

Annexe 2

Administration en Ligne à Genève : l'esprit du législateur

Auteur : Andréas Schweizer

http://www.ge.ch/grandconseil/memorial/data/560310/53/560310_53_partie3.asp

Le projet de Loi PL 10177-A (rapport de la commission des finances concernant un projet de loi relatif à l'ouverture d'un crédit d'investissement pour le développement de l'administration en ligne) a été voté en urgence par le Grand Conseil, dans sa séance du 26 juin, **par 52 oui, contre 16 non et 2 abstentions**, pour un crédit de 26'350'000 CHF.

Pour restituer **l'esprit du législateurs** et les questions soulevées par le projet AeL, voici **quelques extraits** des débats de cette séance où un Living lab «e-Inclusion» pourrait être utile :

Extraits

Mme Anne-Marie Arx-Vernon von (PDC) :

... "Dans l'étude de ce projet de loi, il y a eu des **exigences encore jamais égalées en matière de projets de lois informatiques.**" ...

... "Nous avons pris aujourd'hui toutes les précautions qui s'imposent, lorsque l'on présente un **projet de loi aussi ambitieux que le développement de l'administration en ligne. Ce projet est extrêmement important pour la population** et en regard des technologies nouvelles, et il se devait d'être mis en place avec **toute la sécurité dont nous avons besoin.**" ...

M. Pierre Weiss (L) :

... "Et **il est nécessaire, parce que les prestations qu'il va offrir répondent aux besoins de la population comme à ceux des entreprises**, et qu'elles simplifieront la vie de chacun." ...

... "J'en veux pour preuve le fait que, pour certaines de ces prestations, on nous indique uniquement, par exemple, le nom de domaine pour lequel elles s'appliqueraient – pour reprendre une expression informatique – mais un nom de domaine très général, par exemple «Justice et police». Cette indication est incomplète et il conviendrait de dire en quoi, dans le domaine de justice et police, **on va développer une prestation en ligne complémentaire pour les concitoyens ou les entreprises.**" ...

M. Christian Bavarel (Ve) :

... "Concernant l'administration en ligne, nous saluons le projet politique qui consiste à appliquer ce qui a été prévu dans le discours de Saint-Pierre, **à savoir que, lorsqu'un document est demandé à un citoyen, il ne faut pas que l'administration le possède en ses mains**, ou alors elle doit pouvoir le produire toute seule. Le deuxième élément qui sous-tend ce projet et que nous soutenons vivement, c'est une **restructuration de l'administration et une volonté de moderniser ses services**" ...

... "Ce projet a beau être structurant pour la collectivité, son coût n'en reste pas moins phénoménal."

...

... "Si l'on fait une distinction entre l'opérationnel, le métier, ce que sait faire et fait l'administration, et les compétences informatiques – qui visiblement sont aux mains du département – **il nous reste un problème organisationnel**, car faire « matcher » ces deux types de compétences n'est pas simple. **Dans l'industrie, lorsque l'on parle de problèmes d'organisation, il y a des départements qui expliquent la méthode, c'est-à-dire comment mettre en place le processus, où et avec quels moyens.**" ...

Mme Elisabeth Chatelain (S) :

... "J'ai eu l'occasion de suivre de très près ce projet dans le cadre de la sous-commission informatique de la CCG – commission de contrôle de gestion – qui **a travaillé de façon transversale avec la sous-commission informatique de la commission des finances. Ce travail a été très fructueux, je pense que c'est une première, et il faudra reconduire cette expérience, car elle est très positive.**

Sur le principe général de faire évoluer les moyens de notre administration et le contact avec les administrés, il n'y a aucun problème. **Il est important de se lancer dans cette technologie, de sorte que chacun puisse accéder de la manière qu'il souhaite aux diverses prestations de l'État.** Mais il subsiste – et c'est un gros « mais »! – différentes craintes, malgré le traitement très précis de ce projet de loi.

Les prestations actuellement prévues pour être mises en ligne viennent de services déjà motivés, qui ont envie de mettre en place ces nouvelles prestations. Il reste donc la crainte que la généralisation à d'autres services qui pourraient être plus réticents soit très difficile, et le risque que le montant prévu pour

l'accompagnement au changement soit épuisé est indéniable." ...

M. Mark Muller, conseiller d'État :

... "En effet, je crois qu'il y a un très large consensus, voire une unanimité, autour du principe du déploiement d'une administration en ligne performante qui soit au service des entreprises et des citoyens de ce canton, et j'en suis fort satisfait. **Non, le débat porte plus précisément sur la conduite des projets et sur les méthodes de contrôle par l'administration, le politique et en particulier le Grand Conseil.**" ...

M. Christian Bavarel (Ve) :

... "Nous saluons, parce que la majorité semble nette, l'arrivée d'une administration en ligne, **mais nous tenons à signaler que, si l'on travaille ainsi, le risque d'échec et de « planter » 30 millions est considérable.**" ...

M. Alberto Velasco (S) :

... "Nous avons travaillé en commission de manière très efficace sur ce projet de loi, qui est extrêmement important pour les citoyens genevois. Je ne sais pas s'il l'est pour le Conseil d'État mais, du moins, pour les citoyens, c'est le cas. **En effet, l'administration en ligne a pour but de faciliter la vie des citoyens face à l'administration.** Je vous signale que, par exemple, l'Espagne a aujourd'hui 70% de son administration en ligne, la France environ 45%, alors que, d'après les statistiques de notre cher gouvernement fédéral, **notre pays est le plus en retard d'Europe, puisqu'il ne dispose que de 10% de son administration en ligne... 10%! Nous sommes juste avant la Bulgarie en matière d'administration en ligne...** (Commentaires.) Oui, oui! C'est Berne qui l'indique, ce n'est pas moi!" ...

... "Notre mission, en tant que députés, est de contrôler du point de vue parlementaire le suivi et la bienséance de ce projet, de voir si les objectifs définis

par le Conseil d'État sont tenus et, le cas échéant, de vérifier avant le terme s'il n'y a pas de déviance.

Pour le reste, Mesdames et Messieurs les députés, nous devons au contraire féliciter le Conseil d'État de mettre en place ce projet de loi, parce que nous en avons vraiment besoin!" ...

... "Il est fondamental que ce projet de loi arrive à terme, Monsieur le conseiller d'État, parce qu'il concerne le bien des citoyens." ...

M. Pierre Weiss (L):

... "Mais la nécessité qui s'impose correspond au besoin des citoyens dont vient de parler notre collègue Velasco, ainsi que des entreprises, qui ont toutes besoin d'une administration en ligne plus performante qu'elle ne l'est aujourd'hui, puisqu'on a évoqué le retard que pouvait avoir la Suisse, et Genève en particulier." ...

M. Eric Bertinat (UDC):

... "Le projet de loi que nous traitons pose le problème de la complexité de la mise en œuvre d'un tel projet. Personne ici ne peut dire qu'il comprend réellement quels seront les moyens informatiques mis en place, les problèmes rencontrés, ou quelle est l'ampleur de la difficulté d'un tel projet, qui coûtera quand même 26 millions." ...

... "Nous sommes donc maintenant devant une décision plutôt politique, celle de dire: «Oui, l'administration en ligne est une nécessité; oui, l'État de Genève a beaucoup de retard; oui, il faut engager des moyens et, par conséquent, prendre quelques risques financiers.»" ...

M. Christian Brunier (S):

... "M. Weiss a parlé de bonne gouvernance. Eh bien oui, on doit aujourd'hui s'inscrire dans ce cadre-là. Nous, députés, sommes là pour fixer des lignes

politiques, donner des impulsions et, en l'occurrence, l'impulsion de mieux satisfaire le public, parce que c'est ça, l'important! On en est train de parler de programmes informatiques, mais ce qui importe, c'est de mieux satisfaire les citoyennes et citoyens de ce canton, et je crois que l'administration en ligne peut le permettre." ...

... "Un État moderne doit se moderniser au niveau technologique et je crois que nous sommes sur cette piste. Ce n'est pas sans risque mais, aujourd'hui, les informaticiens de l'État ont besoin d'un soutien du parlement, d'une impulsion donnée par le Grand Conseil, et je pense que Genève, qui est un pôle de technologie, tant au niveau des entreprises privées et publiques que de l'université, doit donner ce signal." ...

M. Roger Golay (MCG):

... "Nous allons soutenir ce projet de loi et sommes également ravis de cette nouvelle technologie, qui va être fort utile au niveau des nouvelles prestations qu'elle offrira à nos concitoyens. Du reste, une catégorie de personnes a été oubliée dans le débat, ce sont tous nos compatriotes de l'étranger, qui vont pouvoir eux aussi se servir de cette nouvelle technologie, et c'est important." ...

M. Mark Muller, conseiller d'État:

... "Nous devons être conscients qu'il s'agit là d'un vrai projet de société, qui va fondamentalement rénover la relation entre les citoyens et l'administration. Ainsi, sans vouloir être trop grandiloquent, nous vivons d'une certaine façon un moment important." ...

http://www.ge.ch/grandconseil/memorial/data/560310/53/560310_53_partie3.asp

Synthèse :

Cette pré-étude pour un Living Lab «e-Inclusion» doit contribuer sur le territoire cantonal :

1. à **concrétiser l'émergence** d'un plan cantonal d'e-Inclusion ;
2. à **proposer une démarche** et des solutions concrètes pour que chacun soit en mesure d'accéder aux services de l'AeL, y compris ceux qui n'ont pas accès aux technologies (pas seulement les suisses de l'étranger, mais aussi les e-exclus genevois) ;
3. à **sensibiliser les administrations et autorités politiques** sur les solutions innovantes, issues de la recherche et des industries, pour la création de services centrés utilisateurs ;
4. à **accompagner les administrations** en mettant en évidence les méthodes et outils innovants permettant la co-crédation de services avec les utilisateurs ;
5. à **essaier la méthodologie** et l'esprit «Living Lab» à Genève auprès des citoyens, associations et des entreprises ;
6. à **proposer des pistes de rponses aux questions soulevées par le législateur** lors du débat sur le projet de Loi PL 10177-A ;
7. à **convaincre les élus, partis, entrepreneurs, décideurs et citoyens de l'opportunité des technologies** comme moteur d'innovation et de changement tant pour la prospérité économique que contre les exclusions et la précarité ;
8. à **capitaliser les expériences et méthodes** qui ont déjà fait leurs preuves en Europe.

En conclusion :

La création d'un Living Lab «e-Inclusion» est l'opportunité unique de mettre en réseau des associations de secteurs et d'activités différentes avec les parties prenantes que sont les administrations, les entreprises et la recherche académique.

S'il s'agit d'explorer pas à pas la mise en place d'un Living Lab «e-Inclusion» par des prototypes et des expérimentations, **il serait regrettable que cette pré-étude n'aboutisse qu'à des projets pilotes ou à de «petites» initiatives trop ciblées, qui passent à côté des énormes potentiels de transversalité et de mixité des nombreuses parties prenantes.**

En matière de e-Inclusion, il n'y pas de demi-mesure. Soit on traite le sujet et on porte l'ambition d'atteindre l'objectif de l'accès des TIC pour tous, soit on se contente d'actions symboliques, avec la bonne conscience d'avoir fait quelque chose, mais sans avoir atteint l'objectif ni réussi à essayer l'esprit Living Lab dans d'autres secteurs ou préoccupations.

Se priver d'un Living Lab «e-Inclusion», c'est se priver de l'apprentissage d'un outil du changement et de l'innovation au service des citoyens et de la démocratie.

Dans le contexte de l'AeL, **la mise en place d'un Living Lab «e-Inclusion» n'est pas une option, mais doit être l'objectif à atteindre.** Du point de vue citoyen, il n'est pas acceptable dans notre démocratie que des services soient développés par des administrations et ne soient pas accessibles pour tous les citoyens ou toutes les entreprises.

Andréas Schweizer