

Date de dépôt : 15 novembre 2017

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Boris Calame : Quand le Conseil d'Etat de la République et canton de Genève se défait de ses supports d'information, il y a matière à se questionner

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 3 novembre 2017, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Nous avons déjà subi le douloureux passage de la Feuille d'avis officielle (FAO) dans son format papier à sa version exclusivement numérisée. Dans cette adaptation de la FAO, nous avons perdu des pages d'informations importantes qui rendaient compte, plusieurs fois par semaine, dans des articles spécifiques, de l'activité des autorités de notre canton. De fait, cela a supprimé la possibilité jusqu'alors offerte, dans bon nombre d'établissements publics, d'une lecture avec son « café matinal ». Ne dit-on pas d'ailleurs, même si cela reste une « légende urbaine », que tout un chacun a le droit d'accéder gratuitement à un verre d'eau, à la FAO et aux toilettes dans tous les cafés de la place ?

Pourtant, le canton n'a jamais été pareillement doté, au sein de ses départements, de chargé-e-s de communication et autres porte-parole. Il est regrettable que de telles compétences ne soient valorisées que dans la rédaction de communiqués et les relations avec la presse.

La dernière révision du site internet de la République et canton de Genève nous amène à un portail de recherche par mots clefs titré « Bienvenue sur ge.ch ». Il s'agit en fait d'une porte d'entrée vers une base de données, avec la perte totale de visibilité et lisibilité de l'actualité du canton. Dans sa version précédente, nous avions la possibilité d'accéder directement, en page d'accueil, à six à huit actualités du canton, ce qui n'est malheureusement plus le cas. Est-ce à dire que le gouvernement s'enferme de

plus en plus dans sa tour d'ivoire et que le lien à la population, mais aussi à la députation, ne passera dorénavant plus que par des communiqués de presse éventuellement relayés par les médias locaux ?

L'Etat a pourtant une obligation de transparence (Cst-GE art. 9, al. 3) et le devoir d'informer largement (Cst-GE art. 11, al. 1). En tant qu'autorité, le Conseil d'Etat est tenu de respecter, de protéger et de réaliser les droits fondamentaux dont notamment celui d'assurer à toute personne l'accès à une information suffisante et pluraliste lui permettant de participer pleinement à la vie politique, économique, sociale et culturelle (Cst-GE art. 28, al. 1, 2 et 4).

Un canton comme Genève se doit de maintenir le lien avec la population, il se doit de partager son actualité, il doit s'assurer que sa communication soit garantie et, donc, ne dépende pas seulement de relais externes.

Que l'Etat se modernise est une bonne chose en soi. Toutefois, il est particulièrement affligeant de laisser la conception de la communication multimédia dans les mains des seuls « technocrates » ou « informaticiens » qui, visiblement, ne consultent jamais de site internet pour s'informer de l'actualité en lien avec la structure concernée. Un site internet n'est pas qu'une simple base de données. Il se doit d'être une véritable carte de visite dynamique, notamment en y affichant de l'information actualisée.

Certaines catégories de la population se voient ainsi toujours plus exclues de l'accès à l'information délivrée par le canton. La fracture numérique est une réalité pour nombre de personnes, y ajouter en plus la fracture de l'information est symptomatique d'une collectivité publique qui oublie que son obligation est de rendre compte de son activité à la population.

La refonte du site de l'Etat participe en outre à l'obsolescence programmée. En effet, différents navigateurs ne permettent plus du tout d'accéder au site de l'Etat. Certes, ces navigateurs sont relativement anciens, mais ils fonctionnent encore sur de très nombreux autres sites de collectivités publiques. Le devoir de l'Etat est bien de rendre accessible l'information à tout un chacun et non de limiter ledit accès pour des raisons technologiques.

Au vu de ces remarques et de l'obligation d'information donnée à l'Etat, je remercie par avance le Conseil d'Etat et, le cas échéant, ses spécialistes de la communication pour leurs réponses apportées aux questions suivantes :

- *Le Conseil d'Etat peut-il préciser sa stratégie de communication à l'attention de la population et, le cas échéant, publier les documents liés ?*
- *Par quel support le Conseil d'Etat entend-il communiquer son actualité à la population, alors même que les parties spécifiques de la FAO et du site internet qui lui étaient consacrées ont disparu ?*
- *Combien de personnes sont aujourd'hui actives, et dans quelles fonctions, au sein des services de l'Etat pour assurer le lien de communication avec la population ?*
- *Quels sont le rôle et le cahier des charges communs aux communicants de l'Etat en matière de lien avec la population ?*
- *Est-ce que le Conseil d'Etat considère que les communiqués et autres conférences de presse sont suffisants pour assurer une transmission objective et suffisante de son action auprès de la population ? Le cas échéant, quelles sont les mesures qu'il entend prendre pour y remédier ?*
- *Le Conseil d'Etat, en tant qu'autorité exécutive de la République et canton de Genève, peut-il se limiter à une communication qui pourrait être perçue comme passéiste ?*
- *Pour quelles raisons le Conseil d'Etat a-t-il choisi de transformer la page d'accueil de son site internet en simple moteur de recherche et non en vitrine pour et sur Genève ?*
- *Le Conseil d'Etat peut-il assurer qu'une version « spécifique » du site de l'Etat restera accessible à tous, notamment aux personnes dotées de navigateurs plus anciens ?*
- *Quelles sont les mesures spécifiques prises par le Conseil d'Etat pour garantir à tout un chacun un plein accès à l'information du canton ? Le cas échéant, quels sont les lieux spécifiques et identifiés où la population peut accéder gratuitement à l'information de l'Etat, notamment à son portail internet ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Au lancement du site web officiel de l'Etat en 1996, seuls 7% de la population suisse utilisait régulièrement internet. Vingt ans plus tard, en 2016, cette proportion a atteint 85%, l'accès à internet se faisant deux fois sur trois depuis un appareil mobile. Aujourd'hui, la population a pris l'habitude d'obtenir en un seul clic les réponses à ses questions. Le canton se devait dès lors d'adapter son infrastructure numérique pour répondre à cette demande.

Depuis le 18 octobre 2017, la nouvelle page d'accueil du site officiel de l'Etat offre cet accès simplifié et rapide aux informations pratiques, prestations, démarches en ligne et publications de l'administration cantonale. Cette approche, qui met au premier plan les besoins de l'utilisateur, a été conçue en collaboration avec celui-ci. Les nouvelles pages web de l'Etat de Genève sont également lisibles sur les smartphones et les tablettes, et supportent les trois dernières versions des trois principaux navigateurs utilisés. Le Conseil d'Etat n'entend d'ailleurs pas encourager l'utilisation de plus anciennes versions de navigateurs, ceux-ci étant régulièrement mis à jour par leurs éditeurs, notamment afin de corriger des failles de sécurité et les mettre en conformité avec les standards d'accessibilité, en particulier pour les personnes handicapées et les seniors.

Le lien de communication avec la population est assuré ou supervisé par les services communication de chacun des départements, dans le cadre des activités dites de communication externe et institutionnelle, englobant la production de contenus internet, de brochures, dépliants, films, affiches, rapports d'activités ou encore l'organisation de manifestations et séances d'information destinées au public. Le travail de ces collaborateurs vise aussi à sensibiliser l'ensemble du personnel de l'administration à une communication efficace et ouverte à l'égard de la population, dans le respect de ses obligations en matière d'information du public, de transparence de l'administration et de protection des données personnelles. Plus spécifiquement, la coordination des contenus rédactionnels publiés sur le nouveau site internet de l'Etat est assumée au sein du service communication et information du département présidentiel (0,8 ETP).

S'il met en avant les prestations étatiques les plus demandées, le site ge.ch conserve son rôle de vitrine internet de l'Etat. L'information institutionnelle du canton a en effet été maintenue sur la page d'accueil, qui offre des liens directs vers le catalogue des points de presse hebdomadaires du Conseil d'Etat, mais également vers la liste des différentes actualités départementales.

En complément à ces actualités, les informations liées aux actions de l'Etat et à la mise en œuvre des politiques publiques sont présentées sous forme de dossiers thématiques concis et documentés. Ceux-ci sont accessibles depuis chacune des pages du nouveau site officiel et mis régulièrement en exergue sur la page d'accueil.

S'agissant de la Feuille d'avis officielle de la République et canton de Genève (FAO), celle-ci offre depuis le 1^{er} janvier 2017 aux citoyennes et citoyens la possibilité de consulter en tout temps sur le site fao.ge.ch les avis officiels du canton, également disponibles sous la forme d'une édition quotidienne téléchargeable et imprimable.

Soucieux de permettre l'accès de tous à l'information officielle, l'Etat a en outre mis en place, tant dans le cadre de son site internet que de l'évolution numérique de la FAO, une série de mesures pour le garantir.

Au premier rang de celles-ci figure la gratuité de l'accès aux avis officiels sur le site fao.ge.ch, le système d'abonnement payant à la FAO ayant été supprimé. La multiplication des points d'entrée (ordinateur, tablettes, smartphones) vise à optimiser les possibilités d'atteindre facilement et rapidement ces informations. Enfin, pour les citoyens n'ayant pas d'accès numérique, la consultation de l'information officielle de l'Etat est possible tous les jours ouvrables et sans rendez-vous au centre d'accueil et d'information de l'Hôtel de Ville. Une aide à la consultation y est apportée par un collaborateur du centre, avec la possibilité d'effectuer des recherches particulières et, si la personne le souhaite, une impression des informations obtenues.

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 :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP