

Date de dépôt : 18 janvier 2022

Rapport

de la commission des travaux chargée d'étudier la proposition de motion de 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 : Pour un nouveau site internet de l'Etat digne de ce nom !

Rapport de M. François Lefort

Mesdames et
Messieurs les députés,

La commission des travaux a traité cette motion lors de ses séances des 3 et 17 novembre 2020 ainsi que des 27 avril et 4 mai 2021 sous la présidence de M. Rémy Pagani. Les procès-verbaux en ont été tenus consciencieusement par M^{me} Garance Sallin.

Mémorial

Cette motion a été déposée le 22 novembre 2019 et renvoyée à la commission des travaux le 12 décembre 2019.

Présentation de la motion par son premier auteur, M. David Martin

Le site internet de l'Etat est un moyen de communication important avec le public et une vitrine de ce qu'est l'Etat vis-à-vis du grand public. L'Etat a mis en ligne une nouvelle version de son site internet en octobre 2017, et les retours qu'il a eus à ce propos sont plutôt mitigés. Souvent, les usagers ne trouvent pas facilement l'information qu'ils cherchent, alors que ce site se voulait totalement repensé selon le point de vue de l'utilisateur et en

collaboration avec celui-ci. Les retours mitigés qu'il a entendus viennent notamment de collaborateurs de l'Etat eux-mêmes. Il trouve intéressant de faire l'analogie avec la mise à jour du site de l'Etat de Vaud, qui a mieux réussi cette opération. L'information est très structurée, en arborescence, et se trouve rapidement. Sur le site de Genève, il y a deux canaux de recherche, via une porte d'entrée « à votre service » et une porte d'entrée thématique, en plus de la porte d'entrée des différents départements. Pour l'aménagement du territoire, si on cherche les PLQ adoptés, il faut passer par « à votre service », mais pour le guide de densification en zone 5, il faut passer par le portail thématique. Ainsi, ce site internet n'est pas efficace. L'auteur regrette qu'il y ait un tel résultat insatisfaisant alors que des moyens importants ont été engagés. Cette motion demande donc que le Conseil d'Etat réalise une enquête de satisfaction et des tests d'utilisation auprès des utilisateurs du site et, sur cette base, qu'il évalue si le nouveau site atteint les objectifs visés, 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, puis qu'il revienne devant le Grand Conseil le plus rapidement possible avec un rapport et agisse en conséquence. Il précise qu'une nouvelle version du site a été mise en ligne entre-temps, avec quelques adaptations : une page explique comment le site est mis à jour, comment il évolue et qui s'en charge. Dans tous les cas, il trouverait bon que les personnes chargées du site à l'Etat puissent exposer à la commission le processus de mutation du site, son statut actuel et les évolutions à venir.

Question des commissaires

Une commissaire S demande s'il serait disposé à modifier l'invite concernant l'enquête de satisfaction. Des avis ont déjà été énoncés sur l'efficacité du site, notamment par les collaborateurs de l'Etat et les députés. Tout le processus d'enquête de satisfaction lui paraît un peu long.

M. Martin répond que, selon lui, les deux invites les plus importantes sont la deuxième, car il faut s'assurer que le site atteint bien les objectifs d'un site internet, et la quatrième, qui propose d'adapter le site pour améliorer l'accès aux informations et sa facilité d'utilisation pour les utilisateurs.

Un commissaire UDC se demande si ce ne serait pas plutôt à la Cour des comptes ou à un organe externe de réaliser cette enquête, pour des raisons d'objectivité. En effet, il se méfie un peu d'une enquête faite par l'Etat lui-même.

M. Martin répond qu'il n'a lui-même pas d'avis tranché sur la façon d'évaluer cela. Il trouverait intéressant en premier lieu d'auditionner les

personnes chargées du développement du site pour savoir sur quoi elles se basent aujourd'hui pour évaluer les besoins.

Un commissaire Ve estime que cette motion part d'un constat qu'ils ont tous pu faire. Auparavant, les sites des administrations publiques avaient pour but de rendre accessibles les informations facilement. Depuis un certain temps, les sites semblent au contraire être plus opaques. Il demande à M. Martin sous quelle forme il envisage les tests mentionnés à la première invite. Il rejoint le commissaire UDC sur l'idée d'une évaluation faite par une entité extérieure. Il ne faut pas que l'Etat s'évalue lui-même.

M. Martin pense en effet que la deuxième invite pourrait être revue pour demander une évaluation externe. Concernant les tests, il a l'impression que ceux qui ont conçu le site en sont satisfaits, mais ne voient pas forcément ce qu'il donne à l'utilisation. Pour lui, ce serait une enquête de satisfaction auprès des personnes qui utilisent le site.

Le même commissaire Ve se demande si cela ne devrait pas être formaté. Il doit exister une méthodologie et une philosophie quant à la manière de faire des sites internet.

M. Martin indique que la philosophie à l'origine de la refonte du site était « selon le point de vue de l'utilisateur et en collaboration avec celui-ci ». La philosophie est bien la bonne, mais il lui semble qu'elle n'est pas appliquée.

Un commissaire MCG trouve cette motion pertinente. Il pense qu'il faudrait définir une méthode, car « être à l'écoute de l'utilisateur » n'est pas une méthode. Il faut un angle, savoir dans quelle direction ils vont.

M. Martin pense que la philosophie d'orienter l'utilisateur est une bonne chose, mais que le site actuel ne remplit pas cet objectif. Il n'a pas de méthode particulière à proposer, n'étant pas spécialiste en informatique.

Ce même commissaire MCG estime qu'il faut insister sur la notion de clarté.

M. Martin suppose que cette notion pourrait être ajoutée à la quatrième invite. La question de savoir qui s'occupe de ce site est aussi importante. Une invite sur la gouvernance pourrait aussi être ajoutée.

Un commissaire PLR trouve qu'il serait intéressant de savoir comment a été construit le cahier des charges, quel est le département de tutelle du projet et qui fait le suivi du site.

Un commissaire Ve souscrit à la proposition d'entendre le département sur cette question. Il faut leur demander en amont quelle est leur doctrine d'accessibilité et d'ergonomie.

Un autre commissaire PLR indique que la première raison de visite du site de l'Etat par les citoyens est liée aux impôts, dont la plateforme sur internet est encore dans son ancienne version. Il se demande s'il ne faudrait pas un compte unique pour le citoyen et harmoniser cela au regard de ce volet-là ; il trouve étrange que les députés aient par exemple plusieurs identités numériques entre leur fonction de député et leur compte pour les impôts.

M. Martin trouve que la question de savoir qui sont les utilisateurs du site va plus loin que celle qu'il soulève dans la motion. Il pense que les premiers utilisateurs du site sont les collaborateurs de l'Etat, puis les élus, les mandataires, plutôt que le citoyen lambda. Pour synthétiser, cette motion pointe le site dans son volet d'information plutôt que sur son volet interactif.

Le président propose l'audition des personnes chargées du site. L'audition portera surtout sur les stratégies en place, sur la gouvernance, et sur le cahier des charges de la nouvelle version.

Audition de M. Thomas Dayer, secrétaire général adjoint, CHA, M^{me} Dorothée Zarjevski, secrétaire adjointe, service communication et information, CHA, et M. Tito Espinoza, chef de service, OCSIN, DI

M. Dayer indique que c'est la question de la communication du service public aux citoyennes et citoyens qui est en jeu. La communication digitale est un instrument incontournable et le site de l'Etat est un lien de communication majeur entre l'Etat et la population. La facilité d'utilisation du site internet est au cœur de leurs réflexions. Par ailleurs, il précise qu'ils sont ouverts aux critiques et aux propositions d'amélioration faites par les différents usagers.

M^{me} Zarjevski travaille au service communication et information de la chancellerie (SCI) et elle est la rédactrice en chef du site internet de l'Etat depuis octobre 2015. Elle a été engagée à la chancellerie d'Etat pour reprendre un dossier ouvert depuis un certain temps : le site de l'Etat a été créé en 1996. Après 15 ans, la chancellerie a souhaité procéder à une refonte du site, Genève ayant été classé dernier des cantons au niveau des prestations web. Le précédent Conseil d'Etat leur a demandé de rénover le site. Il y avait également des questions de dépenses et de rationalité du travail, sachant qu'il y avait à l'époque 600 sites différents, gérés par la HEG. Son rôle, avec l'OCSIN, a été de fabriquer une seule et unique plateforme internet de l'Etat, et de permettre aux usagers de trouver l'information qu'ils cherchaient. Ils ont transformé un site en forme d'organigramme en un site avec 5 types de contenus, selon si on cherche une prestation, une information, etc. Ils ont

aussi ajouté le « teaser », ce sont des pages de pure communication. D'autres éléments de communication ont été développés récemment : des newsletters et des articles de blog. L'idée était d'organiser différemment l'information. Le site a par ailleurs maigri : il comportait, jusqu'en 2015, 160 000 pages et en a aujourd'hui moins de 10 000. Chaque page est liée aux autres sous forme de maillage.

Depuis le lancement du site en octobre 2017, l'OCSIN a réalisé une analyse en termes de référencement des pages pour savoir si les gens trouvent le contenu qu'ils cherchent. Ils ont aussi réalisé un sondage interne auprès des fonctionnaires en printemps 2019 : 14,5% des membres de la fonction publique ont participé au sondage. Globalement, il y a eu un bon résultat, mais avec des bémols. A l'époque, les utilisateurs rencontraient des problèmes avec le moteur de recherche. Suite à une demande du Grand Conseil, ils ont coupé les ponts avec Google, ce qui fait qu'ils ont des outils purement internes pour le moteur de recherche et le moteur fournissant des statistiques de fréquentation du site. Il a fallu tout apprendre à ces moteurs-là. Le sondage a donc donné lieu à beaucoup de remarques sur le moteur de recherche, qui était tout récent à l'époque. D'autres remarques portaient sur les contenus : les gens ne trouvaient pas l'information, non pas parce que le contenu était difficile à trouver, mais parce que l'administration n'a pas produit le contenu en question ou ne l'a pas mis en ligne. Ils s'emploient désormais à une meilleure rédaction des pages et à publier toute documentation utile dans la bibliothèque de publication.

Question des commissaires

Un commissaire MCG revient sur la suppression d'un grand nombre de pages entre la précédente version et l'actuelle. Du point de vue de l'utilisateur, il trouve dommage qu'un certain nombre d'informations aient disparu, notamment celles liées au service des votations. Il lui semble que ces informations sont plus difficiles d'accès aujourd'hui. Ainsi, il ne dénigre pas le travail accompli, mais souhaiterait qu'un travail plus complet soit accompli.

M^{me} Zarjevski répond que, si l'on tape sur Google « votations Genève », les pages des votations et élections seront proposées en premier. Depuis la page d'accueil du site de l'Etat, cela est moins évident, même si elles figurent dans les menus, car les pages des votations et élections n'ont pas rejoint la plateforme unique, ce qui explique pourquoi on ne les trouve pas quand on utilise le moteur de recherche du site de l'Etat. Elles sont mises en avant ailleurs sur le site. Elle cite certes Google, mais la réalité est que c'est d'une

grande efficacité et que la majorité des usagers passe par ce canal. Quant à l'amélioration du site, ils travaillent au quotidien pour cela.

Le président demande des explications quant à l'efficacité supérieure de Google par rapport au moteur de recherche interne.

M. Espinoza explique qu'il a travaillé à une plateforme transversale pour internet, mise en place depuis 2016. Dans le moteur de recherche interne, il est possible de trouver l'information sur les votations, il vient de le tester via le site de l'Etat. Il y a plusieurs façons de mettre un élément en évidence dans la structure du site : via les contenus du type « à votre service », et un dossier thématique où la chancellerie communique sur les moyens mis à disposition pour les votations et élections. Il est clair que le moteur interne ne sera jamais aussi bon qu'un moteur externe comme Google ou Microsoft. Ils peuvent l'améliorer avec la qualité du contenu, par exemple en créant des entrées au niveau « à votre service » et du dossier thématique, et ainsi améliorer la qualité du référencement des pages au niveau externe mais aussi interne.

Un commissaire PDC évoque le cas du site du canton de Vaud, mis en avant dans la motion. Il demande s'ils s'y sont intéressés et ce qui fait que leur site semble meilleur.

M^{me} Zarjevski répond qu'il y a eu un travail intercantonal : ils ont échangé avec le canton de Vaud lorsque Genève a publié son nouveau site ; les Vaudois sont venus chercher des informations auprès d'eux. Sur le site du canton de Vaud, les pages mêlent plus étroitement le récit des activités de l'Etat et les prestations rendues à l'utilisateur. C'est un choix éditorial qui a été fait par Vaud. L'appréciation de la qualité de ces sites est subjective et peut varier d'une personne à l'autre. Cela dit, l'accompagnement au changement est difficile : comme il y a eu un énorme changement, il a fallu réapprendre des habitudes. Avec la crise du coronavirus, il y a eu une forte fréquentation du site ; il n'y a pas eu de critique particulière, à part de la difficulté pour les parents d'élèves à s'inscrire rapidement aux e-démarches pour inscrire leur enfant au GIAP.

Ce même commissaire PDC demande si les Vaudois utilisent aussi un moteur de recherche interne.

M. Espinoza répond qu'ils n'utilisent pas Google et ont un moteur interne.

Un commissaire Ve demande qui gère la Feuille d'avis officielle électronique, et pourquoi plusieurs liens renvoient directement sur SIMAP ou sur la FOSSC, alors que cela devrait se trouver d'abord dans la FAO. Enfin, il s'interroge sur la lisibilité de la FAO et souhaiterait savoir si cela va être amélioré.

M. Espinoza répond que l'OCSIN gère la FAO au niveau technique. C'est une plateforme à part entière, qui a sa propre vie et son propre moteur de recherche. Le SCI de la chancellerie gère principalement les contenus, mais les partenaires départementaux ont la possibilité de saisir directement les avis. Au moment où le projet de la FAO a été réalisé, ils ont réalisé qu'ils n'avaient pas les moyens d'intégrer les avis qui apparaissent sur SIMAP et ont choisi de faire simplement un renvoi. C'est un choix éditorial, mais aussi motivé par le manque de moyens financiers pour pouvoir intégrer ces éléments. Quant à la FOSC, la FAO fait avec elle une intégration assez compliquée. Les avis de la FOSC sont notifiés automatiquement et apparaissent directement dans l'habillage de la FAO.

Le même commissaire Ve pense qu'il faudrait se demander si c'est un outil utile et s'il ne faudrait pas le supprimer et mettre directement les liens vers SIMAP ou la FOSC. Cela simplifierait sans doute les choses pour les usagers réguliers.

M. Espinoza répond que l'OCSIN pourrait demander à ce qu'une évolution future prévoie une intégration de la FOSC et de SIMAP, avec les moyens financiers associés.

Ce même commissaire Ve pense qu'il faudrait d'abord passer par une analyse de la situation avec les organisations professionnelles les plus concernées en vue d'améliorer l'outil.

M. Espinoza indique qu'il y a eu un certain nombre de demandes de la part du milieu immobilier, qui ont donné lieu au développement de la FAO journalière.

Une commissaire S demande s'ils estiment que l'enquête déjà réalisée répond à l'invite de la motion sur une enquête de satisfaction. Elle souhaiterait également connaître leur position sur l'invite demandant de rendre un rapport dans un délai de six mois.

M. Dayer répond qu'une étude a en effet déjà été faite et que le processus d'amélioration est constant. Une nouvelle analyse a été lancée très récemment et est réalisée par une entreprise externe. Elle se concentre sur l'expérience utilisateur. Des personnes neutres et indépendantes vont se rendre sur le site et déterminer s'il y a des problèmes d'accès ou de lisibilité. Ces gens auront recours à des éléments de comparaison (sites d'autres cantons, de gouvernements étrangers, etc.). Quant au rapport, il serait tout à fait possible d'en rendre un sur les différentes démarches qui sont faites. L'entreprise chargée de l'analyse rendra elle-même un rapport avec un délai à février 2021.

M^{me} Zarjevski précise qu'il y a plusieurs publics visés : le grand public, les professionnels, le public institutionnel et certains représentants de la fonction publique. En attendant les résultats de l'étude, les usagers peuvent écrire des remarques sur certaines pages. Ils en reçoivent régulièrement et les gens sont très pragmatiques et aimables.

Discussion interne

La majorité de la commission s'exprime en faveur d'un gel de la motion dans l'attente du rapport de l'étude d'évaluation externe mentionnée par les auditionnés.

Audition de la chancellerie accompagnée du mandataire du rapport d'audit utilisateurs : M. Thomas Dayer, secrétaire général adjoint (CHA), M. Emmanuel Cuénod, chef de service communication et information (CHA), M^{me} Dorothée Zarjevski, cheffe de projet/rédactrice en chef du site internet de l'Etat (CHA), M. Rodrigo Espinoza, chef de service auprès de l'OCSIN (DI), M. Andreas Sonderegger, cofondateur et chercheur auprès de l'entreprise Youser (mandataire)

M. Dayer explique que la chancellerie considère la communication digitale comme un instrument important et que le site internet est un lien de communication majeur entre les citoyens et l'administration. Les usagers sont au cœur de la perspective d'amélioration continue du site internet de l'Etat. La notion de facilité d'utilisation du site internet pour les usagers et usagères est très importante. Dans cette démarche d'amélioration continue, ils avaient envie de renforcer ce lien de communication et que le site soit centré sur les publics cibles. Ils ont lancé cette analyse externe pour améliorer l'expérience de l'utilisateur quand il se retrouve sur le site internet de l'Etat, avec l'objectif d'améliorer l'accès à l'information. C'est une analyse UX (user experience) afin de placer l'utilisateur au centre de l'étude et de la démarche. Un appel d'offres avait été envoyé à plusieurs entreprises spécialisées ; trois avaient manifesté leur intérêt, et ils ont choisi celle qui était véritablement spécialisée dans l'expérience utilisateurs.

M. Sonderegger commence par présenter l'entreprise Youser, qui a fait cette évaluation. C'est une agence spécialisée dans l'évaluation et la refonte de sites internet, d'interfaces, de logiciels et d'applications mobiles. Issus d'un milieu scientifique et de la recherche universitaire, les collaborateurs de l'entreprise appliquent plusieurs méthodes scientifiques pour comprendre l'expérience qu'un usager a en interagissant avec une interface. Le mandat consistait en une analyse qualitative, ergonomique et fonctionnelle du site

internet de l'Etat. L'idée était de s'appuyer sur les retours d'expérience des différents types d'utilisateurs du site, et d'indiquer les pistes d'amélioration et d'évolution souhaitables. Pour réaliser ce mandat, l'entreprise a proposé plusieurs étapes : une première phase, où ils ont établi la phase de recherche, discuté les intérêts principaux. Ils ont ensuite conduit une analyse d'experts et expertes et des tests utilisateurs et utilisatrices. Pour l'évaluation usagers, ils ont choisi 22 personnes représentatives de différents groupes d'utilisateurs types : des personnes issues de la migration, des personnes expatriées, des Genevois, des frontaliers, des entrepreneurs, des employés de l'Etat de Genève (parmi lesquels : des Genevois et des frontaliers). Ils ont évalué le site ge.ch, mais également cherché des scénarios similaires sur les autres sites de cantons romands. Ainsi, chaque tâche a été exécutée sur le site de Genève et sur le site d'une autre administration cantonale. Pour l'évaluation experts, ils ont recruté cinq personnes expertes dans le design d'interface, dans l'ergonomie et dans l'accessibilité en ligne. Ils ont défini 12 règles de bon design et ont demandé aux experts d'évaluer le site selon ces règles. Ces experts ont dû évaluer la sévérité des problèmes rencontrés par rapport à une échelle allant de 0 à 4 (du problème le moins grave au problème vraiment bloquant).

Il présente les résultats de l'évaluation usagers. En général, le site de Genève a été évalué de manière plus positive que les autres sites de comparaison. Evidemment, cela dépend des tâches effectuées : certaines ont été très bien évaluées sur un site de comparaison et moins bien sur le site genevois, mais en moyenne le site de Genève a eu des résultats supérieurs aux autres. Il y a aussi eu des observations et des remarques, ce qui permet de savoir ce qu'il y a à améliorer : il y a eu certaines difficultés dans l'accomplissement des différents scénarios, l'organisation de l'information est parfois peu compréhensible, le volume de texte est souvent trop important, le moteur de recherche a des lacunes, il y a des termes techniques et des abréviations difficiles à comprendre, et des difficultés particulièrement pour les personnes issues de la migration. Concernant l'évaluation experts, les experts saluent les efforts engagés dans la refonte du site officiel de l'Etat. Ils remarquent que des problèmes subsistent, mais qu'ils restent mineurs. Parmi leurs observations, beaucoup concernent les heuristiques « Cohérence et standards » (plus de 100 observations), « Compréhension » (plus de 80 observations), « Esthétique et minimalisme » (plus de 50) et « Accessibilité » (plus de 50). Sur la base de ces informations, Youser a émis des recommandations : retravailler la page d'accueil de manière plus simple et accueillante, favoriser et alléger l'information, adapter le moteur de recherche, corriger et vérifier certains aspects (liens morts, documents à

télécharger plutôt que directement consultables...), tenir compte des besoins spécifiques des différents groupes d'utilisateurs, en particulier des personnes issues de la migration. Leurs conclusions sont que le site a été évalué de manière généralement positive, qu'il y a un potentiel considérable pour améliorer la guidance et la compréhension du contenu. Ils proposent de continuer avec cette approche centrée sur les utilisateurs pour être sûr que la manière dont le site a changé fonctionne avec les personnes qui l'utilisent.

Questions des commissaires

Un commissaire Ve relève que les recommandations faites nécessitent encore beaucoup de travail.

M. Sonderegger le confirme. Le site de Genève a été globalement mieux évalué que les autres, mais ils ont souligné un grand nombre d'améliorations à faire, pour certaines très laborieuses. Cela demande par exemple de retravailler une bonne partie des textes.

Le même commissaire Ve demande ce qu'ils proposent pour l'adaptation du moteur de recherche.

M. Sonderegger explique que la décision de ne pas utiliser Google pour le moteur de recherche est compréhensible, mais a beaucoup d'implications, car il est difficile d'être aussi performant. Comme solution à proposer, il suggère par exemple un fonctionnement en « and » plutôt qu'en « or », car actuellement, si l'on cherche deux mots, on obtient les résultats qui font figurer soit l'un, soit l'autre, mais pas uniquement les deux ensembles.

Ce même commissaire Ve demande si un des sites cantonaux a été jugé meilleur que Genève.

M. Sonderegger répond que les autres sites ont été analysés tous ensemble ; il n'a pas vu leurs moyennes individuelles en détail. Il pourrait ne pas être utile d'analyser les résultats individuels, car cela serait trop biaisé par rapport aux tâches qui ont été réalisées, sachant que certaines ont été faites uniquement sur un seul site d'un autre canton.

Une commissaire S demande quelles recommandations leur paraissent prioritaires, et si l'on peut estimer le travail qui sera nécessaire pour les réaliser. De plus, elle demande si la chancellerie a décidé de prioriser certaines recommandations plutôt que d'autres et comment elle va y répondre.

M. Sonderegger répond que la charge de travail que ces différentes recommandations allaient représenter ne faisait pas partie de leur mandat. Concernant la priorisation, ils ont indiqué certains aspects qu'ils trouvaient

plus importants ou moins importants que d'autres. Cependant, il y a toujours beaucoup d'aspects que l'on souhaite changer, mais il faut aussi tenir compte des conséquences, notamment budgétaires. Ainsi, le rapport propose une certaine priorisation, mais cette décision revient aux responsables du site.

M. Dayer ajoute que cet audit était très important pour eux afin d'avoir un point de départ. Il a évidemment un côté rassurant et positif, puisque le site est globalement mieux noté que ceux des autres cantons, mais ils se rendent compte qu'il y a une marge de progression conséquente. Les recommandations de Youser sont très importantes ; ils vont les mettre en œuvre et ont déjà commencé à le faire.

M^{me} Zarjevski explique qu'ils vont suivre à la lettre les recommandations du rapport ; ils ne vont pas choisir celles qu'ils ont envie de mettre en œuvre. Une partie d'entre elles sont déjà identifiées et en train d'être résolues. Elle parle en particulier du moteur de recherche. Depuis qu'ils ont implémenté le moteur de recherche spécifique au site de l'Etat, ils travaillent pour le rendre plus efficace à chaque nouvelle opération. D'ici à l'automne, ils auront une version plus efficace du moteur de recherche. Il est déjà beaucoup plus satisfaisant que lors de son implémentation en 2017. Le gros du travail porte sur la qualité des contenus mis en ligne et sur la manière dont les usagers vont pouvoir consommer une information. Les règles sont établies, il reste à les faire appliquer. L'Etat est immense, il y a des offices avec différentes capacités de communication, différents métiers, différentes prestations à communiquer. Ils doivent reprendre la main sur ce dispositif pour franchir une étape de plus dans la capacité qu'ils auront à améliorer ces contenus. La première étape est franchie, avec une formation à l'écriture web simplifiée, qui a été lancée en novembre 2019. Il n'y a eu que la moitié des sessions de 2020, seules 33 personnes ont été formées ; ils ont pris du retard à cause de la pandémie. Enfin, concernant la page d'accueil, ils ont bien noté la recommandation de Youser à son propos. Par exemple, il faut signer cette page. Cela sera assez simple à mettre en œuvre, contrairement à d'autres recommandations. Enfin, même si les canaux existent déjà, ils vont se donner encore plus les moyens de se mettre à l'écoute des gens. Le bureau de la médiation administrative est en train de faire une analyse des remarques faites par les usagers sur le site pour déterminer s'il y a des tendances qui se démarquent et les aider à améliorer l'interface. L'analyse de Youser leur a permis de mettre des mots sur les problèmes qu'ils avaient identifiés. Il va falloir trouver les ressources humaines pour travailler la partie centrale, à savoir l'amélioration permanente des contenus du site.

M. Cuénod ajoute que cette étude leur fournit un très bon outil de travail, presque une feuille de route. Parallèlement au travail de Youser, ils avaient

aussi lancé un certain nombre de chantiers, validés par le Conseil d'Etat. Il souhaite rappeler que ce site est né d'une simplification massive – de 160 000 pages à 10 000 – et visant à délivrer des prestations de la manière la plus simple possible aux administrés. Il faut se souvenir que ces administrés sont avant tout des citoyens, et qu'il faut leur parler dans une certaine langue qui n'est pas forcément toujours celle de chaque département. Pour une grande partie des recommandations qui leur sont faites, s'ils apprennent à travailler en ayant bien à l'esprit que la personne qui lira est avant tout un citoyen ou une citoyenne, ils résoudront simplement de nombreux problèmes.

Un commissaire Ve demande dans quels délais seront mises en œuvre ces recommandations.

M^{me} Zarjevski répond qu'il n'y a pas de début ou de fin : il s'agit d'être en permanence en train d'accomplir ce travail. Le moteur de recherche doit apprendre, comme Google a appris au début. La qualité des textes va se faire au fur et à mesure. Il est difficile de formuler un délai ; il serait souhaitable que le résultat soit un changement plus profond au sein de l'administration pour qu'elle apprenne à mieux s'adresser aux citoyens. En s'y attelant bien, ils devraient pouvoir commencer à avoir une vision plus simple de ces prestations dans les douze mois qui viennent. Un premier point de situation devrait pouvoir être fait d'ici à la fin de l'année.

M. Espinoza ajoute que des améliorations sont prévues en matière d'outillage. Il y a un cycle de petites améliorations qui sont faites tous les deux mois. Une prochaine version du moteur de recherche devrait venir améliorer la façon dont on trouve certains documents. Pour la partie configuration, comme l'opérateur « and », les résultats se verront à la fin de l'année.

Examen des amendements proposés par un commissaire PLR.

Le président procède à l'examen de ces amendements invite par invite :

« à adopter le site internet comme première interface de communication avec les citoyens genevois »

Un commissaire Ve souhaiterait quelque chose de moins impératif que « première interface » : il faut laisser les gens s'y habituer. Si cela devient la première interface, il craint que les autres disparaissent. Il y a des personnes peu habituées aux outils informatiques.

Une commissaire S va dans le sens de cette remarque et soutient qu'il faut garder une ouverture, étant donné qu'il y a des personnes qui n'utilisent pas forcément le site internet.

Un autre commissaire S rejoint ces propos. Comme alternative, il propose de supprimer uniquement le terme « première ».

Un commissaire PLR estime que cette dernière modification vide l'invite de sa substance. Le site internet est déjà une interface de communication avec les citoyens. L'idée de l'auteur était que cela soit le canal majeur de communication.

L'auteur PLR de l'amendement confirme que sa volonté est que toute prestation puisse être accessible depuis le site internet.

Un commissaire Ve propose que le commissaire S retire son sous-amendement et que la commission vote sur la suppression de l'invite.

Le commissaire S maintient son sous-amendement. La suppression de la première invite viderait encore plus radicalement la motion de sa substance. Ils peuvent aussi avoir une autre approche que celle de dire que certaines personnes ne sont pas forcément à l'aise avec internet et soutenir que les réseaux sociaux sont au moins aussi importants que le site internet et que celui-ci n'a pas forcément vocation à être la première interface de communication.

Le président met aux voix le sous-amendement du commissaire PS à l'amendement général :

« à adopter le site internet comme interface de communication avec les citoyens genevois »

Oui : 5 (3 S, 2 MCG)

Non : 10 (1 EAG, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 1 UDC)

Abstentions : –

Le sous-amendement est refusé.

Le président met aux voix la suppression de la première invite de l'amendement général :

Oui : 8 (1 S, 2 Ve, 2 PDC, 1 UDC, 2 MCG)

Non : 6 (1 EAG, 1 S, 4 PLR)

Abstentions : 1 (1 S)

La suppression de la première invite est acceptée.

Le président poursuit l'examen invite par invite :

« à rendre accessible l'ensemble des prestations par le biais de ce guichet »

Un commissaire Ve précise qu'il faut ajouter « par le biais du site internet », étant donné la suppression de la première invite.

L'auteur PLR indique que cette formulation lui convient.

Le président met aux voix le sous-amendement à l'amendement général :

« à rendre accessible l'ensemble des prestations par le biais du site internet »

Accepté à l'unanimité.

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

Accepté à l'unanimité.

« 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 »

Accepté à l'unanimité.

« à remettre au Grand Conseil un rapport avec les résultats des invites précédentes dans un délai de six mois à partir de l'adoption de la présente motion »

Accepté à l'unanimité.

« 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 »

Accepté à l'unanimité.

Le président met aux voix l'amendement général ainsi amendé :

Oui : 13 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 PLR, 1 UDC, 2 MCG)

Non : –

Abstentions : 2 (2 PLR)

L'amendement général, tel qu'amendé, est accepté.

Le président met aux voix la prise en considération de la M 2603 ainsi amendée :

Oui : 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 MCG)

Non : 4 (4 PLR)

Abstentions : 1 (1 UDC)

La prise en considération de la M 2603 est accepté.

La commission des travaux accepte à la majorité de prendre en considération la M 2603 pour renvoi au Conseil d'Etat et préavise un traitement en catégorie II (30 min). Au vu de ces explications, la commission des travaux vous recommande donc, Mesdames et Messieurs les députés, d'accepter la prise en considération de cette proposition de motion.

Annexe : Evaluation ergonomique, qualitative et fonctionnelle de ge.ch

Proposition de motion (2603-A)

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 citoyens ;
- 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 rendre accessible l'ensemble des prestations par le biais du site internet ;
- 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 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.

youser

Evaluation ergonomique, qualitative et fonctionnelle de ge.ch

27.04.2021

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

1. Introduction
2. Méthodes d'évaluation
3. Résultats
4. Recommandations
5. Conclusion

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

1. Introduction

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Introduction

Youser

- une agence **spécialisée dans l'évaluation** et la refonte de sites internet, d'interfaces, de softwares et d'apps mobiles
- un éventail de **méthodes scientifiques** axées sur une compréhension approfondie de l'utilisatrice et l'utilisateur

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Introduction

Mandat

- Analyse qualitative, ergonomique et fonctionnelle de www.ge.ch
- Celui-ci devra s'appuyer sur les **retours d'expérience** des différents **types** d'utilisateurs du site, et indiquer les **pistes d'évolution souhaitables** au regard de l'état actuel de l'art sur la base d'une **comparaison nationale** de sites d'administrations publiques
- L'objectif de la Chancellerie est d'obtenir une analyse professionnelle des performances UX du site internet officiel de l'Etat

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Introduction

Offre

- Analyse de contexte et travaux préparatoires (Oct. 2020 – Nov. 2020)
- Analyse expert.e.s (Nov. 2020 – Déc. 2020)
- Tests utilisatrices et utilisateurs (Déc. 2020 – Fév. 2021)
- Rapport et suivi de la mise en œuvre des recommandations (Fév. 2021 – Mars 2021)

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Introduction

Equipe



Yoann Douillet
MAS Design Research
EPFL+ECAL



Linda Morina
Psychologue



Stanislas Riss
Psychologue



Sophie Chappuis
Stagiaire



Andreas Sonderegger
Gérant Youser, Prof.
BFH

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

2. Méthodes d'évaluation

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Méthodes d'évaluation

- Evaluation Usager.ère.s
- Evaluation Expert.e.s

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Evaluation Usager.ère.s

22 personnes représentatives de différents groupes d'usager.ère.s types

- Personnes issues de la migration
- Personnes expatriées
- Genevois.e.s
- Frontalier.ère.s
- Entrepreneur.euse.s
- Employé.e.s par l'Etat de Genève

youser

**Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch**

Evaluation Usager.ère.s

Evaluation comparative (sites de comparaison)

- fr.ch
- jura.ch
- ne.ch
- vd.ch
- vs.ch

youser

**Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch**

Evaluation Expert.e.s

- 5 expert.e.s du design UX, du design d'interface usager.ère.s (UI), de l'ergonomie et de l'accessibilité en ligne
- 12 objectifs d'évaluations (heuristiques)
- A la base d'une série de tâches et de scénarios
- Evaluation de la sévérité des problèmes rencontrés entre 0 à 4

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

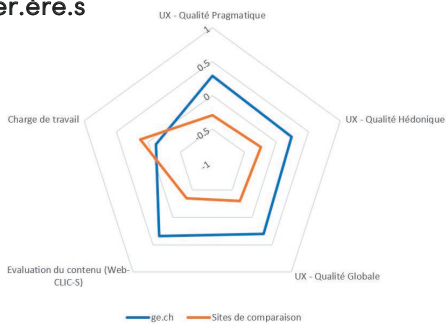
3. Résultats

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Résultats: Evaluation Usager.ère.s

Résumé des mesures UX

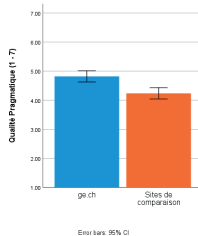
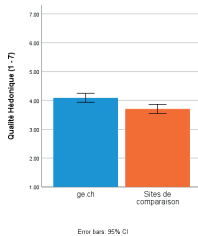
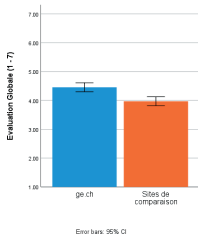


youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Résultats: Evaluation Usager.ère.s

Expérience usage.ère.s (UEQ)



youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Résultats: Evaluation Usager.ère.s

Observations et Remarques des usager.ère.s

- Difficultés dans l'accomplissement des différents scénarios
- L'organisation de l'information parfois peu compréhensible
- Volume de texte souvent trop important
- Lacunes du moteur de recherche (pas de recherche booléenne ou guillemets)
- Termes techniques et abréviations difficile à comprendre
- Difficultés particulièrement pour personnes issues de la migration

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Résultats: Evaluation Expert.e.s

Résumé

- Les experts saluent les efforts engagés dans la refonte du site officiel de l'Etat
- Ils remarquent que des problèmes subsistent, mais qu'ils restent mineurs
- Parmi leurs observations, beaucoup concernent les heuristiques 'Cohérence et standards' (>100 observations), 'Compréhension' (>80 observations), 'Esthétique et minimalisme' (>50 observations) et 'Accessibilité' (>50 observations)

youser

Evaluation qualitative, ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

4. Recommandations

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Recommandations

- Retravailler la page d'accueil
- Donner la priorité et alléger
- Adapter le moteur de recherche
- Corriger et vérifier
- Couvrir les besoins spécifiques des groupes d'usager.ère.s

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

5. Conclusion

youser

Evaluation qualitative,
ergonomique et fonctionnelle de ge.ch

Conclusions

- Evaluation généralement positive
- Potentiel considérable pour améliorer la guidance et la compréhension
- Evaluer la mise en œuvre des recommandations de manière itérative au moyen de tests UX

youser

youser