

Rapport de la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse chargée d'examiner la motion du 7 septembre 2022 de M^{mes} et MM. Pascal Holenweg, Manuel Zwysig, Oriana Brücker et Bineta Ndiaye: «Pour une ville encore capable de parler à ses habitantes et habitants».

5 mars 2024

Rapport de M^{me} Fabienne Beaud.

Ce projet de motion a été renvoyé à la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse (CCSJ) lors de la séance plénière du Conseil municipal du 8 mars 2023. La commission s'est réunie sous la présidence de M^{me} Livia Zbinden le 6 avril 2023 et sous la présidence de M. Christian Zaugg les 24 août, 12 octobre et 9 novembre 2023. Les notes de séances ont été prises par M^{me} Patricia Brito Leitao, que la rapporteuse remercie pour la qualité de son travail.

PROJET DE MOTION

Considérant:

- que le développement de l'e-administration et le renoncement aux possibilités initiales de s'adresser aux services de la Ville, aux administrations et aux institutions municipales réduit les possibilités offertes aux habitantes et habitants de s'adresser oralement à des personnes vivantes et présentes et d'en obtenir des réponses;
- que cette réduction des possibilités de contact oral entre la population et les services et employés de la Ville handicape particulièrement la part de la population éloignée de l'écrit et éloignée ou rétive à l'informatique;
- qu'elle affaiblit également le lien social, qui est par définition un lien entre individus, non entre machines, programmes ou algorithmes;
- qu'elle éloigne l'une de l'autre la commune et sa population, et pour la seconde résume la première à un écran d'ordinateur;
- que la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées impose aux administrations publiques d'assurer aux personnes en situation de handicap un accès égal à l'information et à la communication;
- que le principe du «maillon faible» s'appliquant, ce droit des personnes handicapées doit être compris comme un droit de toute personne, un droit de toute la population;

- qu'en conséquence de ce qui précède, il convient que la Ville assure à toutes ses habitantes et tous ses habitants, sans distinction d'âge, de formation, d'état physique, de langue, de maîtrise de la lecture et de l'informatique, le même droit de solliciter et d'obtenir les informations et les prestations qui leurs sont utiles, voire nécessaires,

le Conseil municipal invite le Conseil administratif:

- à ne pas réduire les possibilités offertes aux habitantes et habitants de s'adresser oralement aux services de la Ville, aux administrations et institutions municipales, les questionner et obtenir d'eux des réponses et des prestations;
- à ne pas sacrifier ces possibilités au développement de l'e-administration, et donc pour le moins de maintenir les permanences téléphoniques et les guichets présentiels.

Séance du 6 avril 2023

Audition de M. Pascal Holenweg, motionnaire

M. Holenweg indique que depuis plusieurs années il y a le développement de prestations purement informatiques à la population. Ce développement était au départ considéré comme un plus, c'est-à-dire une possibilité supplémentaire à l'offre par présence physique. Cela représente un risque de réduction de l'offre physique à la population au profit de l'offre informatique. Cela a probablement plus lieu au niveau cantonal que municipal, car les compétences municipales font que les services municipaux doivent être plus présents sur le terrain que les services cantonaux. Cela devient de plus en plus difficile d'obtenir une réponse d'un service cantonal sans passer par internet. Il rappelle qu'environ 15% de la population n'utilise pas internet, soit par choix, soit pour cause d'illectronisme. Il ajoute que l'accès par internet est un accès par le texte, ce qui défavorise les personnes souffrant d'illettrisme ou qui ne maîtrisent pas la langue utilisée sur le site. Le but de la motion est d'inviter le Conseil administratif à ne pas réduire les possibilités offertes aux habitant-e-s de la Ville de s'adresser à des services de la Ville présents physiquement, à ne pas obliger les personnes à avoir recours à internet et à ne pas exclure les personnes qui ne peuvent pas y avoir recours, donc ne pas sacrifier les possibilités de contact direct entre les services publics de la Ville et la population. Il ajoute qu'il faudrait auditionner M. Kanaan.

Questions des commissaires

Un commissaire indique avoir trouvé dommage le procédé: partir d'un constat sûrement vrai mais qui n'est pas appuyé par des chiffres. Il aurait été intéressant d'avoir une étude approfondie département par département pour savoir où sont les priorités afin de permettre une réponse adéquate à la situation. Il demande si

les motionnaires n'ont pas peur que, si la motion est acceptée, ils arrivent à un constat commun mais que ce soit au bon vouloir de chaque magistrat de revenir à des services publics physiques.

M. Holenweg répond qu'il est possible d'ajouter une invite pour indiquer que les décisions doivent être collectives et non au bon vouloir de chaque magistrat. Il ajoute que lorsqu'un service numérique est créé, il y a la tentation de supprimer des postes aux guichets ou aux permanences téléphoniques. La motion peut aussi aboutir à demander au Conseil administratif de fournir des éléments chiffrés. Cela explique pourquoi c'est plutôt une motion qu'une résolution: il y a potentiellement des éléments à demander au Conseil administratif.

La présidente indique qu'elle apprécie l'idée, mais qu'elle trouve que ce serait plus utile pour le Canton que pour la Ville, qui répond déjà correctement à ses habitants.

M. Holenweg précise que la motion demande de ne pas réduire les offres physiques. Plus précisément, il s'agit de ne pas supprimer des postes de contact direct avec la population. Il ajoute que l'idée est de mettre un frein. Il propose d'ajouter une invite pour suggérer au Conseil administratif d'alerter le Canton sur lesdits risques.

La présidente demande comment décider de ce qui doit être numérisé ou non. Elle ajoute que, pour certains services, les services numériques permettent de réduire les délais, par exemple.

M. Holenweg répond que les auditions permettraient d'affiner et de modifier la rédaction afin de reconnaître que le numérique est adapté pour un certain nombre de prestations.

Une commissaire exprime son accord sur la nécessité d'avoir des chiffres. Elle ajoute que la motion est bien, dans l'ensemble, car il faut laisser la possibilité à la population d'avoir un contact avec l'administration.

M. Holenweg ajoute qu'il faut faire le tri entre les prestations où le contact est indispensable et les autres. Il répète qu'il faut éviter que les accès qu'on peut avoir sans passer par ordinateur soient supprimés.

Une commissaire demande s'il y a eu des plaintes à ce sujet.

M. Holenweg répond qu'il a entendu deux remarques: une concernant les bibliothèques avec le passage du système des amendes au système où il faut rembourser le livre non rendu, et l'autre sur l'état civil, avec une personne qui avait besoin d'un document pour récupérer une partie d'un héritage et qui n'arrivait pas à obtenir une réponse de l'état civil sans passer par le service internet de l'état civil d'un autre canton.

La commissaire demande si le deuxième problème mentionné était lié à une impossibilité d'accéder au service ou s'il s'agissait d'autre chose.

M. Holenweg répond que c'était lié au fait qu'il fallait passer par internet pour obtenir les documents. Il ajoute que e-démarche n'est pas simple à utiliser non plus.

Une commissaire trouve la motion intéressante, car le numérique n'est pas toujours facile à utiliser. Elle ajoute que garder des guichets en Ville c'est relativement bien.

La présidente ajoute qu'elle n'avait pas compris, à la première lecture de la motion, qu'il s'agissait aussi d'une volonté de maintenir le papier. Elle précise que ce serait bien de l'expliciter dans une invite.

Une motionnaire indique qu'il y a une entreprise sociale pour laquelle elle travaille qui travaille beaucoup avec les seniors et passe beaucoup par le papier pour des raisons d'accessibilité. Un élément intéressant de la motion est d'anticiper les changements de la loi sur la protection des données (LPD) qui entre en vigueur au 1^{er} septembre, car il y a des dispositions spéciales sur la mise sous clé des documents papier qui comprennent des données sensibles. Elle ajoute que c'est une infrastructure qu'il faut prévoir et que ce serait une bonne idée de prévoir que les guichets soient équipés pour recueillir les données sensibles sur papier, avec des casiers fermés à clé en conformité avec la LPD.

Vote

L'audition de M^{me} Kitsos est acceptée à l'unanimité

Séance du 24 août 2023

Audition de M^{me} Christina Kitsos, conseillère administrative, en charge du département de la cohésion sociale et de la solidarité (DCSS), accompagnée de M. Philipp Schroft, chef du Service social (SOC)

M^{me} Kitsos indique qu'il y a une tendance vers une numérisation de plus en plus importante. De nombreux documents ou renseignements s'obtiennent via internet ou le téléphone. Au niveau du DCSS, des guichets sont maintenus en parallèle au développement du numérique.

En ce qui concerne le Service de l'état civil (CIV), le développement informatique a été accentué pendant le Covid, mais les guichets restent ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 11 h 45 et de 13 h à 16 h. Toutes les procédures peuvent donc être faites par téléphone et sur place, en plus d'internet.

Au niveau du Service de la petite enfance (SDPE), le Bureau d'information pour les parents permet, sur rendez-vous, un accueil. Pour ce faire, mais également pour toute autre question, des permanences téléphoniques sont prévues.

En ce qui concerne le Service social (SOC), les Points information sont maintenus et ouverts du lundi au vendredi et il existe une ligne téléphonique gratuite. Il y a également les Antennes sociales de proximité où les personnes peuvent appeler et prendre rendez-vous avec les différent-e-s travailleurs sociaux et travailleuses sociales, ou encore les espaces de quartier où les personnes peuvent se rendre. La direction du SOC a aussi une permanence téléphonique, notamment pour les prestations sociales, les allocations de rentrée scolaire, mais également pour aider à remplir les impôts. Les personnes peuvent venir sur place ou appeler. L'Unité de logement temporaire propose un accueil sur place, sur rendez-vous qui se prend par téléphone. Cité seniors est ouvert en présentiel et a une ligne téléphonique. L'hébergement d'urgence a une ligne téléphonique gratuite, mais il est aussi possible de se rendre au club social rive droite pour les admissions. Le club social rive gauche est ouvert de 7 h à 14 h du lundi au vendredi et propose des repas le dimanche. Un certain nombre d'informations peuvent être demandées sur place. Les associations subventionnées par le DCSS proposent également des services en présentiel. La Ville de Genève est bien dotée à ce niveau.

Le Service des pompes funèbres, cimetières et crématoire (SPF) offre un accueil du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h, ainsi que de 9 h à 17 h les week-ends et jours fériés. Pour les obsèques il faut un rendez-vous. Une permanence téléphonique a également été mise en place vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Pour le Service des écoles et institutions pour l'enfance (ECO) cela se fait par appel téléphonique pour fixer un rendez-vous.

M. Schroft ajoute qu'être au contact de la population est fondamental pour le DCSS. Il ajoute qu'il est important de ne pas réduire la présence humaine au profit des services numériques. Les prestations de contact permettent de créer des liens sociaux. Les personnes préférant les services en ligne peuvent profiter de l'offre en développement, mais il faut rester à disposition des autres personnes qui préfèrent le lien social.

Questions des commissaires

M. Holenweg précise que la motion a été renvoyée à la CCSJ mais que la demande faite concerne tous les départements de la Ville. Il ajoute que la demande n'est pas de renoncer au numérique, mais d'éviter que le numérique remplace le présentiel. Cela vaut aussi dans une certaine mesure pour le téléphone.

M^{me} Kitsos indique qu'il existe des ateliers faits à Cité seniors pour sensibiliser au numérique et que le département de la culture et de la transition numérique

(DCTN) met en place un groupe de travail pour discuter de la fracture numérique et des questions d'accès à la prestation.

M. Holenweg demande si l'objectif du groupe de travail est de convaincre les personnes réfractaires d'utiliser le numérique.

M. Schroft répond que ce n'est pas l'objectif de ce groupe de travail. Un des fondamentaux retenu dans les travaux à ce stade, c'est que le contact humain ne doit pas reculer au profit du numérique. L'administration doit rester accessible et s'adapter aux possibilités et préférences des personnes. Il ajoute que la population genevoise a accepté le 18 juin 2023 la modification constitutionnelle qui vise la possibilité d'avoir une vie hors ligne (*ndlr: loi constitutionnelle modifiant la constitution de la République et canton de Genève (Cst-GE) (Pour une protection forte de l'individu dans l'espace numérique) (A 2 00 – 12945), du 22 septembre 2022*). Les personnes qui ne veulent pas ouvrir un compte, de téléphone portable, d'ordinateur, doivent avoir les mêmes possibilités que les autres.

M^{me} Kitsos ajoute que l'être humain a besoin de liens sociaux. Les études montrent qu'il y a une crise du lien à travers les âges qui peut être inquiétante.

Une commissaire indique qu'il faudrait également être attentif à ce que le personnel au guichet ait une capacité d'écoute et de compréhension.

M. Schroft mentionne une étude menée par la Haute école du travail social (HETS) («Le non-recours aux prestations sociales à Genève», Barbara Lucas, 2019), qui a mis en évidence qu'une des raisons qui expliquent le non-recours aux prestations sociales à Genève est l'«inhospitalité» du service public. Le SOC veille à ce que les collaborateurs suivent une formation continue à ce sujet. Des mesures sont mises en place pour que les personnes qui sollicitent le SOC ne se sentent pas en situation d'inhospitalité.

Séance du 12 octobre 2023

Audition de M^{me} Marie-Aude Python, directrice du département de la culture et de la transition numérique (DCTN), et de M. John Châtel, chargé de projet transition numérique et du programme inclusion numérique

M^{me} Python indique qu'elle présentera avec M. Châtel le programme d'inclusion numérique, mis en place progressivement depuis le début de la législature. Elle indique que ce programme constitue un des quatre piliers du plan directeur de la transformation numérique de la Ville de Genève. Elle précise que les quatre piliers sont les suivants: un engagement pour un numérique responsable (l'objectif étant de promouvoir et d'appliquer un numérique responsable, écologique et éthique en Ville de Genève), l'innovation numérique pour soutenir des initiatives locales et trouver des solutions mutualisées avec les partenaires,

l'inclusion numérique (développer le numérique au bénéfice de la justice sociale et de l'inclusion, en réduisant la fracture numérique et en favorisant la participation citoyenne) et les prestations numériques (tout ce qui a trait au développement des prestations en ligne mais aussi la sécurité de l'information par rapport à la mise en ligne des données).

M. Châtel rappelle que la motion demande que les voies de contact avec la population ne soient pas sacrifiées au profit des e-démarches. L'enjeu est ici de trouver le moyen de conserver les différents canaux de contact avec la population tout en modernisant l'administration. Il a pris contact avec différents services de la Ville, notamment le CIV et le Service des sports (SPO), pour s'assurer que la même vision est partagée, ce qui est le cas. Il en retire qu'il y a une préoccupation générale de garder le lien avec la population tout en utilisant le canal numérique pour rendre service aux personnes à l'aise avec le numérique et libérer du temps disponible au guichet pour s'occuper des personnes qui en ont besoin. Il ajoute que la stratégie d'inclusion numérique développée depuis un an va dans ce sens.

Le nouvel espace Ville de Genève à la Terrassière offre au grand public des informations d'ordre culturel, social, touristique et sportif. Le CIV a ouvert un bureau à la maternité des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) pour faciliter l'enregistrement des naissances, ce qui a permis de libérer du temps pour mieux recevoir les autres usagers et usagères dans les locaux du service. Il mentionne également les Points info-services qui aident la population dans ses démarches administratives et qui démontre une volonté d'être au plus proche des usagers et usagères. Il y a également le dispositif «Emprunte un-e bibliothécaire» dans toutes les bibliothèques municipales, qui permet aux personnes qui le souhaitent de prendre rendez-vous avec un-e bibliothécaire pour être accompagné sur tout type de demande liée au numérique. Finalement, au niveau du SPO, malgré la multiplication des tickets en ligne, les usagers et usagères peuvent acheter des tickets d'entrée au guichet des piscines et patinoires municipales ou réserver des terrains de sport auprès des loges des gardiens dans les centres sportifs. Un support téléphonique est toujours disponible en cas de besoin.

M. Châtel présente la stratégie locale d'inclusion numérique de la Ville de Genève: il indique que le département a contacté les acteurs de terrain, associatifs, qui œuvrent tous les jours pour lutter contre la fracture numérique, notamment l'association Lire et écrire, l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO), l'Association de défense et de détente des retraités (AVIVO), l'Association pour le bien des personnes malvoyantes et aveugles (ABA), Camarada. C'est au final un panel de 15 à 20 associations qui ont participé à quatre ateliers ayant pour objectif de présenter les besoins de leurs bénéficiaires et des associations. Un rapport a été fait à l'issue des quatre ateliers, disponible sur le site de la Ville. Une synthèse a été faite à partir de ce rapport afin de développer une stratégie qui permette de mettre en place les bonnes actions, adaptées aux différentes popu-

lations. Il rappelle qu'il existe différents niveaux dans la fracture numérique, le premier étant l'accès au matériel. Pour pallier ce problème, la Ville propose un accès internet wifi gratuit et des ordinateurs en libre-service gratuit dans toutes les bibliothèques municipales et à Cité seniors, et prochainement dans les Points info-services. Il y a au total 60 à 70 ordinateurs disponibles gratuitement. La Ville tient également compte des publics empêchés vis-à-vis du numérique pour proposer des démarches administratives accessibles. Pour ce faire, les plateformes développées sont d'abord testées par les utilisateurs et utilisatrices afin d'identifier les problèmes potentiels des interfaces de prestations en ligne de la Ville. Il précise que chaque interface produite doit correspondre à un standard d'accessibilité minimum correspondant à la note A selon la norme WCAG. La Ville oriente les usagers et usagères vers ses partenaires associatifs du Réseau inclusion numérique pour qu'ils et elles puissent acquérir les compétences numériques du quotidien. Un appel à projet a notamment été lancé afin d'attribuer une subvention de 50 000 francs dédiés à financer un projet portant sur l'inclusion numérique.

Le DCTN travaille sur différents axes afin de développer les services numériques les plus modernes et adéquats possible. L'axe 1 de la stratégie est de garantir un numérique inclusif à la base: proposer des canaux numériques et non numériques pour les démarches administratives municipales, simplifier les démarches administratives à l'aune de l'ère numérique, replacer les usagers et usagères au centre des réflexions, renforcer les collaborations avec l'administration. Un espace de discussion a notamment été créé avec l'Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) afin de partager les bonnes pratiques en matière de développement de services numériques. L'axe 2 consiste en repenser les premières lignes (espaces et acteurs et actrices): créer des guichets de type universel qui permettraient d'avoir accès à différents types de prestations au même endroit. Cela pose également la question de la médiation numérique: il faut aider les collaborateurs et collaboratrices à être mieux armé-e-s face à des situations de fracture numérique. L'axe 3 concerne l'accompagnement des publics dans leur parcours numérique: détecter rapidement les habiletés numériques des usagers et usagères, répertorier les acteurs et actrices de l'inclusion numérique et leurs offres, construire des parcours types pour avoir une maîtrise maximum sur la compréhension et l'orientation de ces personnes. L'axe 4 finalement touche à l'opérationnalisation du Réseau inclusion numérique: construire une gouvernance de l'inclusion numérique entre les institutions et les acteurs et actrices de terrain, soutenir ces acteurs avec des ressources (financement, matériel, formation, etc.) et tisser des liens forts entre les acteurs et actrices de terrain et les administrations.

Un plan d'action à court terme a été établi. Il comprend le soutien aux associations en les dotant de moyens adéquats, notamment avec l'appel à projet déjà mentionné qui permettra des expérimentations en matière d'accompagnement

des publics sur la question de la fracture numérique. Il y a également le renforcement de la collaboration interdépartementale, notamment avec le DCSS et les Points info-services afin de réfléchir aux questions de médiation numérique, l'équipement des locaux, etc. Un autre enjeu est de faire monter en compétence les collaborateurs et collaboratrices de la Ville de Genève qui sont en contact avec le public, afin de les doter des outils adéquats en termes de numérique pour être à même de répondre aux besoins de la population. Il faut donc mettre en place de nouvelles formations adéquates. Ils travailleront avec la DRH pour les questions de médiation numérique. Ils sont en train d'ouvrir le dialogue avec le nouveau Département cantonal des institutions et du numérique afin d'avoir des voies de travail homogènes. Ils sont également en train de labelliser le Réseau inclusion numérique pour lui donner de la visibilité et mettre en place des campagnes de communication afin de mieux promouvoir les offres des associations faisant partie du réseau.

Un plan d'action à moyen terme a également été mis en place. Il faut notamment réfléchir à la gouvernance du Réseau inclusion numérique à l'échelle municipale, cantonale et associative. Pour les espaces d'accueil universel, il y a de nouvelles expérimentations pour mettre l'inclusion numérique au cœur des différents guichets, en faisant évoluer l'accueil, les équipements et les compétences. Un autre point concerne l'amélioration de la conception des services numériques de la Ville de Genève, afin d'avoir les démarches en ligne les plus fluides, simples et efficaces possibles pour les usagers et usagères mais également pour les équipes. Le dernier point concerne le développement des outils ad hoc, comme des plateformes qui permettent de référencer toutes les offres, des outils de gestion qui permettent de détecter les habiletés numériques du public, dans une perspective d'uniformisation avec tous les acteurs et actrices de terrain afin de renforcer le Réseau inclusion numérique.

Questions des commissaires

Une commissaire demande si le problème relatif aux cartes CFF dégriffées survenu cet été a été réglé.

M. Châtel répond qu'il lui semble qu'il y a eu un changement de logiciel qui a pu engendrer des problèmes cet été. Il propose de se renseigner sur la question et de communiquer la réponse par écrit.

La commissaire relève la grande difficulté pour les seniors d'obtenir certaines informations. Elle est rassurée d'entendre qu'il y aura toujours des guichets et des numéros de téléphone.

M. Châtel indique que ces problématiques ont été soulevées à différentes reprises par les différents partenaires sociaux, comme l'AVIVO et Cité seniors.

Ces échanges avec les partenaires sociaux permettent au DCTN d’avoir des retours de terrain et ainsi d’améliorer les prestations proposées. La difficulté est de mettre de la disponibilité sur des lignes téléphoniques, mais il y a toujours un numéro de téléphone disponible dans les services actuels.

La commissaire répond qu’il n’y a pas toujours de numéro de téléphone disponible. Elle donne l’exemple des cours d’aquagym proposés par la Ville qui demandent une inscription par internet. Elle demande si un test est effectué avec des personnes peu à l’aise avec le numérique avant de valider une plateforme.

M. Châtel répond que le service informatique est en train de moderniser le portail citoyen. Il a fait appel à des utilisateurs et utilisatrices lambda pour tester ce portail. Ils mettent les personnes en situation et leur posent des questions pour détecter d’éventuelles difficultés en lien avec les plateformes proposées par la Ville de Genève. C’est une approche récente qui tend à se développer.

Une commissaire demande des clarifications concernant la note attribuée pour évaluer l’accessibilité.

M. Châtel répond que les personnes ayant des problèmes visuels utilisent un logiciel qui vocalise ce qui se trouve sur la page web ou qui permet d’augmenter la taille de la police utilisée, par exemple. La norme WCAG permet de vérifier l’accessibilité et la compatibilité avec ces appareils ou logiciels. Le niveau minimum visé lors du développement d’un nouveau logiciel est le niveau A, en sachant qu’il y a au-dessus les niveaux AA et AAA. Ce niveau minimal permet de respecter les standards d’accessibilité des pages web.

La commissaire demande si cela signifie qu’une personne avec des problèmes visuels peut consulter n’importe quelle page web.

M. Châtel répond que oui, à la condition que la personne ait le logiciel adéquat pour lire les pages web.

M^{me} Python précise qu’il s’agit d’un logiciel que la personne met sur son ordinateur et qui peut lire les différentes pages web, dont celles de la Ville. Elle ajoute qu’un collaborateur malvoyant travaille au service informatique de la Ville et qu’il peut vérifier les questions d’accessibilité lors du développement d’une nouvelle plateforme.

Un commissaire a la volonté de mettre en avant les avantages du numérique, ce qui permet de réorienter l’offre analogue en physique. Du point de vue des utilisateurs et utilisatrices lambda, il est parfois difficile de savoir quelle entité est en charge de quels services, entre la Ville et l’Etat. Il demande si le travail mené avec l’Etat concernant le numérique est également étendu à la clarification des prestations physiques.

M. Châtel répond qu'ils n'ont pas encore abordé cette problématique, mais que ces discussions vont arriver à un moment donné. Ils ont pour l'instant ouvert un espace de discussion qui permet d'échanger sur les bonnes pratiques et les retours d'expérience. Il ajoute qu'il s'agit d'une question d'orientation: il est important de clarifier la répartition des prestations afin de réorienter les personnes plus facilement vers la bonne entité.

M^{me} Python ajoute que cela correspond à l'intention des guichets universels, qui vise un contact humain qui permette d'orienter les personnes. Les Points info-services sont aussi dans cette perspective. Il faut donc mettre un effort particulier sur la formation des collaborateurs et collaboratrices de la Ville, afin de s'occuper de la fracture numérique au sein même de l'administration de la Ville. M^{me} Python ajoute qu'une étude menée par la HETS de Fribourg a mis en évidence que les jeunes sont également concernés par la question de la fracture numérique, car ils ont de grandes lacunes en lien avec les démarches en ligne et l'utilisation d'un ordinateur. Elle propose de partager cette étude à la CCSJ.

M. Châtel ajoute que les ateliers ont montré que le décrochage au numérique peut être très rapide à toutes les strates de la population à cause de l'accélération permanente de toutes ces habiletés qu'il faut maintenir à jour. Les seniors arrivent parfois à mieux se former que les plus jeunes car ils disposent de davantage de temps et d'envie.

Un commissaire précise que la motion a été renvoyée à la CCSJ car elle insiste sur l'aspect social et la nécessité du maintien d'un accès physique aux informations et prestations de la Ville. Il demande s'il y a un département ou un service en charge de vérifier que chaque formulaire numérique est aussi disponible en format papier. Il demande également s'il manque des moyens pour assurer le développement numérique tout en assurant la possibilité d'interaction physique.

M. Châtel répond qu'il n'y a pas, à sa connaissance, de coordination ou vérification systématique concernant les formulaires numériques et en papier. Il serait nécessaire de faire un état des lieux et de mettre en place des mesures dans le cas où les deux possibilités ne sont pas possibles. M. Châtel dit qu'il va se renseigner auprès de la DSIC concernant la gouvernance des démarches administratives en ligne de la Ville.

Le commissaire propose d'ajouter une invite à la motion pour demander au Conseil administratif de s'assurer que tout ce qui est disponible en numérique est également disponible en papier.

M^{me} Python ajoute, concernant le manque de moyens, que la ligne de subvention de 50 000 francs est encore récente et qu'il faut donc la tester. Elle indique qu'il y avait au début six ou sept Points info-services en Ville de Genève, ce qui n'est plus le cas actuellement. Elle pense qu'il faut une proximité dans les quar-

tiers auprès de la population. Cela implique des espaces et des collaborateurs et collaboratrices formé-e-s à ces questions. Pour mettre en place des guichets universels il faut des espaces ou imaginer dans quelles structures déjà existantes ils peuvent être installés. Les moyens nécessaires sont donc en termes de ressources humaines et de compétences. Avec cette transition numérique, il y aussi des temps de travail dégagés peu à peu de certains collaborateurs et collaboratrices, pour les former à d'autres fonctions, mais ces démarches sont encore assez récentes alors cela prend du temps. De façon plus immédiate, il faut donner les moyens d'avoir du personnel de terrain et des lieux de proximité dans les quartiers.

Une commissaire trouve que les e-démarches ne sont pas simples, car il faut suivre tout un processus uniquement pour s'inscrire sur la plateforme. Elle indique qu'il est important d'avoir un accès simple à cette plateforme car elle propose un grand nombre d'informations. Elle comprend la nécessité d'une certaine sécurité pour les services touchant aux données personnelles, mais estime qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un processus aussi complexe pour des demandes plus simples. Il faudrait donc séparer ce qui relève de l'usage courant et ce qui relève de l'usage plus personnel.

M^{me} Python précise que la plateforme e-démarches est le portail cantonal. Il est important qu'une personne soit accessible par téléphone pour guider les usagers et usagères de la plateforme et leur expliquer le processus.

M. Châtel ajoute qu'il faut repenser l'ergonomie de ces plateformes et réimaginer les profils (particulier, associatif, etc.) et parcours pour n'avoir que les démarches les plus pertinentes et éviter de surcharger la plateforme avec une exhaustivité des démarches. De plus, l'utilisation de ces plateformes demande un certain nombre de compétences sous-jacentes, comme la maîtrise d'un téléphone portable, des services en ligne, du e-banking, etc.

Le président indique être très intéressé par la problématique de l'accessibilité universelle. Il relève que certains bâtiments de la Ville ne sont pas accessibles pour les personnes à mobilité réduite, comme le bâtiment du Service du Conseil municipal qui ne possède pas d'ascenseur alors que le service se trouve au premier étage. Cela empêche donc toute une partie de la population d'avoir accès à ce service physiquement et l'oblige à passer par la voie numérique. Le bâtiment de l'AVIVO n'est également pas aux normes et ne permet pas l'accès de personnes à mobilité réduite. Il demande si le fait de passer à l'inclusion numérique ne va pas avoir pour conséquence que certaines organisations mettent plus d'effort dans l'accessibilité physique.

M^{me} Python précise que l'intention est que l'inclusion numérique ne s'oppose pas à l'inclusion physique. Il reste beaucoup de choses à faire en rapport avec les bâtiments en termes d'accessibilité.

Une commissaire propose d’inclure un Point info-services à la bibliothèque de la Cité. Elle propose également d’ajouter une liste répertoriant tous les services et informations importantes pour les seniors dans le courrier envoyé chaque année au plus de 75 ans concernant la canicule.

M^{me} Python répond que toute orientation pour développer l’information et la communication est bonne à prendre. Elle ajoute qu’elle a soutenu l’idée de mettre des Points info-services dans certaines bibliothèques municipales lors des premières discussions concernant la création de ces Points d’information, mais que cette idée n’a pas été retenue.

Une commissaire demande s’il est possible de reconverter les personnes occupant un poste pénible dans les domaines de l’information à la population.

M^{me} Python répond que la Ville a une politique de réadaptation professionnelle pour des raisons de santé, mais pas de politique de reconversion professionnelle. Pour que cela fonctionne, il faut que la personne veuille se reconverter dans ce domaine, il faut des moyens de formation, d’accompagnement, mais aussi penser au poste que la personne libère dans son service. Il faut pouvoir équilibrer en fonction des besoins.

Les réponses aux questions relatives aux cartes dégriffées, aux processus d’inscription aux cours de gym de la Ville de Genève et à la gouvernance des démarches administratives en ligne de la Ville seront envoyées à la CCSJ. L’étude menée par Fribourg sur la fracture numérique lui sera également transmise.

Séance du 9 novembre 2023

Discussion et votes

M. Holenweg propose un amendement: il souhaite ajouter l’invite suivante: «s’assurer que toutes les démarches et prestations disponibles sur numérique le sont aussi sur imprimé ou par téléphone et inventorier les manques et les insuffisances en la matière afin d’y remédier».

Cet amendement est accepté à l’unanimité.

Mise aux voix, la motion ainsi amendée est acceptée à l’unanimité.

PROJET DE MOTION AMENDÉE

Le Conseil municipal invite le Conseil administratif:

- à ne pas réduire les possibilités offertes aux habitantes et habitants de s’adresser oralement aux services de la Ville, aux administrations et institutions municipales, les questionner et obtenir d’eux des réponses et des prestations;

- à ne pas sacrifier ces possibilités au développement de l'e-administration, et donc pour le moins de maintenir les permanences téléphoniques et les guichets présentiels;
- à s'assurer que toutes les démarches et prestations disponibles sur numérique le sont aussi sur imprimé ou par téléphone et inventorier les manques et les insuffisances en la matière afin d'y remédier.

Annexe: compléments d'audition (réponses)

Objet : CCSJ : compléments audition DCTN 12.10.2023

Lors de l'audition de la CCSJ jeudi 12 octobre, le DCTN s'est engagé à apporter les réponses aux questions suivantes :

• **Cet été, il était impossible d'acheter une carte journalière CFF à l'Espace Ville de Genève. Le problème technique est-il résolu ?**

Il ne s'agissait pas d'un problème technique, les CFF ont retiré depuis cet été la possibilité pour les communes de commander des cartes CFF dégriffées.

Un nouveau système sera opérationnel à partir de décembre 2023, il s'agit d'une nouvelle plate-forme fournie par les CFF.

Dans l'intervalle, une subvention de 15 CHF pour les habitant-s genevois-es a été mise en place par la Ville pour palier à l'attente du nouveau système.

Le changement de fonctionnement est expliqué sur le site de la Ville :

<https://www.geneve.ch/fr/espace-ville-geneve>

• **Est-il possible de réserver les cours de sport autrement que sur internet (p. ex. les cours d'aquagym) ?**

Les cours de sport proposés par la Ville sont opérés par des prestataires externes, le système de réservation permettant de centraliser les inscriptions. De ce fait, il n'est pas possible d'utiliser un autre canal que le site internet.

Sur notre sollicitation, Monsieur Kerguen, assistant personnel de Madame Marie Barbey-Chapuis au Département de la Sécurité et des Sports, a apporté les précisions suivantes :

- des modes d'emploi sont à disposition sur notre site web :

<https://www.geneve.ch/fr/document/marche-suivre-creation-compte-sport-ligne-etape>

<https://www.geneve.ch/fr/document/marche-suivre-reservation-cours-paiement-ecoles-sport-ligne-etape>

- des ateliers ont été organisés avant et pendant les inscriptions pour accompagner les gens dans ces démarches, en présentiel, au moment du changement.

Au vu de la demande d'accompagnement qui a complètement décrié (les seniors sont de mieux en mieux formés), cet accompagnement se fait aujourd'hui par téléphone, ou alors, si la personne n'a pas d'ordinateur, elle est invitée à se rendre à Cité Seniors, sa Maison de quartier ou aux points Info service qui disposent d'ordinateurs et peuvent accompagner les citoyen-ne-s dans leurs démarches.

- par ailleurs, le service des sports répond aux appels aux heures de bureau et répond à l'ensemble des questions. Concernant ces démarches, lors de l'ouverture des inscriptions, il faut savoir que nous recevons aujourd'hui une cinquantaine d'appels (contre 200 à 300 au moment du changement de système) dont une dizaine provenant de personnes ayant des problèmes de connexion, des questions, pas d'ordinateur, etc. Le reste des appels proviennent de personnes qui ne comprennent pas pourquoi les résident-e-s Ville de Genève sont prioritaires ou qui appellent pour nous dire qu'ils n'ont pas pu s'inscrire et que le cours est complet.

• **Y'a t-il une gouvernance globale/transversale sur les formulaires en ligne (tenue d'un inventaire notamment) ?**

La Direction des Systèmes d'Information et de Communication (DSIC) tient un inventaire des démarches administrative de la Ville dans le cadre de la numérisation progressive de celles-ci.

• **Existe-t-il systématiquement une alternative "papier" aux formulaire en ligne ?**

Lors de la création de nouvelles démarches en ligne, la Direction des Systèmes d'Information et de Communication (DSIC) sensibilise et recommande aux services émetteurs de conserver/mettre en place une alternative non numérique. Il n'y a cependant pas de contrôle systématique a posteriori sur ce point auprès des services une fois la démarche en ligne réalisée.

Vous trouverez également le rapport inclusion numérique, à télécharger sur le site de la Ville, via le lien suivant: <https://www.geneve.ch/fr/document/accompagnement-ville-geneve-inclusion-numerique-2023-rapport>