



Date de dépôt : 26 avril 2023

Rapport du Conseil d'Etat

au Grand Conseil sur la 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

En date du 4 novembre 2022, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une motion qui a la teneur suivante :

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.*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique numérique, le Conseil d'Etat se préoccupe de l'enjeu lié aux fractures numériques. C'est une thématique que les collectivités publiques à Genève tentent de comprendre dans ses multiples dimensions. Le canton participe activement à une démarche portée par la Ville de Genève, visant à rassembler et à fédérer les acteurs de l'inclusion numérique, ainsi qu'à recenser leurs offres.

Le Conseil d'Etat poursuit le développement de l'offre de démarches en ligne, conformément à la loi sur l'administration en ligne, du 23 septembre 2016 (LAeL; rs/GE B 4 23), et à son règlement d'application, du 26 juin 2019 (RAeL; rs/GE B 4 23.01). Le but est de permettre à toutes celles et à tous ceux qui le souhaitent d'accéder à des démarches administratives en tout temps et en tout lieu, indépendamment des contraintes qu'impose un guichet physique.

Cette loi prévoit à son article 4 le caractère facultatif des démarches en ligne : le canal numérique ne peut ainsi pas être le seul accès à une démarche en ligne. Pour veiller à son application, le Conseil d'Etat veillera à rappeler cette obligation aux cadres de l'administration cantonale.

Par sa politique numérique, le Conseil d'Etat exprime son intention de faciliter la vie de la population et des entreprises à l'aide du développement de son administration en ligne, sans exclure des services publics celles et ceux qui ne pourraient ou ne souhaiteraient pas y avoir recours. Une assistance en présentiel pour accéder aux démarches administratives de l'Etat est fournie par certains services de l'administration cantonale, à l'image de l'administration fiscale cantonale (AFC). En effet, l'espace d'accueil au rez-

de-chaussée de l'Hôtel des finances permet à toute et tout contribuable de se faire aider dans ses démarches fiscales – en ligne ou sur papier. L'office cantonal de l'emploi (OCE) a pour sa part mis en place un projet pilote d'accompagnement au numérique pour ses bénéficiaires, nommé NoLimIT. Ce dernier se concrétise par un dispositif expérimental sous la forme d'un espace accueillant dans les locaux de l'OCE, avec une équipe spécialisée qui peut aider les personnes bénéficiaires des prestations de l'office qui le souhaitent dans leurs démarches ou pour toute question en lien avec le numérique.

Globalement, l'aide fournie dépend donc des politiques publiques et des départements qui en ont la charge. Un renforcement de cette aide en présentiel pour l'ensemble des démarches administratives cantonales nécessiterait sans doute l'attribution de postes et d'espaces dédiés qui impliquerait, hors ajustement budgétaire, un renoncement à d'autres tâches de l'administration cantonale.

De surcroît, l'Etat s'appuie sur de nombreux acteurs publics, parapublics ou de la société civile, tels l'Hospice général, les communes ou encore la Croix-Rouge genevoise, pour apporter un appui aux personnes les plus touchées par la fracture numérique. Le Conseil d'Etat rappelle la mise en place, dans le cadre d'un projet pilote, du Bureau d'information sociale (BIS) durant la période pandémique, visant notamment à aller à la rencontre de la population, pour lui fournir un conseil dans les démarches administratives pour renforcer l'accès aux prestations sociales et pour lutter contre le non-recours à celles-ci. Le BIS a été développé et coordonné en collaboration avec plusieurs communes, l'Hospice général, le Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS) et plusieurs autres partenaires institutionnels ou associatifs. L'évaluation du projet pilote ayant mis en évidence l'utilité du dispositif, le Conseil d'Etat et ses partenaires relanceront le BIS dans un lieu fixe et pérenne dans le courant de l'année 2023.

Concernant le public des seniors, le Conseil d'Etat, sur la base d'une collaboration avec l'Association des communes genevoises (ACG), a adopté le règlement sur les prestations de soutien aux personnes âgées délivrées par les communes, en application de la loi sur la répartition des tâches entre les communes et le canton (1^{er} train), du 19 octobre 2022 (RPSPA-LRT-1; rs/GE A 2 05.03), lequel précise et définit les tâches communales en matière d'accompagnement social individuel, d'aide administrative de proximité et de lutte contre l'isolement. Ce travail commun entre le canton et les communes a pour objectif de permettre aux publics les plus vulnérables ou qui en ont besoin d'être accompagnés dans leurs démarches.

Afin de déployer le numérique à l'école, dans la perspective d'une mise en œuvre du plan d'enseignement romand en éducation numérique (PER-EdNum), le Conseil d'Etat a déposé au Grand Conseil deux projets de loi concernant le numérique. Ces deux lois ont été adoptées : la loi ouvrant un crédit d'investissement de 9 194 400 francs destiné à équiper les établissements de l'enseignement secondaire I et II d'un réseau sans fil, du 3 novembre 2022 (L 13010) et la loi ouvrant un crédit d'investissement de 8 938 000 francs destiné à équiper les établissements de l'enseignement obligatoire et de l'enseignement secondaire II des équipements nécessaires à l'éducation numérique, du 23 mars 2023 (L 13011). Il s'agira de fournir aux élèves du canton les compétences et les connaissances de base en sciences informatiques, en bons usages du numérique et en réflexion critique – afin qu'ils soient formés à faire face aux technologies de l'information et de la communication de manière autonome et responsable. S'agissant du domaine de la formation professionnelle et continue, l'administration cantonale soutient des organisations qui fournissent des formations dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Le Conseil d'Etat estime que la loi constitutionnelle 12945 visant à inscrire le droit à l'intégrité numérique dans la constitution cantonale pourrait poser une base constitutionnelle allant dans le sens de la troisième invite. Il relève qu'il s'agit là d'une nouvelle tâche confiée à l'Etat, qu'il s'agira de financer.

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'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Mauro POGGIA