

Date de dépôt : 19 septembre 2018

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite de M. Boris Calame : Une communication active et renouvelée de l'Etat, il y a urgence en la matière...

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 25 mai 2018, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

Il semblerait temps que le Conseil d'Etat définisse une stratégie de communication et d'information effective à l'attention du peuple et de la population de Genève et qu'il la mette en œuvre. En effet, nous constatons que depuis plusieurs années, avec l'avènement des réseaux sociaux et la « dématérialisation » de l'Etat, le lien entre ce dernier et les Genevoises et Genevois s'est particulièrement détérioré.

Nous pouvons imaginer que le très faible taux de participation aux dernières élections est le reflet de cette perte de lien. Rappelez-vous, par exemple, il n'y a pas si longtemps, la FAO publiait plusieurs fois par semaine une page ou une double-page qui traitait de l'actualité de l'Etat.

Il y avait notamment, pour toutes les élections, une FAO spéciale qui mettait en perspective les enjeux de la législature, mais aussi les partis et candidat-e-s en présence. Il y avait aussi, parfois, une FAO spéciale pour les votations. On peut penser par exemple aux FAO spéciales pour l'élection des membres de l'Assemblée constituante et la votation de notre « nouvelle constitution ».

En outre, nous avons un site internet de l'Etat qui, il n'y a pas si longtemps, fonctionnait et présentait, directement en tête de sa page d'accueil, l'actualité de l'Etat. Que ce soit un concours, un projet d'aménagement, un communiqué de presse, un objet thématique, l'ordre du jour du Grand Conseil, les vœux du gouvernement, le programme de

législature du Conseil d'Etat, une inauguration ou tout autre objet pouvant avoir de l'intérêt pour la population.

On reproche de plus en plus souvent au Conseil d'Etat, semble-t-il à raison, de s'enfermer dans sa Tour [Baudet], de perdre le lien avec la population, de communiquer exclusivement au travers de ses chargé-e-s de communication, de communiqués ou conférences de presse qui sont relayés, ou pas, par les médias présents.

L'information ne peut être unique, elle se doit d'être multiple. Pour intéresser la population et le peuple de Genève, il ne suffit pas d'être passif ou exclusif, notamment par le biais des médias traditionnels, mais bien d'aller toucher les gens directement « chez eux ». Les réseaux sociaux sont de plus en plus utilisés par certains départements pour publier de l'information, que ce soit des vidéos thématiques ou des événements particuliers, cela n'est toutefois et de loin pas suffisant.

Si l'on compare la communication de l'Etat de Genève par rapport aux communes du canton, on se doit de constater que ces dernières redoublent d'intensité pour informer le plus largement possible leur population. C'est notamment les journaux communaux, distribués en tout-ménage, qui assurent une forme de lien indéniable avec la population, mais aussi affiches et imprimés qui sont distribués largement pour certains événements.

Nous avons de très grands enjeux à venir, notamment en lien avec le développement de Genève, que ce soit la réforme de la fiscalité, les nombreux projets d'aménagements, à l'exemple de celui de Praille-Acacias-Vernets (PAV), la Genève de demain au regard de ses bientôt 500 000 habitants, le futur de l'aéroport, le Grand Genève et la dynamique transfrontalière, l'inauguration du Léman Express (CEVA) et bien d'autres sujets encore.

Aujourd'hui, force est de constater que l'Etat a renoncé à ses moyens de communication directs en se concentrant sur des publics avertis, les médias traditionnels et des supports exclusifs. Il est devenu « invisible » pour bon nombre en matière d'information. Il ne sait prendre le temps d'expliquer, de sensibiliser, d'éduquer. L'Etat semble considérer que la communication se limite à l'actualité, il oublie de se projeter en présentant l'avenir.

Mes questions au nouveau Conseil d'Etat, que je remercie par avance pour ses réponses et, le cas échéant, sa prise en considération de la présente, sont alors les suivantes :

- 1. A quand l'avènement d'une communication proactive, régulière, dynamique et diversifiée, qui assure le lien entre l'Etat et le peuple et la population de Genève ?*
- 2. A quand une stratégie et des supports de communication qui assurent, sur le long terme, la transparence et l'information que l'Etat se doit de mettre en place au regard des exigences de notre constitution ?*
- 3. A quand et comment une nouvelle forme de communication qui s'adresse à tout le monde et non pas « seulement » à des milieux ou personnes averties ?*
- 4. A quand un site de l'Etat qui fonctionne et informe en ne se limitant pas à être seulement un portail d'entrée à une base de données et un mauvais moteur de recherche ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Il est souvent demandé beaucoup de choses à un site Internet, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un site Internet d'une autorité officielle. A l'heure du numérique, l'essentiel de la communication entre l'Etat et les citoyens s'opère désormais par ce canal. Il est attendu que de plus en plus de prestations soient dématérialisées de sorte à faciliter la tâche des citoyens. Diversité des informations, dynamisme de la communication, transparence et interactivité sont aujourd'hui attendus d'un site Internet moderne.

Ce sont ces principes qui ont inspiré la conception de la nouvelle vitrine numérique de l'administration genevoise www.ge.ch lancée en octobre 2017 et optimisée pour une consultation sur appareils mobiles. Cette vitrine est organisée en deux parties. La page d'accueil du site Internet s'ouvre ainsi sur les services pratiques à l'intention des citoyens (demande d'attestation, demande de délai pour la déclaration fiscale, etc.). Placé en haut de page, le moteur de recherche affine ses performances de jour en jour et à chaque nouvelle requête. Dans sa deuxième partie, la page d'accueil met en valeur l'actualité et l'organisation de l'Etat avec des accès aux points presse du Conseil d'Etat ainsi qu'à deux dossiers d'actualité mis en avant et régulièrement mis à jour. L'accès direct à une actualité d'importance est également possible dès l'ouverture de la page d'accueil, comme cela a été le cas pour les élections cantonales de ce printemps ou pour la mise en place de la nouvelle législature. Par ailleurs, l'intégralité des communiqués de presse

émis par l'Etat sont également disponibles, de même que les informations sur le fonctionnement de l'administration.

Un site Internet doit permettre d'informer les citoyens de manière complète et transparente sur l'activité des autorités publiques. Jusque-là souvent éparpillées sur plusieurs pages, pas moins de 49 dossiers thématiques sont aujourd'hui disponibles facilement. C'est ainsi que l'on trouve des dossiers sur le projet d'aménagement Praille-Acacias-Vernets, la plage des Eaux-Vives, sur les gestes qui préservent la santé, pour n'en mentionner que quelques-uns. Cette offre numérique est encore complétée par des textes, des images et des vidéos ou encore des liens vers des plans, des documents, sans oublier les bases légales et réglementaires.

La refonte du site Internet de l'Etat a été menée sans grands investissements en sollicitant des solutions simples et la participation des services de l'administration eux-mêmes qui alimentent les pages dont la responsabilité leur incombe. Les services de communication des départements complètent cette information disponible sur le site Internet par des actions de communications diverses, qu'elles soient numériques ou pas, comme des conférences de presse, des manifestations ou des consultations publiques (p. ex. mobilité, politique du numérique) permettant ainsi un dialogue avec les citoyens. Par ailleurs, la cohérence et la coordination globale de la communication de l'Etat est assurée dans le cadre du collège spécialisé communication qui réunit les responsables communication départementaux.

Quelques mois après sa mise en ligne, suite aux demandes exprimées par ses usagers internes et institutionnels, l'ergonomie de la page d'accueil du site Internet a fait l'objet d'ajustements qui seront visibles dès cet automne. Des évaluations des fonctionnalités du site seront par ailleurs conduites de manière plus soutenue avec les publics concernés, dans une optique d'amélioration continue et de co-construction.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Antonio HODGERS