



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundeskanzlei BK
Chancellerie fédérale ChF
Cancelleria federale CaF
Chanzlia federala ChF

Forum Communication numérique

Dorothee Zarjevski et Matthieu Delaloye
République et canton de Genève

**Comment ge.ch
transforme l'expérience
de ses usagers**

L'efficiency et la collaboration au service d'une nouvelle cyberadministration

Sommaire

Introduction

Les étapes

1. On soigne l'accueil
2. On élargit le cercle
3. On pense transversal
4. On bâtit le futur

Les clés

- Une aventure humaine
- L'accessibilité avant tout
- La Confédération en appui

Introduction

«La politique numérique vient soutenir un nouveau mode de fonctionnement [de l'État], plus transversal et davantage orienté vers le service au citoyen.»

- Approche centrée usagers
- Confiance
- Protection et valorisation des données
- Éthique
- Efficience
- Droit à l'intégrité numérique, en particulier à une vie hors ligne



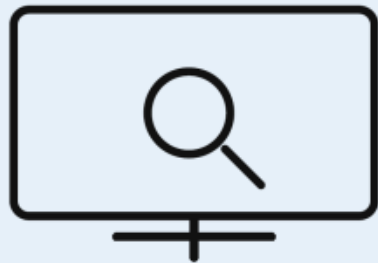
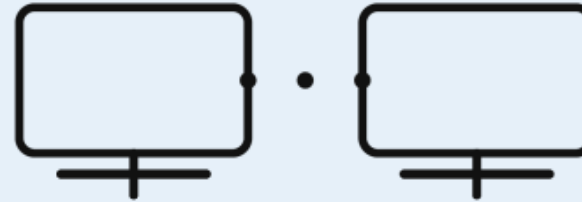
Transformer l'État

PERSPECTIVES INTERNES

Introduction

Sur ge.ch, l'offre de services numériques s'enrichit au fil du temps, pour permettre à ses usagers de:

- **S'informer** facilement
- **Agir** plus souvent et plus vite
- **Dialoguer** en vue d'obtenir un service personnalisé

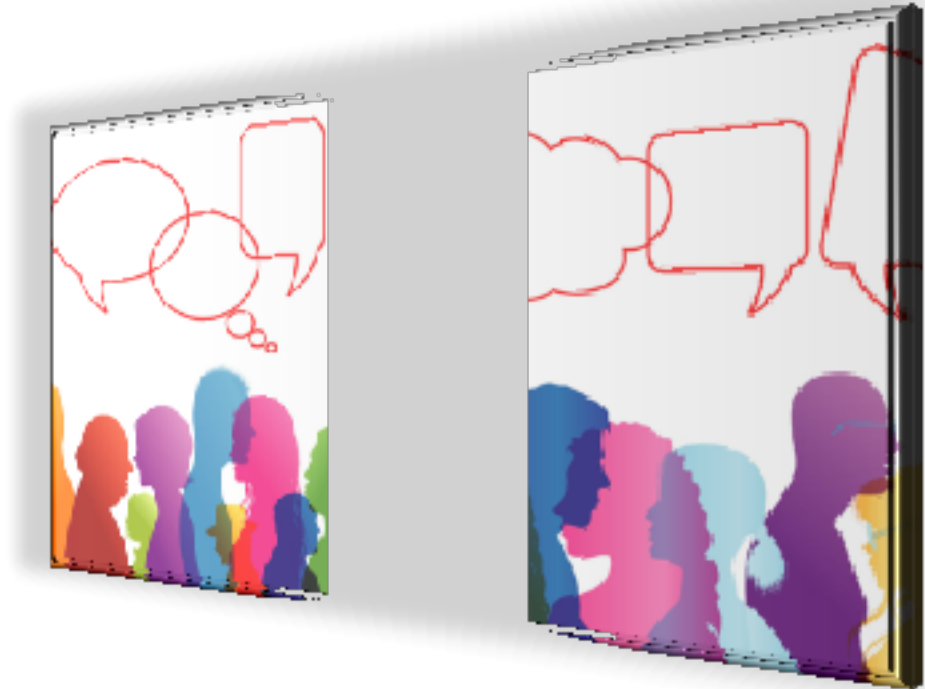


Introduction

La réalisation d'une cyberadministration solide et efficace centrée sur les usagers ne s'appuie pas sur une "solution" ou une "technologie".

Elle s'appuie sur une détermination: faire simple, en se plaçant toujours du côté des usagers.

Nous nous efforçons de la décliner à tous les niveaux, dans tous les contextes mobilisés pour construire l'offre numérique de l'État.



Les étapes

Nous avons d'abord simplifié les usages, puis accompagné le changement. Le fonctionnement de l'administration est maintenant touché.

1. **Dès 2016** – La rénovation de ge.ch donne le ton
2. **Dès 2020** – Les offices numérisent leurs prestations
3. **Dès 2023** – La cyberadministration prend forme
4. **Dès 2026** – Des briques essentielles vont consolider l'édifice

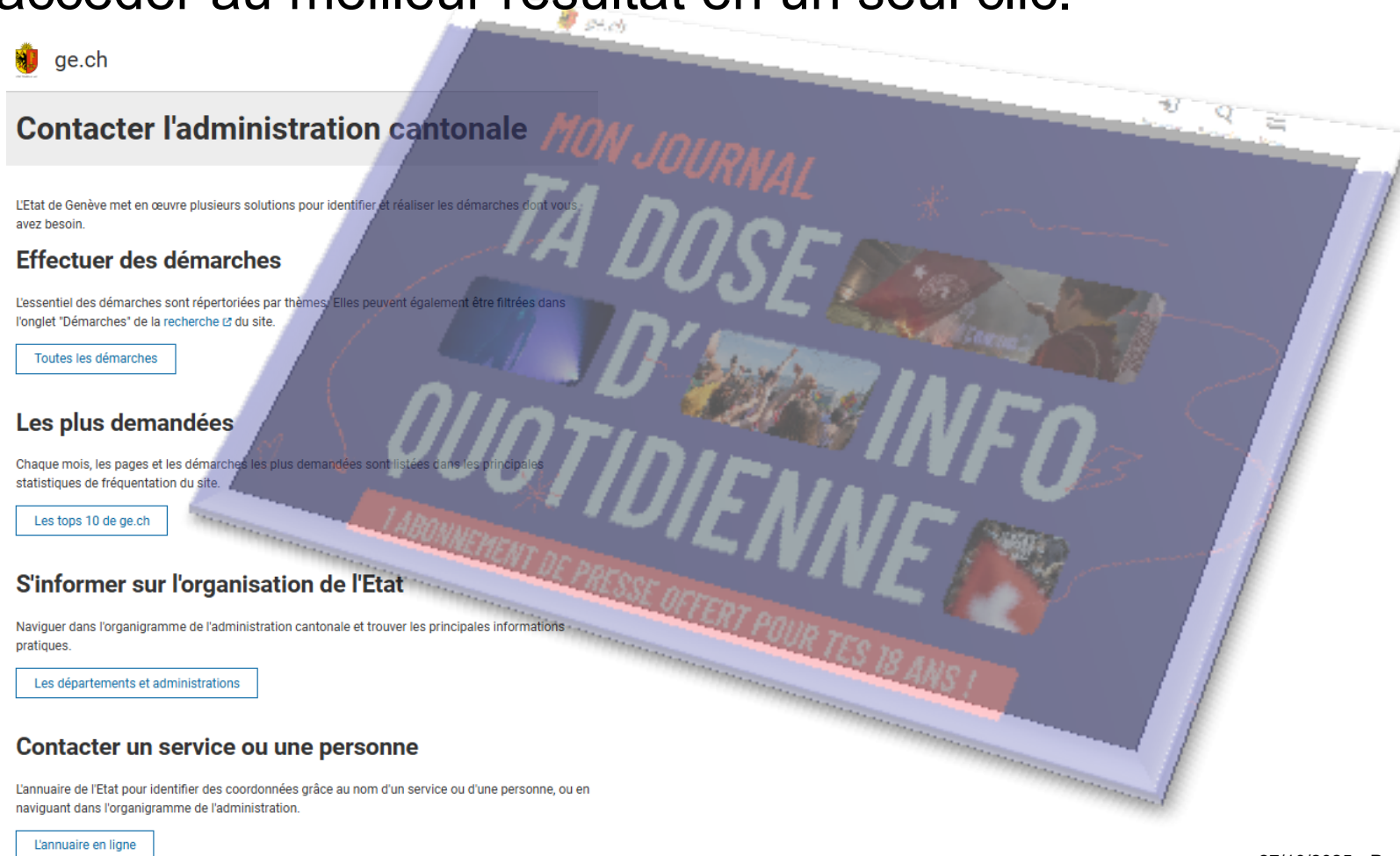


1. On soigne l'accueil

ge.ch

ge.ch, porte d'entrée de la cyberadministration, est en constant lifting depuis 2017. Priorité: accéder au meilleur résultat en un seul clic.

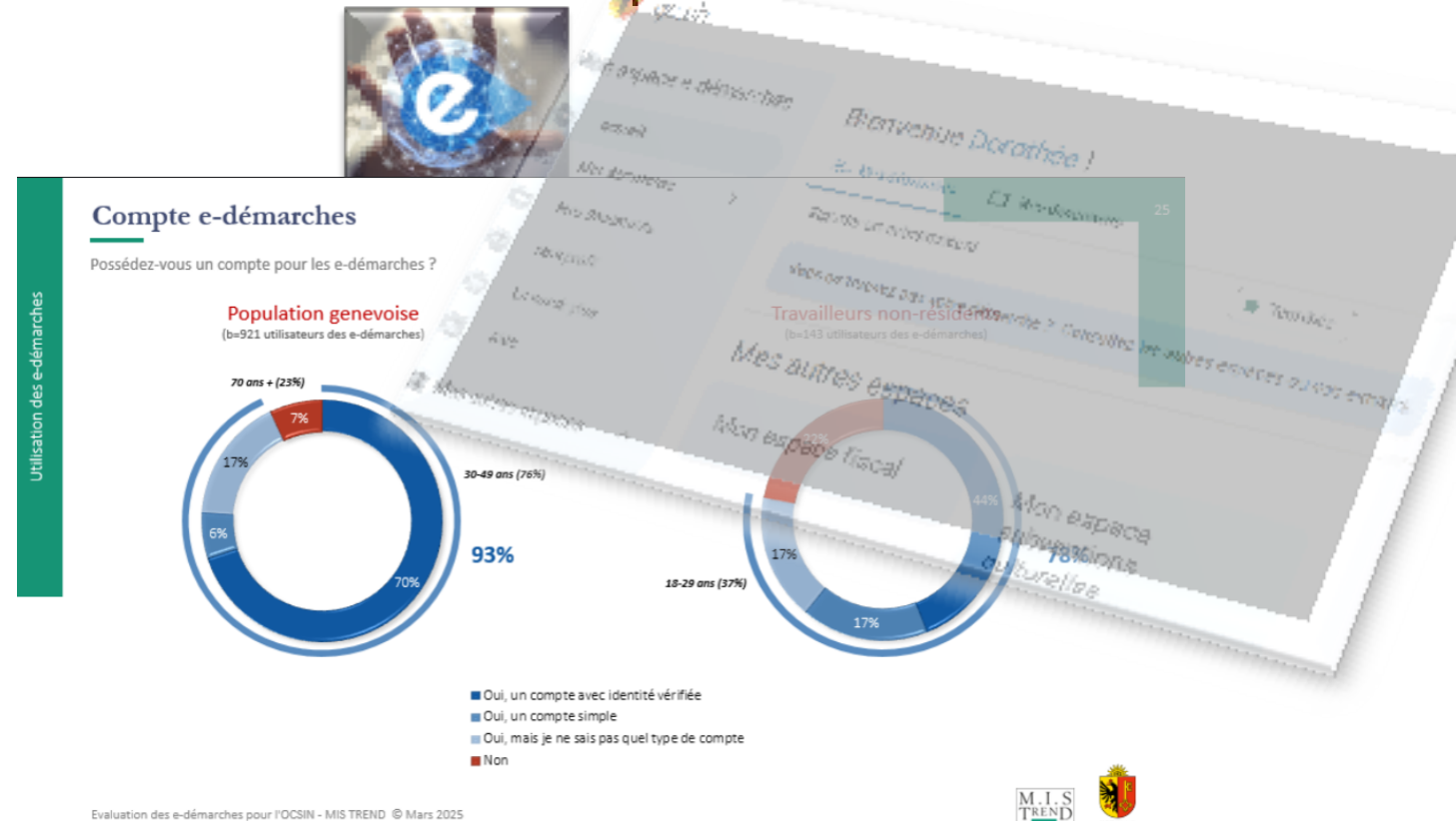
- Supprimer
- Classer
- Ordonner
- Structurer
- Écouter
- Faire tester
- Redessiner
- Réécrire



2. On élargit le cercle

Accélération: dès 2020, le covid a obligé l'ensemble de l'administration à s'engager dans la numérisation des prestations.

- Bilan du dispositif datant de 2008
- 184 démarches en ligne, deux fois plus qu'il y a 5 ans
- Création et amélioration continue de Mon espace e-démarches (espace personnel)
- Nouvelle offre de back-office transverse pour le suivi des demandes
- Audit externe de ge.ch
- Enquête de satisfaction
- Présence de l'État numérique dans des foires et forums



3. On pense transversal

Pour faire "vraiment simple", la gouvernance est consolidée et les processus et modes de faire au sein de l'administration sont réformés

- Des pôles de décision identifiés et fonctionnels
- Renforcement du rôle prescripteur de la cyberadministration au sein de l'Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN)
- Création du centre de compétences Cyberadministration
- Recommandations et formations de portée transversale, tels GE Parcours ou Écrire pour être compris
- Évolutions sont pilotées en mode programme



4. On bâtit le futur

Nécessaires pour accélérer la transition numérique, des briques essentielles viendront bientôt consolider le dispositif

- Projet de loi sur la simplification administrative et les référentiels des données de base des citoyens
- Projet de loi d'investissements sur 5 ans
- Déploiement du "once-only"
- Modernisation du moteur de la cyberadministration
- Lancement d'un chantier de Design Système global



4. On bâtit le futur

L'intelligence artificielle et les données viendront améliorer l'accès et la qualité de la cyberadministration

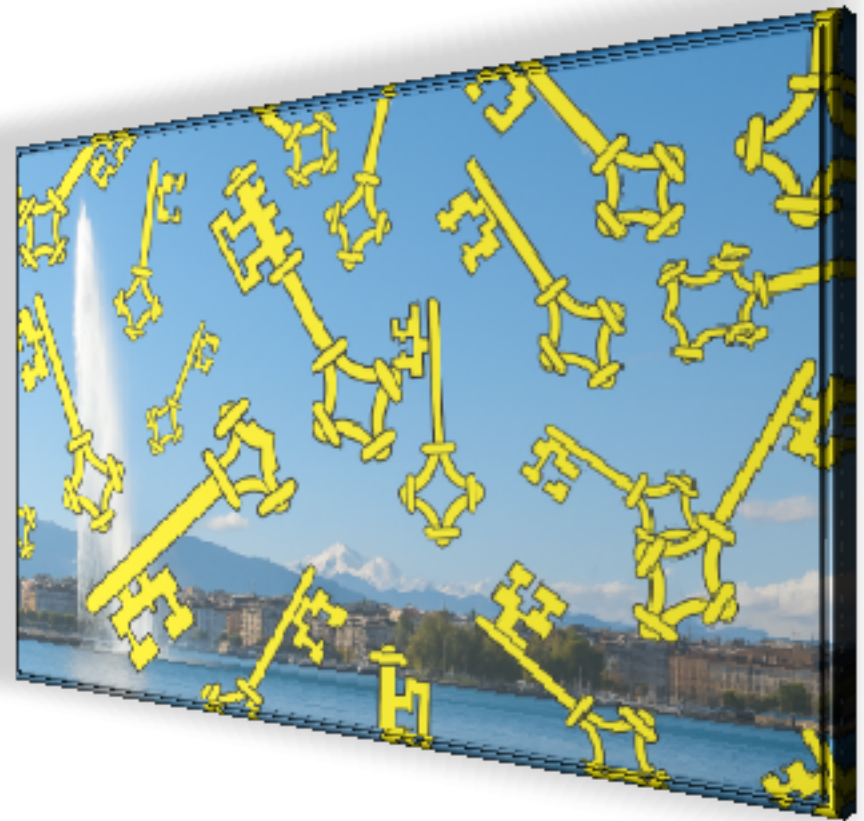
- Agent IA pour ge.ch
- Consolidation d'indicateurs de suivi et de performance
- Montée en compétence sur l'analyse d'audience
- Renforcer la protection des données et transparence



Les clefs

Améliorer l'offre de cyberadministration, c'est d'abord un état d'esprit.
Et aussi des expertises, de la collaboration et des normes

- Des compétences nouvelles et une gouvernance collaborative
- Notre priorité: la qualité de l'offre aux usagers
- Des outils et références standard



Une aventure humaine

Dans un système ouvert, incarné par une plateforme web affranchie de l'organigramme de l'État, la cyberadministration s'appuie sur des réseaux

- Gestion du réseau de rédacteurs dans les offices par la cellule internet du service communication et information de la Chancellerie d'État
- Spécialisation avec engagement à l'OCSIN d'expertes UX et UI
- Organisation transversalisée à l'OCSIN
- Accompagnement au changement et partage des bonnes pratiques
- Dialogue au sein d'écosystèmes de travail hybrides



L'accessibilité avant tout

Notre défi, c'est rendre mettre l'administration à la portée des usagers grâce à une offre numérique simple, légère et conforme aux normes

- L'accessibilité comme premier étage de la pyramide UX
- Langage inspiré du langage facile à lire et à comprendre (FALC)
- Tests usagers sur les textes et le design
- Collecte et prise en compte en continu des remarques des usagers
- Programme WCAG

Primes d'assurance-maladie à Genève	Département de la cohésion sociale (DCS)	les primes 2026 ne sont ps complètes.....	24/09/2025 - 17:38
Mes courriers recus: tous les courriers de l'AFC	Direction générale de l'Administration Fiscale Cantonale	J'ai lu mes courriers mais ils restent signalés comme non lus. Par ailleurs je ne peux pas réécouter le code annoncé au téléphone si je n'ai pas bien compris au premier coup.	24/09/2025 - 17:29
S'inscrire aux e-démarches en visioconférence	Direction générale de l'Administration Fiscale Cantonale	J'ai suivi tous les instructions sur cette page mais j'ai reçu pas un lien pour mon rendez-vous, ça a passé deux fois.	24/09/2025 - 16:50
Poursuites	OCP - Direction de l'office cantonal des poursuites	pourquoi les bases légales se trouvent après le plan. quelle idée !!!! pourquoi ne suis-je pas étonné de cette situation. NAVRANT	24/09/2025 - 15:15
Cursus de formation donnant accès à une bourse ou un prêt	Département de la cohésion sociale (DCS)	Elle m'a donné que des informations mais ne me montre pas où et comment je dois procéder pour obtenir la bourse, la procédure commence comment ? Chez qui doit on aller pour fournir des dossiers...?	24/09/2025 - 14:56

Collaborer avec la Confédération

ge.ch

Le canton s'engage dans une nouvelle étape de transformation numérique, en renforçant la collaboration avec les services nationaux.



Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera



ge.ch

Merci pour votre attention.