



*Date de dépôt : 11 septembre 2024*

## **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 12 mai 2023, 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. Il en a fait un objet prioritaire dans son programme de législature 2023-2028, proposant l'élaboration d'une stratégie d'inclusion numérique à portée régionale, en lien avec l'objectif 2.3 (« Le Conseil d'Etat renforce l'influence du canton de Genève en matière d'innovation et de transition numérique »). En effet, il est convaincu que la réussite de Genève à l'ère numérique dépend de notre capacité à ne laisser personne au bord du chemin, particulièrement dans un contexte d'accélération généralisée des développements technologiques. De plus, la population genevoise a exprimé son intention de voir l'Etat jouer un rôle sur l'inclusion numérique (art. 21A de la constitution de la République et canton de Genève, du 14 octobre 2012 (Cst-GE; A 2 00)) à l'occasion du vote sur le nouveau droit fondamental à l'intégrité numérique en juin 2023, soutenu par 94,21% des personnes votantes.

Cette thématique a en effet regagné en actualité durant la pandémie, menant à une mobilisation croissante des acteurs publics. Le canton a participé 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.

En ce qui concerne l'administration en ligne et pour faire écho à la première invite de la présente motion, l'administration œuvre à l'amélioration de l'accessibilité et à la simplification continue des démarches en ligne prévues dans la loi sur l'administration en ligne, du 23 septembre 2016 (LAeL; B 4 23), et le règlement sur l'administration en ligne, du 26 juin 2019 (RAeL; B 4 23.01). Il est rappelé le caractère facultatif des démarches en ligne à l'article 4 LAeL : le canal numérique ne peut ainsi pas être le seul accès à une démarche en ligne. Le Conseil d'Etat est attaché à ce principe et veille à son application par les offices de l'administration cantonale.

Par sa politique numérique, le Conseil d'Etat souhaite 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. Aussi, 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. De même, l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM) a mis en place, avec le soutien du

Centre de formation professionnelle (Espace Entreprise), un dispositif pour assister et accompagner son public dans ses démarches administratives. L'office cantonal de l'emploi (OCE) a pour sa part développé un projet pilote d'accompagnement au numérique pour ses bénéficiaires nommé NoLimIT. Ce dernier se caractérise par des prestations en libre accès durant toute la période de chômage : ateliers, conseils personnalisés avec ou sans rendez-vous et zone de travail en semi-autonomie, le tout dans un espace moderne et accueillant, conçu et aménagé pour faciliter l'échange et la collaboration. Une équipe de spécialistes est à disposition pour répondre immédiatement aux problèmes numériques rencontrés et débloquer tous types de situation. Globalement, l'aide fournie dépend donc des politiques publiques et des départements qui en ont la charge.

De surcroît et afin de répondre aux besoins de publics précis, 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 également la mise en place, dans le cadre d'un projet pilote, du Bureau d'information sociale (BiS) durant la période pandémique, visant notamment à soutenir la population dans une période où bon nombre de guichets physiques étaient fermés au public. 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 pour obtenir un conseil dans les démarches administratives ou une orientation vers les services et structures idoines, même en dehors de la période pandémique, le Conseil d'Etat et ses partenaires ont relancé le BiS dans un lieu fixe et pérenne dans le courant de l'année 2023 pour renforcer l'accès aux prestations sociales et lutter contre le non-recours à celles-ci.

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<sup>er</sup> 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 deux projets de loi concernant le numérique. Ces deux lois, soit 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) ont été adoptées par le Grand Conseil. Il s'agira de fournir aux élèves du canton les compétences et les connaissances de base en sciences informatiques, usages et réflexion critique – afin qu'ils soient formés à faire face aux technologies de l'information et de la communication (TIC) 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 TIC.

La problématique de l'inclusion numérique n'est pas exclusivement genevoise. Dans la perspective d'une mise en commun régionale, l'Etat de Genève a obtenu en 2024 un financement pour un projet innovant de l'Administration numérique suisse (ANS) pour – aux côtés des cantons de Vaud, de Neuchâtel et du Tessin – procéder à un diagnostic des offres et des besoins des acteurs de l'inclusion numérique puis former à la conception pédagogique afin de mettre à disposition des modules de formation accessibles à toutes et à tous en Suisse, par le biais de la plateforme 123digit.ch.

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

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

La présidente :  
Nathalie FONTANET