



Date de dépôt : 29 juin 2022

Rapport du Conseil d'Etat

au Grand Conseil sur la motion de 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 !

En date du 17 mars 2022, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une motion qui a la teneur suivante :

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 – voire 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 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 de 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.*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Avec près d'un million de pages vues chaque semaine, le site Internet de l'Etat de Genève constitue désormais le principal lien de communication entre la population et l'Etat. Il joue également un rôle prépondérant dans la délivrance de prestations au public, à travers les e-démarches. La facilité d'utilisation du site ge.ch est dès lors au coeur des réflexions de l'administration cantonale.

De manière générale, l'Etat de Genève n'a eu de cesse d'améliorer l'accès de la population aux informations contenues sur ge.ch, notamment à travers l'analyse constante des commentaires laissés par les usagères et usagers sur le site. Ces témoignages émanant du public constituent un outil indispensable du processus d'amélioration continue des services de l'Etat.

Par ailleurs, pour mémoire, une refonte complète du site de l'Etat de Genève est intervenue en 2017. Elle était destinée à remplacer un site datant de 1996, non lisible sur mobile, hébergeant quelque 160 000 pages, fonctionnant à l'aide de trois technologies différentes et hébergé sur 600 mini-sites distincts. Elle a été réalisée exclusivement avec les ressources humaines et financières internes disponibles.

A fin octobre 2020, suivant la demande effectuée à travers la motion 2603-A, la chancellerie d'Etat a mandaté la société fribourgeoise Youser Sàrl, un cabinet neutre, pour effectuer une analyse qualitative, ergonomique et fonctionnelle du site Internet de l'Etat. Pour ce faire, un groupe d'usagères et usagers représentatifs de la population a été mis sur pied par les analystes. Les résultats de l'étude ont été rendus le 10 mars 2021.

Les experts ont relevé que « d'une manière globale, le site de ge.ch était bien apprécié (des groupes d'usagères et d'usagers types) et a obtenu des évaluations positives ». L'observation au cœur de la motion 2603-A, qui stipule que « le canton de Vaud a réalisé une mue similaire en 2018 avec un résultat beaucoup plus lisible et plus structuré » n'est pas corroborée par l'analyse effectuée. Basée sur des comparaisons systématiques entre le site genevois et les sites des autres administrations cantonales romandes (Etat de Vaud inclus), cette dernière a au contraire pointé que « ge.ch obtient un score plus positif que les sites de comparaison en ce qui concerne toutes les mesures considérées ».

Les experts ont mis en avant les qualités de ge.ch, qui propose d'une manière générale une navigation et un accès efficaces vers les informations recherchées; ils ont apprécié la qualité du langage ainsi que la variété des contenus proposés.

Comme demandé par la chancellerie d'Etat, les experts ont également mis en évidence un certain nombre de pistes d'amélioration. Ces dernières ont notamment trait à l'ergonomie du site, perfectible en plusieurs points, à la complexité parfois trop grande de la langue utilisée par l'administration et à la difficulté à s'orienter dans les recherches, au vu de la volonté d'exhaustivité de ge.ch et des problématiques inhérentes à l'impossibilité de recourir à un moteur de recherche de type « Google » sur le site.

Les résultats de l'étude réalisée par Youser ont été présentés de manière détaillée à la commission des droits politiques et du règlement du Grand Conseil par des représentants de la chancellerie d'Etat en 2021.

Soucieux d'apporter rapidement une réponse aux critiques et aux observations formulées par le groupe-test et les experts de Youser, la chancellerie d'Etat et les services concernés ont immédiatement mis en œuvre les principales recommandations de l'analyse :

- le moteur de recherche a été revu. Les résultats de la recherche distinguent désormais les résultats contenant tous les mots, puis l'un ou l'autre des mots utilisés par l'internaute, permettant d'afficher en premier des résultats plus pertinents sans en réduire le nombre. Pour la fin de l'année 2022, il est prévu de mettre en place des filtres permettant de trier et d'affiner l'affichage des résultats (recherche à facettes);
- saisi par le comité de suivi Internet de l'Etat, le Collège spécialisé communication (CSC) a validé la révision de l'organisation des relais départementaux du site et instauré un *Comité de rédaction Internet* transversal à l'Etat, qui fonctionne de manière alvéolaire et dynamique selon les problématiques rencontrées dans les services et offices;
- une *Stratégie transversale de communication et d'accompagnement au changement* a été élaborée. Validée par la DELNUM (Délégation du Conseil d'Etat au numérique) puis par le Conseil d'Etat, elle comporte 26 actions ayant trait à la communication sur le site ge.ch. La majorité de ces actions sont aujourd'hui soit réalisées, soit éteintes (actions qui ont perdu leur pertinence durant la crise du COVID-19). Un nouveau plan stratégique est en cours d'élaboration;
- une nouvelle page d'accueil de ge.ch a été élaborée, afin que la population identifie au premier coup d'œil qu'elle se trouve sur le site officiel de l'Etat de Genève et qu'elle se sente mieux « embarquée à bord » (*onboarding*);
- une réflexion plus large sur la simplification de la gouvernance éditoriale, le renforcement de son autorité et la création d'un centre de compétences centré sur les usagères et usagers du site est en cours au sein du CSC.

En conclusion, le Conseil d'Etat relève avec satisfaction qu'il a été répondu à l'ensemble des 5 invites de cette motion, à savoir :

- que l'ensemble des prestations à la population sont accessibles par le biais du site Internet;
- qu'une enquête de satisfaction et des tests d'utilisation auprès des utilisatrices et utilisateurs du site Internet de l'Etat ont été réalisés (cf. analyse Youser);
- qu'une évaluation comparative (avec d'autres sites cantonaux) du nouveau site a été effectuée (cf. analyse Youser);
- que l'audition de la chancellerie d'Etat et ce rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil répondent aux invites;
- que les adaptations nécessaires pour améliorer l'accès aux informations et la facilité d'utilisation du site Internet sont réalisées ou en cours de réalisation.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Mauro POGGIA