



Date de dépôt : 6 mai 2026

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite de Sylvain Thévoz : Comment l'administration répond-elle aux questions de ses citoyennes et citoyens ainsi que de ses entreprises ?

En date du 13 février 2026, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

Il semble relativement fréquent que des questions d'habitantes et d'habitants et d'entreprises destinées à l'administration demeurent lettre morte ou qu'il n'y soit pas répondu dans des délais raisonnables. La difficulté d'obtenir des réponses de l'administration est une source de découragement démocratique et occasionne parfois des abandons de droits. Or, dans une culture du service public, il est fondamental que les usagères et les usagers de l'administration puissent compter sur des réponses rapides et fiables de celle-ci ou se voir orientés de manière adéquate vers le ou les services qui pourront apporter une réponse aux interpellations.

Mes questions sont les suivantes :

- ***Quelles sont les directives du Conseil d'Etat pour qu'il soit répondu en temps et en heure à toutes les demandes des habitantes et habitants ainsi qu'aux entreprises ?***
- ***Quelles sont les contraintes qui s'exercent sur le Conseil d'Etat pour assurer ces réponses ?***
- ***Quel est le taux de réponses effectives de l'administration aux questions des habitantes et habitants et des entreprises, pour les années 2024 et 2025 ?***

Je remercie d'avance le Conseil d'Etat des réponses qu'il saura apporter à ces questions.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat est particulièrement attaché à ce que les personnes et les entreprises du canton de Genève puissent compter sur des réponses rapides, fiables et de qualité de la part des services publics.

Dans cette optique, la pratique veut que chaque département, à tous les échelons de son organisation, traite toutes les demandes et doléances émanant de personnes ou d'entreprises, et leur fournisse les réponses appropriées dans des délais adéquats au regard du contexte de la sollicitation.

A son propre niveau, le Conseil d'Etat se fixe un délai de 30 jours pour répondre aux courriers qui lui sont adressés. Il tient en outre à rappeler que pour toute demande d'accès aux documents d'une institution genevoise, les dispositions de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles, du 5 octobre 2001 (LIPAD; rs/GE A 2 08), s'appliquent. Dans ce cadre, un délai de 30 jours est généralement considéré comme acceptable pour obtenir une réponse à une demande.

Le Conseil d'Etat ne dispose pas d'un taux global de réponses effectives, de la part de l'ensemble de l'administration, aux questions des personnes et des entreprises. Pour le surplus, aucune directive transversale n'est formalisée quant à d'éventuels délais à respecter.

Il est important de souligner que de tels délais dépendent de la nature des demandes ainsi que des domaines concernés, qui doivent pouvoir apprécier la situation au plus près du terrain et des enjeux. A titre d'exemple, un même délai ne saurait s'appliquer pour des situations d'urgence que pour des situations ordinaires qui nécessiteraient une instruction plus poussée.

Ainsi, les différents départements, tout comme les offices qui leur sont subordonnés, doivent pouvoir conserver leur marge de manœuvre quant à leur façon de s'organiser pour répondre aux demandes des personnes et des entreprises du canton.

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

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

Le président :
Thierry APOTHELOZ