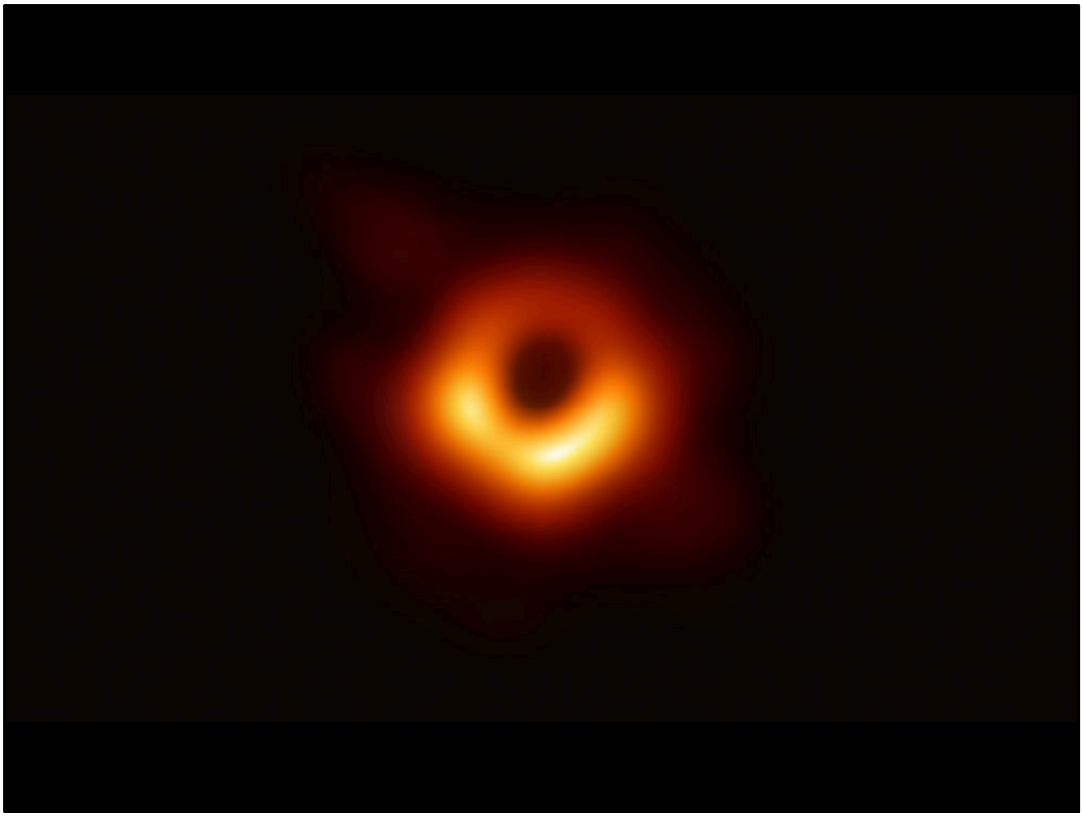
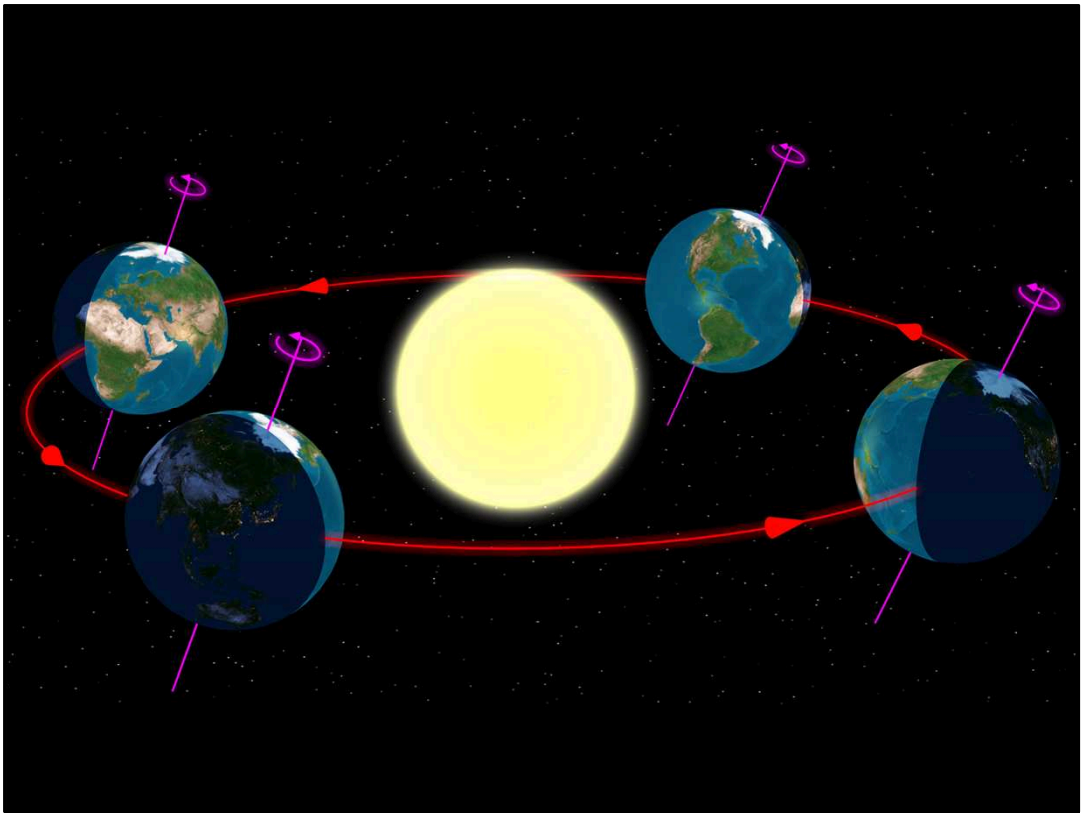
ge.ch

Qu'avons-nous fait ?



Ge.ch, qu'est-ce que c'est?
Pour décrire le phénomène, on a volontiers utilisé le mot Rénovation.
En fait, il s'agit plutôt d'une **Révolution.**

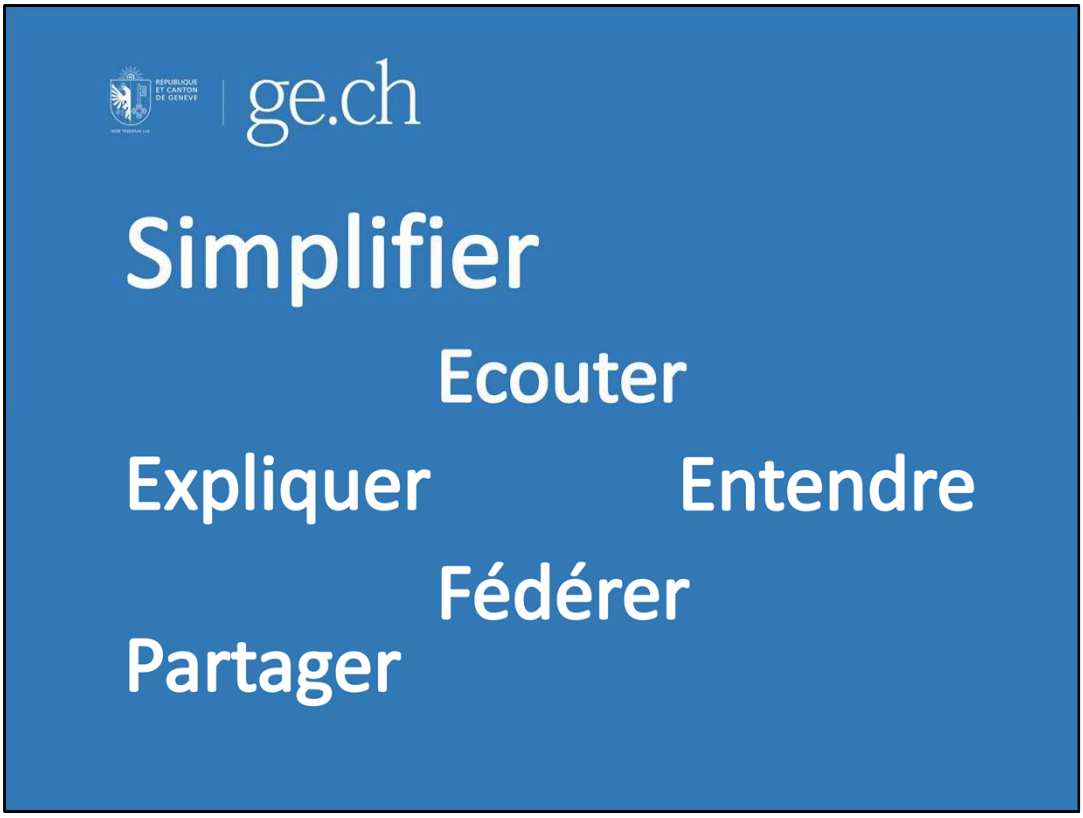
Quel rapport avec ce trou noir? ☺
Ne riez pas, il y en a un: si ce trou noir peut aujourd'hui être vu,
C'est qu'il a été photographié **sous tous ces angles**
et que l'informatique a permis de combler les zones d'ombre.
Si j'ose dire.



Voici une image peut-être plus adaptée: la **révolution** de la terre autour du soleil.
Pour ge.ch, la Révolution a consisté à … **changer de perspective**.

Au lieu de nous borner à décrire nos processus,
nous avons opté pour l'orientation Usagers.
Nous avons eu l'ambition de répondre à **leurs** questions, en nous plaçant de **leurs** points de vue.

Voyons **comment fonctionne ce nouveau système**.



Adopter le point de vue des usagers, privés ou professionnels, cela veut forcément dire **simplifier**.

Le défi classique d'une administration plus accessible.

Nous avons simplifié! les textes, les accès, les parcours, les modèles et le look des pages, les démarches elles-mêmes parfois.

- Pour y arriver, nous nous sommes **beaucoup parlé**, avec l'objectif de **tout se dire**. **Important cela**, car pour résumer une démarche **en une phrase** ou **une fonctionnalité**, il faut d'abord la connaître **dans ses moindre détails**.

Puis nous avons **uni** nos forces et **partagé** nos solutions.

Facile, non?



En vrai… nous avons dû développer des trésors d'ingéniosité
pour **mutualiser** et **rationaliser** les coûts, et **professionnaliser** nos modes de faire.

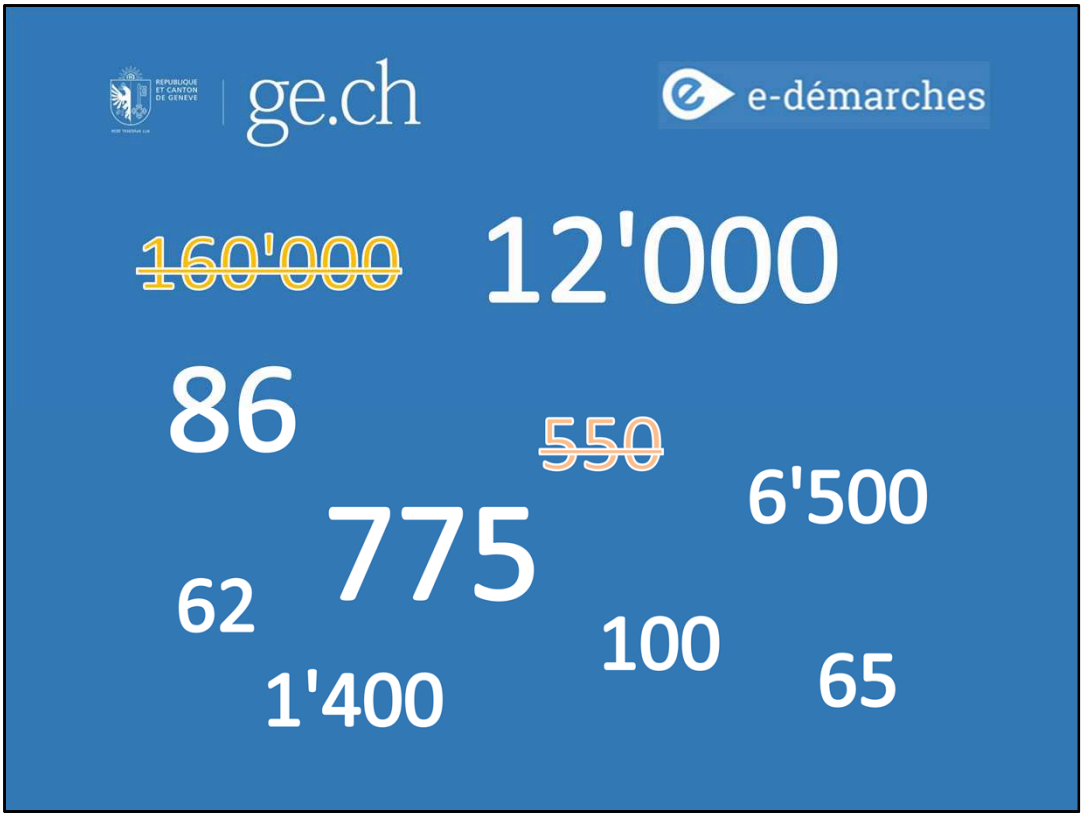
Cette révolution nous a obligés à **intégrer** des **mondes parallèles!**
Celui de la communication er de l'informatique,
Celui de l'administration et du numérique
Celui des pages web et des démarches en ligne.

(Respiration)
Mais assez parlé théorie de révolutionnaire.

Nous avons **réalisé un nouveau site**!



Concrètement, cela donne quoi?



Voici les lots de pages que nous avons créées.

- 775, ce sont les livrets A votre service, ces recueils de pages FAQ à la fois brèves et complètes ☺
- Les deux groupes de milliers de pages, ce sont les publications: 6'500 documents, 1'400 actualités et communiqués.
- Et puis il y a les dossiers thématiques (62 actifs fin avril), les point presse du CE (65) et les articles de blog.

Pour un total de: **1.** 12'000 pages

2. Il y en avait 160'000 avant 2016. Pas étonnant que quelques participants au questionnaire de satisfaction interne (j'y reviendrai) aient témoigné avoir perdu la page spécifique à laquelle ils se référaient jadis. (Pour mémoire l'objectif à atteindre était de diminuer ce volume d'un facteur 8 à 10. Nous avons fait mieux)

3. Et voici le nombre de e-démarches **plugées sur** ge.ch. Avec ou sans compte. Impressionnant. J'en ai une préférée: l'attestation de résidence. Numérique jusqu'au bout des ongles. Et vous?

4. Et voici enfin les fameux microsites qui composaient l'ancien site web 06. 550 d'entre eux ont été supprimés, il en reste quelques dizaines, essentiellement parce qu'ils hébergent des applicatifs. Bravo!



Ge.ch a donc maigri, et il est devenu un **organisme vivant**.
Par exemple, à **y regarder de loin**, les pages les plus consultées du site sont toujours les mêmes: offres d'emploi, vacances scolaires, registre du commerce.
Ce sont d'ailleurs aussi les pages les plus vues sur les sites institutionnels ailleurs en Suisse, en Europe et dans le monde.

Mais **à y regarder de plus près**…
Voici un zoom de consultations sur une seule page d'un livret fiscal, sur une période d'un mois, très exactement du 18 mars au 14 avril 2019.
Les 4 chiffres correspondent au nombre de pages vues chaque semaine.

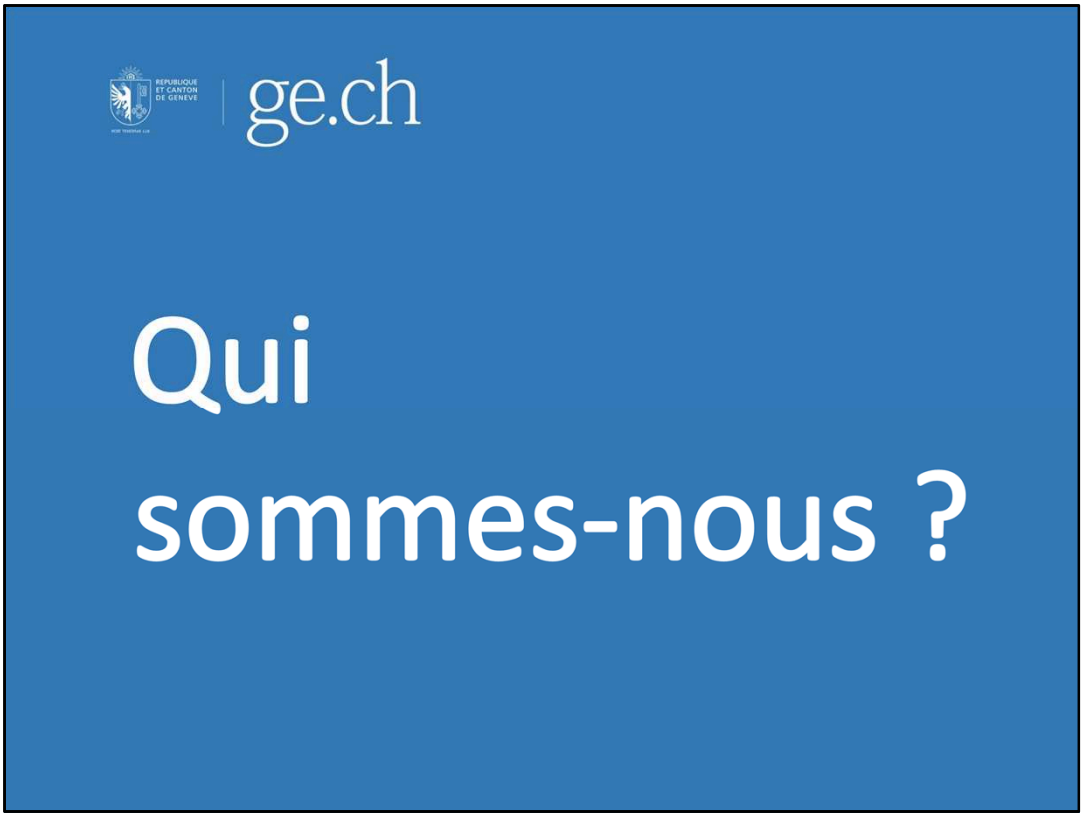
Suivez bien la courbe…
Vous apercevez le pic de consultations?
Il signale les **2'000 vues de cette seule page, en un seul jour, le 31 mars, qui correspond… au délai officiel** pour rendre votre déclaration.



Un organisme **vivant**, vous dis-je !
Voici deux vues de l'interface d'administration du site.

En haut, la liste des pages ouvertes, en cours de réalisation ou de correction.
La dernière fois que j'ai regardé, jeudi 25 avril, 33 pages étaient en travail!

En bas, ce sont les usagers qui nous interpellent, en postant des commentaires depuis les livrets A votre service.
J'y reviendrai.



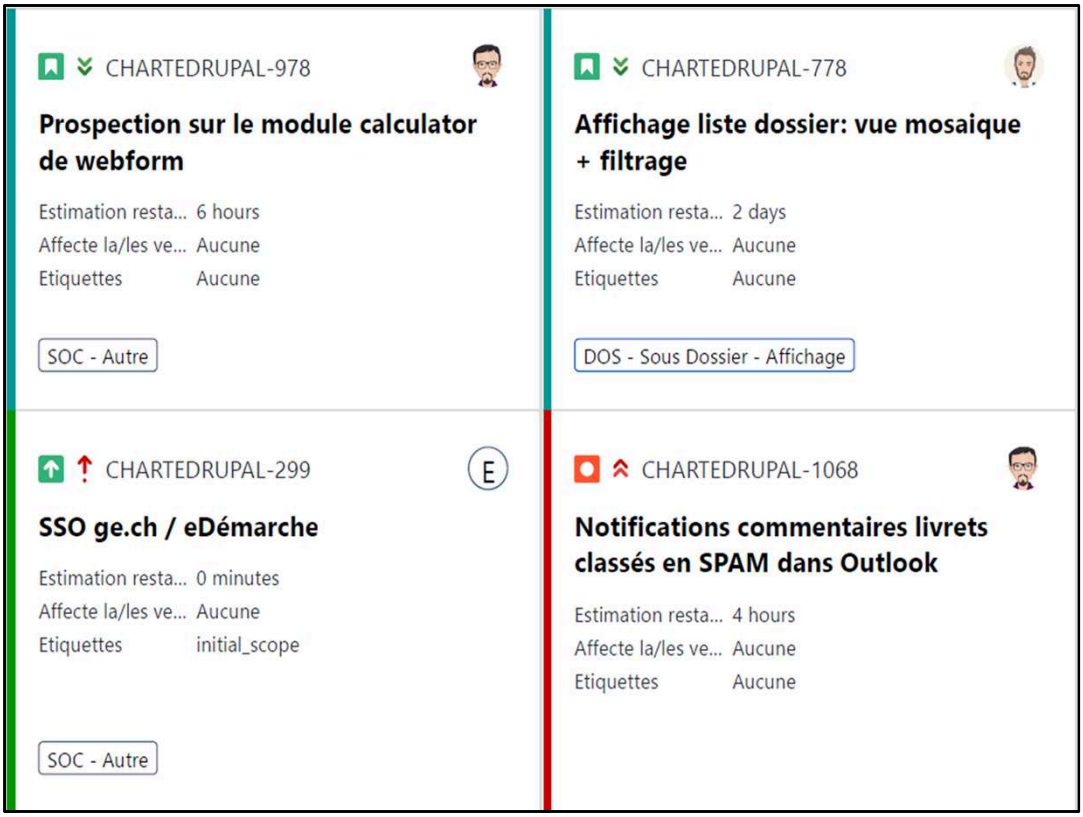
Nous avons donc créé un **nouvel outil de communication numérique**, en **amélioration continue**.

Mais **nous** c'est **qui**?



Ce que nous produisons sur ge.ch est le fruit d'une expertise multiple!
501 personnes utilisent ge.ch à l'interne, dont
- 7 personnes aux doits étendus, les Com Rédac,
- 25 admin-sites, ce sont les **répondants départementaux et leurs admin-sites** dans les DOSI, ainsi que quelques coordinateurs dans les offices

Et dans les offices, nous avons recensé
- 179 modérateurs qui peuvent créer et publier des contenus mais pas toucher à la taxonomie du site
- et 290 contributeurs.



Nous, ce sont aussi les acteurs ge.ch de l'OCSIN.

- Il y a les **membres du (de la direction des Service aux clients) SCLI transverse/transversal**, dont

Frédéric Domon le nouveau chef de projet Plateforme internet et
Raphaël Mamie, nouveau business analyst, que vous apercevez en haut à gauche et en bas à droite de cet extrait de la liste des tâches liées à la prochaine version du site.

- Il y a aussi les **programmeurs du SCLI-SMIL, Services mutualisés d'ingénierie logicielle**, David, Benjamin, Michele

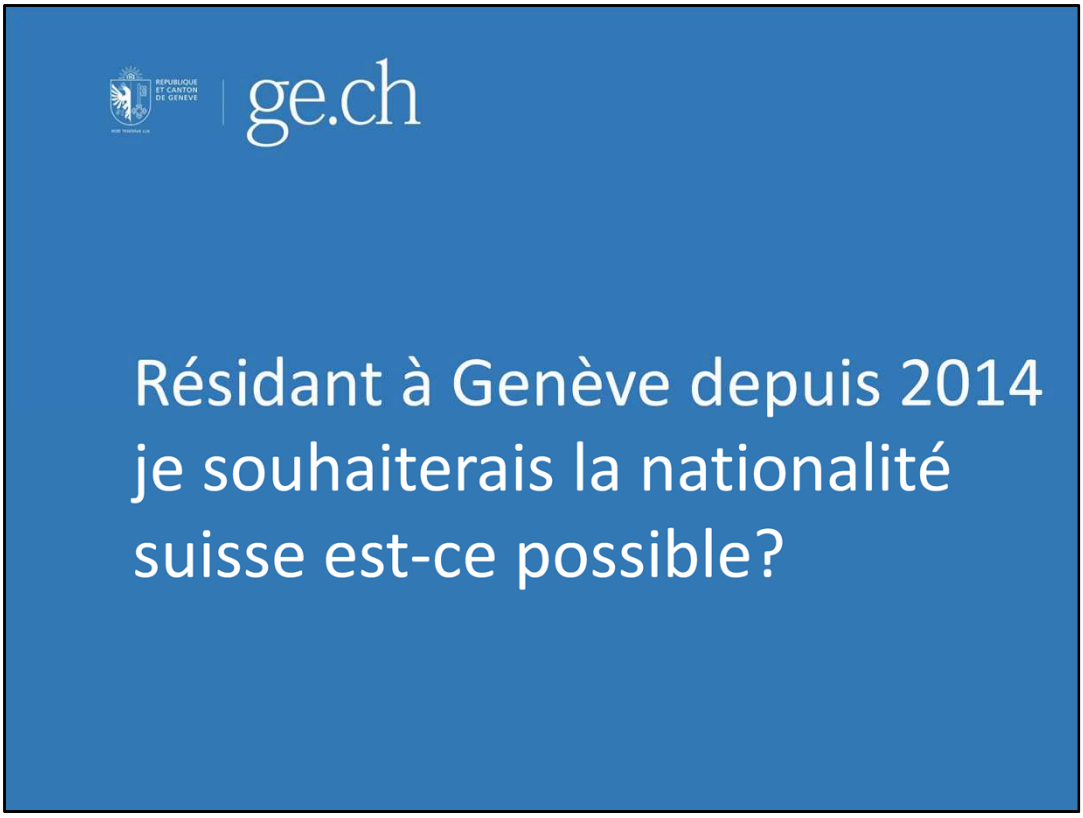
- Et nous sommes également épaulés actuellement par l'équipe des **services collaboratifs et documentaires de la Direction des services d'infrastructure,** qui sont penchés au chevet du moteur de recherche



Et puis il y a nos **usagers**!

Depuis le lancement du site le 18 octobre 2017 et jusqu'au 18 avril 2019 en 1 an et demi nous avons accueilli **18'520'702** visiteurs
Un peu comme si chaque habitant du canton nous avait **virtuellement rendu visite 37 fois** durant cette période!

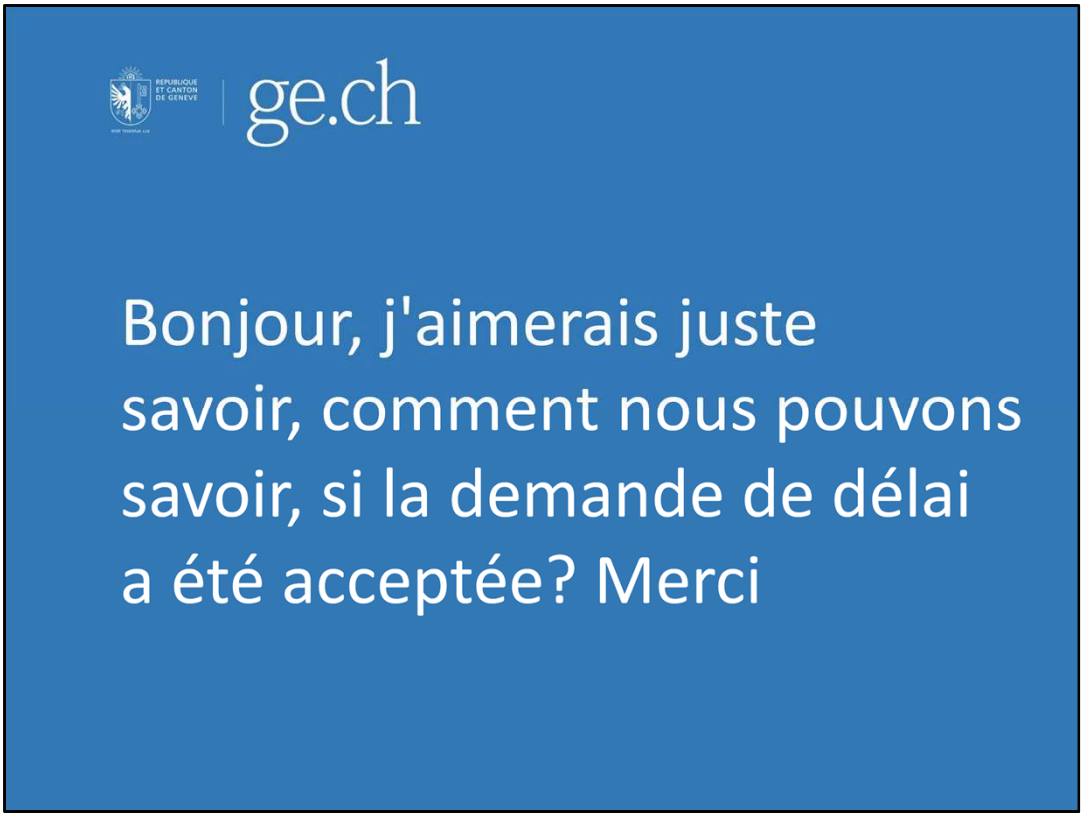
Ils ont vu 25 millions de pages (25'050'066)



Ces usagers nous lisent, et **ils nous écrivent**!

Nous recevons **5 à 10 messages** de ce type chaque semaine, postée depuis telle ou telle page spécifique des livrets A votre service.
Ces messages nous signalent des incompréhensions et même parfois des fautes d'orthographes,
Et décrivent le plus souvent une **situation personnelle**.

Comme ici.



Ou encore ici.

En réalité, ils nous fournissent de très précieuses indications sur comment clarifier nos textes ou fournir des informations vraiment utiles!
C'est-à-dire comment renseigner concrètement **l'ensemble des usagers**.

Le fil de ces messages est surveillé au niveau des offices,
qui les traitent au fil de l'eau.

Ils génèrent des corrections dans les pages dès que cela est nécessaire.



(respiration)

Après voir démarré cette balade à travers le site **dans l'espace** ,
j'aimerais **terminer par un zoom sur le microcosme** dans lequel nous évoluons.



ge.ch s'inscrit dans un environnement, la réponse au public, fait de numérique mais pas que.

Notre ambition, c'est de **répondre présent** face à la demande croissante des usagers de l'administration,
qui interrogent de plus naturellement leur smartphone dès qu'ils ont une question.

Notre ambition c'est aussi **porter la voix et les messages de l'Etat** toujours plus près de nos publics.

Cet écosystème est plein d'injonctions qui semblent **a priori** contradictoires,
mais qui en réalité nous poussent à être toujours plus fiable et efficace.

Les plus connues d'entre elles sont les suivantes:
- Protection des données personnelles/Transparence
- Cyberadminsitration/Cyberinclusion



Dans cet **écosystème complexe**, il aussi bien d'autres **écueils à éviter**,
Mais aussi des **perles à découvrir**
et des abysses inconnues à explorer.



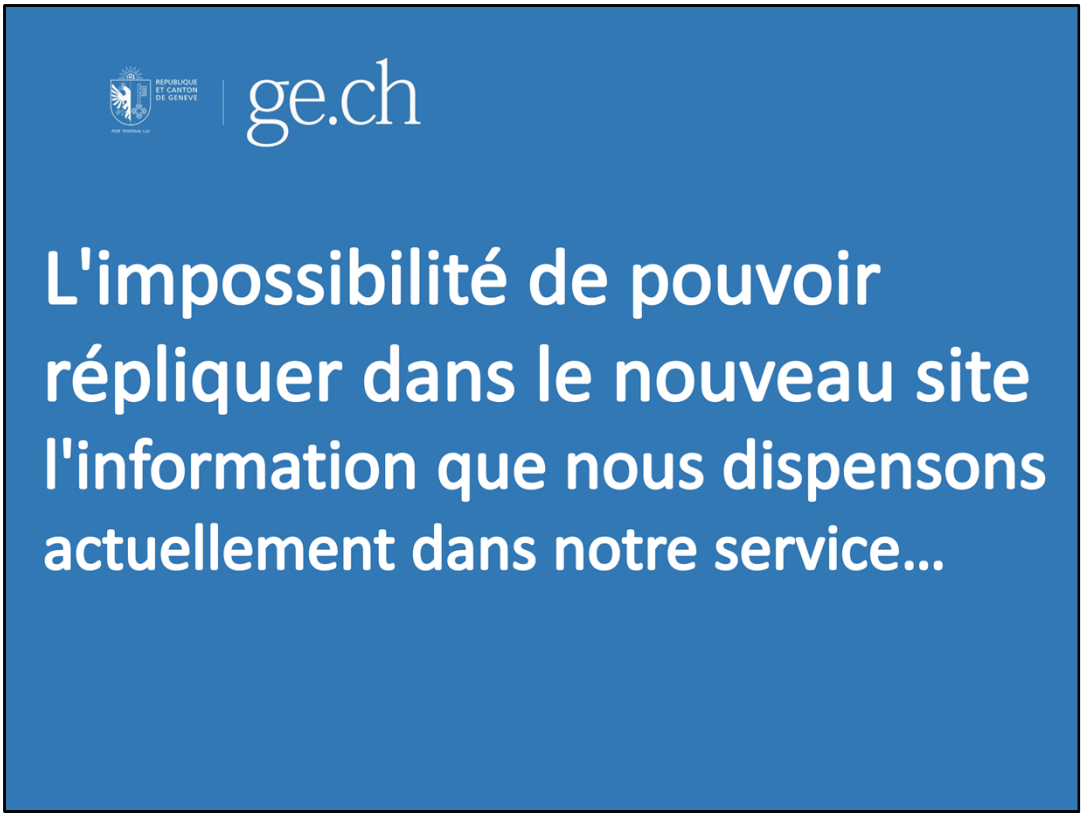
Le questionnaire de satisfaction interne sur www.ge.ch tenu du **17 février au 8 mars derniers** a mobilisé **14,9%** des fonctionnaires. **2'905** personnes exactement.
Presqu'**un quart d'entre elles, 676 personnes** ont saisi l'occasion pour poster leurs remarques.

Les résultats détaillés vous seront communiqués ainsi qu'à l'ensemble de l'Etat dans les jours qui viennent.
En voici quelques-uns en primeur

- Une perle d'abord: Les démarches administratives et les documents légaux et administratifs sont les plus recherchés,
et figurent également en tête du palmarès en termes de facilité d'accès et de qualité des informations fournies.
C'est dire que modèle de site choisi répond aussi aux besoins des usagers-fonctionnaires.

- Les **statistiques des réponses ainsi que les remarques** nous également confirmé que la **qualité des informations peut être améliorée, la navigation entre les pages fluidifiée et le moteur de recherche amélioré**.

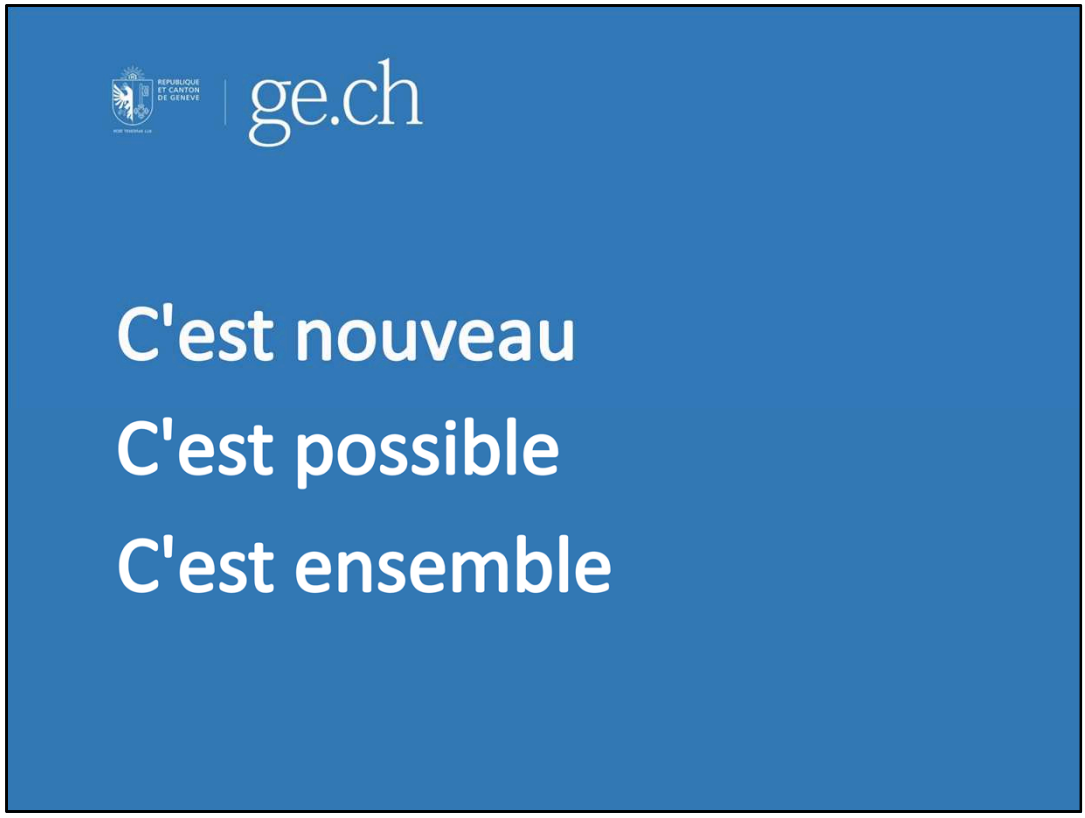
- Enfin les résultats du questionnaire confirment que les employés de l'Etat s'identifient fortement au site, leur site, mais aussi qu'une partie d'entre eux a besoin de temps pour opérer… sa Révolution personnelle.



La preuve…
Nous sommes le site de **l'administration cantonale, et elle nous challenge, elle aussi!**

Voici la remarque transmise par l'un des participants au sondage,
Tronquée pour préserver son anonymat.

Ce que je peux vous certifier, c'est que l'information dont il est question ici…. peut bel et bien être "répliquée" dans le nouveau site.
Le travail est en cours.


RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE
ge.ch
C'est nouveau
C'est possible
C'est ensemble

ge.ch

Merci
de votre attention

© Images: Event Horizon Telescope,
Tan'olunga et Brian Kinney/Shutterstock