



Bilan de l'offre de cyberadministration 2025

Objectifs et périmètre de la cyberadministration	04
Contexte et enjeux de l'année	06
Bilan chiffré de l'offre de cyberadministration 2025	08
Chiffres-clé	09
Nombre annuel de pages vues sur ge.ch	
Nombre de e-démarches proposées, type et public-cible	
Nombre et taux de pénétration des comptes personnels	
Taux de pénétration des comptes entreprise	
Autres indicateurs de l'offre et de l'usage	11
Réalisations-clé et travaux en cours	18
Réalisations-clé de l'année	19
Nouvelle charte pour ge.ch	
Inventaire consolidé des prestations de l'État	
Mise à disposition du design system	
Participation systématique à la revue des normes eCH	
Stratégie autour des identités numériques	
Participation au Forum communication numérique et aux Automnales	
Améliorations continues	21
Projets en cours	25
Agent conversationnel ge.ch	
Projet d'intégration AGOV	
Référentiel des prestations	
Nouvelle déclaration fiscale	
Refonte de la console des accès PM Manager	
Portail santé genevois	
École et formation	
Gestion des demandes de droits d'accès en matière de protection des données personnelles	
Perspectives	28

Introduction

L'État de Genève publie pour la première fois son Bilan annuel de l'offre de cyberadministration. Celui-ci fournit des chiffres et textes descriptifs relatifs à la nature, au volume, aux méthodes de réalisation et à la qualité des services numériques mis à disposition du public, des entreprises et autres entités intéressées, ainsi que sur la satisfaction vis-à-vis de cette offre.

Il constitue à cet égard un document de suivi utile à la société civile et aux partenaires de l'État, ainsi qu'aux prestataires internes de l'offre de cyberadministration.

Ce Bilan est porté par le comité de suivi du site internet officiel de l'État représentant l'ensemble des départements, sous l'égide de l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique du département des institutions et du numérique, de la chancellerie d'État et du centre de compétences cyberadministration du département des finances.



**Objectifs et périmètre
de la cyberadministration**

Objectifs et périmètre de la cyberadministration

Dans le cadre du programme de législature 2023-2028, le Conseil d'État a confirmé sa volonté de renforcer la cyberadministration afin de mieux servir la population et les entreprises. Le numérique constitue un levier central de modernisation de l'action publique, au service d'un État plus simple, plus efficace et plus accessible.

Les priorités portent sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'ergonomie de l'offre en ligne, la consolidation des infrastructures techniques et l'accélération de la dématérialisation des prestations. Pour favoriser l'intégrité numérique, elle s'accompagne d'actions en faveur de l'inclusion numérique et de la lutte contre la

fracture numérique, ainsi que d'un renforcement continu de la sécurité et de la protection des données afin de consolider la confiance.

Le périmètre de la cyberadministration de l'État est principalement cantonal. Son développement s'effectue toutefois, lorsque cela est pertinent, en coordination avec les communes, la Confédération, les autres cantons et les établissements publics autonomes, afin d'assurer la cohérence et l'efficacité de l'offre numérique.

Contexte et enjeux de l'année



Contexte et enjeux de l'année

Vote populaire sur l'e-ID

L'année 2025 a été marquée par plusieurs éléments de contexte ayant un impact direct sur le développement de la cyberadministration, notamment la votation fédérale relative à l'identité électronique (Le-ID). Bien que le projet ait été accepté, le résultat très serré met en évidence des attentes fortes et des interrogations persistantes en matière de confiance numérique. Ce faible écart souligne l'importance de renforcer la transparence, la sécurité et l'inclusion afin de garantir l'adhésion de l'ensemble de la population aux outils d'identification électronique, qui constituent un socle pour l'accès aux prestations en ligne.

L'intelligence artificielle, composante incontournable

L'intelligence artificielle s'est largement démocratisée dans les usages, notamment avec le développement des modèles de langage de type GPT accessibles au grand public. Cette évolution modifie les attentes des usagères et usagers représente également une opportunité pour

l'administration. Utilisée de manière éthique et proportionnée, l'IA pour la cyberadministration peut contribuer à orienter et assister les usagères et usagers par exemple au moyen d'agents conversationnels, ou à soutenir certaines tâches de vérification, notamment dans la perspective de la mise en place d'un coffre-fort numérique.

Dépôt de 2 projets de loi pour soutenir le développement de la cyberadministration

Le Conseil d'État a adopté à l'intention du Grand Conseil deux projets de loi destinés à soutenir le développement de la cyberadministration. Ces textes posent les bases légales nécessaires à la mise en œuvre du principe du once only, au développement de nouveaux référentiels et au déploiement d'une infrastructure sécurisée, tout en accordant une enveloppe de 18,9 millions de francs pour accompagner ces évolutions. Ils renforcent le cadre institutionnel permettant la poursuite de la transformation numérique de l'État.

Bilan chiffré de l'offre de cyberadministration 2025



Bilan chiffré de l'offre de cyberadministration 2025

Le bilan annuel chiffré de l'offre de cyberadministration se compose d'une part, des chiffres-clés de la cyberadministration, à savoir de statistiques consolidées reprises annuellement et comparées avec celles de l'année précédente (2024). D'autre part, des indicateurs de l'offre et de l'usage spécifiques à l'année considérée, qui peuvent par exemple comprendre les résultats de sondages.

Chiffres-clé

Nombre annuel de pages vues sur ge.ch

Avec plus de 41 millions de pages vues en 2025, le site internet officiel de l'État joue pleinement son rôle de point d'accès principal aux démarches, services et informations de l'État. Cette fréquentation élevée traduit en outre un usage potentiellement récurrent (démarches, actualités administratives) et probablement une part importante d'usagères et usagers réguliers (entreprises, professionnels, organismes publics).

La hausse de 1,4 % des visites en une année est couplée à la baisse simultanée du nombre de pages vues (- 3,8 %) et surtout des actions par visite (- 8,8 %) : cette évolution des comportements signale a priori des parcours plus

efficaces et un accès plus direct à l'information : les usagères et usagers trouvent plus vite, cliquent moins, et repartent plus rapidement.

Des travaux d'optimisation fonctionnelle sont en effet en cours sur ge.ch, qui portent en particulier sur une meilleure structuration des contenus et la simplification des textes des pages de démarches, laquelle se traduit par une amélioration du référencement des pages dans les moteurs de recherche, pour une réduction mécanique du nombre d'interactions.

L'analyse des parcours des usagères et usagers est appelée à s'affiner ces prochaines années. L'attention doit notamment porter sur la réussite des démarches, les recherches internes sans résultat et les taux de rebond sur les pages stratégiques.

Nombre annuel de pages vues sur ge.ch

17'353'159 visites
(+ 1,4 %)

41'616'231 pages vues
(- 3,8 %)

3,1 actions¹ par visite
(- 8,8 %)

1. pages vues, téléchargements, liens sortants et recherches internes
Source : Statistiques de fréquentation – ge.ch

Nombre de e-démarches proposées, type et public-cible

Une e-démarche est une démarche administrative 100 % en ligne, c'est-à-dire qui peut être réalisée par les usagères et usagers sans rupture de média: ils peuvent effectuer leur annonce, demande ou répondre à une sollicitation de l'administration sans se déplacer, ni imprimer un formulaire.

Sur 462 démarches administratives numérisables (inventaire OCSIN), 191 sont proposées également sous forme de e-démarche, soit 43 %. La cible à long terme (2028) est de 50 %.

La dématérialisation des démarches, entamée dès les années 2010 et qui s'est notablement

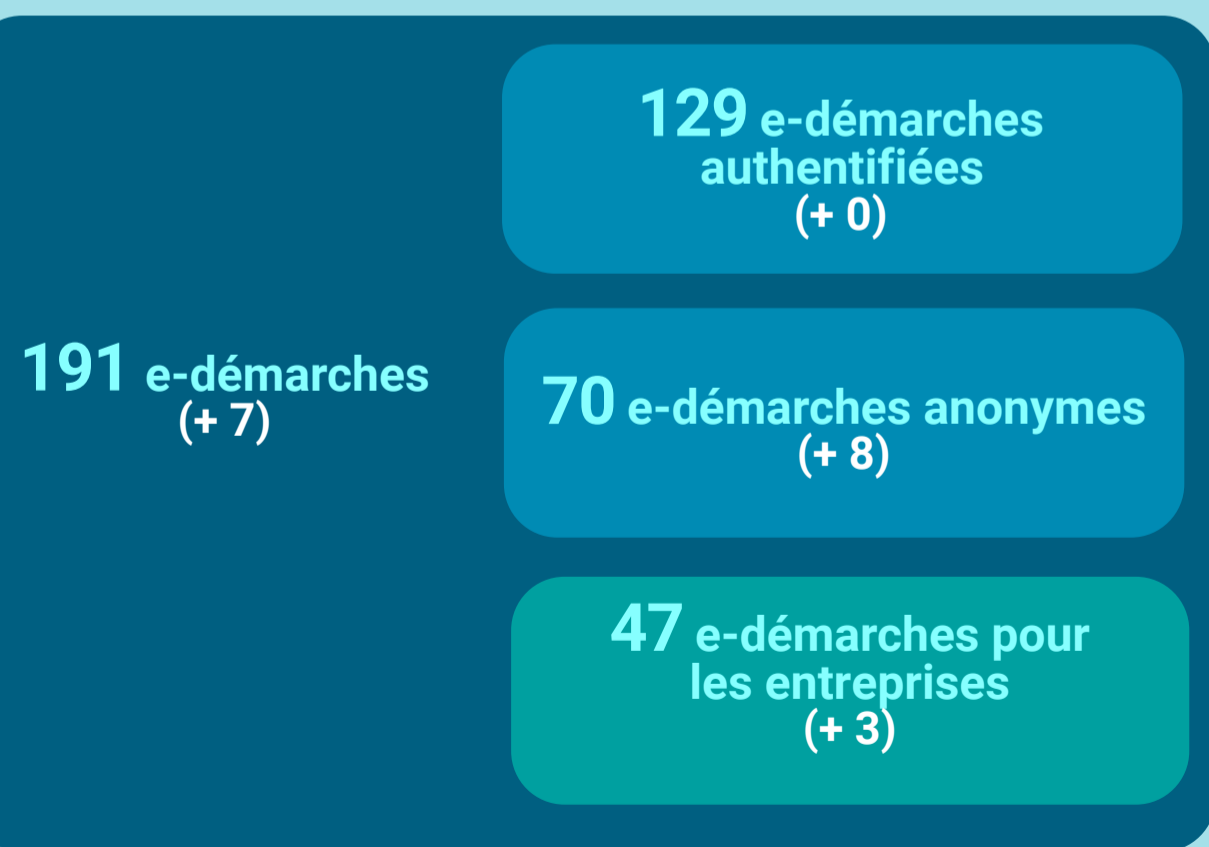
accélérée durant la pandémie du début des années 2020, se concrétise par l'offre suivante: les e-démarches « authentifiées », accessibles avec un compte, et les e-démarches « anonymes », accessibles sans compte.

À noter que certaines e-démarches sont accessibles à la fois en mode authentifié et en mode anonyme, une situation liée à l'évolution de l'appétence du public vis-à-vis de la création de comptes en ligne, devenue aujourd'hui usuelle. Enfin, les personnes individuelles (détentrices ou non d'un compte personnel) et les entreprises (détentrices d'un compte entreprise) ont accès à des collections de e-démarches différentes; certaines e-démarches sont proposées à la fois aux individus et aux entreprises.

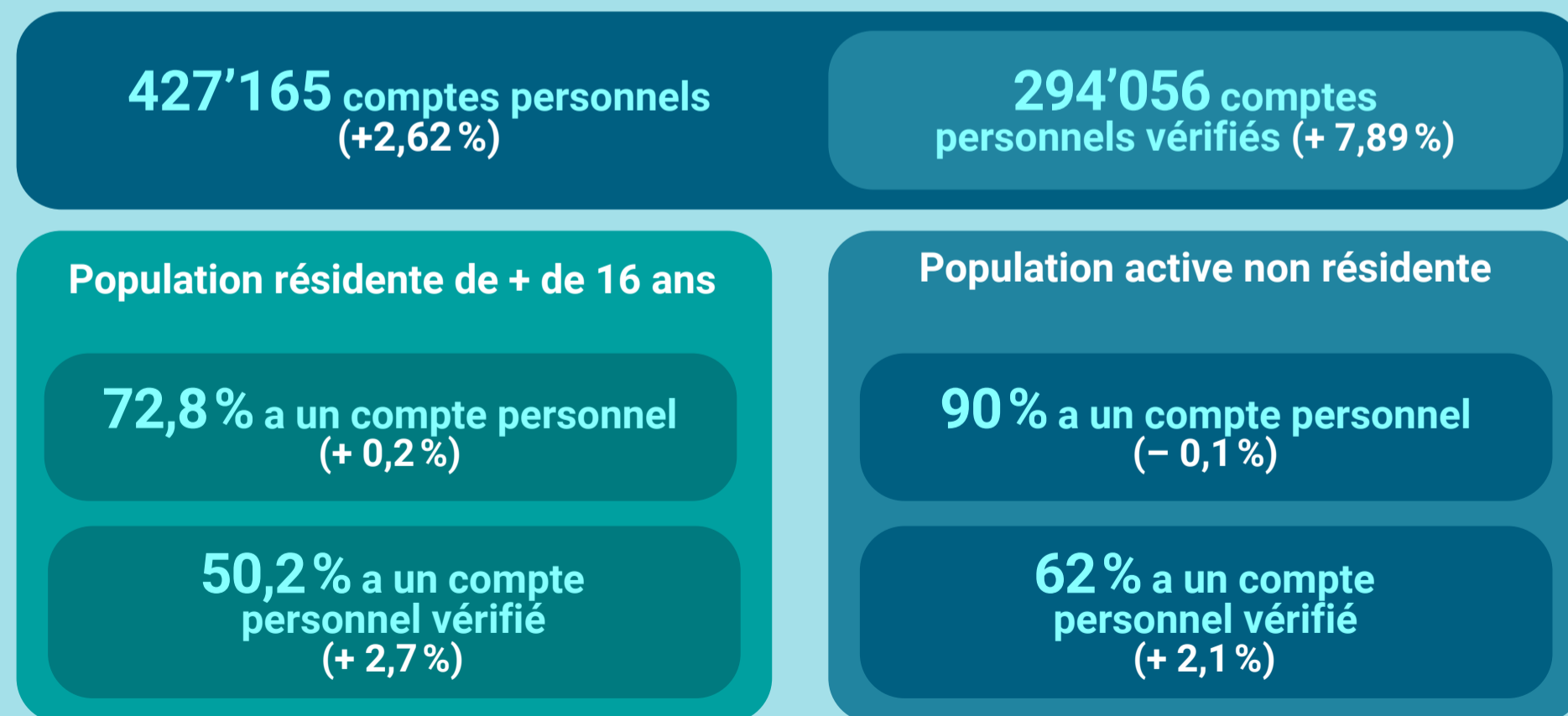
Nombre et taux de pénétration des comptes personnels

Le canton propose deux types de comptes personnels destinés aux personnes physiques: les comptes « non vérifiés » créés avec un identifiant et un mot de passe, qui permettent de valider l'accès d'un individu à son compte, mais sans que son identifié soit vérifiée par l'administration cantonale, et les comptes « vérifiés », qui sont ouverts une fois que l'identité de la détentrice ou du détenteur a été vérifiée par l'administration cantonale.

Nombre de e-démarches proposées, type et public-cible



Nombre et taux de pénétration des comptes personnels



Source: catalogue consolidé OCSIN – État de Genève

Sources: OCSIN – État de Genève – Statistiques cantonales

Taux de pénétration des comptes entreprise

À Genève, 21 % des entreprises (représentant 73,4 % des emplois du canton) inscrites au Répertoire des entreprises du canton de Genève, détiennent un compte e-démarches. Les entreprises individuelles, les sociétés anonymes (SA) et les sociétés à responsabilité limitée (Sàrl) totalisent à elles trois 85,5 % des entreprises du canton. Les entreprises individuelles ne sont que 5,8 % à posséder un compte entreprise, contre 30,9 % des SA et 27,8 % des Sàrl.

Autres indicateurs de l'offre et de l'usage

En 2025, les autres indicateurs de l'offre et de l'usage de la cyberadministration sont enrichis

par les résultats d'une enquête réalisée de janvier à mars par l'institut de sondages MIS Trend à la demande de l'Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN).

Ce sondage a été conduit auprès d'un échantillon représentatif de la population de plus de 18 ans de 1'220 personnes (résidentes et actives non résidentes) (questionnaire en ligne), ainsi qu'auprès de 483 personnes aux principaux guichets de l'administration cantonale (AFC – Administration fiscale cantonale, OCPM – Office cantonal de la population et des migrations, OCE – Office cantonal de l'emploi, OCV – Office cantonal des véhicules et OCP- Office cantonal des poursuites) (questionnaire imprimé).

Offre

Pages de démarches optimisées sur ge.ch

Un projet rédactionnel d'amélioration des pages d'informations pratiques sur ge.ch est en cours. Son but : standardiser les consignes pour réaliser les démarches administratives, afin de rendre l'administration plus accessible.

Fin 2025, 37,5 % de ces pages étaient optimisées. Ce travail de réécriture et de structuration de l'information est réalisé de manière décentralisée, au sein des offices et services de l'État. La chancellerie d'État fournit les modèles de page, accompagne cette transition en fournissant modes d'emplois et formations, et réalise des accompagnements personnalisés, y compris en s'appuyant sur l'IA.

Taux de pénétration des comptes entreprise

21 %
des entreprises ont
un compte entreprise
(+0,7%)

représentant
73,4 %
des emplois du canton
(+0,5%)

5,8 % des entreprises individuelles
(+ 0,5%)

30,9 % des sociétés anonymes
(+ 0,4%)

24,8 % des Sàrl
(+ 0,8%)

Sources : Répertoire des entreprises du canton de Genève et OCSIN – État de Genève

Pages de démarches optimisées sur ge.ch

734 pages
de démarches sur ge.ch

37,5 % des pages de démarches
sont optimisées

Sources : Registre des entreprises et OCSIN – État de Genève

Usage

Taux d'utilisation de quelques e-démarches phare

Les démarches fiscales et les demandes en lien avec les poursuites constituent, en volumes annuel, les démarches les plus demandées du canton; celles-ci sont réalisées à 85 % en ligne. Les versions en ligne de deux autres démarches très populaires, mais s'adressant à des publics beaucoup plus spécifiques – les professionnels de la construction, les parents d'élèves – ont encore plus de succès avec 95 %, respectivement 99 % d'utilisation de la e-démarche. Cela démontre l'appétence des usagères et usagers pour les démarches en ligne. À noter que le canal numérique reste un canal complémentaire aux démarches au guichet ou par courrier postal.

Part du public ayant effectué au moins 1 e-démarche en 2 ans

L'offre de démarches en ligne rencontre globalement son public. Au sein de la population résidente, l'adoption est importante (85 %); elle est moins marquée parmi la population active non résidente, une réalité sans doute due à une moindre dépendance de celle-ci vis-à-vis des démarches administratives cantonales.

En outre, l'adoption des e-démarches varie fortement avec l'âge: les 30 à 49 ans sont davantage représentés parmi les utilisatrices et utilisateurs réguliers; la moitié des plus jeunes (18-29 ans) les ont utilisées au moins une fois en deux ans. Enfin, parmi les 483 personnes interrogées aux principaux guichets de l'administration cantonale, 58 % a utilisé les démarches

en ligne, 19 % n'en ont jamais fait et 23 % ne les connaissaient pas, notamment les personnes âgées ou allophones. Dans ces deux derniers cas, les personnes concernées ont d'abord indiqué qu'elles «préfèrent» ou qu'il est «plus simple» de venir au guichet.

Taux d'utilisation de quelques e-démarches phare

85 % des démarches fiscales
(+550'000 réalisées en tout)

85 % des démarches en lien avec les poursuites
(+430'000 réalisées en tout)

95 % des demandes d'autorisations de construire
(+4'500 réalisées en tout)

99 % des demandes d'inscription à l'enseignement secondaire II
(+4'500 réalisées en tout)

Part du public ayant effectué au moins 1 e-démarche en 2 ans

85 % de la population résidente

49 % plus de 3 e-démarches

36 % 1 à 2 e-démarches

52 % de la population active non résidente

22 % plus de 3 e-démarches

30 % 1 à 2 e-démarches

Sources: données des offices et de l'OCSIN – État de Genève

Source: MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Top 5 des e-démarches les plus utilisées

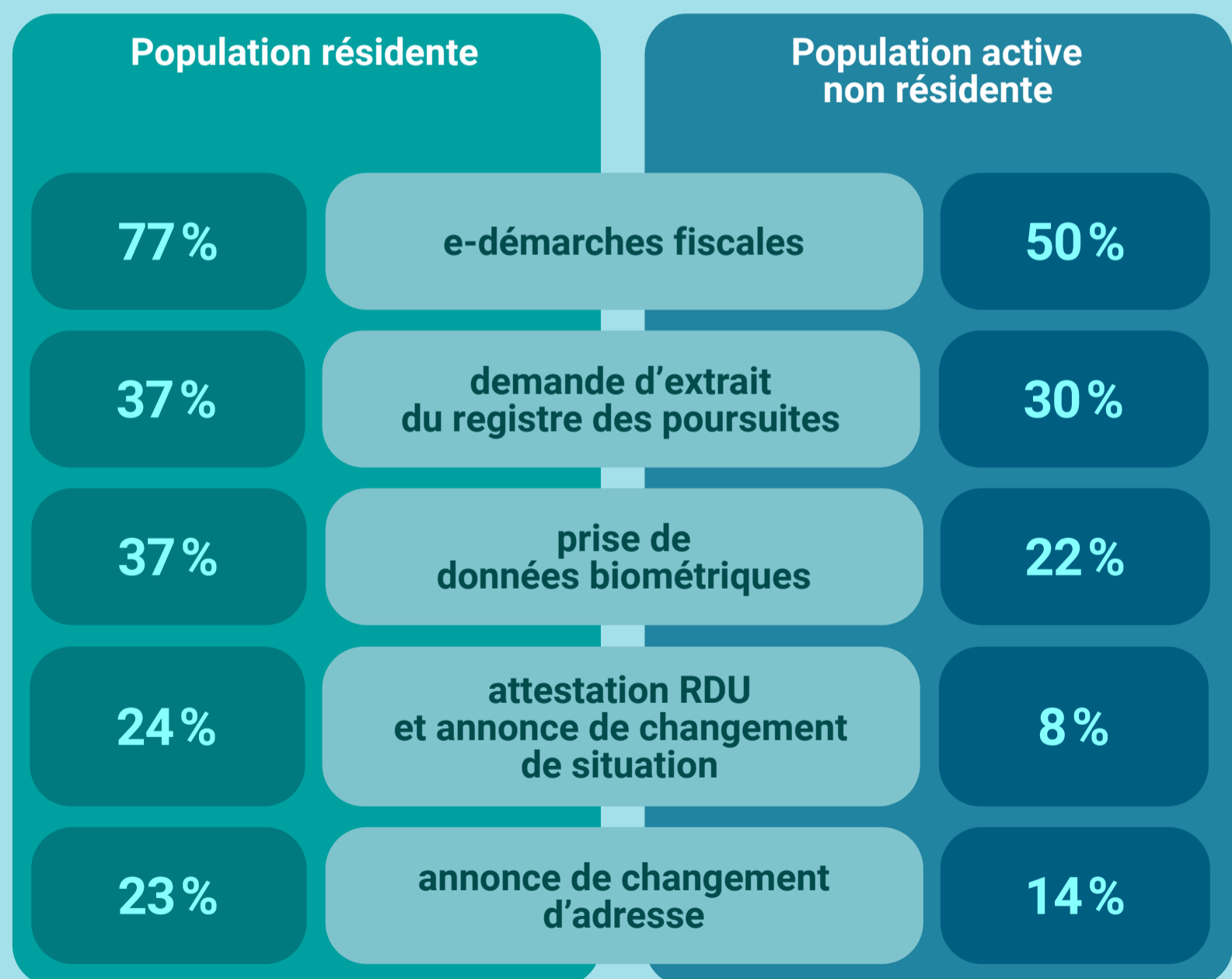
Sans surprise, les démarches fiscales puis les demandes d'extraits du registre des poursuites ainsi que les prises de données biométriques constituent les principales e-démarches effectuées par celles et ceux qui utilisent les e-démarches, tant parmi la population résidente que frontalière.

Mode de création des comptes et satisfaction

La très grande majorité de celles et ceux qui possèdent un compte pour les e-démarches l'ont créé en ligne. Qui plus est, le processus de création du compte en ligne obtient de très bons scores.

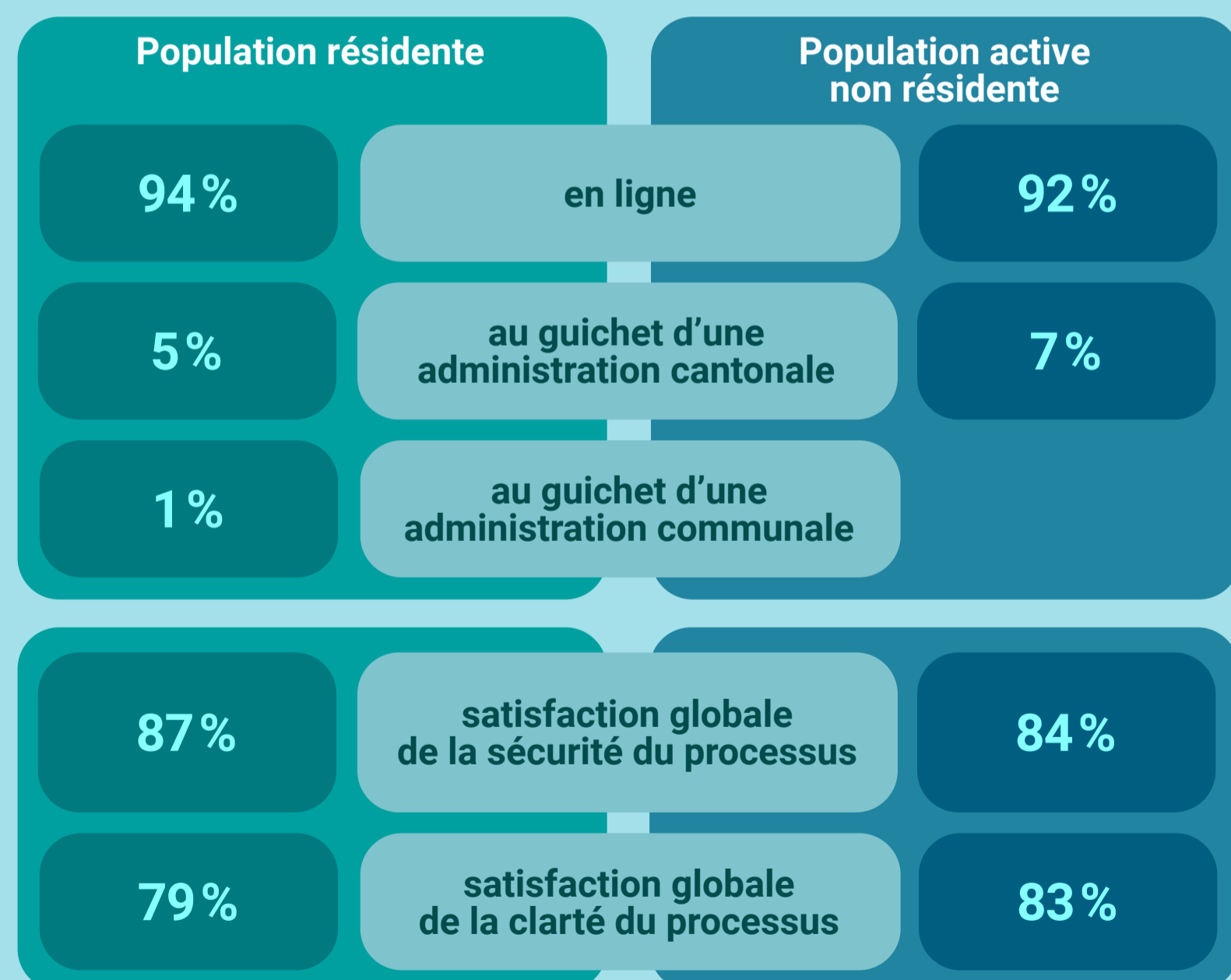
C'est la sécurité du processus avec double vérification qui est le point le plus satisfaisant. La sécurité du traitement des données personnelles et la clarté du processus d'inscription sont également perçues comme satisfaisantes. L'institut de sondage relève également que l'aide à la saisie (pour les personnes y ayant eu recours) reçoit le moins bon score avec 71 % de personnes satisfaites.

Top 5 des e-démarches les plus utilisées



Source: MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Mode de création des comptes et satisfaction



Source: MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Accessibilité

Nombre de e-démarches accessibles

Les prestations en ligne font l'objet d'audits réguliers en matière d'accessibilité. Ces évaluations sont réalisées au regard des standards en vigueur, notamment les directives WCAG 2.2 (niveau AA minimum), le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ainsi que la norme eCH-0059 relative à l'accessibilité des services numériques publics.

Les résultats montrent qu'une majorité des prestations analysées respectent les exigences d'accessibilité, avec 61,3% conformes aux normes WCAG. Une part plus limitée, représentant environ 10% des prestations, ne respecte pas encore les critères ou ne les respecte que partiellement.

Ces situations font l'objet d'actions correctives dans le cadre des évolutions et refontes en cours.

Enfin, 29,9% des prestations sont indiquées comme non applicables. Cette catégorie regroupe principalement des prestations plus anciennes qui n'ont pas encore fait l'objet d'un audit complet dans le cadre de leur refonte prévue, ainsi que certains services dont le périmètre d'usage ne relève pas directement des exigences d'accessibilité destinées au grand public, par exemple des interfaces spécifiques à des partenaires ou à des usages professionnels très ciblés.

Assistance

En 2025, les demandes adressées au centre d'assistance technique e-démarches portent principalement sur l'accompagnement à la

connexion et à l'accès aux e-démarches (authentification, gestion du compte). Dans un périmètre volontairement restreint et limité aux aspects techniques, le centre d'assistance intervient également sur l'accompagnement à l'utilisation des e-démarches.

Les motifs les plus fréquents confirment cette répartition. La gestion du numéro de téléphone associé à un compte personnel représente 9,12% des sollicitations, les incidents techniques simples côté navigateur ou poste (p. ex. suppression des données de navigation) 8,15%. Les difficultés de connexion, la réinitialisation du mot de passe et l'accompagnement à la création d'un compte personnel viennent ensuite.

Nombre de e-démarches accessibles

61,3% respecte la norme WCAG

2,6% respecte en partie la norme WCAG

6,2% ne respecte pas la norme WCAG

29,9% non applicable

Source: catalogue consolidé des e-démarches de l'OCSIN – État de Genève

Assistance

60'724 appels
au 0840 235 235

24'699 formulaires
de contact sur ge.ch

35,1% demandes liées aux
comptes personnels

32,2% demandes liées
aux e-démarches

17% demandes liées
à des dysfonctionnements

8,1% demandes liées aux
comptes entreprises

Source: Centre d'assistance technique e-démarches – État de Genève

Lorsque la demande relève d'un traitement métier (dossier, règle, décision, situation particulière), l'utilisateur est orienté vers le service compétent. Ces cas restent minoritaires au regard des sollicitations d'accès et d'utilisation; à titre d'exemple, les orientations vers l'Administration fiscale cantonale (AFC) représentent 2,69 % des cas.

Dans l'ensemble, l'année 2025 confirme que la tendance selon laquelle la majorité des sollicitations se situe sur les étapes d'accès aux démarches et le parcours usager. Les actions visant à clarifier et simplifier ces étapes (parcours, messages, aides en ligne) permettent de réduire les sollicitations et d'améliorer l'expérience des usagères et usagers.

Écoute usager

Avis et remarques postés sur les pages de démarches sur ge.ch

Les avis positifs et négatifs correspondent au clic de réponse « oui » (avis positif) ou « non » (avis négatif) à la question « Cette page vous a-t-elle aidé ? » proposée en bas des pages de démarches sur ge.ch.

Après avoir répondu « non », les personnes ont la possibilité de laisser une remarque, qui permettra aux rédactrices et rédacteurs d'améliorer la page en continu.

Rapporté aux 29'591'694 pages de démarches vues sur ge.ch en 2025, le taux d'engagement sur ge.ch pour le total des avis positifs et

négatifs postés est de 0,28 %. À noter que ce taux d'engagement est en moyenne 10 fois inférieur à celui constaté sur les réseaux sociaux pour les publications commerciales, selon les études de sites spécialisés (Buffer, Metricool ou We Are Social) réalisées en 2024 et 2025.

Avis et remarques postés sur les pages de démarches sur ge.ch

29'591'694 pages de démarches vues sur ge.ch

85'267 avis

45'610 avis positifs

39'657 avis négatifs

6'060 remarques

Sources : Statistiques de fréquentation et Content management system (CMS) - ge.ch - pointage

Évaluation de l'écosystème des e-démarches

Avec un taux de satisfaction de 92 %, respectivement 94 % recueilli auprès des populations résidente et active non résidente, via les questionnaires en ligne, l'écosystème des e-démarches est globalement bien perçu. Les démarches fiscales, celles des poursuites, de travail ou de séjour, d'emploi, de prestations sociales ou liées aux véhicules recueillent entre 93 % et 95 % d'avis favorables.

Avec 85 % de personnes globalement satisfaites, la population utilisant les e-démarches interrogée aux guichets de l'administration (56 % du

total interrogé aux guichets) juge à peine moins positivement les e-démarches.

L'institut de sondage indique par ailleurs que parmi les axes d'amélioration évoqués, figurent en tête la mise à disposition d'une application e-démarches pour smartphone, l'envoi d'alertes pour les démarches en cours, la création d'interfaces plus visuelles ou la mise à disposition d'un coffre-fort numérique.

Satisfaction de la présentation de l'offre de e-démarches

La rapidité de navigation, qui désigne la vitesse avec laquelle les pages se chargent et permettent

d'accéder rapidement aux contenus ou fonctionnalités souhaités, obtient un bon score auprès des deux populations sondées.

La fluidité de navigation, qui correspond à la sensation d'un enchaînement naturel et intuitif entre les différentes pages et fonctionnalités, est perçue comme plus satisfaisante par la population active non résidente, tout comme la facilité pour trouver les informations, qui désigne la capacité d'identifier et d'accéder rapidement aux contenus recherchés grâce à une organisation claire, une navigation intuitive et des outils efficaces (menu, moteur de recherche, filtres).

Évaluation de l'écosystème des e-démarches

Population résidente utilisant les e-démarches

92 % globalement satisfait

29 % très satisfait

63 % plutôt satisfait

Population active non résidente utilisant les e-démarches

94 % globalement satisfait

23 % très satisfait

71 % plutôt satisfait

Population utilisant les e-démarches interrogée aux principaux guichets de l'administration cantonale

85 % globalement satisfait

34 % très satisfait

51 % plutôt satisfait

Source : MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Satisfaction de la présentation de l'offre de e-démarches

Population résidente utilisant les e-démarches

84 %

rapidité de navigation

Population active non résidente utilisant les e-démarches

87 %

77 %

fluidité de navigation

85 %

80 %

quantité d'informations disponibles

86 %

65 %

facilité pour trouver les informations

73 %

Source : MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Évaluation de Mon espace e-démarches

Mon espace e-démarches est l'espace personnel sécurisé des personnes détenant un compte, leur permettant d'effectuer le suivi d'un nombre grandissant de e-démarches. Il est jugé globalement satisfaisant, notamment en ce qui concerne la facilité de connexion. Plus de 80% des populations sondées expriment également leur satisfaction quant à la consultation des informations personnelles. En revanche, avec 72% de la population résidente et 77% de la population active non résidente globalement satisfaite, la navigation entre les différents menus recueille un moins bon score, Mon espace e-démarche donnant aujourd'hui également accès à plusieurs espaces thématiques différents.

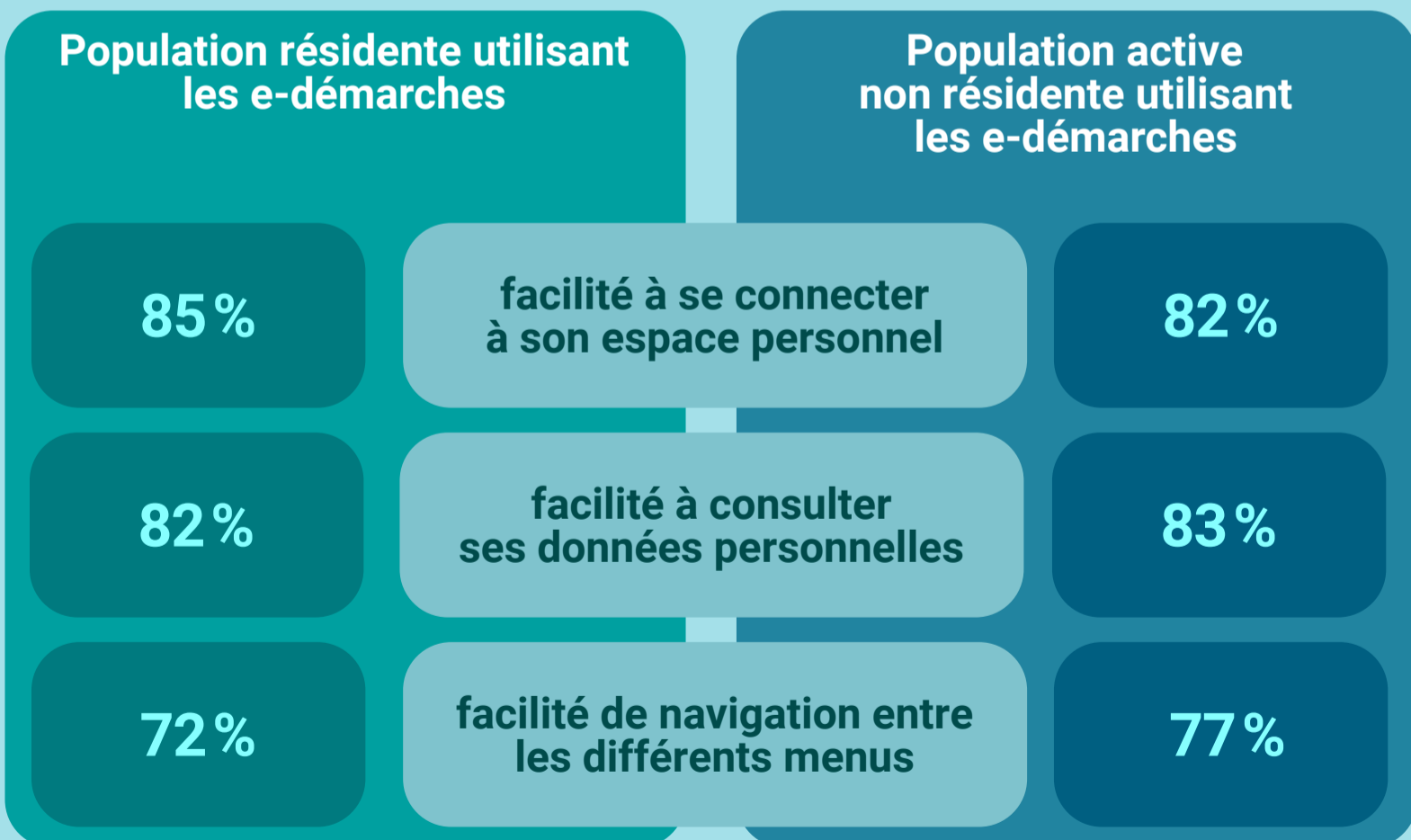
L'institut de sondage indique enfin que les femmes se montrent légèrement plus positives que les hommes sur ces trois critères.

Évaluation de l'intérêt du once only

À une large majorité, les populations résidente et active non résidente estiment très ou plutôt intéressant le principe du once only. Ce principe se matérialise d'une part, par une coordination des offices, afin que la population utilisant les e-démarches n'ait plus à demander un document à l'office A pour le joindre à une demande adressée à l'office B. Et de l'autre, par la possibilité pour la population de disposer d'un coffre-fort numérique pour stocker ses documents utiles à ses démarches administratives.

On observe très peu de différences entre les sous-groupes. L'institut de sondage indique enfin que les plus jeunes parmi la population active non résidente appuient encore plus fortement cette perspective de simplification des relations avec l'administration cantonale.

Évaluation de Mon espace e-démarches



Source: MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Évaluation de l'intérêt du once only



Source: MIS Trend – Enquête d'évaluation des e-démarches dans le canton de Genève, mars 2025

Réalisations-clé et travaux en cours



Réalisations-clé et travaux en cours

Réalisations-clé de l'année Nouvelle charte pour ge.ch

En 2025, les équipes du service communication et information de la chancellerie d'État ainsi que de la cyberadministration de l'OCSIN (office cantonal des systèmes d'information et du numérique – DIN) ont mené à bien la refonte complète de la charte graphique du site ge.ch.

Au-delà de l'esthétique, cette évolution répond à un enjeu majeur: simplifier l'accès aux services publics en ligne, tout en renforçant la confiance et la satisfaction des citoyennes et citoyens ainsi que des entreprises, quel que soit leur profil ou leur support de consultation.

Cette nouvelle charte graphique s'inscrit ainsi dans la construction d'un Design System cantonal, visant à standardiser les services numériques de l'État. Elle intègre les règles de l'Initiative pour l'Accessibilité du Web du World Wide Web Consortium (W3C), garantissant un accès équitable à l'information pour les personnes en situation de handicap. Elle s'appuie en outre sur les standards UX internationaux (expérience utilisateur), renforçant l'ergonomie et l'adaptabilité de ge.ch, pour une navigation optimale sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Enfin, la nouvelle charte de ge.ch servira de référence pour l'harmonisation visuelle et fonctionnelle de l'ensemble des applications internet de l'État.

Inventaire consolidé des prestations de l'État

Le programme de législature 2023 – 2028 du Conseil d'État prévoit de mettre en œuvre le principe du once only, qui consiste à limiter les sollicitations des usagers et des entreprises aux seules informations manquantes.

Or la mise en œuvre de ce principe impose d'inventorier les données et documents (ou justificatifs) nécessaires à la délivrance des prestations proposées par l'État. De même, l'optimisation des systèmes informatiques nécessaire à l'évolution de la cyberadministration, ainsi que la mise en place d'indicateurs de performance doivent pouvoir s'appuyer sur un catalogue unique des prestations de l'État.

Cet inventaire consolidé des prestations de l'État a été réalisé entre l'été 2025 et le premier trimestre 2026 sous la houlette du Centre de compétence cyberadministration (DF), avec la participation des départements.

95% des prestations ont été à ce jour recensées et qualifiées.

Conformément aux préconisations de l'Administration numérique suisse (ANS), cet inventaire contient notamment les informations suivantes: degré de dématérialisation et public-cible (personnes physiques ou entreprises) de chacune des démarches, pièces justificatives à fournir, office en charge de la prestation, émoluments, descriptif du processus par lequel l'utilisateur doit demander la prestation, autres informations (conformité aux normes d'accessibilité, compatibilité avec un smartphone, etc...).

Mise à disposition du design system

L'année 2025 a permis de poser les premières briques du design system de l'État, composé d'éléments graphiques et de maquettes standards. Un cadre commun a été défini sur la base du langage visuel Material Design, adapté et décliné aux couleurs et à l'identité visuelle de l'État de Genève. Cette démarche vise à garantir la cohérence graphique et fonctionnelle des interfaces numériques, tout en respectant les exigences en matière d'accessibilité et d'ergonomie.

L'utilisation d'un outil de maquettage a été généralisée afin de structurer les travaux de conception, de faciliter la collaboration entre les équipes métiers et techniques et d'assurer une meilleure continuité entre la phase de conception et celle de développement.

Les premiers composants mutualisés ont été développés et mis à disposition, accompagnés du déploiement d'un réseau de diffusion de contenu (CDN). Ces éléments constituent une base réutilisable dans les différentes applications.

Dans un environnement caractérisé par la coexistence de plusieurs technologies et plateformes, le design system représente un levier structurant. Il permet d'harmoniser l'expérience usager, de mutualiser les développements et de faciliter l'évolution progressive de l'écosystème numérique cantonal.

Participation systématique à la revue des normes eCH

Les normes eCH sont des standards techniques et des recommandations visant à harmoniser, numériser et sécuriser les processus de cyberadministration à l'échelle de la Confédération pour améliorer l'interopérabilité entre les autorités, les citoyens et les entreprises. En 2025, l'État a pris part aux consultations relatives à l'évolution et à l'élaboration de nouvelles normes, une participation active qui permet de contribuer à la définition de standards communs en matière d'échanges de données et de services numériques, et de faire valoir les besoins cantonaux.

Parallèlement, une attention particulière a été portée à l'application des normes eCH dans les nouveaux projets lancés par le canton au cours de l'année. Cette démarche vise à garantir l'interopérabilité, la qualité des échanges et la pérennité des solutions mises en œuvre.

L'inscription dans un cadre de normalisation à l'échelle fédérale revêt une importance croissante. Les développements liés à l'identité électronique, à des plateformes telles qu'EasyGov – le guichet national des entreprises – ou aux référentiels fédéraux renforcent les interdépendances entre la Confédération, les cantons et les autres entités publiques. L'alignement sur des standards communs constitue ainsi une condition essentielle pour assurer la cohérence et l'efficacité de la cyberadministration.

Stratégie autour des identités numériques

En 2025, une stratégie a été définie afin de mieux structurer et harmoniser les dispositifs d'identification existants, notamment les comptes personnels et GenèveID, mis à disposition pour l'accès au dossier électronique du patient (DEP). L'objectif est de simplifier le paysage des identités numériques cantonales, d'améliorer la lisibilité pour les usagères et usagers et de renforcer la cohérence des mécanismes d'authentification.

Pour les individus, le choix a été fait de capitaliser sur le service d'authentification AGOV, appelé à devenir le dispositif commun à l'ensemble des entités publiques suisses. Cette orientation permet d'inscrire le canton dans une logique d'harmonisation nationale et de garantir la compatibilité future avec l'identité électronique reconnue par la Confédération. Elle constitue une étape structurante en vue d'une gestion plus unifiée, sécurisée et évolutive des identités numériques.

Participation au Forum communication numérique et aux Automnales

L'année 2025 a été marquée par une volonté affirmée de valoriser les travaux menés par l'État de Genève en matière de cyberadministration et de renforcer les échanges avec d'autres entités publiques. Cette démarche s'inscrit dans une logique de veille, de partage d'expériences et de travail en réseau à l'échelle nationale.

Dans ce cadre, le canton a été invité par la Chancellerie fédérale à intervenir lors du Forum communication numérique à Berne afin de présenter les efforts entrepris en matière d'accessibilité numérique. Cette intervention a permis de mettre en lumière les réalisations genevoises et de contribuer aux réflexions communes sur l'amélioration des services publics en ligne.

Par ailleurs, l'offre de prestations numériques a été mise en avant lors des Automnales, avec la présence du centre d'assistance technique e-démarches. Cette participation avait pour objectif de renforcer la proximité avec les usagères et usagers, de répondre à leurs questions et de mieux faire connaître les démarches disponibles en ligne.

Améliorations continues

Simplification et harmonisation de l'offre

Optimisation du moteur de recherche de ge.ch

En 2025, un travail transversal a permis d'achever l'optimisation du moteur de recherche de ge.ch. Cette démarche a porté à la fois sur le balisage des contenus dans www.ge.ch, le paramétrage du moteur de recherche et l'affichage des résultats, afin d'améliorer la pertinence globale du dispositif.

Pour ce qui est du balisage, les informations clés ont été distinguées des éléments secondaires (voir aussi, actualités, événements associés). Les liens entre les pages des démarches (livrets) ont été clarifiés et structurés, puis transmis de manière plus précise au moteur de recherche.

Ce travail a permis d'améliorer la qualité des données indexées.

Sur cette base, des ajustements ont été réalisés sur le moteur de recherche afin de mieux prendre en compte les contenus prioritaires, de valoriser les liens entre les pages de démarches et d'affiner la hiérarchisation des résultats. La cohérence entre l'architecture éditoriale et les mécanismes de recherche s'en trouve renforcée.

Enfin l'affichage des résultats a été revu selon la nouvelle charte graphique et en conformité avec le design system de l'État. Les résultats sont désormais présentés sous forme de tuiles, mettant en avant les informations essentielles et les liens structurants.

Étude GE Parcours

Une étude complète des parcours de connexion a été menée afin de répondre aux constats issus d'un audit réalisé en 2023. Celui-ci avait mis en évidence la multiplicité des chemins d'accès aux démarches en ligne, source de complexité et d'insatisfaction, et peu favorable à l'accessibilité.

Les travaux ont permis de cartographier les parcours usagers existants et d'engager une réorganisation en fonction des publics concernés, notamment les usagères et usagers de l'administration, ses partenaires et les entreprises, ainsi que les collaborateurs de l'État. L'objectif est de simplifier l'accès aux services numériques et de renforcer la cohérence des dispositifs de connexion.

Les recommandations de l'étude ont permis également de poser certains standards portés par le design system de l'État.

Nouveautés au catalogue de l'offre

Abonnement au point de presse hebdomadaire du Conseil d'État

Depuis mars 2025, le canton de Genève a popularisé l'accès aux communiqués hebdomadaires du Conseil d'État (CHCE). Toute personne intéressée peut s'abonner directement depuis chaque communiqué ou depuis la page Conseil d'État afin d'être notifiée chaque semaine. Cette évolution marque une rupture avec le système précédent, où l'abonnement était réservé à un public professionnel et géré manuellement via une liste de destinataires.

En quelques mois, le nombre de destinataires a augmenté de 30 %, passant de 890 à plus de 1200 abonnés. Les inscriptions et désabonnements sont désormais en main des destinataires et instantanés, garantissant une liste toujours à jour, sans intervention manuelle. Chaque personne abonnée peut s'inscrire ou se désabonner à tout moment, en fonction de ses besoins.

Nouvel espace fiscal

Le nouvel espace fiscal offre un accès modernisé et centralisé aux prestations fiscales en ligne pour les contribuables, ainsi que pour les personnes morales et les mandataires. Lancé en mars 2025 pour les particuliers et étendu aux entreprises et mandataires au mois de septembre, il remplace et améliore l'ancienne interface.

L'objectif principal est de faciliter les démarches fiscales: consulter ses courriers reçus de l'Administration fiscale (AFC), visualiser ses comptes et paiements, gérer ses coordonnées bancaires, suivre l'état d'avancement de ses obligations fiscales et recevoir des notifications et tâches à effectuer via un tableau de bord centralisé. Il offre un affichage adapté aux mobiles et tablettes, rendant l'usage plus intuitif pour tous les usagers, où qu'ils soient.

Les 80'000 contribuables ayant activé la e-Correspondance peuvent ainsi consulter sur leur smartphone, dès réception du SMS, les nouveautés concernant leurs dossiers. Ces nouvelles prestations cohabitent encore avec d'anciennes e-démarches, qui seront progressivement mises à jour jusqu'en 2028.

Espace poursuites

Dans le cadre de la modernisation de ses services numériques, l'Office cantonal des poursuites (OCP) a engagé le déploiement de l'Espace poursuites, plateforme sécurisée destinée aux parties à la procédure de poursuite.

Le premier volet de cette réalisation, l'Espace créancier, a été mis en production au cours du 2e semestre 2025 pour les entreprises titulaires d'un compte e-démarches et pour les services de l'administration. Cette interface permet aux poursuivants et à leur représentant d'accéder à l'intégralité de leurs dossiers en cours, de visualiser les activités déployées par l'OCP, de consulter leurs factures ainsi que les principaux documents du dossier.

Cette prestation répond aux besoins identifiés lors d'une enquête menée auprès des créanciers en 2023. Elle offre notamment une visibilité sur les démarches entreprises par l'OCP, telles que les tentatives de notification des actes de poursuite. L'ergonomie a été élaborée en concertation avec les publics-cibles.

Le second volet, l'Espace débiteur, est en cours de développement. Il permettra également aux personnes poursuivies de consulter la liste et l'état de leurs dossiers.

Ces développements s'inscrivent dans la continuité des investissements consentis en matière de cyberadministration et contribuent à la réduction des sollicitations par téléphone et courrier, tout en renforçant la transparence de l'action de l'OCP.

Intégration des prestations du SAM dans Mon espace e-démarches

Les services « Ma situation » et « Suivi de ma demande de subsidie » du Service de l'assurance-maladie (SAM), existants depuis 2013, ont été intégrés à Mon espace e-démarches. Ces services, devenus obsolètes sur le plan technique et ergonomique, ont été modernisés et alignés sur les standards actuels de la plateforme.

Cette intégration permet désormais aux usagers de consulter, au sein d'un espace unique, une vue d'ensemble de la situation de leur ménage en lien avec les prestations du SAM, l'assurance-maladie.



De plus, un nouveau développement permet désormais aux usagers d'accéder, dans la rubrique « Mes Documents » de Mon espace e-démarches, à l'ensemble des courriers envoyés par le SAM.

Cette évolution contribue à renforcer la cohérence de l'offre et à centraliser l'accès aux informations personnelles pertinentes.

Écoute usager

Tests usagers de la messagerie de Mon espace e-démarches

En janvier 2025, avant sa mise à disposition publique, des tests usager ont été réalisés autour de la messagerie dans Mon espace e-démarches, l'objectif étant de recueillir des retours son

utilisabilité, de mieux comprendre les attentes des usagères et usagers et d'identifier, le cas échéant, des pistes d'améliorations.

Les entretiens, d'une durée de 1h à 1h30, comprenaient une démonstration de la messagerie, un questionnaire, puis un échange libre. Deux groupes de six usagers aux profils variés ont participé : des personnes très à l'aise avec le numérique, une retraitée sensible à la simplicité visuelle, un usager présentant des troubles de l'attention, ainsi qu'un utilisateur très smartphone peu familier avec les démarches en ligne.

Les retours collectés ont conduit à plusieurs améliorations : repositionnement du bouton « Nous écrire », ajout automatique d'un objet lors d'une réponse avec possibilité de modification, ainsi qu'une simplification de certains textes.

Depuis le 30 septembre 2025, la messagerie est fonctionnelle pour l'ensemble des démarches présentes dans Mon espace e-démarche. Au 31 décembre 2025, la messagerie était activée sur 11 prestations délivrées par les services et offices suivants : Police, Service école et sports, art, citoyenneté (SESAC), Direction de l'enseignement obligatoire (DGEO), Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) et service du domaine public lacustre et de la capitainerie (SDPLC).

Test usagers de la nouvelle déclaration d'impôts

La nouvelle déclaration d'impôts pour les personnes physiques, qui sera déployée en janvier 2027, a commencé par des ateliers organisés

en mars 2025 dans le Hall de l'Hôtel des finances. Les objectifs : identifier les publics-cible auxquels s'adresse la déclaration et le parcours des usagers dans la gestion de leur déclaration, le ressenti et le stress à chaque étape, et les attentes des usagères et usagers.

Plus de 120 personnes de profils très variés ont participé à l'un des 7 ateliers proposés dans une ambiance très dynamique et constructive. Les éléments ressortis de ces ateliers ont permis une conception de la nouvelle déclaration centrée sur les besoins.

Au printemps 2026, les maquettes navigables feront l'objet d'un test utilisateur engageant un sous-ensemble des participants à l'atelier initial. Une 3^e étape permettra aux contribuables, à l'automne 2026, de tester une partie de la nouvelle déclaration.

Ces tests représentent un investissement conséquent (en temps et en ressources) mais le retour sur investissement en vaut la peine, aussi bien pour les connaissances accumulées que pour la motivation générée par toutes ces attentes recueillies.

Accessibilité

Audit des services numériques

Un audit d'accessibilité est systématiquement réalisé pour l'ensemble des services numériques destinés aux usagères et usagers et exposés sur internet. Les normes avaient été traduites en français lors des années précédentes grâce à un financement de l'Administration numérique

suisse (ANS), facilitant leur appropriation par les équipes.

L'accessibilité est intégrée dès la phase de développement, au moyen d'outils permettant d'identifier et de corriger les écarts de conformité. Elle fait également l'objet de contrôles en fin de chaîne par une équipe spécialisée, chargée d'effectuer des vérifications approfondies.

Des tests sont en outre réalisés avec la participation d'une personne non voyante, afin de confronter les dispositifs développés à des situations d'usage réelles et d'identifier d'éventuelles difficultés non détectées par les seuls outils automatisés.

Collaboration intercantonale et avec la Confédération

Participation au groupe intercantonal « Administration numérique »

L'État participe aux travaux du groupe intercantonal « Administration numérique » de la Confédération suisse des chanceliers d'État (CCE). Ce cadre permet d'échanger sur les orientations stratégiques, de partager les expériences cantonales et de coordonner certaines positions à l'échelle nationale.

Des retours réguliers sont également effectués sur les sondages et projets portés par l'Administration numérique suisse (ANS), contribuant ainsi à l'évolution des instruments communs et à l'alignement des pratiques.



Par ailleurs, des échanges soutenus sont menés avec les cantons latins, notamment le canton de Vaud, afin de partager les développements en cours et d'identifier des enjeux et opportunités communs. Cette coopération favorise la mutualisation des réflexions et, lorsque cela est pertinent, des solutions.

Protection des données et cybersécurité

Nouveau captcha

À l'heure où les cyberattaques augmentent et deviennent plus sophistiquées, un nouveau système de captcha a commencé à être déployé en 2025 pour protéger les e-démarches anonymes – c'est-à-dire accessibles sans compte – afin de différencier les actions d'une personne de celles d'un robot malveillant.

Plus simple et plus ergonomique, Friendly captcha permet de se protéger contre les abus automatisés (spam, fraude, création de compte,

scraping) sans friction pour les usagères et usagers légitimes.

Hacking éthique

Tout comme l'administration fédérale, l'administration cantonale genevoise a choisi de confier en 2025 un mandat de « hacking éthique » à une société suisse.

Le mandat consiste à demander à divers hackers éthiques de tester les défenses que l'administration cantonale met en œuvre contre les cyberattaques. L'ensemble de l'écosystème web sous la responsabilité de l'administration cantonale est ainsi testé en continu. Les hackers éthiques cherchent à identifier, puis signalent les failles éventuelles qui affaiblissent les systèmes informatiques.

Un tel mandat, renouvelable d'année en année, permet de protéger plus efficacement les services numériques, et plus généralement l'informatique de l'administration cantonale.

Sensibilisation à la sécurité des données

À partir de 2025, une formation obligatoire en matière de cybersécurité et de protection des données, sous forme de e-learning, est dispensée à l'ensemble du personnel de l'administration cantonale. À la fin de l'année, 51,9% des personnes ont été formées.

Cette formation composée de 12 modules regroupant diverses thématiques (ingénierie sociale, rançongiciels, fuite de données, respect des obligations légales pour la protection des données personnelles) aborde les principes

fondamentaux de sécurité de l'information et les bonnes pratiques à respecter afin de garantir et préserver la sécurité des données des usagères et usagers traitées par l'administration cantonale dans le cadre de la délivrance de ses prestations.

Autres améliorations

Migration des e-démarches sur une nouvelle plateforme technique

La migration du socle technologique supportant environ 100 prestations en ligne a été finalisée. Ce chantier, conduit sur une durée de trois ans, a mobilisé de nombreuses équipes et partenaires.

Ce travail collectif a permis de transférer les prestations vers une plateforme plus simple, plus robuste et plus efficiente, répondant aux standards actuels en matière de sécurité, de maintenabilité et de performance. Cette évolution constitue une étape structurante pour assurer la pérennité et l'évolutivité de l'offre de prestations en ligne.



Projets en cours

Agent conversationnel ge.ch

Face à l'appétence croissante du public pour un accès immédiat et simplifié aux informations et démarches administratives, les vecteurs proposés aujourd'hui – site internet officiel, réponse téléphonique, guichets – seront complétés en 2026 par un agent conversationnel basé sur l'intelligence artificielle.

L'interface de conversation qui sera proposée sur ge.ch doit améliorer l'accès à la documentation du site internet officiel de l'État et répondre aux questions particulières sur l'ensemble des thématiques qu'il supporte, évitant ainsi aux usagères et usagers de solliciter l'administration cantonale par d'autres canaux sauf s'ils le souhaitent expressément.

La solution visée doit offrir des réponses instantanées, fiables et adaptées à une grande diversité de demandes, en plusieurs langues, avec mention des sources et en respectant strictement les standards d'accessibilité et de protection des données personnelles.

Ce dispositif s'inscrit dans une stratégie globale visant à renforcer l'accès aux contenus publics et

aux services numériques. Il constitue une opportunité stratégique d'optimiser et de moderniser les services publics numériques, ainsi que l'image de l'administration cantonale.

Projet d'intégration AGOV

Dans le prolongement de la stratégie définie en matière d'identités numériques, le projet d'intégration AGOV a été lancé afin d'intégrer le service d'authentification national AGOV aux prestations cantonales. Ce projet implique la contractualisation avec les instances compétentes, l'inscription dans la gouvernance nationale d'AGOV ainsi qu'une analyse approfondie des enjeux techniques, organisationnels et juridiques liés à cette intégration.

La mise en œuvre nécessite un travail d'harmonisation des dispositifs existants et des modalités d'authentification. L'intégration fera l'objet d'un audit préalable avant son déploiement effectif, afin de garantir la conformité aux exigences de sécurité et de protection des données.

Le projet devrait se poursuivre au minimum jusqu'à fin 2026. Il sera suivi d'une phase de transfert progressif des identités existantes et d'évolutions coordonnées avec les développements prévus grâce aux financements dévolus à la cyberadministration.

Il permettra également de fixer le cadre de gouvernance du canton dans ses relations avec ses partenaires publics souhaitant utiliser le service.

Référentiel des prestations

L'inventaire des démarches de l'État consolidé en 2025 servira de base à la mise en place d'un référentiel exhaustif et centralisé des prestations délivrées par le canton. Celui-ci doit faciliter l'identification et la description des prestations de l'État, ainsi que leurs publics-cibles, urbaniser l'interopérabilité des systèmes, faciliter l'analyse statistique et l'audit des prestations, normaliser la gestion des droits d'accès sur les prestations et identifier les paramètres de sa gouvernance.

Les premiers composants de ce référentiel des prestations devraient être mis à disposition des systèmes d'information au cours de l'année 2026.

Nouvelle déclaration fiscale

La prochaine grande évolution à l'intention des personnes physiques sera l'arrivée de la nouvelle déclaration en ligne, prévue début 2027. Elle apportera le pré-remplissage avancé, une gestion très facilitée des justificatifs et un contrôle pointu avant soumission, qui permettra au contribuable de déposer une déclaration cohérente évitant les demandes ultérieures de renseignement.

Refonte de la console des accès PM Manager

Une partie des prestations en ligne, principalement utilisées par le système d'information



fiscal de l'Administration fiscale cantonale (AFC), repose sur une application permettant de gérer les délégations accordées aux mandataires, en particulier lorsqu'il s'agit de personnes morales. Cette application étant devenue obsolète, un projet de refonte a été engagé.

Les objectifs portent sur le traitement de l'obsolescence technologique, l'amélioration des performances et l'apport d'évolutions ciblées en matière d'expérience utilisateur, afin d'assurer la continuité et la fiabilité du dispositif.

Les travaux plus structurants relatifs à la gestion des délégations, aux applicatifs qui en découlent et aux référentiels associés seront menés dans le cadre des projets de loi relatifs à la cyberadministration.

Portail santé genevois

Le portail Santé Genève (SaGe) s'inscrit dans l'ambition du programme cantonal santé numérique: mettre le numérique au service de la population et des professionnelles et professionnels de santé pour renforcer l'accès, la qualité et la coordination des soins.

SaGe vise à offrir un accès simple et sécurisé vers les informations et services du canton. L'objectif est de passer d'un « parcours santé du combattant », complexe et fragmenté, à un parcours fluide et accessible, en fédérant l'existant plutôt qu'en le recréant. SaGe adopte une approche centrée sur le besoin: la recherche d'une prestation guide l'orientation vers l'institution de confiance qui la porte.

Un sondage auprès de 840 personnes a identifié les priorités: disposer rapidement d'informations claires, bénéficier d'une orientation précise et mieux visualiser les prestations. Des ateliers réunissant institutions, patientes, patients et citoyens partenaires ont défini les contenus clés et les parcours du prototype présenté aux Automnales 2025. Lors de cet événement, des tests quantitatifs ont mesuré la compréhension, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation, permettant d'identifier les éléments essentiels à une première version opérationnelle de SaGe. Des tests qualitatifs ont complété cette analyse, en recueillant des retours sur l'ergonomie et la clarté des contenus.

SaGe est un projet collaboratif associant l'Office cantonal de la santé (OCS), les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), l'Institution genevoise de maintien à domicile (IMAD) et l'Office cantonal des systèmes d'information et du numérique. Ce partenariat a permis de cocréer une identité visuelle intégrant l'ADN de chaque acteur: les HUG pour leur expertise clinique, l'IMAD pour la proximité avec le terrain et l'OCS pour la neutralité et l'accessibilité. La première version opérationnelle de SaGe devrait être disponible début 2027; elle sera suivie d'évolutions progressives, dans une logique d'amélioration continue.

Avec SaGe, le paradigme s'inverse par rapport aux applications et services de santé existants, qui ciblent surtout les personnes malades: le portail s'adresse à toutes, y compris celles en bonne santé, et favorise une approche globale, passant d'une logique de pathogénèse à une logique de salutogénèse.

École et formation

Le Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP) a engagé en 2023 une refonte complète de son système d'information de gestion de la scolarité et de l'apprentissage. Ce projet d'envergure, qui concerne l'ensemble des degrés d'enseignement, s'inscrit à la fois dans une démarche de transition numérique et de développement de la cyberadministration.

Il vise d'une part à moderniser de nombreuses applications internes devenues obsolètes et à numériser des processus encore réalisés sans outil dédié. D'autre part, il permettra de proposer des services en ligne simples, accessibles et sécurisés, facilitant les démarches administratives.

En 2025, les travaux se sont concentrés sur la mise en place des fondations du futur système d'information ainsi que sur la gestion des remplacements du personnel enseignant et éducatif. Ces travaux permettront d'ouvrir dès 2026 une première fonctionnalité: l'inscription aux remplacements du personnel enseignant et éducatif pourra se faire entièrement en ligne.

En termes d'offre de cyberadministration, le futur système s'articulera autour de trois principaux espaces numériques.

L'espace dédié aux élèves donnera accès aux informations utiles au suivi de leur scolarité, dès le Cycle d'orientation, telles que les horaires de

cours, les évaluations, les notes et, le cas échéant, les remarques disciplinaires.

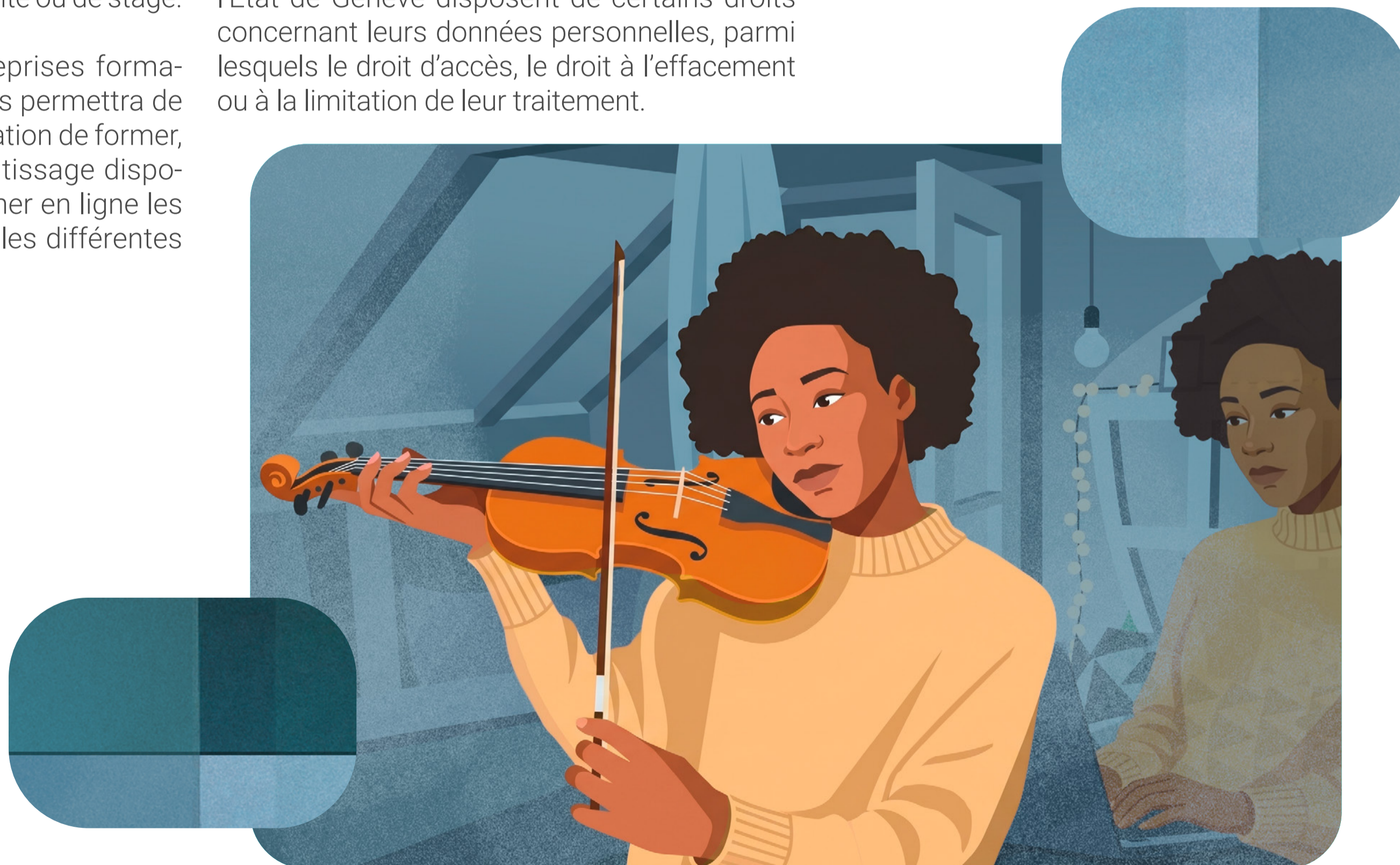
L'espace dédié aux parents et représentants légaux permettra notamment de réaliser en ligne l'inscription à l'école, d'annoncer les absences, de valider l'inscription à une activité scolaire et de réaliser des demandes telles qu'une dispense d'âge ou l'entrée dans le dispositif sport-art-étude. Cet espace offrira également un accès centralisé aux informations scolaires: horaires, absences, évaluations et notes, remarques disciplinaires, attestations de scolarité ou de stage.

Enfin, l'espace dédié aux entreprises formatrices d'apprenties et d'apprentis permettra de déposer une demande d'autorisation de former, d'annoncer les places d'apprentissage disponibles, ainsi que de créer et signer en ligne les contrats d'apprentissage entre les différentes parties prenantes.

Gestion des demandes de droits d'accès en matière de protection des données personnelles

Conformément à l'évolution de la loi cantonale sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD) du 3 mai 2024, de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de la Constitution de la République et canton de Genève (notamment de l'article 21 A du 8 juillet 2023) et autres réglementations pertinentes, les usagères et usagers de l'État de Genève disposent de certains droits concernant leurs données personnelles, parmi lesquels le droit d'accès, le droit à l'effacement ou à la limitation de leur traitement.

Dans cette optique, une collaboration entre le service de cybersécurité et les équipes en charge des projets d'évolution de la cyberadministration et de mise en place du once only est initiée dès 2026 dans le but de se conformer aux principes de protection des données dès la conception et par défaut. L'un des enjeux est de renforcer la transparence et la confiance des usagers et usagères dans le traitement de leurs données personnelles.



Perspectives



Perspectives

Les développements présentés dans ce rapport s'inscrivent dans une dynamique qui se poursuivra ces prochaines années. Sous réserve du vote par le Grand Conseil des lois 13698 (mise en œuvre du once only) et 13699 (évolution de la cyberadministration), les réalisations présentées ci-après se déploieront progressivement jusqu'en 2030.

L'objectif est de renforcer et simplifier l'offre de prestations numériques, tout en améliorant leur accessibilité et leur sécurité, dans un contexte marqué à la fois par la persistance de la fracture numérique et par l'augmentation des cybermenaces. L'État entend également tirer parti des opportunités offertes par les évolutions technologiques, notamment en matière d'intelligence artificielle.

Enfin, un nouveau sondage auprès des usagers est prévu fin 2026 – début 2027 afin de mieux comprendre leurs attentes et orienter les évolutions futures.

Lancement des projets de référentiels cantonaux des personnes physiques et des entreprises

D'ici à fin 2026, la cyberadministration devrait pouvoir s'appuyer sur les premiers composants

de nouveaux référentiels cantonaux des personnes physiques et des entreprises.

Ces référentiels constitueront une source unique, fiable et sécurisée des informations de base, permettant aux usagers et aux organisations de ne saisir ou modifier leurs données qu'une seule fois. Cette centralisation garantira la qualité et la cohérence des informations tout en simplifiant les interactions avec l'administration. Elle appuiera également le pré-remplissage automatique des formulaires administratifs, réduisant les délais de traitement, limitant les erreurs et améliorant l'expérience globale des usagers.

Préparation du coffre-fort numérique de l'utilisateur

Le coffre-fort numérique est destiné à conserver les documents personnels des usagères et usagers, y compris les pièces émises par l'administration en réponse à leurs e-démarches, dans un espace personnel et sécurisé. Cette offre nouvelle, en préparation, facilitera la gestion des démarches en ligne, limitera les transmissions répétées de documents et contribuera à une gestion plus fluide, durable et sécurisée des échanges numériques avec l'administration.

La réalisation des premiers modules du coffre-fort numérique débutera en 2026 pour une mise à disposition des usagères et usagers dans Mon espace e-démarches en 2027.

Adaptation des formulaires en ligne pour le once only

Dès 2026, les formulaires e-démarches seront adaptés pour le once only. Le système permettra aux usagers de ces formulaires de choisir de stocker, ou non, tout nouveau document joint dans leur coffre-fort numérique personnel. Pour toute nouvelle demande, lorsqu'un document requis est déjà présent dans ce coffre-fort, il ne sera pas nécessaire de le joindre à nouveau au formulaire. Les usagères et usagers auront également la possibilité de remplacer un document issu du coffre-fort par une nouvelle version à jour.

Par ailleurs, un maximum d'informations disponibles sera prérempli dans le formulaire afin de simplifier et d'optimiser la saisie.

Dématérialisation de démarches supplémentaires

Pour répondre à l'appétence du public, le catalogue des e-démarches de l'État s'enrichit d'année en année. En 2026, une vingtaine de prestations

supplémentaires seront dématérialisées. Ces e-démarches sont réalisées dans le respect de la charte de l'État, ainsi que des normes en matière de sécurité et d'accessibilité.

En 2026, les nouvelles e-démarches suivantes seront notamment mises à disposition :

- Commande de carnets d'ordonnances pour les médecins
- Demande et gestion de la place d'amarrage
- Demande de prestations cantonales en cas de maladie pour les personnes au chômage
- Dépôt de pré-plainte contre X en ligne

Enfin, il est également prévu d'intégrer en 2026 les e-démarches de l'Office cantonal de la population et des migrations – OCPM – à Mon espace e-démarches, afin d'offrir aux usagères et usagers une meilleure ergonomie de parcours et améliorer le confort du suivi de leurs demandes.

numerique.ge.ch



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX