

Proposition présentée par les députés :

M^{mes} et MM. David Martin, Caroline Marti, Cyril Aellen, François Lance, Daniel Sormanni, Vincent Subilia, Rolin Wavre, Sylvain Thévoz, Guy Mettan, Salima Moyard, Léna Strasser, Fabienne Monbaron, Thomas Wenger, Grégoire Carasso, Mathias Buschbeck, Patrick Dimier, Christina Meissner

Date de dépôt : 22 novembre 2019

Proposition de motion

Pour un nouveau site internet de l'Etat digne de ce nom !

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- que, dans la société numérique d'aujourd'hui, le site internet de l'Etat de Genève constitue un des principaux liens de communication – voir le principal – entre l'administration et les citoyen.ne.s ;
- qu'un nouveau site internet a été inauguré en octobre 2017 après des années de travaux au sein de l'administration avec l'ambition d'être plus simple d'utilisation et plus « orienté utilisateur » ;
- que ce nouveau site internet n'offre pas satisfaction à ses utilisateurs, que cela soit à l'interne de l'administration, parmi les usagers professionnels ou au sein du grand public ;
- qu'il est regrettable qu'il soit plus efficace de recourir au moteur de recherche Google pour trouver une information de l'administration cantonale qu'à travers l'arborescence du site de l'Etat ;
- que le canton de Vaud a réalisé une mue similaire en 2018 avec un résultat beaucoup plus lisible et plus structuré,

invite le Conseil d'Etat

- à réaliser une enquête de satisfaction et des tests d'utilisation auprès des utilisateurs du site internet de l'Etat ;

- à évaluer si le nouveau site atteint les objectifs visés dans le cadre de la refonte finalisée en 2017, s’il est à la hauteur des efforts fournis et s’il correspond à l’état de l’art en le comparant à celui d’autres cantons ;
- à remettre au Grand Conseil un rapport avec les résultats des deux invites précédentes dans un délai de six mois à partir de l’adoption de la présente motion ;
- à effectuer les adaptations nécessaires pour améliorer l’accès aux informations et sa facilité d’utilisation pour les utilisateurs dans un délai de douze mois à partir de l’adoption de la présente motion.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

L'Etat de Genève a publié en octobre 2017 une nouvelle version du site internet de l'administration cantonale. Force est de constater que le résultat de plusieurs années de travail n'offre au bout du compte pas satisfaction. Il suffit pour cela d'interroger les principaux utilisateurs pour entendre des réactions majoritairement négatives.

Pourtant, selon un article de la Tribune de Genève paru lors de la mise en ligne du nouveau site, l'offre du nouveau site aurait été « entièrement repensée selon le point de vue de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci »¹.

Or les retours d'expérience des utilisateurs montrent qu'il est plus efficace de recourir au moteur de recherche Google pour trouver une information de l'administration cantonale qu'à travers l'arborescence du site de l'Etat ou au moyen du moteur de recherche interne du site cantonal.

L'expérience du nouveau site web de l'Etat provoque pour l'utilisateur une sensation de labyrinthe sans issue et sans repères.

Il est à ce titre emblématique qu'on ne trouve pas trace en ligne d'information sur le processus de mutation du site, hormis par l'intermédiaire de la Tribune de Genève. Au contraire, le canton de Vaud – qui a inauguré son nouveau site quelques mois plus tard – communique de façon transparente et pédagogique sur la nouvelle version, qui par ailleurs présente une structure beaucoup plus lisible :

- <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/chancellerie-detat/bureau-dinformation-et-de-communication-bic/le-nouveau-site-internet/>
- <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/la-gazette/site-web-de-letat-les-coulisses-de-la-refonte/>

En particulier la double « porte d'entrée » des menus « à votre service » et « thèmes » (77 thèmes !) rend particulièrement ardues les recherches sur le site web. Voici deux exemples permettant d'illustrer cela :

¹ <https://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/site-internet-etat-revolution/story/15151637>

- Dans le domaine de la santé, les informations sur les assurances-maladie² se trouvent uniquement à travers le menu « à votre service » alors que celles consacrées à l'alimentation saine³ sont situées sous le menu « thème / santé ».
- Dans le domaine de l'aménagement du territoire, il faut passer par « à votre service » pour trouver les plans d'aménagement adoptés⁴, alors que le guide sur la densification de la zone 5⁵ doit être accédé en cliquant sur le thème « Aménager le territoire ».

Enfin, et si par chance on parvient à accéder aux pages spécifiques des départements – pour rester sur les exemples précédents, le département de la sécurité, de l'emploi et de la santé⁶ (DSES) et le département du territoire⁷ (DT) – on découvre alors une autre série d'informations.

Il manque donc clairement une cohérence d'ensemble dans la structure du site internet de l'Etat.

De plus, de nombreuses informations fort utiles ont malheureusement disparu depuis la mise en ligne de nouvelle version du site web et c'est regrettable !

La présente motion invite donc le Conseil d'Etat à évaluer de façon objective et transparente le résultat de la mise à jour du site web de l'administration à travers une enquête et des tests utilisateurs, à en communiquer les résultats au Grand Conseil et à en tirer les conclusions de façon pragmatique en améliorant la qualité du nouveau site. Et ce dans des délais courts.

² <https://www.ge.ch/affiliation-obligatoire-caisse-assurance-maladie>

³ <https://www.ge.ch/dossier/prendre-soin-sa-sante-geneve/marchez-mangez-malin>

⁴ <https://www.ge.ch/consulter-plans-amenagement-adoptes>

⁵ <https://www.ge.ch/dossier/amenager-territoire/densification-qualite-zone-5>

⁶ <https://www.ge.ch/organisation/departement-securite-emploi-sante-dses>

⁷ <https://www.ge.ch/organisation/departement-du-territoire-dt>