

**Rapport de la commission de l'informatique et de la communication chargée d'examiner la motion du 17 mai 2006 de MM. Simon Brandt, Guy Dossan, Pierre Maudet, Philippe Herminjard, René Winet et M<sup>me</sup> Catherine Hämmerli-Lang, renvoyée en commission le 22 janvier 2007, intitulée: «Mise online de l'administration!»**

**Rapport de M<sup>me</sup> Hélène Ecuyer.**

La commission s'est réunie les 5 et 19 mars 2007, sous la présidence de M<sup>me</sup> Hélène Ecuyer. Les notes de séances ont été prises par M. Didier Grosrey, que la rapporteuse remercie pour la qualité de son travail.

**Rappel de la motion**

Considérant que:

- la Ville de Genève se veut pionnière dans l'instauration du «guichet universel» par internet;
- l'utilisation des nouvelles technologies permet de faire des économies dans le traitement des informations et de faciliter la vie des citoyens dans leur rapport avec l'administration;
- le canton de Bâle-Ville propose l'achat de certains documents administratifs via le système de micropaiement «click and buy», lequel évite de donner un numéro de carte de crédit et voit simplement le montant du paiement ajouté à la facture téléphonique du téléphone fixe;
- cette possibilité d'acheter certains documents administratifs permet d'éviter aux citoyen-ne-s de se rendre dans les locaux de l'administration et de faire cela à distance;
- les divers sites web de la Ville de Genève pourraient ainsi être plus efficients;
- Genève est le siège de l'Union internationale des télécommunications et qu'elle doit ainsi montrer l'exemple en matière de nouvelles technologies,

le Conseil municipal demande au Conseil administratif de mettre en place l'utilisation d'un système de micropaiement (par exemple du type «click and buy») sur les divers sites internet de la Ville de Genève qui pourraient l'utiliser, cela afin de permettre l'achat (ou la commande quand ils seraient gratuits) de certains documents administratifs par internet.

## **Séance du 5 mars 2007**

### *Audition de M. Simon Brandt, motionnaire*

M. Simon Brandt présente le texte de la motion. Il explique que le but de cette motion est de développer le site internet de la Ville de Genève, déjà exemplaire, en particulier pour le département des affaires culturelles. Il s'agirait d'offrir au public la possibilité de commander en ligne un certain nombre de documents tels des actes d'état civil, des billets d'entrée de spectacles ou d'expositions, ainsi que des cartes et abonnements divers. Le canton de Bâle propose un tel service à ses administrés. Il y est possible d'acheter en ligne, entre autres, le memento officiel, les cartes de réduction pour les piscines, des billets d'entrée pour des spectacles par un système de micropaiement «click and buy» qui évite de donner un numéro de carte de crédit, et dont le montant est directement ajouté à la facture du téléphone fixe.

Un commissaire remarque que l'intérêt d'un tel système est évident mais, vu les difficultés financières actuelles de la Ville de Genève, il aimerait avoir une idée du coût que cela représente.

Le motionnaire n'est pas un expert et ne dispose pas de moyens d'évaluation pour connaître le coût de ce système. Il signale que le personnel pourrait être déchargé de certaines tâches, ce qui permettrait à la Ville de Genève de réaliser quelques économies. Un tel système pourrait être mis en place en quelques jours, par la Direction des systèmes d'information (DSI) et contribuerait à renforcer l'image de Genève, ville hôte de Telecom World et siège de l'Union internationale des télécommunications (UIT).

Une membre de la commission admet que ce projet s'inscrit dans l'air du temps, mais elle s'interroge sur l'éventuelle disparition de postes de travail peu qualifiés, comme les guichetiers, due à un tel système. Elle demande ce que deviendraient les petits points de vente comme celui de l'Alhambra.

M. Simon Brandt signale que le personnel d'accueil conservera son utilité; les billets de cinéma peuvent être achetés sur internet et les guichetiers n'ont pas disparu.

Un commissaire remarque qu'il faudrait faire une étude d'opportunité. Un autre observe que ce projet aboutit à créer un doublon et se demande à qui profiterait réellement ce service. Il relève que certaines études montrent que le nombre d'utilisateurs d'internet est moins élevé que certains le prétendent. Il n'est cependant pas opposé au principe de complémentarité, ce qui signifie aussi un coût supplémentaire qu'il faut évaluer. Mais il relève deux motifs de réserve à ce projet: d'abord, la suppression des contacts sociaux et, ensuite, par une dépense d'énergie accrue, un non-respect de l'Agenda 21.

Le motionnaire estime que le succès du site internet de la Ville de Genève prouve son utilité. Il signale que le développement de ce système par un canton tel que Bâle-Ville est une référence. Il rappelle que le rôle de la commission est de décider s'il faut faire cette étude et d'en permettre l'évaluation. Il souligne que les diverses plaquettes et informations sur papier publiées par le Conseil administratif coûtent plusieurs millions de francs, alors que leur diffusion par voie électronique permet de réaliser d'importantes économies.

Un commissaire pense que ce système serait très utile aux personnes n'ayant pas la possibilité ou le temps d'effectuer les démarches nécessaires pour obtenir certains documents ou des billets de spectacles. Il s'interroge toutefois sur la sécurité du paiement électronique.

Le motionnaire le rassure en lui affirmant que le système développé en Suisse est à l'abri du piratage.

Un commissaire encourage ses collègues de l'Alternative à faire preuve d'un peu plus d'audace et d'aller plus loin dans l'étude de cette proposition, alors qu'un autre relève qu'il est parfois plus pratique de consulter des documents sur papier plutôt que sur écran.

Diverses propositions d'auditions sont présentées par les membres de la commission et le motionnaire:

- la Direction des systèmes d'information (DSI);
- la société Iknow pour le paiement par internet et la mise online de l'administration;
- le responsable du site internet du département de la culture;
- Swisscom.

Au vote, il est décidé d'entendre d'abord la DSI sur cet objet et de voter après pour les autres auditions si la DSI ne suffit pas.

### **Séance du 19 mars 2007**

*Audition de M. Eric Favre, directeur de la Direction des systèmes d'information, et de M. Robert Rapin, directeur de l'Administration centrale*

M. Eric Favre remarque qu'aucune prestation payante de la Ville de Genève n'est actuellement proposée sur le site. Il informe que certains documents d'état civil payants seront disponibles par internet dès 2008, dans le cadre du 11<sup>e</sup> plan informatique quadriennal. Ces documents sont déjà payants; le mode de paiement en ligne ressemblera à celui proposé dans la motion. De plus, une billetterie en ligne identique à celle de l'Orchestre de la Suisse romande sera mise en service

dès cet été, avec laquelle il sera possible de commander des billets pour les spectacles et concerts du Victoria Hall, du Casino-Théâtre et d'autres salles.

Un commissaire pense que cette motion ne peut être acceptée que pour autant qu'elle n'engendre pas de coûts supplémentaires. Il se renseigne sur la possibilité d'atteindre ces objectifs avec les moyens à disposition.

M. Eric Favre estime qu'il faut savoir s'il y a une volonté de rendre payants des documents actuellement gratuits. La DSI poursuivra son projet de mise à disposition en ligne de documents.

Un membre de la commission aimerait savoir si la DSI a envisagé le développement de services de librairie en ligne permettant, au moyen du système «click and buy», de commander et payer des livres et autres publications de la Ville de Genève, comme cela se fait à Bâle.

M. Eric Favre signale qu'il connaît le système «click and buy». En effet, il rencontre régulièrement les directeurs des services informatiques des administrations suisses dans le groupe latin de la Conférence suisse d'informatique qu'il préside cette année. Il estime que la mise à disposition en ligne de documents payants pourrait devenir une opération rentable pour l'administration. Par contre, développer un service de vente de livres en ligne serait une lourde charge et poserait des problèmes, notamment de gestion de stocks. Mais les deux projets développés actuellement par la DSI n'engendrent pas de surcoût; des opérateurs externes prennent en charge certaines prestations, comme l'interface de paiement. Le coût global doit comprendre le coût des transactions. Dans le cas de la billetterie, ce coût est assumé par le client et, pour les documents d'état civil, la couverture de ces coûts reste à définir. Il fait remarquer que la DSI ne pourra pas assumer des coûts de développement trop élevés pour la réalisation du projet de la motion; au-delà d'une certaine limite, le Conseil administratif devra mettre des moyens supplémentaires.

Une commissaire observe que, concernant les transactions purement électroniques comme les documents et les billets, la DSI a devancé les propositions de la motion. Elle estime que la vente de livres, hormis les problèmes de gestion et de stock, dépasse le cadre de la motion.

M. Eric Favre souligne que les nouvelles prestations en ligne mises en place par la DSI entrent dans une action plus générale visant à rapprocher le site internet de la Ville de Genève et l'administration des usagers.

Un autre membre de la commission estime qu'il pourrait être intéressant d'offrir, aux personnes sédentaires ou à mobilité réduite, la possibilité de passer des commandes en ligne des catalogues de musées ou d'expositions qui seraient acheminés vers les services concernés qui se chargeraient de l'expédition.

M. Eric Favre explique que, dans ces cas, il serait plus simple de s'adresser directement au musée en question par courriel.

Un commissaire demande dans quels délais ces nouvelles prestations de la DSI seront opérationnelles.

M. Eric Favre répond que le magistrat concerné, M. Pierre Muller, décidera des modalités de communication concernant ce projet, qui devrait être opérationnel dès cet automne.

A l'issue de cette audition, la majorité de la commission est satisfaite des informations apportées par la DSI et ne souhaite pas d'auditions supplémentaires. Elle accepte de procéder au vote de cette motion.

#### *Vote*

Après une très brève discussion dans laquelle tout le monde semble d'accord, la présidente passe au vote de la motion M-622.

A l'unanimité des 9 membres présents (1 T, 2 Ve, 2 S, 1 DC, 1 R, 1 L, 1 UDC) et sans amendement, l'invite de cette motion est acceptée.

#### *PROJET DE MOTION*

Le Conseil municipal invite le Conseil administratif à mettre en place l'utilisation d'un système de micropaiement (par exemple du type «click and buy») sur les divers sites internet de la Ville de Genève qui pourraient l'utiliser, cela afin de permettre l'achat (ou la commande quand ils seraient gratuits) de certains documents administratifs par internet.