GRAND CONSEIL **P 2297**
de la République et canton de Genève

Date de dépôt : 8 octobre 2026

Pétition

pour un guichet unique de dépôt administratif et un suivi traçable des demandes

Les citoyens rencontrent parfois de grandes difficultés pour identifier l'administration compétente, trouver son adresse et obtenir confirmation que leurs courriers ont été reçus.

Lorsque plusieurs services se renvoient la responsabilité d'un dossier, les démarches se multiplient, avec des frais, des déplacements et une incertitude persistante.

Je rencontre personnellement ces difficultés, notamment dans mes démarches auprès du contrôle de l'habitant. Malgré plusieurs courriers, dont des envois recommandés, certaines demandes restent sans accusé de réception ni réponse. Une preuve d'envoi ou de distribution ne permet pas de connaître leur prise en charge effective.

Le 27 avril 2026, j'ai proposé au Département des institutions et du numérique un guichet administratif commun. Sa réponse du 1er juin 2026 évoque la mise à jour de l'annuaire et des projets numériques, sans se prononcer directement sur un guichet physique délivrant une preuve immédiate de dépôt.

Je demande au Grand Conseil d'examiner les mesures suivantes :

1. Créer un guichet unique de dépôt administratif

Ce guichet physique, distinct des greffes judiciaires, serait situé au centre-ville, accessible aux personnes à mobilité réduite et ouvert également sur certaines plages hors des heures administratives habituelles, notamment le samedi ou en début de soirée.

Sa mission serait exclusivement de recevoir les documents, d'attester leur dépôt et de les transmettre aux services compétents. Il ne fournirait aucune

assistance, aucun conseil ni aucune photocopie et ne traiterait pas les dossiers.

Le citoyen désignerait simplement chaque département destinataire selon une nomenclature officielle publique, sans devoir connaître son adresse. Il apporterait un exemplaire complet pour chaque destinataire et un bordereau personnel inventoriant les pièces remises.

Après vérification matérielle de cet inventaire, le guichet apposerait sur le bordereau un tampon portant la date et l'heure ainsi qu'une référence unique. La transmission aux services destinataires serait enregistrée. Cette preuve attesterait le dépôt des documents, sans garantir leur traitement ou leur acceptation.

2. Prévoir un dépôt nominatif et protéger les documents

Le déposant présenterait une pièce d'identité. Il pourrait agir pour lui-même ou comme représentant, sur présentation d'une procuration écrite remise lors du dépôt ou d'un justificatif de représentation légale. Aucun dépôt anonyme ne serait accepté.

Le dispositif garantirait la confidentialité, la sécurité des transmissions et un accès limité aux personnes habilitées, dans le respect de la législation cantonale sur la protection des données et sous le contrôle de l'autorité compétente.

3. Garantir un premier retour dans les 30 jours

Toute demande écrite devrait recevoir, dans les 30 jours suivant sa réception, une réponse sur le fond ou un accusé de réception précisant le service responsable, la référence de suivi et la date prévue pour la réponse complète, sous réserve des délais légaux particuliers.

Pour les documents déposés au guichet, ce délai commencerait à la date du dépôt, indépendamment de leur acheminement interne. L'accusé de réception ne remplacerait pas la réponse sur le fond.

Une réciprocité du mode d'envoi serait également prévue : réponse par recommandé à un courrier recommandé, sauf exception définie ou accord pour un moyen offrant une preuve équivalente.

4. Faciliter le suivi et le contact téléphonique

Toute demande recevrait une référence unique comprenant les initiales du département concerné, reprise dans les échanges suivants. Elle faciliterait la présentation des démarches impliquant plusieurs administrations et permettrait, à terme, aux agents habilités de retrouver les échanges correspondants et d'en vérifier l'authenticité.

Un numéro téléphonique commun, complémentaire aux numéros directs, permettrait au citoyen de saisir cette référence pour être transféré automatiquement au service compétent. Pendant les horaires annoncés, une prise en charge humaine serait assurée, par mise en attente ou rappel.

Avantages attendus pour les citoyens et les administrations

Le guichet unique et le numéro téléphonique commun réduiraient les erreurs d'orientation et les sollicitations de services non concernés. En cas d'incertitude sur un document administratif, le citoyen pourrait joindre plus facilement le bon interlocuteur.

Le dépôt centralisé limiterait les courriers mal adressés, les renvois entre services, les relances et les démarches effectuées en double. Il réduirait le temps consacré par les administrations à réorienter les demandes et par les citoyens à rechercher une adresse ou un interlocuteur.

Ces mesures pourraient diminuer les coûts pour les administrations comme pour les citoyens, notamment les frais d'envois répétés et les déplacements inutiles. La preuve de dépôt et la référence de suivi permettraient au citoyen d'établir ses démarches, même en l'absence de réponse administrative.

Une administration efficace doit pouvoir savoir ce qu'elle a reçu. Un citoyen doit pouvoir prouver ce qu'il lui a remis.

N.B. 1 signature
M. Marek Kazmir
1205 Genève