de cohésion sociale). M<sup>me</sup> Kitsos estime que certains problèmes émergent lorsqu'il n'y a pas de vision commune et si la collaboration interinstitutionnelle n'est pas améliorée, ce sont les bénéficiaires qui risquent de faire les frais de ces tensions. Pour M. Schroft l'une des solutions réside dans la collaboration interinstitutionnelle et sur la qualité des services à la population, notamment par le biais de la proximité. M<sup>me</sup> Kitsos ajoute, en ce sens, l'importance de poursuivre et pérenniser le projet du BiS (Bureau d'information sociale), facile d'accès avec tous les professionnels sur place, ce qui évite aux bénéficiaires de raconter à plusieurs reprises son histoire. Afin de lutter efficacement contre le non-recours aux prestations, elle estime fondamental de travailler en collaboration (associations, Etat, Hospice général, communes...).

- D'autres invites sur la proximité devraient-elles ajoutées à cette motion ?

M. Staub précise que plusieurs communes, qu'on ne soupçonnerait pas forcément, ont développé soit un service propre, soit travaillent en collaboration avec le CSP (Centre social protestant) ou Caritas. Il donne l'exemple de la question de l'aide au désendettement défendue par le Conseil d'Etat en collaboration avec l'ACG qui a soutenu que toutes les communes doivent offrir une information sociale pour aider les personnes à leur désendettement, notamment grâce à l'aide de la Fondation genevoise de Désendettement (FgD). Ce projet implique le début d'un socle social dans chaque commune. Pour la commune de Vernier, cela ne représente pas de changement fondamental, mais certaines communes vont entreprendre ce travail qui n'existait pas encore.

M. Buchs intervient en expliquant que le non-recours aux prestations sociales sous-tend à cette motion.



- Quels moyens ont-ils été mis en place afin de cibler les personnes qui n'accèdent pas à leurs droits ?

M. Staub répond que l'action de cibler ou identifier ces personnes constitue l'essence même du travail social afin de pouvoir les « raccrocher ». Néanmoins, ils n'en seraient pas là s'ils avaient découvert la solution idéale et il précise que des recherches commencent à être menées sur le concept de non-recours. Il donne l'exemple, dans le cadre de Seniors Plus, de toutes les personnes âgées de plus de 75 ans qui sont contactés par courrier voir visitées. Ils travaillent également avec les réseaux afin qu'une majorité de personnes puisse les alerter si une personne est en difficulté (par exemple le facteur qui constate du courrier qui n'est pas relevé, le concierge ou le voisin qui identifient des risques, etc.). Dans un deuxième temps, il s'agit d'envoyer la personne vers les services les plus appropriés à ses besoins. M<sup>me</sup> Kitsos relève que lorsqu'une problématique est identifiée, il est nécessaire de pouvoir détecter s'il en existe d'autres. Par exemple la collaboration avec la Gérance immobilière municipale devrait permettre de tenter de comprendre les causes qui ont mené une personne à ne pas payer son loyer, afin éviter qu'elle soit expulsée. M. Schroft ajoute en ce sens que certaines personnes ne viennent pas d'elles-mêmes dans les Points Info ; l'information doit donc venir à elle. En outre, ils ont établi des diagnostics de quartier pour connaître de la manière la plus fine possible les besoins de la population, avec une vision par secteurs qui sont identifiés comme plus vulnérables au niveau financier et permettant de développer des actions plus spécifiques.

M. Buchs déclare avoir été étonné, au moment de l'élaboration de cette motion, de voir que, si les jeunes savent utiliser parfaitement les réseaux sociaux, ils présentent des difficultés pour la gestion administrative (ex-fiche d'impôts). Il demande aux auditionnés s'ils ont constaté ce problème chez les jeunes et si un dispositif est prévu à ce sujet.

M. Staub partage ce constat concernant les démarches administratives et la Ville de Vernier propose aux jeunes de plus de 18 ans une aide pour remplir la déclaration d'impôts. M<sup>me</sup> Kitsos ajoute que le Service de la jeunesse a pu observer les difficultés rencontrées par les jeunes pour élaborer un CV ou encore attacher des documents en annexe. Elle précise que certains travailleurs sociaux hors murs proposent des aides, mais les ressources humaines restent limitées. Elle estime que tout un travail doit être mis en place pour accompagner les générations plus jeunes.

**EAG** :

- Il est fait remarquer que le problème de l'illectronisme démontre une faille en amont. Ainsi, la modernisation de l'administration non seulement aurait dû suivre celles des outils mais aurait dû garantir des facilitations d'usage pour des personnes qui n'ont pas accès à ces outils. Au-delà de la multiplication des intervenants, il conviendrait d'identifier les causes de ces dysfonctionnements pour mieux réallouer les disponibilités qui seraient alors dégagées. Avant le développement du numérique, le service des prestations complémentaires, par exemple, a toujours présenté des difficultés en présentant une vision très administrative et technocratique du rapport à l'usager. Autre exemple, le BiS qui existait à l'Hospice général dans toutes les communes, mais sans effectifs suffisants ce sont les communes qui remplissent ces tâches. Les remarques mènent à la réflexion sur l'importance de déstigmatiser l'Hospice général, afin d'éviter que les usagers ne se sentent eux-mêmes pas stigmatisés et qu'ils n'aient pas honte de passer cette porte.

M<sup>me</sup> Kitsos confirme les propos tenus et annonce que la Ville de Genève va mener une analyse plus fine afin d'évaluer s'ils sont parvenus à baisser le non-recours aux prestations. Elle précise qu'ils ont pu constater une hausse des bénéficiaires, mais les analyses détermineront si ces facteurs sont corrélés. Selon elle, c'est en travaillant avec le BiS qu'ils arrivent à avoir les meilleurs résultats, même s'il semble indispensable de développer un lien interinstitutionnel avec d'autres acteurs.

M. Staub tient à s'excuser si ces propos maladroits laissent entendre que l'Hospice général était une institution stigmatisante. Il précise avoir un projet d'une réception commune et mutualisée avec l'Hospice général en mettant en place des rendez-vous thématiques. Selon lui, les personnes ne cherchent pas volontairement à obtenir des aides financières mais il estime qu'un « coup de pouce » leur permettrait de s'en sortir plus rapidement.

**PLR** :

- A entendre les auditionnés, y aurait-il un élément à ajouter à cette motion qui permettrait de lier le travail pour lutter contre le tout-numérique et la question de la solitude des personnes âgées ?

M. Staub pense qu'il existe deux problèmes à lier, mais qui sont de nature un peu différente. Pour les questions de solitude, les communes ont des dispositifs en place. Il identifie une question sous-jacente qui est de savoir comment aller chercher ces personnes qui n'ont pas accès à l'information et comment les aider. Il estime que la motion proposée présente déjà des aspects intéressants. Il estime, en outre, que la numérisation de plusieurs

démarches est une bonne chose car elle permet souvent une simplification de ces dispositifs, mais le problème étant de proposer ces nouvelles démarches numériques sans autre forme d'accompagnement. Il pense que la motion peut exister de manière indépendante.

M<sup>me</sup> Kitsos partage l'avis que si le numérique peut aider à créer des liens, il a aussi la capacité de les affaiblir. Si elle admet que le numérique constitue un réel progrès, elle se demande si le mode de pensée peut être transformé par le numérique. Selon elle, le numérique transforme en partie la manière de voir les enjeux spatio-temporels. A un niveau plus philosophique, sur les questions du lien, le numérique pose une série de questions qui ont des enjeux en lien avec le non-recours aux prestations sociales.

### **Le 6.09.2022, fin des travaux et positions des groupes**

La présidente met aux voix l'amendement proposé par l'Alternative invitant le Conseil d'Etat " à veiller, à ce que conformément aux alinéas 1 et 2 de l'article 4 de la loi sur l'administration en ligne (B 4 23), toutes les démarches administratives puissent se faire aussi bien d'un point de vue électronique que d'un point de vue papier " :

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG)

Non : 0

Abstentions : 1 (1 UDC)

**L'amendement concernant la première invite est accepté.**

### **2<sup>e</sup> invite**

Pour la 2<sup>e</sup> invite, La présidente relit la proposition d'amendement « invite le Conseil d'Etat à fournir une aide physique pour pouvoir procéder à une démarche administrative. »

Des échanges ont lieu, pour clarifier l'aide physique, le terme en présentiel est retenu

La présidente met aux voix l'amendement invitant le Conseil d'Etat : "à fournir une aide en présentiel pour pouvoir procéder à une démarche administrative" :

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG)

Non : 0

Abstentions : 1 (1 UDC)

**L'amendement concernant la deuxième invite est accepté.**

### **3<sup>e</sup> invite :**

**PDC** – Le Centre : suite aux auditions propose sa suppression, il faut oser le constat que la 3<sup>e</sup> invite est superfétatoire. Il encourage les commissaires à se rallier à cette proposition, et de refuser également la proposition d'amendement de l'Alternative qui est trop général et impossible à appliquer.

**S** : entend l'argument et tient à spécifier que leur proposition ne consistait pas à délivrer une formation universitaire pour l'ensemble de la population et déclare être ouvert à l'idée de supprimer les adjectifs « solide et critique » qui pourraient être mal interprétés. En revanche, il n'estime cette invite ni inutile, ni superfétatoire et rappelle les constats faits sur les menaces de sécurité informatique, notamment sur l'utilisation des données personnelles des citoyens par les GAFAM, d'où la nécessité de renforcer les compétences et l'usage de ces outils numériques, qui ne cesseront de prendre une place plus importante. Selon lui, cette invite reste volontairement large afin que la « formation » puisse consister en une aide à l'utilisation de ces outils, jusqu'à des formations plus approfondies. Il fait le constat, qu'actuellement, la société est encore à des années-lumière de ce qu'il faudrait faire en matière d'aide à l'utilisation des TIC.

**PLR** : fait remarquer que le plan d'étude ne cesse d'être modifié ces dernières années pour introduire le numérique, que ce soit à l'école primaire, au cycle d'orientation ou au secondaire II et qu'il serait ainsi illusoire d'imaginer pouvoir encore renforcer cette formation et étendre les heures à l'infini. Le groupe PLR, est opposée à l'amendement de l'Alternative et acceptera la suppression de la troisième invite proposée par le groupe PDC Le Centre.

**EAG** : la troisième invite fait sens et rappelle que des personnes ne parviennent pas à utiliser un certain nombre de moyens pour accéder aux prestations. Elle estime qu'il faut veiller à ce que la loi s'applique afin que ces personnes puissent accéder à ces prestations, quel que soit le moyen utilisé (par le biais d'un tiers, par téléphone, en contact direct, etc.). Elle partage la proposition du député S de retirer les adjectifs « solide et critique » qui semblent induire l'idée d'un processus de formation relativement approfondie alors que la formation peut passer par de l'information pour aider à utiliser certains outils numériques. Elle répète abonder dans le sens de la suppression de ces adjectifs qui donnent l'impression qu'il faudrait mettre en place plus de moyens que nécessaire pour éviter la cyber-exclusion.

**PLR** : propose un consensus entre les amendements déposés par la gauche et celui du PDC – Le Centre et de se rallier sur la quatrième invite de la gauche, invitant le Conseil d'Etat à aider toute personne qui en aurait besoin à acquérir

les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC. Il pense que cet amendement couvre à la fois la troisième et la quatrième invite.

**S** : la troisième et la quatrième invite ne visent pas les mêmes objectifs. La troisième invite assure une formation de base pour venir en aide aux personnes entre 16 et 65 ans qui ne possèdent que peu ou pas du tout de compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). La quatrième invitée proposée par la gauche, qui se veut plus inclusive en suggérant de venir en aide à « toute personne qui en aurait besoin » plutôt que les « personnes du troisième âge », vise, en plus de la formation de base, à aider, de manière plus particulière et ponctuelle, les personnes qui auraient besoin d'acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC (par exemple via les Points info).

**PDC** fait remarquer qu'une formation pour toute personne ne semble pas réalisable et rappelle les moyens déjà mis en place dans le cadre scolaire. Le terme « aider » ouvre sur de larges possibilités (par exemple, pour des personnes arrivant dans le pays), y compris la formation. Elle souligne que ce sera au Département d'établir une liste recensant les types d'aides qui pourront être apportées.

**EAG** : la redondance ne se situe pas entre la troisième et la quatrième invite, mais plutôt entre la deuxième et la quatrième invite de supprimer la deuxième ou la quatrième invite, qui sont à peu près équivalentes à ses yeux, et de conserver la troisième qui propose un outil de prévention.

**PDC** – Le Centre : relève que la **problématique liée à l'âge ne concerne pas la formation mais les pertes cognitives** impliquant des difficultés à utiliser les outils numériques. Le stress engendré par l'utilisation ces outils augmentent avec l'âge. Raison pour laquelle une aide en présentiel doit être dispensée pour des personnes ayant atteint un certain âge. Une invite trop générale empêcherait d'atteindre l'objectif fixé avec cette motion, à savoir pouvoir obtenir de l'aide en présentiel, comme il est prévu par la loi qui n'est actuellement pas appliquée. Les deux premières invites sont plutôt d'ordre pratique et la dernière d'ordre plus général.

La présidente met aux voix la suppression de la troisième invite :

Oui : 9 (2 PDC, 4 PLR, 1 UDC, 2 MCG)

Non : 0

Abstentions : 6 (1 EAG, 3 S, 2 Ve)

**La suppression de la troisième invite est acceptée.**

#### **4<sup>e</sup> invite**

La présidente met aux voix l'amendement invitant le Conseil d'Etat : "à aider toute personne qui en aurait besoin à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC".

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG)

Non : 1 (1 UDC)

Abstentions : 0

**L'amendement concernant la quatrième invite est accepté.**

Une discussion s'en suit sur l'importance d'inclure une plus large population touchée que l'illectronisme raison pour laquelle il a été proposé le retrait de la notion de l'âge. Par contre, il est précisé que ce sont en particulier les personnes âgées dès l'âge de 85 ans, qui ne parviennent pas ou plus à utiliser les moyens électroniques.

#### **Déclaration des groupes :**

**Verts** : sont satisfaits à 90% et relève que l'amendement de la gauche permet d'élargir la dernière invite.

**EAG** : salue le dépôt de cette motion qui permettra de répondre à une problématique qui concerne une grande partie de la population. Il est indispensable de garantir l'application de la loi, ce qui paradoxal puisque la loi existe. Le plus important à ses yeux est la nécessité, pour les services, de rester atteignable via un contact direct et par téléphone. Pour terminer, il est relevé le paradoxe de devoir déposer une motion pour rappeler une loi existante qui devrait être appliquée.

**PLR** : chaque citoyen a malheureusement l'occasion de constater quotidiennement l'absence d'accompagnement en présentiel dans certains services et ceci bien que la loi existe. Sans proches aidants ou accompagnants, les personnes âgées se retrouvent démunies face à l'utilisation de ces outils numérique, pouvant encore accentuer leur crainte des démarches administratives, souvent complexes. Le groupe PDC Le Centre est remercié pour le dépôt de cette motion et l'acceptation des modifications proposées.

**PDC** : est entièrement satisfait de l'issue du traitement de cette motion, dont les travaux semblent se déployer dans une même unité et le résultat du vote démontre le sérieux de la problématique.

**S** : est satisfait et tient à remercier M. Buchs, ainsi que le groupe PDC Le Centre, pour cette motion et ses invites qui ont permis de découvrir qu'un article de loi existait déjà sur ce sujet. D'autre part, il serait important d'approfondir les raisons qui poussent les services à ne pas mettre en œuvre cette loi. Dans ce sens, il faudra réfléchir sur les moyens à mettre à disposition du Département, de l'Etat ou des associations, certains services manquant de moyens pour accompagner convenablement les usagers. Selon la réponse du Conseil d'Etat, il sera nécessaire déposer une motion permettant la mise en œuvre de la loi.

**UDC** : ne soutiendra pas cette motion dite pratique, pour cinq raisons.

1. Elle repose surtout sur des intentions, certes louables, mais sans périmètre défini, ni chemin précis pour les atteindre.
2. Elle reprend une loi déjà existante et certaines démarches sont déjà mises en place dans la pratique, comme les auditions ont pu le montrer (BiS, associations pour personnages âgées, telles que l'AVIVO, ou autres associations privées).
3. L'Etat, plutôt que de se disperser dans de nouvelles tâches, doit se reconcentrer sur des tâches principales (il souligne que ce sont indiscutablement les associations privées qui ont sauvé le secteur et l'administration défaillante pendant la période de la pandémie).
4. Les représentants de la Ville de Genève et celle de Thônex, ne semblaient pas montrer un enthousiasme débordant pour cette motion lors des auditions.
5. Il est utopique de penser que cette motion permette d'appliquer à « toute personne » l'aide qui lui serait nécessaire comme le mentionne la dernière invite.

**PLR** : en réponse au groupe S, c'est avec détermination qu'est relevé qu'en aucun cas le vote favorable de cette motion équivaut à accepter une augmentation des moyens, si tel devait être le cas, la motion sera refusée en plénière, alors même qu'elle est importante. Dans un deuxième temps, sont présentés des exemples des méandres de l'administration dont la transmission de documents à de multiples exemplaires, la nécessité de passer par plusieurs services différents pour un document exigé par un seul service. Aucune entreprise ne peut se permettre une telle inefficacité sans risquer la faillite. Nombre de gains d'efficacité au sein des services administratifs de l'Etat pourraient être menés, et ce au profit des administrés.

**UDC** : nul n'est besoin de moyens pour cette nouvelle tâche, il faut pouvoir clairement le dire.

**EAG** : si des gains d'efficience peuvent être réalisés dans certains services dans d'autres situations, il faudra éventuellement ajouter des moyens. Chacun pourra se déterminer sur la nécessité, ou non, de ces besoins et votera en conséquence le moment venu. Conclure ce débat sur une division concernant une question de moyens réduit la problématique traitée.

**S** : les propos sur les moyens n'avaient pas vocation à être un piège à loup. Voter cette motion n'implique pas de voter des postes supplémentaires et il est rappelé que chacun est libre de faire ce qu'il veut. Cependant, en prenant l'exemple de la deuxième invite, certaines démarches nécessiteront des moyens et des personnes. Si le gain d'efficience est indispensable, certains secteurs manquent de personnel. Refuser catégoriquement de donner plus de moyens pour que l'Etat puisse bien fonctionner et répondre aux besoins des citoyens fait craindre que cela se fasse sur le dos des aînés, des précaires ou des personnes qui en ont vraiment besoin.

**MCG** : certaines personnes se retrouvent en difficulté dans l'utilisation quotidienne des services de l'Etat. Il était essentiel d'amender la motion pour que les personnes allophones puissent également être au bénéfice de cette motion. La simplification des démarches est nécessaire puisque même s'il existe un guichet en présentiel, il faut prendre rendez-vous sur internet. Concernant les moyens, l'Etat regorge de personnes qui pourraient être déplacées là où il y en a besoin.

**PLR** : ce n'est pas le terme de « moyens » qui est remis en cause : chaque chose nécessite en effet des moyens. En revanche, le terme « supplémentaires » évoqué qui laisse entendre que les commissaires ne seraient pas cohérents avec le vote de cette motion s'ils ne votent pas des moyens supplémentaires au moment de voter le budget en automne n'est pas acceptable.

La présidente remercie les commissaires pour le débat. Elle propose de procéder au vote formel de la motion ainsi amendée.

La présidente met aux voix la M 2818 ainsi amendée :

*invite le Conseil d'Etat*

- *à veiller, à ce que conformément aux alinéas 1 et 2 de l'article 4 de la loi sur l'administration en ligne (B 4 23), toutes les démarches administratives puissent se faire aussi bien d'un point de vue électronique que d'un point de vue papier ;*
- *à fournir une aide en présentiel pour pouvoir procéder à une démarche administrative ;*



- à aider toute personne qui en aurait besoin à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC.

Oui : 14 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG)

Non : 1 (1 UDC)

Abstentions : 0

**La M 2818 ainsi amendée est acceptée**

*Catégorie du débat II (30')*

En conclusion, les auditions ont éclairé les commissaires : le cadre légal existe. La lutte contre l'illectronisme est possible très simplement et rapidement : il suffit d'appliquer la loi ! Raison pour laquelle il est indispensable d'accepter cette motion qui formule un rappel élémentaire !

Date de dépôt : 7 octobre 2022

## RAPPORT DE LA MINORITÉ

### Rapport de André Pfeffer

Cette motion est l'exemple type d'une bonne intention qui ne prend pas en compte la réalité ou « de ce qui se fait déjà » !

Le texte d'origine proposait que l'Etat :

- *mettre à disposition toutes ses démarches et/ou prestations par papier et par électronique ... ce qui est déjà inscrit dans la loi ... !*
- *propose une aide pour les démarches administratives,*
- *veille à ce que les jeunes générations aient une formation solide et critique sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)*
- *aide les personnes de plus de 70 ans à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC.*

Après de longs débats, il a été voté, à une large majorité, de rajouter « une aide en présentiel » à la 2<sup>e</sup> invite et de supprimer les 2 dernières.

Indépendamment que cette motion n'apporte strictement rien ... il existe, en plus, 5 bonnes raisons de la refuser qui sont énumérées ci-après :

1. ce recueil de bonnes intentions ne fixe aucun périmètre, ni moyen à mettre à disposition, ni un quelconque élément concret,
2. cette motion propose ce qu'une loi existante et déjà en vigueur devrait déjà appliquer (?),
3. elle ignore également ce que de nombreux intervenants, pour la plupart efficaces et dévoués, tels que l'Etat (BiS, service sociaux, etc.), les instituts de droit public (Hospice Général, etc.), les communes (centres sociaux de la ville, FASe, etc.) et les nombreuses associations privées (AVIVO, CSP, Caritas, Croix Rouge genevoise, Wilsdorf, etc.) font déjà,
4. l'accueil « très mitigé avec une absence totale d'enthousiasme très diplomatique (!) » témoigné par les Conseillers administratifs, responsables du domaine social de la Ville de Genève et de Thônex, confirme l'inutilité de ce texte ...,

5. En lieu et place de multiplier les textes inutiles qui complexifient les tâches administratives, il serait sage de rendre ces dernières plus simples et plus accessibles ... ce qui n'est hélas pas la tendance actuelle !

Pour toutes ces raisons, le rapporteur de minorité vous propose de refuser cette motion et d'éviter de surcharger inutilement notre Conseil d'Etat.