



Signataires : Xavier Magnin, Jean-Charles Lathion, Bertrand Buchs, Jacques Blondin, Jean-Marc Guinchard, Claude Bocquet, Sébastien Desfayes, Souheil Sayegh

Date de dépôt : 13 février 2023

Proposition de motion **pour la création d'un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches**

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

- le manque de structures pour orienter, informer et accompagner les personnes âgées dans leurs démarches administratives ;
- le sentiment d'abandon et d'exclusion sociale que la plupart d'entre elles ressentent vis-à-vis d'une administration qui leur échappe ;
- la surcharge que l'Etat fait peser sur les proches aidants et les associations d'aide aux personnes âgées en ne proposant aucune solution pour rapprocher l'administration de cette catégorie de la population aux besoins spécifiques ;
- le danger du tout-numérique et de la dématérialisation des services de l'Etat pour une partie de la population concernée par le phénomène d'illectronisme ;
- l'obligation de posséder un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable permettant de procéder à des démarches par voies électroniques quand seulement 38% des personnes de plus de 70 ans se connectent fréquemment à internet ;
- la mission de l'Etat d'être au plus près de ses administrés en termes d'accessibilité, de démarches et de procédures,

invite le Conseil d'Etat

- à mettre en place un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches qui centralise toutes les démarches administratives concernant cette catégorie de la population ;
- à faire en sorte que les personnes âgées et leurs proches bénéficient, avec ce guichet unique et donc cet interlocuteur unique, d'une structure qui simplifie les démarches et les accompagne dans leurs parcours respectifs ;
- à faire en sorte que cet interlocuteur unique accueille, informe et oriente les personnes âgées et leurs proches, suive les demandes, vérifie le respect des délais et soutienne les proches aidants dans leurs missions et démarches.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le 4 novembre 2022, notre Grand Conseil renvoyait au Conseil d'Etat la proposition de motion 2818, déposée par le député PDC-Le Centre Bertrand Buchs, visant à lutter contre l'illectronisme.

Le texte ainsi adopté invitait 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. »*

Fort du large soutien parlementaire qu'a recueilli cette proposition (75 oui contre 3 non), le PDC-Le Centre souhaite désormais, à travers la présente proposition de motion, proposer une mise en application de la deuxième invite concernant *« l'aide en présentiel pour pouvoir procéder à une démarche administrative »*.

La complexification des démarches et le danger du « tout-numérique »

Malgré la dématérialisation des services de l'Etat visant à simplifier la vie de la population genevoise dans ses démarches quotidiennes, force est de constater que ces mêmes démarches constituent aujourd'hui encore une difficulté supplémentaire – voire un véritable obstacle – pour de nombreuses personnes âgées de notre canton quant à l'accès aux aides et services auxquels celles-ci auraient droit.

Face aux démarches, formulaires et procédures souvent complexes et sibyllins ainsi qu'au manque d'information ou d'orientation concernant l'identification des dispositifs et aides adéquats ou disponibles, cette catégorie précise de la population n'a pas d'autre choix que de se tourner vers des proches ou des associations pour espérer se sortir d'une administration labyrinthique dont la subtilité – pour ne pas dire les méandres – leur échappe totalement.

Certes, nous pourrions nous réjouir de ces liens de solidarité qui se mettent en place pour conseiller, aider et accompagner les personnes âgées. Cependant, ce serait oublier trois aspects essentiels.

D'abord, c'est une illusion que de considérer que nous pourrions faire porter cette solidarité uniquement sur l'aide socio-administrative de proches aidants, lesquels ne sont pas toujours disponibles ou en capacité d'aider – soit parce qu'ils manquent de temps soit parce qu'eux-mêmes ne sont pas à l'aise avec les démarches administratives –, ou d'associations, lesquelles ne peuvent répondre à l'ensemble des sollicitations et des besoins d'une population de plus en plus importante.

Ensuite, c'est une erreur que de se satisfaire d'une situation de dépendance administrative qui prive de nombreuses personnes âgées de leur libre autonomie, faute d'une information, d'une orientation et d'un accompagnement clairs et accessibles matériellement de la part de l'Etat – ceci sans parler de celles et ceux qui ne peuvent compter sur aucun proche ni aucune association et pour qui le risque d'exclusion sociale et de précarisation est accru.

Enfin, c'est une aberration que de ne pas interroger l'Etat et son administration dont le fonctionnement des procédures ou la dématérialisation des services est jugée trop complexe ou peu accessible par de nombreux contribuables de ce canton ; et parmi ceux-là les personnes âgées se considèrent comme particulièrement abandonnées sans que cela ne suscite forcément aucune nouvelle solution politique pour y remédier.

Ce ressentiment à l'égard d'une administration qui leur échappe est sans surprise alimenté par la tendance au tout-numérique et à cette dématérialisation des services de l'Etat. Alors qu'il est désormais obligatoire de posséder un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable pour pouvoir procéder à des démarches par voies électroniques, la motion 2818 nous rappelait que « *seulement 38% des personnes de plus de 70 ans se connectent fréquemment à internet* » et 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* ».

Le tout-numérique avait vocation à simplifier les démarches et à rapprocher la population de son administration ; il a également favorisé l'exclusion d'une population âgée et peu au fait de ces nouvelles technologies et de ces nouvelles plateformes administratives. Nous revenons ici au phénomène visé par la motion 2818 qu'est l'illectronisme (néologisme signifiant « illettrisme électronique », parfois qualifié de fracture numérique), un phénomène qui touche une part plus importante qu'on ne le pense de toutes les catégories d'âge de la population, et en particulier les personnes âgées.

La nécessité d'un guichet unique de proximité

Compte tenu du grand défi que représente l'accessibilité de l'administration auprès des personnes âgées ainsi que la lutte contre l'illectronisme, la présente motion invite le Conseil d'Etat :

- à mettre en place un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches qui centralise toutes les démarches administratives concernant cette catégorie de la population ;
- à faire en sorte que les personnes âgées et leurs proches bénéficient, avec ce guichet unique et donc cet interlocuteur unique, d'une structure qui simplifie les démarches et les accompagne dans leurs parcours respectifs ;
- à faire en sorte que cet interlocuteur unique accueille, informe et oriente les personnes âgées et leurs proches, suive les demandes, vérifie le respect des délais et soutienne les proches aidants dans leurs missions et démarches.

Un exemple qui peut nous inspirer dans ce domaine est l'action déployée par la femme politique centriste Jacqueline Gourault, ministre française de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales entre 2018 et 2022.

Celle-ci a travaillé à rapprocher le service public des usagers avec l'ambitieux projet « France services », répondant par la même occasion à l'une des nombreuses revendications du mouvement des « Gilets jaunes » concernant la désertification des services publics dans les zones rurales et les quartiers dits prioritaires.

Depuis sa mise en place, le projet « France services » ambitionne de renforcer la présence des services publics de proximité sur le territoire français avec l'ouverture de 2055 guichets uniques de proximité à moins de 30 minutes du domicile de chaque contribuable. Il vise ainsi à accueillir, informer et accompagner dans les démarches administratives quotidiennes – en matière de santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique –, à mettre à disposition des outils informatiques, de même qu'à aider à l'utilisation des services numériques.

Même si le projet français ne saurait forcément trouver à Genève une application exactement similaire, il constitue néanmoins une source d'inspiration indéniable pour notre administration afin que celle-ci puisse être véritablement au service d'une population spécifique dont les besoins, la faible maîtrise des outils électroniques et les difficultés d'accessibilité à des démarches entièrement dématérialisées doivent inviter notre gouvernement à une nouvelle réflexion et donc à une nouvelle orientation politique en ce qui

concerne la proximité de l'Etat sur tout le territoire au plus près de ses administrés.

Pour toutes ces raisons, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les député-e-s, de réserver un accueil favorable à la présente proposition de motion.