

Date de dépôt : 28 octobre 2020

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de Mme Véronique Kämpfen : Bilan de l'arrêt des activités au sein du petit et du grand Etat et de ses répercussions sur l'économie genevoise

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 2 octobre 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Mi-mars, le Conseil fédéral a ordonné l'arrêt de certaines activités, en raison de la pandémie et de son développement rapide dans notre pays.

A l'instar de nombreuses entreprises privées, la plupart des services de l'Etat ont privilégié le télétravail et ont revu, en la réduisant ou en la supprimant, l'accessibilité à leurs prestations. Des réaffectations de personnel ont également eu lieu, pour permettre de désengorger des offices particulièrement mis à contribution pour répondre à la demande (OCE et OCGC notamment).

Cette situation n'a pas été sans conséquence sur l'économie privée. Ainsi, alors que le confinement n'était plus de mise et que certaines activités n'avaient jamais été concernées par ce dernier, certains pans de l'économie n'ont pu redémarrer de manière adéquate, en raison d'une absence de reprise ou d'une reprise ralentie de la part de certains services. Pour n'en citer que quelques cas, relevons la fermeture des tribunaux, qui ont mis à l'arrêt certaines activités judiciaires, ou encore le secteur du bâtiment, qui a souffert de l'absence de décision de la part de l'administration pendant de longues semaines.

J'ai conscience de la situation très particulière dans laquelle cette crise a plongé l'ensemble du canton, administration comprise. Il convient toutefois de prendre les mesures pour une reprise aussi rapide que possible, si une telle situation devait se reproduire à l'avenir. Aussi, je demande au Conseil d'Etat :

- *si un bilan complet du fonctionnement de ses différents services existe, et si l'éventuelle fermeture de ces derniers était justifiée;*
- *s'il est prévu de dégager des pistes d'amélioration sur la base de ce bilan;*
- *s'il est prévu de mettre en place un concept, dans la mesure du possible avec les acteurs concernés, permettant d'accélérer la reprise des activités en cas de nouvelle crise qui appellerait à une restriction des activités.*

Je remercie le Conseil d'Etat des éclairages apportés à ces quelques interrogations.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Les réponses du Conseil d'Etat aux différentes interrogations contenues dans la présente question écrite urgente sont les suivantes :

- *si un bilan complet du fonctionnement de ses différents services existe, et si l'éventuelle fermeture de ces derniers était justifiée;*

Le 13 mars 2020, face à l'urgence de la situation, le dispositif ORCA était mis en place, les structures d'accueil préscolaire, les établissements scolaires publics et privés ainsi que les hautes écoles sur le territoire genevois étaient fermés.

Le 16 mars 2020, le plan de continuité des activités de l'Etat en lien avec la lutte contre la propagation de l'épidémie COVID-19, lequel définit les prestations prioritaires, était mis en œuvre.

L'Etat a dû massivement faire face à l'impossibilité pour les collaboratrices et collaborateurs de se déplacer sur leur lieu de travail. Cela a requis l'activation rapide de l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) dans le but de mettre un maximum de collaboratrices et collaborateurs de l'Etat en mesure de travailler à distance. Le télétravail déjà existant avant la crise a été étendu de manière importante.

Les guichets ont été rouverts progressivement dès le 27 avril 2020. Pour limiter les déplacements, les usager-ère-s de l'administration ont été encouragé-e-s à utiliser en priorité les démarches par Internet chaque fois que cela était possible. Lorsque les besoins des services le permettaient, les membres du personnel continuaient à effectuer leur activité par télétravail ou travail à domicile. Lorsque ceci n'était pas possible, les membres du personnel étaient appelés à se rendre sur leur lieu de travail tout en respectant les recommandations de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) en matière d'hygiène et de distanciation.

Le 24 juin 2020, le dispositif ORCA-GE était levé.

Par ailleurs, une analyse est en cours au sein de l'administration portant sur les enjeux humains face aux nouvelles manières de travailler en lien avec le numérique. Elle est conduite sous la supervision du collège des secrétaires généraux (CSG), notamment au travers d'une enquête transmise à l'ensemble des membres du personnel. Les premiers résultats sont attendus avant la fin de l'année. Les départements effectuent également des bilans qui s'étoffent au fil du temps. Certains services restent cependant entièrement concentrés sur les prestations à délivrer liées aux effets économiques et sanitaires de cette crise qui est loin d'être terminée. Pour eux, l'élaboration d'un bilan n'est pas à l'ordre du jour pour l'instant.

ORCA-GE fera un retour d'expérience à la demande de la Confédération.

– ***s'il est prévu de dégager des pistes d'amélioration sur la base de ce bilan;***

Il est en effet prévu de capitaliser sur les opportunités qu'une telle crise génère, notamment au travers de la digitalisation et de la numérisation qui permettent de dématérialiser les processus, du renforcement des plans de continuité des activités et de la mise en œuvre de la stratégie RH récemment posée favorisant l'autonomie, la confiance, la collaboration, la responsabilisation et le résultat et encourageant notamment les modes de travail flexibles, en tirant des enseignements de l'épisode de télétravail lié au semi-confinement.

– ***s'il est prévu de mettre en place un concept, dans la mesure du possible avec les acteurs concernés, permettant d'accélérer la reprise des activités en cas de nouvelle crise qui appellerait à une restriction des activités.***

Chaque crise est différente. Pensons simplement à la pandémie de grippe H1N1 de 2009, qui n'a suscité qu'un effort collectif dérisoire au regard de celui généré par la COVID-19.

Pour affronter une crise, le dispositif ORCA-GE, les plans de continuité des activités et la gestion des risques en place sont une base solide. Le concept a fait ses preuves et les améliorations nécessaires seront apportées.

Au sein de l'administration, le développement important du travail à domicile et du télétravail est appelé à être consolidé. La mise en œuvre de la stratégie RH contribuera à offrir un environnement de travail favorable à la motivation et à l'engagement des membres du personnel, ainsi qu'un assouplissement des procédures et une flexibilisation des modes de travail, gages d'une réponse adaptée aux conséquences d'une nouvelle crise.

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

La présidente :
Anne EMERY-TORRACINTA