



Date de dépôt : 6 février 2026

Rapport

de la commission des finances chargée d'étudier la proposition de motion de Thierry Cerutti, Jean-Marie Voumard, Skender Salihi, Sandro Pistis, Stéphane Fontaine, Arber Jahija, Gabriela Sonderegger, François Baertschi, Amar Madani, Gabrielle Le Goff, Danièle Magnin : Reconnectons l'administration avec les administrés

Rapport de majorité de Jacques Blondin (page 3)

Rapport de minorité de Thierry Cerutti (page 7)

Proposition de motion

(3040-A)

Reconnectons l'administration avec les administrés

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

- la digitalisation progressive de l'administration cantonale induisant une perte des échanges interpersonnels avec les administrés ;
- les difficultés de converser convenablement ou d'obtenir des réponses à des questions précises avec un répondeur automatique ;
- l'importance de faciliter l'accès aux prestations pour les bénéficiaires des services de l'administration ;
- les possibilités de faire travailler des personnes au chômage et à l'aide sociale en les formant pour répondre au téléphone au sein des divers services de l'Etat ;
- l'amélioration qualitative et humaine de l'administration que les contributeurs du canton sont en droit d'attendre,

invite le Conseil d'Etat

- à évaluer la faisabilité d'une embauche de personnel, notamment au chômage ou à l'aide sociale, afin de garantir une permanence téléphonique au sein des services de l'administration cantonale pendant les jours ouvrables ;
- à prendre des mesures au sein des divers services de l'Etat qui délivrent des prestations à la population avec mention d'un numéro d'appel, afin que leurs lignes téléphoniques ne soient pas constamment branchées à des répondeurs automatiques pendant les heures de travail ;
- à prévoir une permanence téléphonique pour tout nouveau service créé par l'administration.

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de Jacques Blondin

La commission des finances s'est réunie le 21 janvier 2026 sous la présidence de M^{me} Emilie Fernandez avec l'assistance de M. Raphaël Audria, secrétaire scientifique de la commission. M. Aurèle Dupuis a pris le procès-verbal de cette séance. Qu'ils soient remerciés de leur collaboration.

Audition de M. Thierry Cerutti, premier signataire

M. Cerutti indique que cette motion touche au cœur du service public et est juste, efficace et responsable. Il ajoute que l'administration doit être au service des citoyens, que la récente digitalisation des démarches administratives a permis des gains importants, mais que cette modernisation a également impliqué des conséquences négatives, il donne ici l'exemple des seniors. M. Cerutti indique que, parfois, même les citoyens habitués au numérique peuvent avoir de mauvaises expériences avec les guides téléphoniques robotisés. Il soutient cette motion qui sera au service aussi bien de l'administration que des administrés. Il indique que les usagers auront certainement un accès de meilleure qualité aux services étatiques, et que la motion 3040 permettra également de réduire la charge pour les guichets physiques. Il se penche ensuite sur l'aspect financier lié à cette motion et indique qu'il n'y aura pas de dépense immédiate, puisque la motion demande un rapport du CE sur les coûts et les modalités de mise en œuvre. Il souligne le fait que cette motion permettra de la réinsertion professionnelle, en intégrant les citoyens à l'aide sociale et ceux qui sont inscrits au chômage dans le monde du travail. Il ajoute que cette motion n'est pas purement technique, mais que c'est également un soutien social et économique. Il rappelle que l'approche proposée est progressive et adaptable et que le but principal est de concilier modernisation et inclusion, efficacité et humanité, et de garantir un accès équitable au service public à Genève. Ainsi, il demande à la commission de soutenir cette motion.

Un député (LJS) indique que, malheureusement, le MCG a balayé récemment une motion qui allait dans la même direction.

La présidente demande à l'auditionné concrètement ce qui est prévu concernant cette motion, une centrale téléphonique nouvelle ou un renforcement de chaque service.

M. Cerutti envisage de former des personnes, qui seraient ensuite chargées d'aiguiller les citoyens et citoyennes concernant leurs besoins, donc il s'agit de former des personnes en tant que téléphonistes, actives ensuite en tant que personnel d'orientation.

Un député (PLR) revient sur les ETP et les coûts liés à une telle motion, il souhaite savoir combien d'ETP cela représenterait.

M. Cerutti indique qu'il ne peut se prononcer sur cet aspect et rappelle que c'est justement l'idée prévue dans le fait de demander un rapport détaillé au CE. M. Cerutti rappelle que les personnes à l'aide sociale ont déjà un coût pour la société. Il estime qu'il ne faut pas se focaliser sur les ETP et que les personnes engagées dans le cadre de cette motion représenteraient une vraie plus-value.

Le député rappelle que l'activité de téléphoniste/réceptionniste est un métier concret, qui demande une formation ; il indique qu'un autre problème réside dans le fait que certains citoyens ont de la peine à formuler leurs demandes et s'adressent parfois au mauvais service.

M. Cerutti rappelle qu'auparavant, on s'adressait régulièrement à des humains pour les différentes demandes administratives et que les appels robotisés existent depuis peu de temps ; il indique qu'avec cette motion l'idée est de redonner un sens humain à l'administration genevoise. Il affirme ici que certaines personnes qui ont fait des études supérieures et qui ne trouvent pas de travail actuellement pourraient jouer ce rôle de téléphoniste. Sur ce point, il estime donc que l'employabilité n'est pas un souci.

Un député (S) demande s'il ne faudrait pas rajouter le terme résident genevois dans la motion évoquée afin de préciser les choses, il demande ensuite si cette motion concerne les services qui fournissent des prestations ou l'ensemble des services étatiques.

M. Cerutti indique qu'il s'agit des services qui fournissent des prestations.

Le député émet ensuite un doute sur le fait qu'une personne qui a accompli une haute école ou une formation académique avancée serait d'accord d'effectuer une telle activité.

M. Cerutti pense que cela va permettre d'avoir au moins un pied dans le monde du travail pour certains jeunes.

Un député (Ve) indique que récemment, la commission a observé qu'au niveau de l'administration fiscale, cela fonctionne bien concernant les démarches administratives, et il demande si l'auditionné à des cas concrets qui justifieraient le soutien à cette motion.

M. Cerutti indique qu'il y a actuellement des problèmes dans tous les services et que la motion traite essentiellement des services fortement sollicités par la population genevoise.

Un député (MCG) revient sur le problème lié à la formation du personnel et sur l'aspect de l'intégration, notamment pour les jeunes de 18 à 25 ans.

M. Cerutti indique que le problème de l'intégration concerne toute une série de métiers.

Discussion interne

Un député (MCG) demande l'audition du CE pour le traitement de cette motion.

Un député (LC) indique que la motion 2989 déposée récemment par M. Sangdel a fait l'objet d'un débat, avec une audition du CE, qu'on avait pu observer un bon fonctionnement des services au niveau global, et qu'il n'y a donc pas d'urgence dans ce domaine. Il ajoute que le fait de créer de l'emploi pour les personnes à l'aide sociale est un autre débat, beaucoup plus large.

Un député (PLR) indique qu'il est possible de voter sur cet objet, il rappelle ici que, depuis le 26 août 2024, plusieurs demandes ont été effectuées pour que M. Cerutti vienne présenter cette motion, il ajoute que cette motion 3040 aurait dû être traitée en même temps que celle proposée par M. Sangdel.

La présidente met aux voix la proposition d'auditionner le CE concernant la motion 3040 :

Pour : 2 (2 MCG)

Contre : 11 (2 UDC, 4 PLR, 1 LC, 1 LJS, 1 Ve, 2 S)

Abstentions : 1 (1 Ve)

La proposition est refusée.

La présidente passe aux prises de parole concernant le vote de cette motion.

Un député (MCG) indique que la motion LJS était différente, que c'était une motion plus rigide, contrairement à la motion MCG dont il est question ici et qui est plus ouverte. A son sens, il s'agit ici d'intégrer du personnel qui a de la peine à trouver de l'emploi ; il évoque ici la sur-concurrence massive des frontaliers, et ajoute qu'on observe actuellement un recours à l'aide sociale qui est de plus en plus important. Le groupe MCG demande donc un soutien à la motion 3040.

Un député (PLR) indique que son groupe s'opposera à cette motion.

Un député (Ve) indique qu'on a pu observer récemment qu'il n'y a pas de réel besoin dans ce domaine actuellement ; il indique que la motion LJS se référerait aux temps d'attente spécifiquement, et précise que l'intégration est une problématique importante. Il privilégie donc l'idée de l'abstention.

Un député (MCG) propose un amendement pour intégrer l'idée émise lors des débats, à savoir de préciser « d'une embauche de personnel résident genevois ».

La présidente met aux voix l'amendement du député MCG :

Ajouter qu'il s'agit d'engager du personnel résident genevois dans les termes suivants : « à évaluer la faisabilité d'une embauche de personnel résident genevois ».

Pour : 4 (2 UDC, 2 MCG)

Contre : 9 (4 PLR, 1 LC, 1 LJS, 1 Ve, 2 S)

Abstentions : 1 (1 Ve)

L'amendement est refusé.

La présidente met aux voix la M 3040 :

Pour : 3 (2 MCG, 1 LJS)

Contre : 10 (4 PLR, 2 UDC, 1 LC, 1 Ve, 2 S)

Abstentions : 1 (1 Ve)

La M 3040 est refusée.

En conclusion, la majorité de la commission vous invite à refuser cette proposition de motion.

Date de dépôt : 2 février 2026

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de Thierry Cerutti

La minorité de la commission des finances **déplore profondément le refus de la motion 3040**, un refus qui révèle avant tout **l'hypocrisie et le décalage** de certains membres de la majorité.

Ils prétendent défendre l'efficacité et les finances publiques, mais refusent même **d'examiner des solutions simples et peu coûteuses** pour améliorer le service rendu aux Genevois.

En rejetant cette motion, la majorité n'a pas rejeté une dépense – puisqu'il n'y en a pas – mais a **refusé le droit légitime du parlement de demander une analyse sérieuse des conséquences d'une digitalisation devenue trop souvent aveugle, rigide et excluante**.

Une administration numérique... mais déconnectée du terrain

La digitalisation est présentée comme un progrès incontestable. Nous ne la contestons pas. Ce que nous contestons, c'est **l'illusion selon laquelle le tout-numérique suffirait à garantir un service public accessible à tous**.

Sur le terrain, les Genevois vivent une autre réalité :

- personnes âgées isolées ;
- citoyens peu familiers avec le numérique ;
- personnes en situation de handicap ;
- allophones ou administrés confrontés à des démarches complexes.

Ils se retrouvent **face à des répondeurs automatiques, des formulaires incompréhensibles et des plateformes qui ne répondent pas à leurs questions**.

C'est cela, le vrai coût de la « digitalisation à tout prix » : l'exclusion d'une partie de la population et la frustration grandissante des usagers.

La motion 3040 vise précisément à mettre fin à cette hypocrisie : **les numéros de téléphone affichés par l'administration doivent répondre réellement pendant les heures de travail**.

Refuser l'évaluation, c'est refuser la réalité

La majorité invoque des coûts pour justifier son refus. La minorité rappelle :

- la motion ne crée aucune dépense immédiate ;
- elle n'impose aucun poste ;
- elle demande uniquement une **étude sérieuse et un rapport**.

Cette motion invite le Conseil d'Etat à **évaluer la faisabilité** d'une permanence téléphonique humaine, y compris avec des personnes au chômage ou bénéficiaires de l'aide sociale, afin de garantir un service accessible à tous.

Refuser cette démarche, c'est **préférer le dogme du tout-numérique à l'observation des faits**.

C'est la preuve d'une hypocrisie inquiétante : la majorité se dit « soucieuse des citoyens », mais elle refuse de vérifier si ces citoyens **peuvent réellement accéder aux services de l'Etat**.

Une conception étroite de l'efficacité administrative

La majorité raisonne exclusivement en coûts visibles, ignorant les **coûts réels et invisibles** liés à une administration injoignable :

- dossiers mal remplis ;
- erreurs et incompréhensions ;
- appels répétés ;
- déplacements inutiles ;
- recours évitables.

Un contact humain structuré **n'est pas un luxe**, mais un **outil de rationalisation**. Ignorer cette évidence, c'est **déplacer les coûts plutôt que de les réduire**, au détriment des citoyens et de l'administration elle-même.

Une approche responsable de l'emploi et de l'insertion

La motion 3040 invite également le Conseil d'Etat à **évaluer la faisabilité d'une embauche de personnel**, notamment parmi les personnes actuellement au chômage ou bénéficiaires de prestations sociales, afin d'assurer une permanence téléphonique durant les jours ouvrables.

Refuser même d'étudier cette piste, c'est **renoncer à toute réflexion pragmatique et sociale** sur l'emploi et la réinsertion, au nom d'un dogme budgétaire qui ne correspond pas à la réalité vécue par les Genevois.

Prévoir l'accessibilité dès la création des services

Enfin, la motion demande que **tout nouveau service créé par l'administration** prévoit dès sa mise en place une permanence téléphonique.

Cette exigence minimale relève du **bon sens et de la responsabilité politique** : mieux vaut prévenir les problèmes d'accessibilité que de laisser les citoyens se heurter à des services injoignables.

Respect et confiance : deux valeurs à protéger

Au-delà des aspects techniques, la motion 3040 pose une question politique simple mais fondamentale :

L'administration est-elle encore au service des Genevois, ou attend-elle qu'ils s'adaptent seuls à ses outils ?

Moderniser ne signifie pas déshumaniser.

Numériser ne signifie pas exclure.

Une administration qui ne répond pas, qui ne se fait pas comprendre et qui reste injoignable **sape la confiance des citoyens dans leurs institutions**, un coût bien plus élevé que n'importe quelle ligne budgétaire.

La minorité considère que le refus de la motion 3040 est **une erreur politique et institutionnelle**, révélatrice de la couardise ambiante et du décalage entre les discours et la réalité vécue par les citoyens.

De plus, aucune donnée chiffrée, aucun audit d'accessibilité, aucune analyse comparative n'ont été produits pour étayer le refus de la majorité.

Cette motion :

- n'engage aucune dépense immédiate ;
- permet de décider sur la base de faits et non de dogmes ;
- répond à une attente concrète et largement partagée des Genevois.

Pour toutes ces raisons, la minorité vous invite, Mesdames, Messieurs les députés, à **accepter la proposition de motion 3040**, afin de garantir une administration **accessible, compréhensible et réellement au service des citoyens**. AMEN !