

2025 – 2030

PLAN DIRECTEUR DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA VILLE DE GENÈVE



Genève,
ville numérique
www.geneve.ch



VILLE DE
GENÈVE

Dès la législature 2025 – 2030, les membres du Conseil municipal, parlement de la Ville de Genève, bénéficieront d'une suite collaborative intégrée. Cette gamme d'outils numériques facilite le partage d'informations et la collaboration en toute sécurité.

LE NUMÉRIQUE, UN FACTEUR DE PROGRÈS POUR TOUS ET TOUTES

connectons_demain

Un plan directeur trace les grandes lignes d'une action et évoque les éléments de concrétisation d'une politique publique. Après la publication d'une première version du Plan directeur de la transformation numérique de l'administration de la Ville de Genève pour les années 2021–2025, la Direction des systèmes d'information et de communication de la Ville (DSIC) s'est attelée à la mise à jour de ce document.

Durant le premier semestre 2021, la Ville de Genève a adopté sa nouvelle Politique de transition numérique (PolNum) et, dans la foulée, son Plan directeur de la transformation numérique. La version actualisée de ce dernier inclut donc de manière plus cohérente les valeurs de la PolNum et retrace quelques-uns des bénéfices issus de sa mise en place.

Son élaboration a également été l'occasion de faire collaborer l'ensemble des départements de la Ville afin de formaliser leurs ambitions numériques et de définir les objectifs communs et transversaux de la transformation numérique.

S'adossant à la PolNum, ce Plan directeur 2025–2030 comprend donc notamment la vision et les ambitions des départements et des directions transversales de la Ville ainsi qu'un bilan des actions menées avec succès. Plus largement, il répond à l'objectif de présenter de manière transparente les futurs projets innovants destinés au grand public, aux services de l'administration et aux collaborateurs et collaboratrices. Il structure les efforts liés à l'organisation des services informatiques et participe à la modernisation des infrastructures et au renforcement de la cybersécurité.

Parce que le numérique est aujourd'hui présent partout, parce qu'il peut aussi bien nous faciliter la vie que nous exposer à un certain isolement ou à une violation de notre vie privée, la transformation sociale qu'il induit doit être étudiée, analysée et accompagnée. La Ville de Genève y veille et vous présente, ici même, son action en ce sens.

LA POLITIQUE PUBLIQUE DE TRANSITION NUMÉRIQUE

La Ville de Genève s'engage pour une transformation numérique inclusive, responsable et innovante. Cette démarche est coordonnée par la Délégation à la transition numérique, composée de trois membres du Conseil administratif, dont la magistrate ou le magistrat en charge du numérique. La Délégation s'assure que le développement des projets est aligné sur les axes stratégiques de la Ville, au service des citoyennes et citoyens comme des services municipaux.

Pour un numérique inclusif

Nous avons souhaité, au moment de mettre en place une politique du numérique, dépasser le seul déploiement technologique pour véritablement proposer une réelle politique publique transversale qui s'adosse aux priorités de la Ville.

Parmi celles-ci figure la volonté d'inclusion, soit le fait de ne laisser personne au bord du chemin et de mettre en application les mesures d'accompagnement nécessaires à ce que chacun et chacune puisse accéder aux prestations publiques dont il ou elle a besoin.

Pour cela, naturellement, la Ville ne peut agir seule. Nous avons donc, dès 2020, créé un réseau qui réunit les institutions et associations actives dans l'inclusion sociale et celles du numérique.

Cinq ans après, comme vous le constaterez, la Ville peut se targuer d'une action précurseur en Suisse, avec une permanence numérique, des cours dédiés aux seniors, un espace d'expérimentation du numérique à la bibliothèque de la Cité ou l'octroi de subventions afin de soutenir les initiatives sociales novatrices en matière d'inclusion numérique. Elle a aussi été la première en Europe à disposer d'un parlement intégralement virtuel.



Sami Kanaan
Vice-président du Conseil
administratif
et
Président de la Délégation
à la transition numérique

Pour un numérique responsable

Le numérique est une source de pollution importante, contribuant globalement à hauteur de 4 % aux émissions mondiales de CO₂. Sa production nécessite en effet l'extraction de métaux rares, tandis que son fonctionnement repose sur la consommation d'électricité. Le numérique fait néanmoins pleinement partie de notre quotidien.

C'est sur la base de ces constats que le Conseil administratif a opté pour une politique du numérique responsable. Durant cette première législature de la politique municipale du numérique, nous avons ainsi mis en œuvre un important travail de rationalisation des équipements informatiques municipaux, favorisant le réemploi, la prolongation et la lutte contre l'obsolescence programmée, notamment en partenariat avec l'association NoOPS. En parallèle, le matériel informatique municipal en fin de vie est désormais systématiquement réutilisé ou recyclé via l'entreprise réalise.

Bien sûr, l'urgence climatique nécessite d'aller plus loin. Il s'agit notamment de sensibiliser, de montrer là où sont les enjeux et de former aux bonnes pratiques. Autant d'éléments que nous avons également développés depuis 2020, que ce soit au sein de l'administration avec la certification du label Numérique responsable ou au-delà, comme avec la journée D-Tox numérique.



Alfonso Gomez
Conseiller administratif

Pour un numérique innovant

Au cours de la législature écoulée, la Ville de Genève a fait de l'innovation numérique un levier afin de renforcer l'efficacité et l'accessibilité de ses prestations. De cette manière, elle améliore la qualité de vie de ses habitantes et habitants ainsi que des actrices et acteurs clés de la cité.

Des outils favorisant une meilleure exploitation des données ont été développés afin de donner aux services sur le terrain la possibilité d'intervenir de manière proactive, plus rapide et mieux coordonnée. Le Service Voirie – Ville propre dispose ainsi d'une application permettant à ses collaborateurs et collaboratrices de signaler toute anomalie observée sur le domaine public aux services compétents pour son traitement immédiat. Dans la même optique, la Ville de Genève a développé un outil permettant d'analyser et de réduire la consommation énergétique de sites et de bâtiments d'envergure.

En parallèle, de nouvelles solutions en ligne ont été élaborées pour simplifier les démarches administratives et rapprocher la Ville de ses habitantes et habitants. Des portails numériques permettant la dématérialisation de certaines prestations ont été créés pour les réservations d'activités et la soumission de demandes de subventions, notamment dans les domaines du sport, de la culture et du développement durable.

L'outil disponible via l'application Genève en poche, permettant non seulement à la population de signaler les situations de harcèlement de rue, mais aussi à la police municipale de déployer une présence dissuasive ciblée grâce à l'exploitation des signalements, incarne particulièrement bien les objectifs de la Ville de Genève en matière d'innovation numérique. Le Conseil administratif se réjouit de poursuivre son engagement dans cette voie pour la qualité de vie de tous et toutes.



Marie Barbey-Chappuis
Conseillère administrative

AMBITIONS

—
ENJEUX

P. 6

—
PROCESSUS FINANCIERS

P. 8

—
RESSOURCES HUMAINES

P. 9

—
OBJECTIFS STRATÉGIQUES

P. 10

—
ADOPTION

P. 11

—
PROJETS

P. 12





UNE VISION NUMÉRIQUE FORTE

La Ville de Genève fait du numérique une priorité pour répondre aux besoins de la population et moderniser ses services. La vision définie par le comité directeur pour la transformation numérique développe une administration plus accessible, efficiente et innovante. Chaque département ainsi que les directions transversales des finances et des ressources humaines, ont fixé leurs ambitions pour les cinq prochaines années afin de concrétiser cette vision à travers des solutions numériques adaptées aux enjeux de demain.



Offrir à toutes et à tous des services numériques adaptés et fiables grâce à une administration innovante, efficiente et responsable.

Secrétariat général

Renforcer le rôle du Secrétariat général comme garant de la continuité et de la conformité de l'action municipale.

« La transformation numérique permet de renforcer l'action de l'administration à travers des outils modernisés, une traçabilité accrue et une gestion optimisée des données. Les nouvelles technologies contribuent à développer et à anticiper les besoins liés à la gestion du changement, qu'il s'agisse de la gestion et documentation de processus, de gestion de crise ou de nouvelles exigences réglementaires, de manière à construire une administration tournée vers l'avenir et au service de la collectivité. »

Département des finances, de l'environnement et du logement

Harmoniser, optimiser et sécuriser les processus de l'administration tout en développant le travail collaboratif, l'accessibilité aux prestations et aux données ainsi que l'évaluation des politiques publiques.

« Le numérique représente l'opportunité de travailler de manière plus transversale, en créant des synergies et en partageant des outils pour renforcer la collaboration entre les départements. Il s'agit de faire du numérique un levier d'efficience et d'aide à la décision, en démontrant les bénéfices concrets pour le public et le personnel de la Ville : des processus simplifiés, une meilleure visibilité des engagements et une réduction du recours au papier. »

Département de l'aménagement, des constructions et de la mobilité

Disposer d'informations centralisées, partagées et transversales en vue d'une gestion efficiente de l'aménagement, des constructions et de la mobilité.

« La centralisation et le partage des informations sont essentiels au renforcement de la transversalité et de l'efficience des services du DACM. L'ambition du département s'articule autour de trois axes : améliorer la gestion des données et leur *reporting* pour piloter efficacement les projets et leur suivi (systèmes d'information, géomatiques, business intelligence...), moderniser certains processus en intégrant la signature électronique et déployer une gestion électronique des documents pour faciliter le travail collaboratif et l'archivage. »

Département de la culture et de la transition numérique

Valoriser le patrimoine culturel et scientifique et la création culturelle, en rendant les contenus accessibles et en veillant à la qualité de notre relation avec les publics.

« Les nouvelles technologies sont l'opportunité de repenser les processus de travail et d'améliorer les prestations aux publics, tout en renforçant la qualité de la relation avec les usagères et usagers. Il s'agit ici de répondre aux besoins des publics, de simplifier les démarches, de mutualiser les moyens et les compétences pour rendre toujours plus accessibles les prestations et le patrimoine de la Ville. Intelligence collective et souplesse doivent guider ces transformations, afin que le numérique soit un facteur de progrès au service de tous et toutes. »

Département de la sécurité et des sports

Contribuer à la qualité de vie en Ville en renforçant continuellement l'efficience et l'accessibilité des prestations.

« Le numérique est un levier pour améliorer la qualité de vie en Ville de Genève. Les solutions innovantes, ainsi que les nouvelles données à disposition, permettent de simplifier les démarches pour les habitantes et habitants et d'optimiser les prestations sur le terrain, renforçant ainsi l'agilité et la proactivité de l'administration au service de la population. »

Département de la cohésion sociale et de la solidarité

Développer la qualité et l'accessibilité des prestations tout en renforçant l'efficacité des services du Département de la cohésion sociale et de la solidarité.

« La transformation numérique doit contribuer activement à renforcer la cohésion sociale et la solidarité au sein de la Ville de Genève. Elle vise notamment à développer la qualité des prestations et à les rendre plus accessibles à toutes et tous. Cela implique de proposer des outils adaptés aux besoins des usagères et usagers, de simplifier les démarches en ligne et de garantir des réponses rapides et fiables aux demandes. Par ailleurs, il est crucial de préserver des lieux physiques offrant un accès direct aux prestations pour les bénéficiaires. »

UN LEVIER STRATÉGIQUE POUR LES FINANCES MUNICIPALES

La Direction financière (DFIN) de la Ville de Genève fonde sa transformation numérique sur trois piliers essentiels : la modernité, la collaboration et la fiabilité.



Modernité

La DFIN continue la modernisation de ses outils et pratiques, en mettant l'accent sur l'ergonomie, l'efficacité et la simplicité de ses processus. Le déploiement de la nouvelle version du progiciel de gestion intégré constitue un projet central dans la transformation de l'environnement de travail pour les membres du personnel, avec notamment une interface revue pour une plus grande facilité d'utilisation de l'outil. Cette infrastructure moderne pour la gestion comptable et budgétaire assurera un meilleur suivi et pilotage des activités de l'administration.

Un outil de planification et d'arbitrage avancé viendra compléter le cœur du système pour apporter une plus grande fluidité et transparence dans le processus d'élaboration et d'exécution budgétaire. La dématérialisation des processus continue et de nouvelles applications concrètes verront le jour : la facturation électronique, la gestion des notes de frais ou des contrats. La modernisation des outils de gestion autonomes est également sur la feuille de route, avec notamment le remplacement de celui employé par le Service des pompes funèbres, cimetières et crématoire.



Collaboration

Service transversal, la DFIN consolide et facilite les liens avec les autres services grâce à des solutions collaboratives et accessibles. L'une des priorités concerne la création du portail DFIN : un point d'entrée unique centralisant l'ensemble du catalogue de services de la DFIN ainsi que la gestion des demandes spécifiques, leur suivi et leur résolution

(via une hotline). Ainsi, les formulaires seront dématérialisés et intégreront des processus de validation électronique. L'interaction avec les subventionnés sur la plateforme partagée sera généralisée à l'ensemble des services subventionneurs. Dans le cadre de la clôture annuelle, les services interagiront avec la DFIN au travers d'un cockpit qui limitera au maximum l'échange de formulaires. Les outils d'analyse décisionnelle seront développés et mis à disposition au fil de l'eau.



Fiabilité

La fiabilité et la disponibilité des systèmes financiers sont essentielles pour garantir la qualité et la sécurité de l'information ainsi que la continuité des prestations. L'automatisation des réconciliations et la fiabilisation des saisies réduisent les erreurs et assurent l'intégrité des données. Les priorités concernent la consolidation des systèmes et outils existants au moyen d'interfaces automatiques, le renforcement de la sécurité et l'intégrité des bases de données, notamment celles des tiers partenaire, et les réconciliations automatiques, comme celles des transactions de paiement par un moyen numérique. Le déploiement de nouvelles solutions, comme le remplacement du système de gestion des paiements ou la gestion électronique des documents, garantira la continuité des opérations et une accessibilité contrôlée à l'information. Un défi majeur reste l'introduction raisonnée de l'intelligence artificielle, qui semble prometteuse notamment dans la détection automatique d'anomalies et qui pourrait être une alliée dans la fiabilisation accrue des systèmes et transactions.

UNE GESTION DU PERSONNEL REPENSÉE À L'ÈRE NUMÉRIQUE

La transformation numérique des processus RH s'inscrit dans une double dynamique : renforcer l'efficacité des services tout en respectant les principes d'équité, de transparence et de conformité.



Simplifier et harmoniser les processus

La dématérialisation du cycle de vie des collaboratrices et collaborateurs constitue un levier central de cette transformation. Un portail dédié centralisera l'ensemble des demandes RH, du recrutement à la gestion des formations, en passant par les entretiens statutaires. Cette évolution contribuera à la traçabilité, la rapidité d'exécution et la flexibilité de ces processus RH.



Accompagnement humain

La Direction des ressources humaines (DRH) s'engage à accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans la transition numérique grâce à des formations, des aides en ligne et des communications ciblées. Cette approche vise à partager les avantages des outils numériques et à obtenir l'adhésion des équipes.



Automatisation et évolution des métiers

À l'avenir, certains processus administratifs, tels que la gestion des attestations de salaire ou d'emploi, seront pris en charge par des solutions intelligentes. Cette évolution permettra aux collaborateurs ou collaboratrices RH de se focaliser sur des missions ayant une valeur ajoutée telles que l'élaboration de tableaux de bord, l'analyse des données permettant une anticipation future de leurs besoins. Cela nécessitera également une montée en compétences des responsables en matière d'informatique et de gestion des données pour accompagner cette transformation.

Trois priorités pour 2025 – 2030

- **Efficacité** : optimiser les processus pour réduire les délais et maximiser la valeur ajoutée des actions RH.
- **Conformité** : garantir le respect des normes et harmoniser les pratiques au sein de l'administration municipale.
- **Bénéficiaires** : placer les collaborateurs et collaboratrices au centre, en offrant des outils simples, accessibles et utiles au quotidien.

TROIS PRINCIPES POUR GUIDER

Les objectifs stratégiques visent à aligner l'ensemble des initiatives numériques de la Ville de Genève avec ses valeurs fondamentales et les ambitions des départements.

Prestations

Améliorer la qualité des prestations et la relation avec les bénéficiaires externes ou internes

Le numérique doit simplifier et enrichir la relation entre l'administration et ses bénéficiaires, qu'il s'agisse du grand public, d'associations et d'entreprises ou des services internes à la Ville. Cet objectif se décline en plusieurs axes :

- **Faciliter l'accès aux services** : le numérique représente un canal privilégié pour offrir des prestations de manière simple et rapide, qu'il s'agisse de réservations en ligne ou de démarches administratives.
- **Améliorer l'expérience utilisateur** : les solutions doivent être intuitives, adaptées aux besoins spécifiques et réduire les contraintes techniques.
- **Garantir l'inclusivité** : tous les publics, y compris ceux moins à l'aise avec la technologie, doivent être accompagnés pour bénéficier d'un accès équitable aux services numériques.

Efficiences

Améliorer l'efficacité opérationnelle de la Ville

L'efficacité constitue un levier essentiel pour optimiser les ressources et améliorer les processus internes. Plusieurs actions stratégiques sont développées :

- **Dématérialisation et automatisation** : la numérisation des processus administratifs, combinée à l'utilisation de technologies comme l'intelligence artificielle, permet de réduire les tâches répétitives et de libérer du temps pour les missions à forte valeur ajoutée.

- **Pilotage par les données** : une meilleure utilisation des données facilite la prise de décision et l'allocation des ressources en se basant sur des faits.
- **Responsabilité environnementale et éthique** : la Ville de Genève s'engage à minimiser l'impact environnemental de ses activités numériques et à garantir une gestion sécurisée et éthique des données collectées.

Conformité

Assurer la conformité aux exigences légales, réglementaires ou politiques

Le numérique doit répondre aux exigences croissantes de sécurité, de législation et de fiabilité. Il s'agit également d'assurer une continuité des services de la Ville :

- **Sécurité des systèmes informatiques** : la modernisation des infrastructures et la mutualisation des ressources garantissent une meilleure résilience face aux cybermenaces.
- **Conformité réglementaire** : les projets numériques doivent respecter les cadres légaux, notamment en matière d'éthique et de protection des données.
- **Fiabilité des prestations** : les services numériques doivent être stables, disponibles en tout temps et répondre aux attentes des bénéficiaires internes ou externes.



Tom Royston
Directeur de la DSIC

GESTION DU CHANGEMENT

La réussite d'un projet informatique ne se mesure pas uniquement à sa livraison technique, mais aussi, et surtout, à son adoption et à son utilisation quotidienne par les équipes. L'accompagnement au changement constitue donc un pilier stratégique de toute initiative numérique.

Comprendre les besoins des utilisatrices et utilisateurs

Pour que les outils informatiques aient un impact réel, il est crucial de comprendre les besoins spécifiques des utilisatrices et utilisateurs. La mise en place d'une démarche structurée, avec la définition de publics cibles ou l'organisation d'ateliers collaboratifs, permet d'identifier les besoins, les freins et les attentes des différents groupes. Ces actions renforcent non seulement l'adhésion, mais aussi la satisfaction.

Favoriser l'adoption des outils

L'objectif principal de l'accompagnement au changement est d'assurer que les collaborateurs et collaboratrices tirent pleinement parti des nouvelles solutions pour améliorer leur productivité individuelle. Cela se concrétise par diverses actions :

- **Formations adaptées :** modules en ligne, séminaires ou ateliers en présentiel, organisés selon le niveau et les besoins spécifiques.
- **Soutien continu :** mise à disposition de ressources pédagogiques (guides, vidéos) et d'un support accessible en tout temps pour répondre aux questions.
- **Participation active :** implication des utilisatrices et utilisateurs dès les phases de conception pour garantir que les outils répondent à leurs attentes.

D'un point de vue métier

La transformation numérique, au-delà de ses aspects technologiques, exige également une évolution de la culture de travail et des pratiques au sein de l'administration. Les métiers

jouent un rôle central dans ce processus, en tant que relais et moteurs du changement, notamment dans un contexte où les rythmes d'évolution technologique et organisationnelle peuvent générer des décalages.

Des initiatives comme la mise en place de plateformes de coordination ou de réseaux de relais métiers permettent de mieux raccorder les différents rythmes d'adoption au sein de l'administration. À l'avenir, ces efforts doivent être multipliés pour garantir une adhésion plus large et éviter un décalage trop important entre les personnes les plus avancées et celles en difficulté face aux nouvelles technologies.

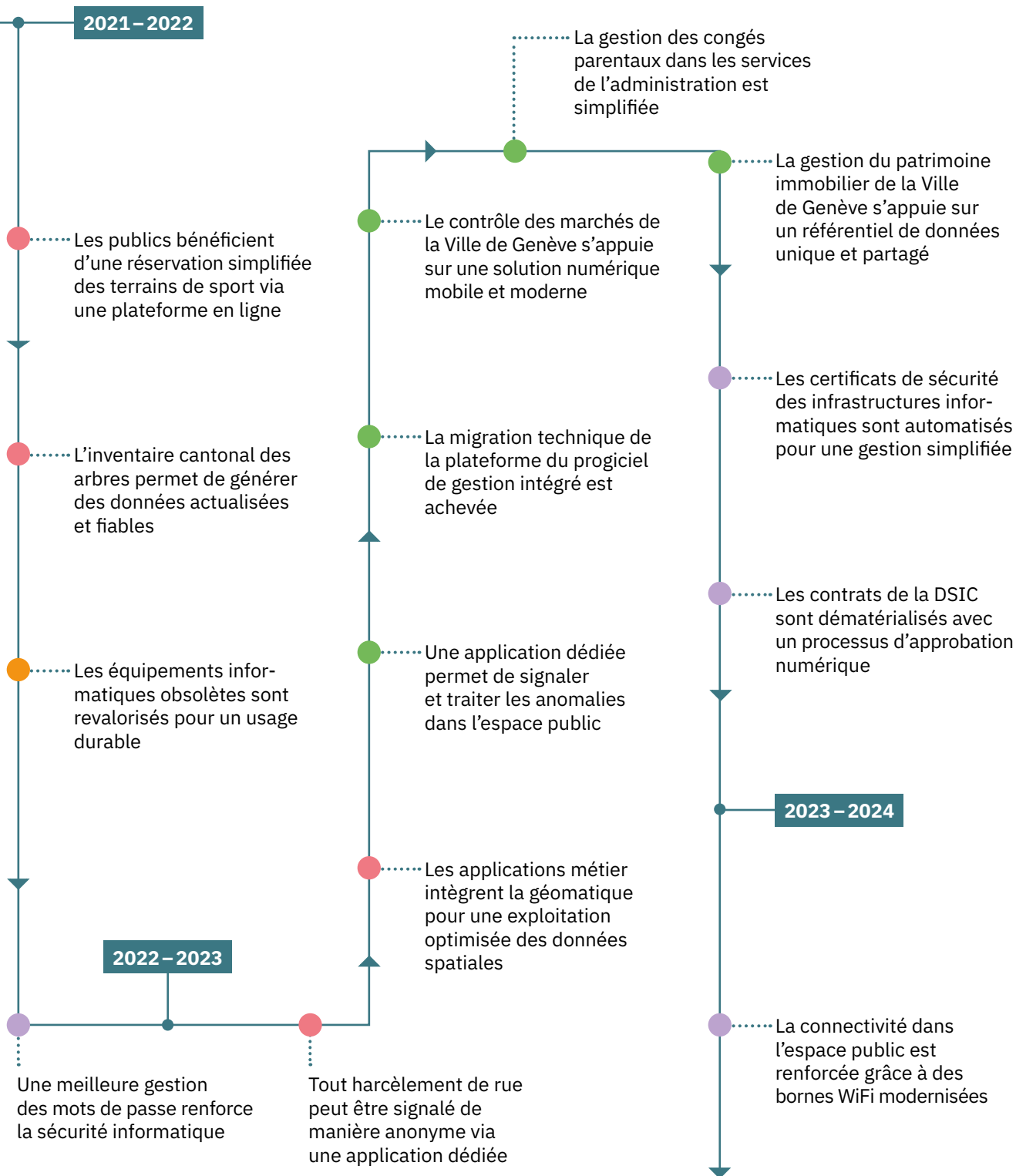
Construire une culture de la gestion du changement

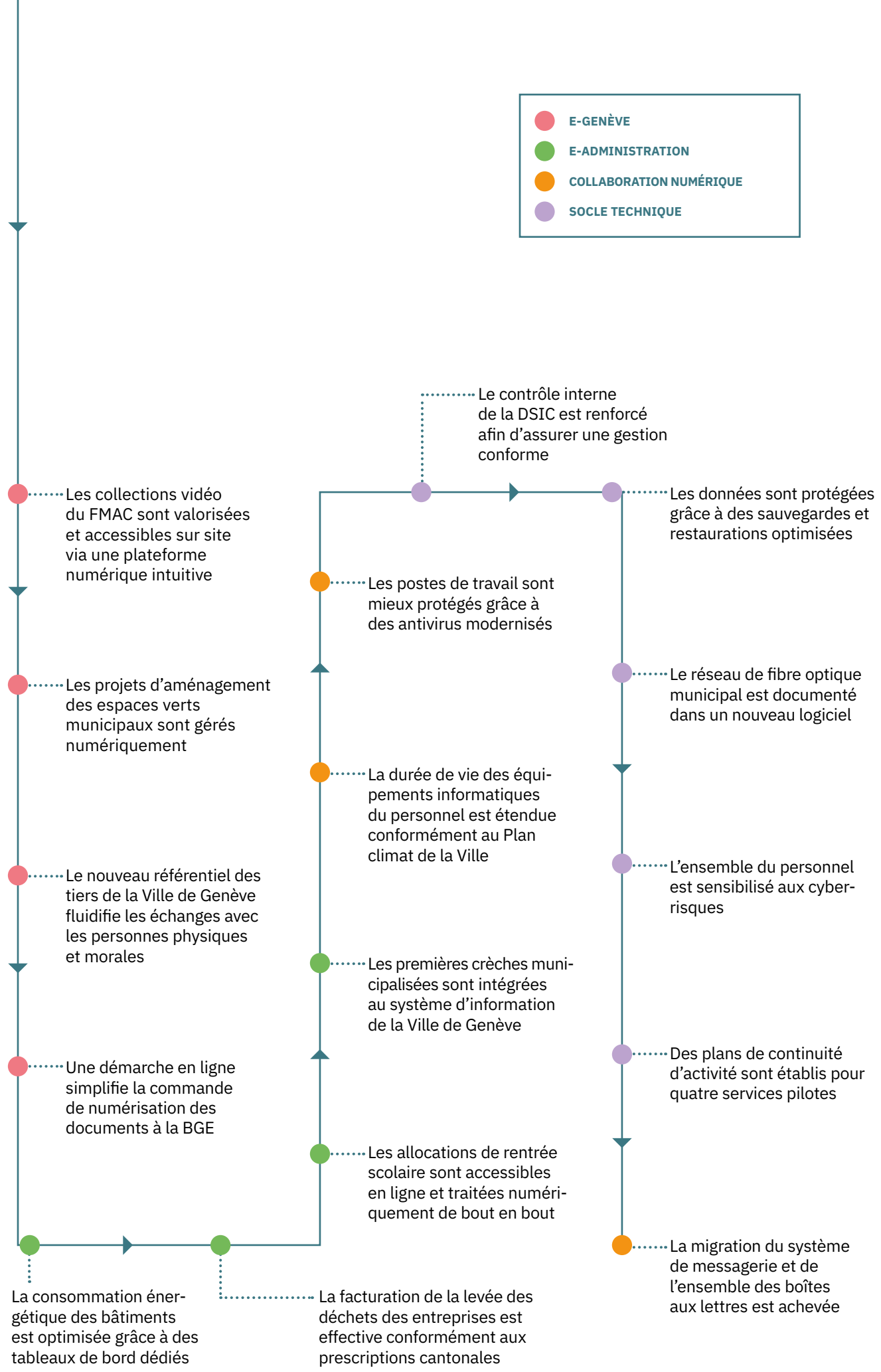
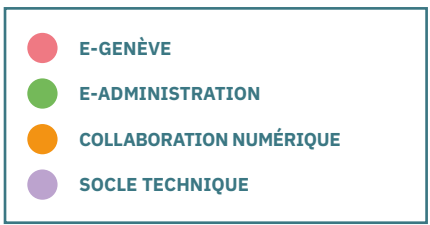
Pour pérenniser l'accompagnement au changement, la Ville de Genève doit se doter de rôles et de pratiques clairement définis. La vision à terme est d'intégrer cette culture dans le fonctionnement des métiers, pour qu'ils deviennent porteurs du changement au quotidien. Cette évolution implique :

- **Collaboration interdisciplinaire :** la DSIC, la DRH et les services doivent travailler main dans la main pour définir et mettre en œuvre des stratégies efficaces.
- **Capacité autonome :** former des équipes internes capables de mener des actions d'accompagnement, plutôt que de dépendre exclusivement de spécialistes externes.
- **Responsabilité partagée :** l'adhésion au changement n'est pas la seule responsabilité de l'informatique. Les métiers doivent s'engager activement pour intégrer ces évolutions dans leurs processus.

LES RÉUSSITES

La DSIC a réalisé de nombreux projets informatiques importants au cours des dernières années, pour améliorer les services à la population et moderniser l'administration municipale. Sélection.





PORTEFEUILLES

— ORGANISATION DES PROJETS P. 16

01 E-GENÈVE P. 18

02 E-ADMINISTRATION P. 22

03 COLLABORATION NUMÉRIQUE P. 26

04 SOCLE TECHNIQUE P. 30





ORGANISATION DES PROJETS

Les portefeuilles de projets permettent de disposer d'approches distinctes, avec une indépendance financière et une organisation propre selon les bénéficiaires.

GOVERNANCE

1 STRATÉGIE

Conseil administratif et sa Délégation à la transition numérique

Pilotage de la politique du numérique et allocation des moyens financiers relatifs aux investissements des différents portefeuilles

Conseil municipal

Vote des crédits et suivi de leur utilisation

2 ALLOCATION

Comités d'arbitrage

Répartition des crédits aux projets

3 EXÉCUTION

Comités de pilotage des projets

Gestion des crédits alloués et supervision des projets

MISE EN ŒUVRE

1 E-GENÈVE



Projets pour le grand public

- Renforcement de l'accès aux prestations municipales par le portail des démarches
- Information et promotion via les différents canaux numériques
- Valorisation du patrimoine culturel et scientifique (archives, musées, sciences)
- Gestion et diffusion des géodonnées en soutien des politiques urbaines

4

SOCLE TECHNIQUE



Projets qui soutiennent les trois autres portefeuilles

- Renforcement de la sécurité et des contrôles du système d'information
- Conformité à la nouvelle loi sur la protection des données personnelles

2

E-ADMINISTRATION



Projets pour les services de la Ville

- Standardisation des processus transverses avec le nouvel ERP
- Modernisation des applications métiers
- Numérisation des contenus, dématérialisation et automatisation des processus
- Pilotage des prestations municipales par les données

- Modernisation des infrastructures avec une adoption responsable du cloud

3

COLLABORATION NUMÉRIQUE



Projets pour les membres du personnel

- Gestion responsable et durable des équipements informatiques
- Modernisation des outils de productivité personnelle et collaboratifs
- Accompagnement pour permettre au personnel de travailler avec aisance
- Adoption pertinente de solutions d'intelligence artificielle

- Gestion optimisée des processus et des ressources humaines et financières

01

E-GENÈVE

PORTEFEUILLES



Les fontainiers et fontainières assurent la maintenance de plus de 330 fontaines grâce à un outil numérique qui améliore l'organisation des équipes, valorise les données collectées et informe le public sur la potabilité, la chloration et les îlots de fraîcheur via une cartographie interactive.



Contribuer à la construction d'une ville intelligente au service de tous et toutes : telle est la mission du portefeuille « e-Genève ». Une ville intelligente se définit comme une collectivité exploitant les technologies numériques et les données pour améliorer la qualité de vie de la population, renforcer l'efficacité des services publics et promouvoir un développement durable.

Cet objectif se concrétise par le développement d'outils de communication numérique inclusifs et la mise en place de nouvelles prestations en ligne, destinées tant à la population qu'aux partenaires de la Ville de Genève. La démarche repose également sur la recherche de solutions innovantes pour favoriser la participation citoyenne et valoriser les données, afin de répondre aux enjeux actuels et futurs en matière d'écologie, de sécurité et de mobilité.

Une ville connectée et durable

Le principe qui guide le portefeuille « e-Genève » est de privilégier la communication et de simplifier les échanges avec la population.

Les projets à venir continueront à développer des solutions numériques facilitant l'accès aux services municipaux, la promotion des événements et la valorisation de l'offre culturelle.

Un projet majeur consiste à poursuivre le développement de l'administration en ligne en ajoutant de nouvelles démarches et en consolidant l'ensemble des services au sein du portail de la Ville de Genève. L'objectif est de simplifier l'accès aux prestations tout en garantissant transparence et accessibilité.

Par ailleurs, certaines technologies, comme l'intelligence artificielle, permettront d'automatiser des tâches et de proposer des agents conversationnels pour accompagner les personnes dans leurs démarches. Ces avancées seront mises en place avec une attention particulière accordée à la protection des données personnelles et à l'accompagnement au changement.

Les capteurs intelligents et les géodonnées contribueront à l'application de la stratégie climatique, au renforcement de la sécurité et à une meilleure gestion de l'espace urbain.

Enfin, la participation citoyenne et l'ouverture des données restent des objectifs essentiels. Leur mise en œuvre dépend d'une collaboration étroite avec les services municipaux afin d'identifier les opportunités, de renforcer la transparence et d'accroître l'implication de la population.



Cédric Wüthrich
Responsable
du portefeuille « e-Genève »

PERSPECTIVES


 PRESTATION

 EFFICIENCE


 CONFORMITÉ

2025

Les organisateurs de manifestations culturelles disposent de systèmes de gestion numériques modernes




Un canal numérique sécurise les échanges entre les prestataires, les bénéficiaires et l'administration




Les institutions culturelles disposent d'outils performants pour faciliter l'accès aux informations pour les publics

2026




Les prestations de l'état civil sont accessibles via un portail unique et sécurisé




Les données sur l'emplacement des tombes et le patrimoine culturel des cimetières sont valorisées auprès du public

2027




L'ensemble des prestations municipales payantes peuvent être achetées en ligne




La communication institutionnelle de la Ville est optimisée via ses canaux numériques

Les particuliers et associations peuvent visualiser la disponibilité et réserver en ligne les salles des écoles et espaces de quartier


2028



La surveillance numérique de l'évolution de la canopée et des îlots de chaleur est opérationnelle




Une interface intelligente permet au public de découvrir les collections patrimoniales et scientifiques et leurs interconnexions



Chaque service de la construction dispose d'une solution pour gérer leurs projets / affaires permettant plus d'efficacité dans le pilotage des projets et dans la transversalité entre service et département

2029



La Ville exploite pleinement ses géodonnées pour optimiser la gestion, améliorer la qualité de vie et promouvoir la durabilité environnementale



Les visiteurs et visiteuses du Musée d'art et d'histoire disposent d'un outil numérique facilitant l'exploration des collections. Accessible sans téléchargement, il propose des contenus enrichis, une reconnaissance visuelle des œuvres et une traduction automatique dans plusieurs langues.

E-ADMINISTRATION



Un outil numérique optimise les tournées d'arrosage, réduisant trajets, consommation d'eau et émissions de gaz à effet de serre, tout en assurant un suivi précis des interventions.

Le portefeuille « e-Administration » accompagne les services de la Ville de Genève dans leur transformation numérique. Cette démarche vise à optimiser et rationaliser les processus internes afin d'améliorer les prestations fournies. Il englobe notamment la conception et l'amélioration de solutions de gestion, la dématérialisation des documents et des processus administratifs ainsi que la mise en place de moyens adaptés à la numérisation des collections patrimoniales de la Ville.

En outre, la numérisation croissante des activités administratives permet une collecte structurée des données. L'exploitation de ces données, à l'aide de tableaux de bord et d'outils d'analyse, contribue au développement d'une administration plus efficiente et agile.

Efficacité numérique

Le portefeuille « e-Administration » entre dans une phase déterminante marquée par le lancement de projets ambitieux, destinés à moderniser les systèmes informatiques de la Ville. Après une période consacrée à la conception et à la mise en place d'infrastructures technologiques, les années à venir seront celles de l'exécution et de la concrétisation.

Parmi les priorités figure le déploiement d'un nouveau progiciel de gestion intégré (ERP). Ce système couvre des fonctions stratégiques, telles que la comptabilité, la gestion des ressources humaines et les processus d'achats. En raison de ses impacts majeurs sur les métiers, ce projet transversal nécessite un accompagnement spécifique des services, notamment dans le domaine de la gestion du changement.

Un autre projet clé concerne la mise en place d'un système d'archivage électronique (SAE). Cette solution permettra de remplacer les archives papier par un dispositif entièrement numérisé, conforme aux exigences légales et offrant un accès facilité aux données.

Enfin, l'automatisation des tâches occupe une place centrale dans les ambitions du portefeuille. Après des premiers tests concluants, l'objectif est d'étendre l'utilisation d'outils capables de réduire le temps dédié à des tâches répétitives, telles que la saisie de données. Pour garantir le succès de ces initiatives, il est essentiel de renforcer la maturité numérique des services et de veiller à leur appropriation des nouveaux outils et processus.



Emmanuelle Ogay
Responsable du portefeuille
« e-Administration »



Paola Degni
Responsable de l'unité ERP

PERSPECTIVES

2025

La Ville dispose d'un nouveau système de gestion des séances et de suivi des décisions du Conseil administratif

Les institutions culturelles et scientifiques disposent d'outils de gestion métier modernisés et efficaces

Les pièces justificatives d'état civil sont signées électroniquement par les différentes parties prenantes et transmises par le biais d'un canal sécurisé



Un système de gestion des places d'hébergement d'urgence est utilisé conjointement par la Ville et les associations, conformément à la loi



La Ville a une connaissance approfondie des publics qui visitent ses institutions (in situ ou virtuellement)

L'éligibilité aux prestations sociales et leur traitement sont entièrement dématérialisés dans un système de gestion unique



Un nouveau système de gestion couvre les obsèques, les infrastructures publiques, le crématoire et les cimetières, renforçant l'efficacité des prestations, la protection des données et les relations avec les bénéficiaires



2027

Les demandes de travaux d'entretien dans les locaux scolaires sont mieux signalées et suivies grâce au numérique



Les officiers d'autres arrondissements d'état civil genevois accèdent aux registres numérisés de la Ville



Les prestations des services transverses sont optimisées, dématérialisées et accessibles via un portail de services interne



La Ville se dote d'un nouveau système de gestion du corpus réglementaire



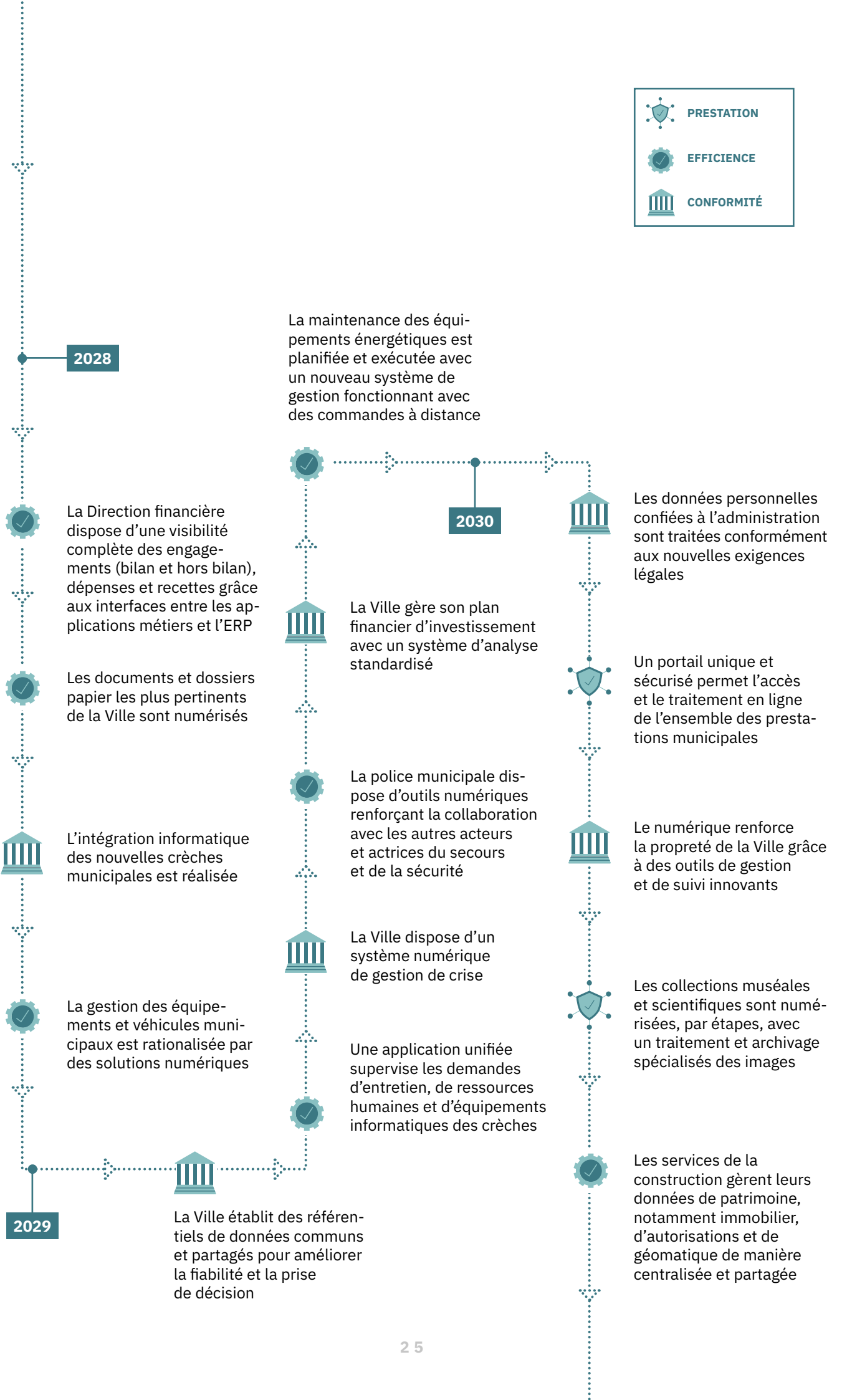
2026

L'optimisation énergétique des bâtiments municipaux s'appuie sur les nouvelles technologies de collecte automatisée des données pour une utilisation intelligente des données



La Ville dispose d'un système de gestion de la continuité des activités





COLLABORATION NUMÉRIQUE



La gestion des marchés genevois s'appuie sur une solution numérique qui simplifie l'attribution des emplacements et le suivi en temps réel. Plus intuitive et efficace, elle facilite le travail des équipes, améliore la visibilité des places disponibles et assure une gestion conforme aux exigences légales.

Le portefeuille « Collaboration numérique » regroupe les projets visant à moderniser l'environnement de travail et à accompagner le déploiement d'équipements et de logiciels adaptés aux nouveaux usages. Les objectifs sont de renforcer la collaboration, de favoriser la mobilité et de soutenir le travail à distance, afin que les équipes gagnent en efficacité.

Le remplacement des outils bureautiques et collaboratifs actuels constitue l'une des priorités des cinq prochaines années.

L'évolution des modes de travail transforme en profondeur l'organisation des activités. Autrefois centralisées en un lieu unique, celles-ci reposent désormais sur des interactions transversales et des missions en mobilité. Cette transformation nécessite des outils plus intuitifs, flexibles et intégrés, capables de répondre aux exigences croissantes de collaboration et d'efficacité.

Un espace de travail numérique accessible à tous et toutes

Le portefeuille « Collaboration numérique » poursuit son évolution en intégrant des solutions toujours plus intuitives et performantes, facilitant le partage de documents, les échanges et les nouveaux modes de communication.

L'accent est mis sur l'interopérabilité et l'ergonomie afin de garantir une transition fluide vers ces outils. L'objectif est de créer un environnement de travail numérique modulaire, sécurisé et adapté aux besoins du travail hybride.

L'accompagnement au changement reste un enjeu clé pour les cinq prochaines années. Des formations adaptées seront proposées, et des groupes de compétences transversaux seront composés pour favoriser l'appropriation progressive des outils. L'objectif est d'ancrer durablement ces nouvelles pratiques collaboratives au sein des équipes.

Des technologies au service de l'efficacité

L'intelligence artificielle occupe une place croissante dans l'optimisation des services numériques. Elle permettra notamment d'améliorer le support informatique grâce

à l'analyse prédictive des incidents et d'expérimenter des assistants virtuels facilitant l'accès aux ressources et automatisant certaines tâches répétitives.

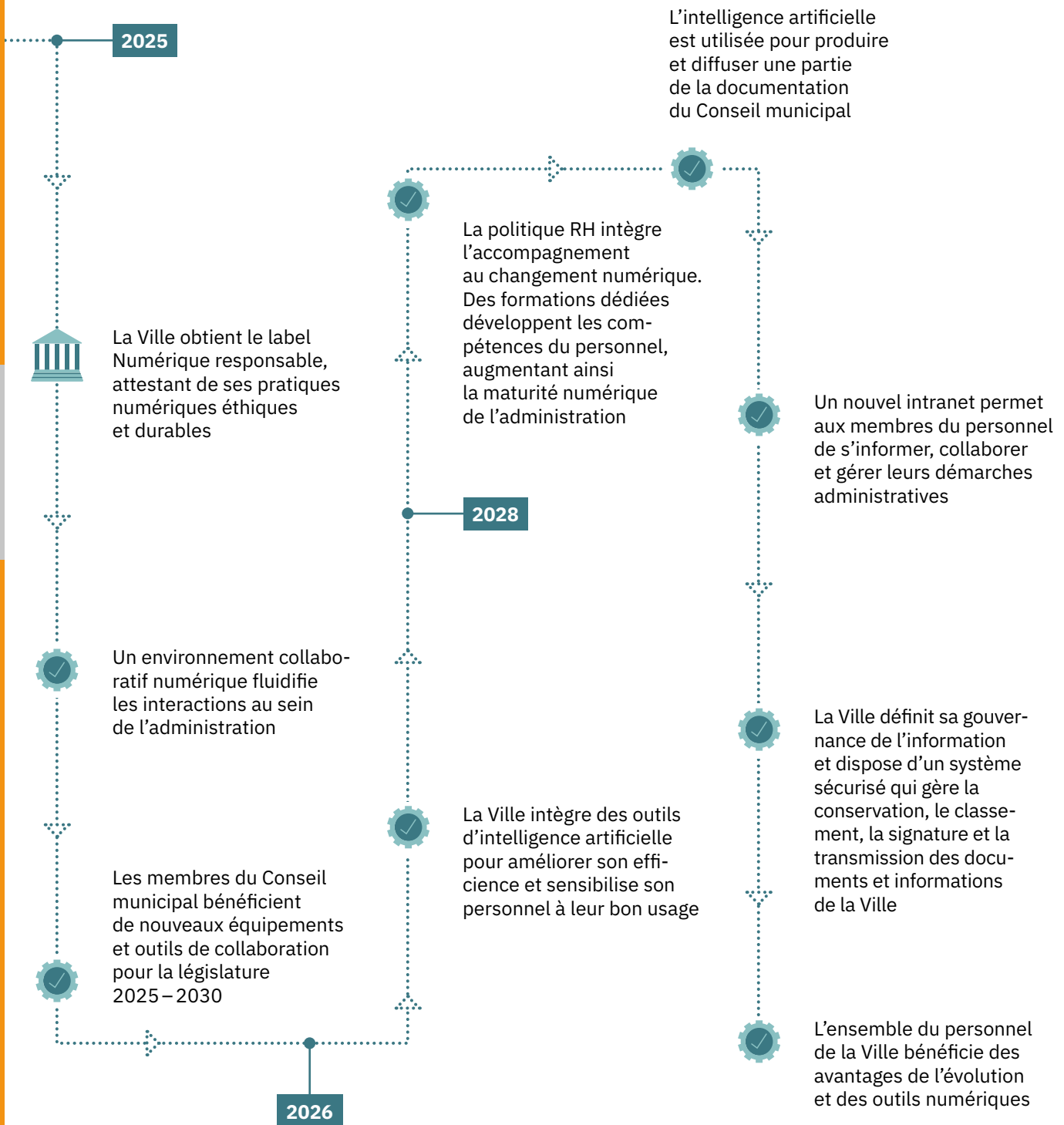
Le portefeuille prévoit aussi le développement de solutions innovantes pour renforcer la communication interne, en s'appuyant sur les enseignements d'un projet pilote. Cette nouvelle plateforme vise à fluidifier les échanges transversaux, proposer des espaces thématiques et renforcer l'interaction entre les membres de l'administration.

Toutes ces initiatives s'inscrivent dans une vision durable du numérique, conciliant performance, sécurité et accessibilité.



Stéphane Pellaton
Responsable du portefeuille
« Collaboration numérique »

PERSPECTIVES





Un portail unique et sécurisé simplifiera les démarches auprès de l'état civil. Il garantira la protection des données, facilitera le suivi et le traitement des dossiers, tout en assurant une traçabilité renforcée grâce à l'intégration directe des informations dans le système de gestion.

SOCLE TECHNIQUE



La Ville de Genève modernise la gestion de ses documents en facilitant leur numérisation, leur stockage et leur partage de manière sécurisée. Elle déploie des outils garantissant la protection des données, l'accessibilité et la préservation du patrimoine numérique, tout en répondant aux enjeux écologiques et éthiques.

Le portefeuille « Socle technique » fournit les infrastructures et plateformes nécessaires à la concrétisation des projets menés au sein des trois autres portefeuilles stratégiques. Parmi ses initiatives, on trouve la modernisation des technologies, le renforcement de la sécurité de l'information et la création d'un portail unique pour accéder aux services informatiques et au support.

Pour mener à bien ces actions, la DSIC compte également adapter son organisation afin d'améliorer ses processus internes, de manière à mieux répondre aux enjeux numériques de l'administration.

Fiabiliser le numérique avec des fondations modernes, sécurisées et efficaces

Le portefeuille « Socle technique » regroupe des infrastructures techniques essentielles (réseaux systèmes, bases de données, stockage, téléphonie) et assure leur modernisation pour offrir des services fiables, sécurisés et adaptés aux besoins. La DSIC travaille sur une virtualisation accrue et des solutions cloud, de manière à réduire l'empreinte énergétique de l'informatique. Par exemple, la centralisation des serveurs virtuels sur un nombre restreint et optimisé de machines physiques permet de consommer moins d'énergie tout en augmentant l'efficacité, par rapport à des infrastructures dispersées et sous-utilisées.

Il s'agit aussi de revoir la manière de fournir le numérique à l'administration, pour répondre aux attentes croissantes dans un contexte de contraintes budgétaires et d'évolutions technologiques. Les rôles et responsabilités vont se redistribuer et la DSIC va accompagner cette évolution. Pour gagner en efficacité sur le numérique, il faut démontrer la valeur du numérique, optimiser les charges, rationaliser l'offre et automatiser certaines tâches. La gestion des compétences représente un enjeu majeur de ces prochaines années.

La sécurisation des systèmes informatiques se révèle cruciale dans un environnement qui combine toujours davantage de systèmes cloud et compte tenu de la mobilité des équipes. Face à l'évolution des menaces, notamment avec l'usage de l'intelligence artificielle par les hackers, le développement de compétences internes reste primordial, en plus du recours à des solutions modernes comme le SOC (Security Operations Center), un centre de supervision qui permet de détecter, analyser et répondre rapidement aux cyberattaques. De cette manière, une protection optimale des systèmes informatiques est assurée.



Julie Rieger
Responsable
de l'Unité infrastructure

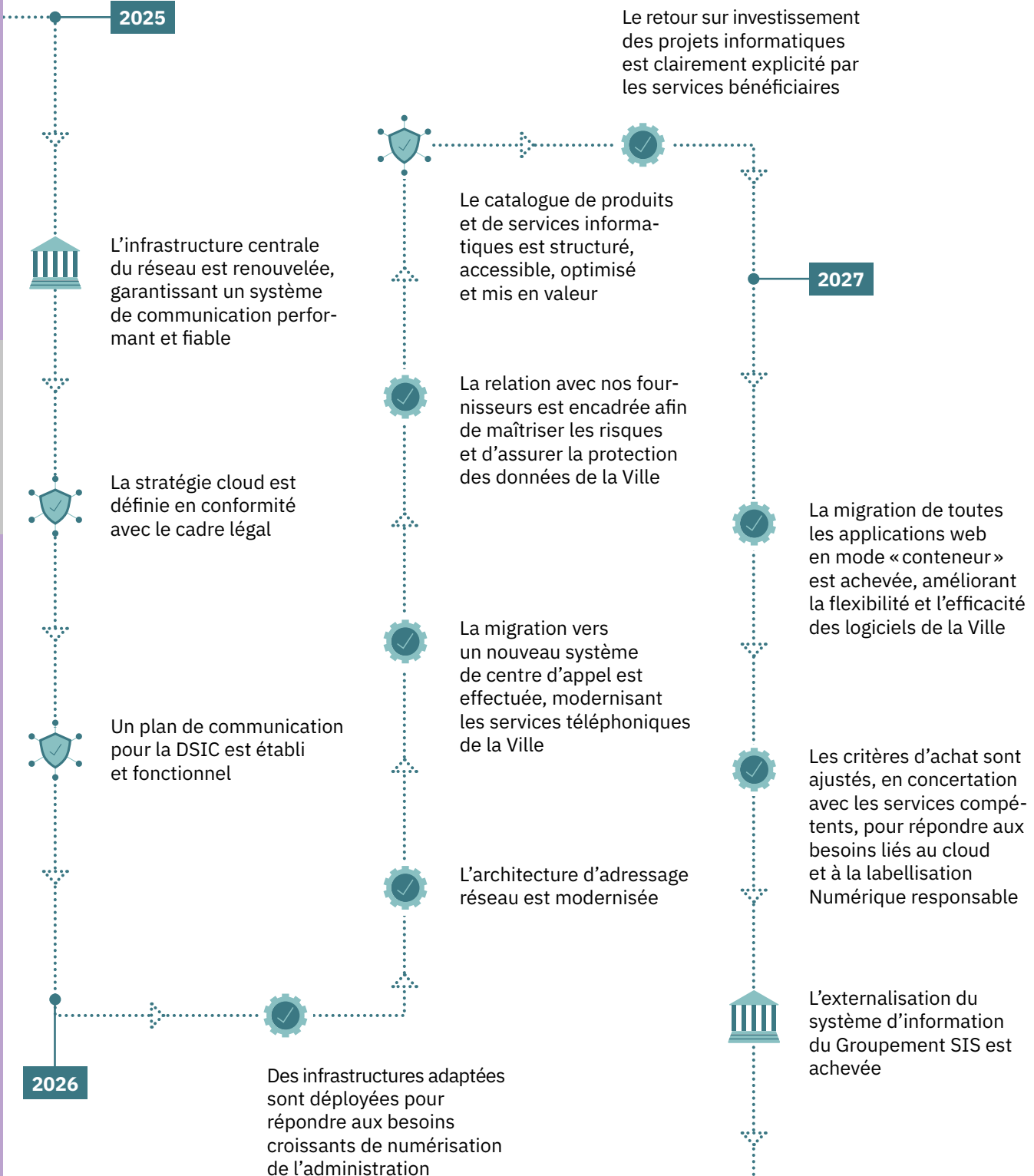


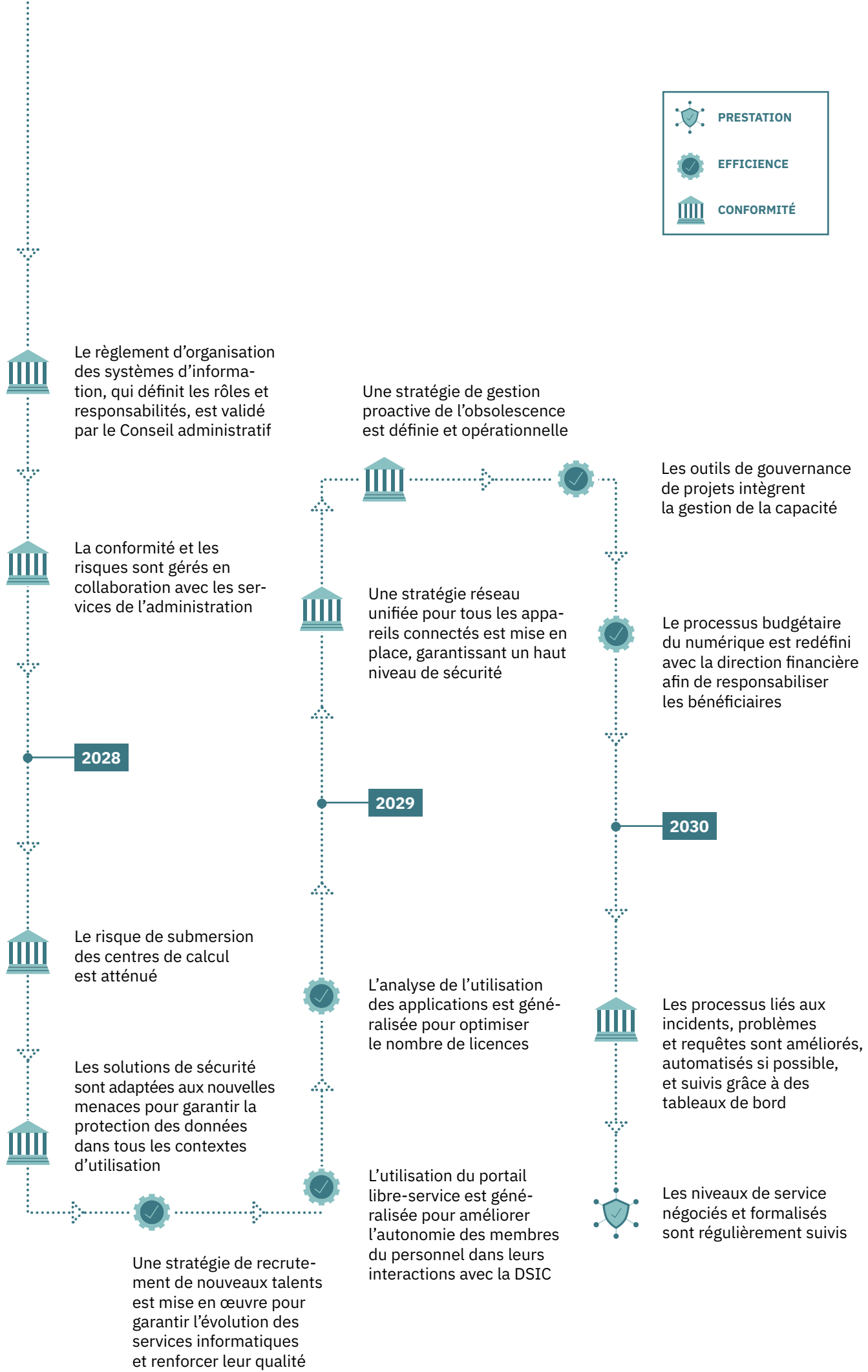
Alain Maréchal
Administrateur de la DSIC



François Petit
Responsable de la Sécurité
de l'information

PERSPECTIVES





CADRE

—
GOVERNANCE

P. 36

—
SUIVI DES BÉNÉFICES

P. 38

—
FINANCEMENT

P. 40

—
ORGANISATION

P. 42





PILOTAGE À TROIS NIVEAUX

La numérisation de l'administration ne cesse de gagner du terrain, grâce à une gouvernance pluridisciplinaire, des projets ciblés et des investissements adaptés. Elle contribue à améliorer le quotidien de la population et du personnel de la Ville.

Deux ans après la mise en place d'une nouvelle gouvernance numérique, ce Plan directeur actualisé réaffirme cette vision et ces objectifs. Il sert de guide à l'administration pour les années à venir, en s'adaptant aux évolutions rapides du contexte numérique.

Structure organisationnelle et portefeuilles de projets

La stratégie numérique de la Ville de Genève repose sur une organisation par portefeuilles de projets, un financement flexible et une gouvernance décentralisée à trois niveaux.

Description des portefeuilles

e-Genève

Contribue à une Ville intelligente en exploitant le numérique et les données pour améliorer la qualité de vie, optimiser les services publics et promouvoir un développement durable.

e-Administration

Accompagne la transformation numérique des services en optimisant les processus, améliorant les prestations et exploitant les données pour une administration plus efficiente et agile.

Collaboration numérique

Modernise l'environnement de travail en déployant des outils adaptés pour renforcer la collaboration, favoriser la mobilité et soutenir le travail à distance.

Socle technique

Soutient les autres portefeuilles en modernisant les infrastructures, en renforçant la sécurité de l'information et optimisant l'organisation de la DSIC.

Financement agile

Les crédits d'investissement sont alloués directement aux portefeuilles, permettant une proactivité accrue face aux opportunités et aux évolutions des besoins.

Gouvernance décentralisée et proche des métiers

La gouvernance, affinée au cours des deux dernières années, se répartit sur trois niveaux de pilotage, qui décentralisent le pouvoir décisionnel et rapprochent l'informatique des métiers :

① Niveau politique et stratégique :

Le Conseil municipal et le Conseil administratif allouent les moyens d'investissement et fixent les priorités.

La Délégation à la transition numérique du Conseil administratif aligne la stratégie sur le programme de législature et répartit les crédits entre les portefeuilles.

② Niveau tactique :

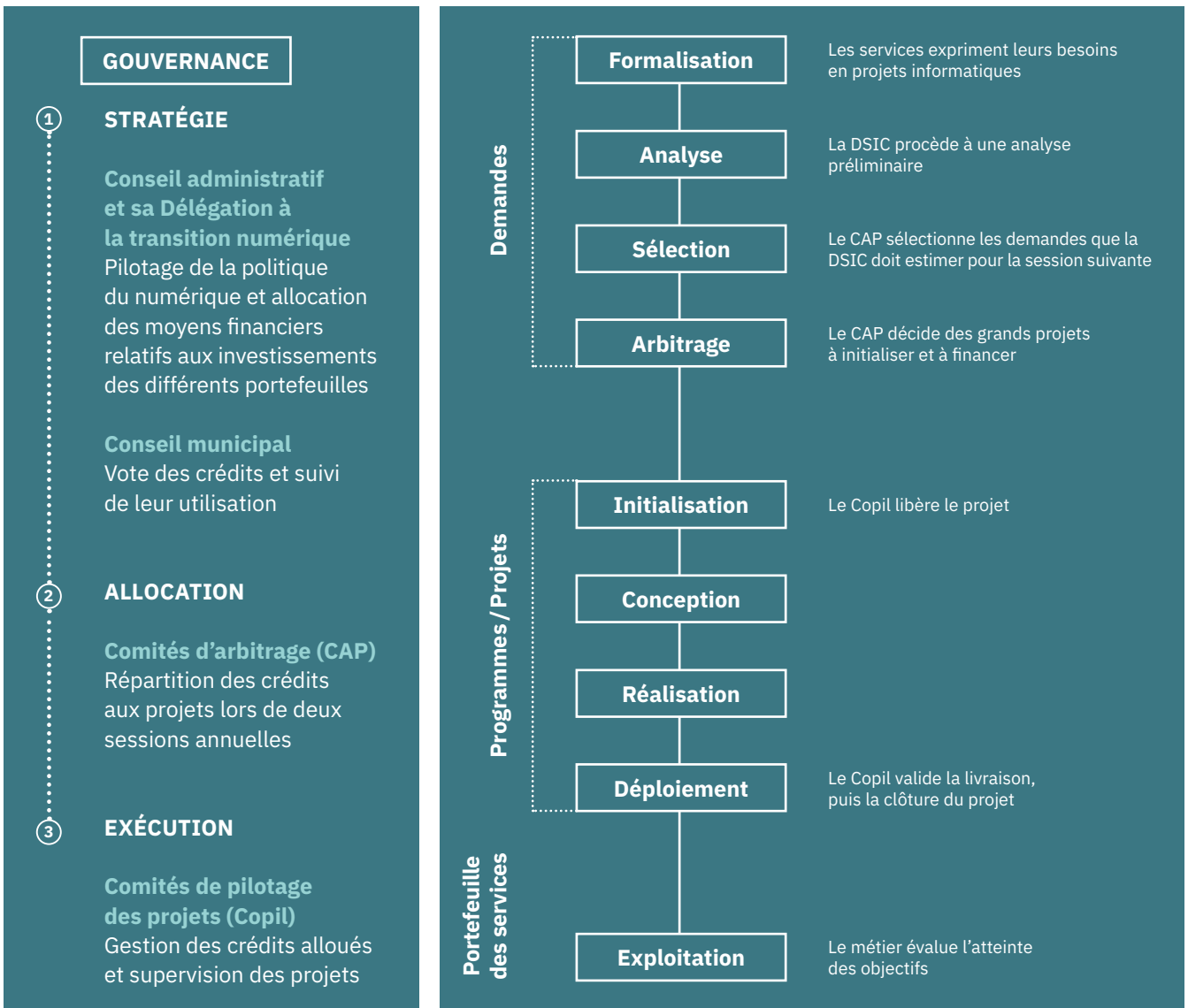
Les comités d'arbitrage de chaque portefeuille, composés de personnes métiers issues de l'ensemble des départements, sont chargés de sélectionner les projets et de leur allouer les ressources.

Ils priorisent les projets, assurent leur alignement avec les objectifs politiques, et définissent une feuille de route semestrielle.

③ Niveau opérationnel :

Les comités de pilotage des projets, responsables de l'exécution, valident les phases des projets et gèrent les ressources allouées.

Le rôle des comités d'arbitrage dans le choix des grands projets



Efficacité et transparence

Cette nouvelle manière de faire favorise une prise de décision plus proche des réalités opérationnelles :

- **Implication directe des métiers** : les comités d'arbitrage des portefeuilles garantissent que les décisions prises reflètent les besoins réels des services.
- **Agilité et réactivité** : la décentralisation du pouvoir décisionnel permet une adaptation rapide aux évolutions des besoins métiers et technologiques, de la sécurité et du bon fonctionnement des services offerts.
- **Transparence accrue** : les arbitrages sont réalisés de manière collégiale, assurant une meilleure compréhension et adhésion des différents acteurs et actrices.
- **Alignement stratégique** : chaque niveau de gouvernance veille à l'alignement des projets avec les objectifs stratégiques de la Ville, tout en restant ancré dans les réalités opérationnelles.
- **Optimisation des ressources** : la proximité avec les métiers engendre une allocation plus efficace des ressources, en fonction des priorités réelles et des capacités des équipes.

MAXIMISER LA VALEUR DU NUMÉRIQUE

La DSIC a modernisé le processus d'arbitrage. Ce dernier combine une évaluation basée sur la valeur des projets et des facteurs clés de succès. Une approche qui renforce l'alignement stratégique, optimise les ressources et maximise l'impact des initiatives technologiques.

Le processus d'arbitrage des projets d'envergure a été repensé pour optimiser la prise de décision et maximiser la valeur ajoutée pour la Ville de Genève. Cette nouvelle approche se fonde sur deux piliers essentiels : les critères de valeur et les facteurs clés de succès.

Le recours à des critères de valeur permet d'évaluer objectivement les projets à mettre en œuvre selon leur impact pour contribuer à atteindre les objectifs stratégiques. Un suivi des bénéfices est réalisé en temps utile pour s'assurer que la valeur ajoutée prévue des projets informatiques est effective.

Estimation de la valeur











L'estimation de la valeur d'un projet s'effectue désormais à travers un prisme double, combinant la perspective métier et la vision numérique transversale. Cette estimation initiale permet de sélectionner les projets les plus prometteurs pour l'élaboration d'un mandat d'initialisation. Pour les projets retenus, une seconde évaluation portant sur les facteurs clés de succès est faite, afin de parvenir à l'arbitrage final.

Processus décisionnel optimisé

La combinaison de ces deux évaluations alimente une matrice d'aide à la décision, permettant aux comités d'arbitrage de prendre des décisions éclairées et stratégiques. Cette approche modernisée vise à :

- 1 renforcer l'alignement entre les objectifs métiers et les capacités informatiques ;
- 2 améliorer la priorisation des projets à forte valeur ajoutée ;
- 3 anticiper et mitiger les risques potentiels ;
- 4 optimiser l'allocation des ressources ;
- 5 assurer le suivi des bénéfices.

Après la réalisation du projet, le service bénéficiaire procède à l'évaluation des bénéfices réels de la solution en regard de la valeur annoncée dans son appréciation initiale.

Critères de valeur	
	Amélioration de la relation avec les bénéficiaires
	Amélioration de la qualité de la prestation
	Nombre de bénéficiaires concernés par la valeur
	Augmentation des recettes et/ou réduction des coûts
	Contribution à un changement d'organisation
	Amélioration du cadre de travail
	Mutualisation et/ou rationalisation du système d'information
	Réponse à une nouvelle exigence politique et/ou légale
	Renforcement de la cybersécurité et/ou de la protection des données
	Contribution au Numérique responsable
	Remplacement lié à l'obsolescence

Matrice d'aide à la sélection des projets

VALEURS RELATIVES

<p>Défis à surmonter</p> <p>Projet à forte valeur mais confronté à des défis significatifs pour sa réalisation. Nécessite une attention particulière pour assurer le succès du projet.</p>	<p>Opportunité prometteuse</p> <p>Projet à forte valeur associé à des conditions de réalisation favorables et une appropriation facilitée de la solution envisagée.</p>
<p>Opportunité à questionner</p> <p>Projet présentant des risques avec des conditions de réalisation difficiles et une faible valeur ajoutée.</p>	<p>Opportunité à faible potentiel</p> <p>Les conditions de réalisation sont favorables mais le potentiel est moins convaincant.</p>

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS RELATIFS

UN PROCESSUS DE FINANCEMENT AGILE

Une flexibilité d'investissement permet de saisir les opportunités, d'optimiser les ressources et de garantir des projets à forte valeur ajoutée.

La mise en œuvre de la stratégie de transformation numérique de la Ville repose sur un processus de financement des investissements qui est à la fois flexible et adapté aux enjeux actuels.

Lequel permet de :

- prendre en compte les opportunités afin de réaliser les projets les plus stratégiques ;
- garantir le financement des infrastructures, de la sécurité et du bon fonctionnement des services offerts.

Flexibilité dans le financement

Le financement des projets dans le cadre de ce Plan directeur est assuré par des crédits d'investissement attribués à intervalles réguliers, ainsi que par des financements ad hoc pour les opérations extraordinaires. La stratégie repose sur un triptyque «gouvernance – financement – portefeuille de projets».

Chaque portefeuille reçoit une part des crédits d'investissement, ce qui permet à son Comité d'arbitrage d'allouer les fonds aux projets prioritaires qui disposent des ressources humaines nécessaires. Cela garantit que les projets à forte valeur ajoutée seront menés rapidement et dans un cadre de gouvernance maîtrisé.

Les crédits d'investissement sont déposés en spécifiant uniquement les montants attribués à chaque portefeuille, sans détailler les projets individuels. Cette approche évite l'immobilisation de fonds sur des projets non réalisables faute de disponibilité des ressources humaines, et permet également de saisir rapidement les opportunités qui peuvent se présenter dans un contexte où les besoins et les technologies évoluent rapidement.

Les comités d'arbitrage sont responsables de ces choix, guidés par les objectifs stratégiques orientés sur les prestations aux bénéficiaires, l'efficacité de l'administration et la conformité.

Optimisation des ressources

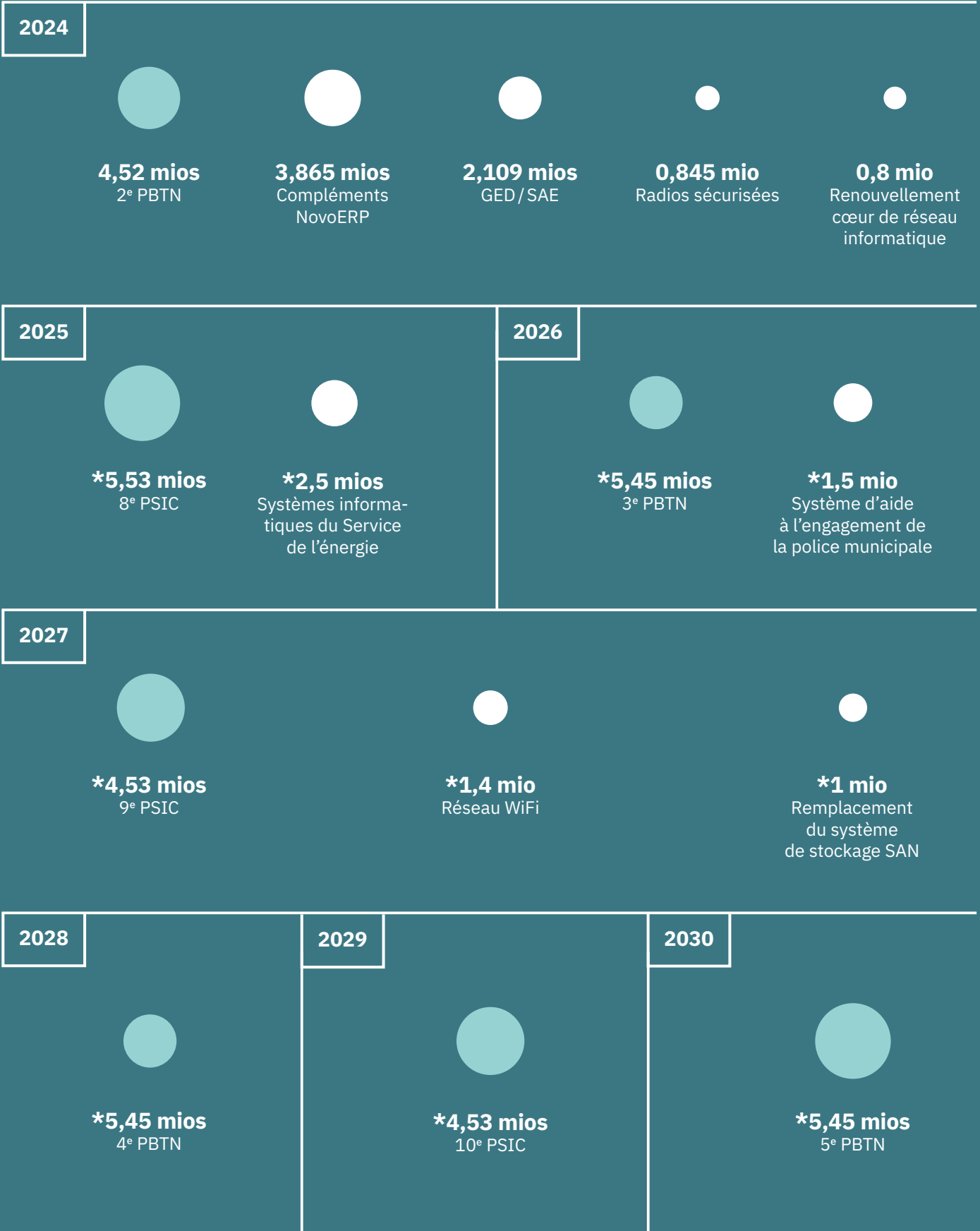
Les charges de fonctionnement dans le domaine des technologies de l'information et de la communication augmentent continuellement. Chaque nouvel investissement engendre des coûts supplémentaires en maintenance et support pour les années suivantes. De plus, l'évolution vers un modèle basé sur des souscriptions annuelles alourdit ces charges.

Pour faire face à ces défis, la DSIC s'engage à rationaliser son parc applicatif et à moderniser son infrastructure. Ces mesures visent à optimiser les ressources tout en maintenant l'efficacité opérationnelle. Des solutions devront être trouvées en collaboration avec les services bénéficiaires afin de garantir le financement des charges d'exploitation des produits numériques.

Rapport d'activité annuel

Pour permettre au Conseil municipal d'avoir une vision claire sur les projets en cours, un rapport d'activité des portefeuilles est remis chaque année. Ce rapport assure une transparence continue sur l'avancement et l'utilisation des ressources.

Programme de financement projeté



* Montant indicatif, sous réserve des processus d'arbitrage du Conseil administratif et des votes du Conseil municipal

● Crédit spécifique

DÉLIVRER LE NUMÉRIQUE AUTREMENT

Face à la croissance des besoins numériques et à l'évolution rapide des technologies, la DSIC doit transformer sa manière de délivrer le numérique. Avec des moyens limités et un marché de l'emploi tendu, l'anticipation devient essentielle pour tirer parti de l'opportunité des départs à la retraite (40% à 10 ans).

Cette transformation doit soutenir les objectifs suivants :

- **Soutenir l'appropriation du numérique par les métiers :** accompagner la transformation numérique en embarquant tous les services dans des rôles et responsabilités en évolution. À l'image des ambitions exprimées, l'objectif est de faire du numérique une priorité partagée par toute l'administration.
- **Expliciter et maximiser la valeur du numérique :** démontrer la valeur apportée par les investissements numériques et la maximiser grâce à des solutions mutualisées, une anticipation des besoins communs et un accompagnement au changement pour favoriser une adoption efficace.
- **Gagner en efficacité et chercher les économies :** optimiser les coûts et maîtriser les charges du numérique à travers des révisions de licences, une optimisation des contrats et une automatisation des tâches IT à faible valeur ajoutée.
- **Fiabiliser et réduire les risques :** assurer la sécurité de l'information, la disponibilité des services et une gestion rigoureuse des processus pour garantir la fiabilité et la continuité des activités.

Les enjeux RH développés pour accompagner cette transformation :

- **Redistribuer les rôles et responsabilités :** recentrer la DSIC sur des activités à forte valeur ajoutée en redéfinissant les rôles entre la DSIC, les services métiers et les partenaires externes. Cela permettra une meilleure efficacité et une allocation optimisée des ressources.
- **Rationaliser et optimiser la charge de travail :** former et accompagner les équipes pour exploiter pleinement les leviers de performance. Cela inclut l'amélioration des processus internes, la maîtrise du catalogue de produits numériques et le développement de compétences favorisant l'automatisation des tâches et les prestations libre-service.
- **Anticiper et renforcer les compétences :** dans un contexte de pénurie de talents et de départs à la retraite, il est essentiel de préparer l'organisation en acquérant les compétences clés et en anticipant les évolutions technologiques.

Compte tenu de leur importance, ces enjeux RH feront l'objet d'un Plan directeur RH spécifique.

111

Employés et employées

102,4

Équivalents plein-temps

12

Auxiliaires, apprentis
et apprenties

Portefeuille clients

1 1 0

Construit, maintient et gère les relations entre la DSIC et ses clients (services ou départements).

Responsable Portefeuille clients
Hubert LINDER

Direction

1 1 0

Définit, communique et implémente la stratégie de transformation numérique de l'administration.

Directeur
Thomas ROYSTON

Sécurité SI

2 2 0

Définit et implémente la politique de sécurité des systèmes d'information (SI) de la Ville de Genève.

Conseiller de direction
François PETIT

ERP 14 12,3 1

Pilote les projets et gère les produits du programme ERP.

Responsable d'unité
Paola DEGNI

e-Administration 12 10,8 2

Pilote les projets et gère les produits du portefeuille e-Administration.

Responsable d'unité
Emmanuelle OGAY

e-Genève 21 18,9 2

Pilote les projets et gère les produits du portefeuille e-Genève. Centre de compétences architecture et développement.

Responsable d'unité
Cédric WÜTHRICH

Centre de services 28 27,1 3

Pilote les projets et gère les produits du portefeuille Collaboration numérique ainsi que les équipements informatiques. Il fournit aussi le support par téléphone et sur site.

Responsable d'unité
Stéphane PELLATON

Infrastructure 22 21,4 3

Élabore et gère l'ensemble des infrastructures informatiques et télécoms : serveurs, stockage, messagerie électronique, réseaux, téléphonie, sécurité des systèmes de production et des locaux techniques.

Responsable d'unité
Julie RIEGER

Processus et organisation 10 7,9 1

Conduit les processus et l'organisation du service, et assure l'ensemble des activités transversales de gestion budgétaire, financière, ressources humaines, contrôle interne et conseil juridique.

Administrateur
Alain MARÉCHAL

LEXIQUE

Cloud (ou nuage)

Ensemble de services informatiques (logiciels, stockage de données, serveurs) fournis via un réseau privé ou par Internet

Enterprise resource planning (ERP)

Logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise ou d'une administration (finances, RH, support, etc.)

GED

Outil informatique pour gérer et organiser des documents électroniques

Incident

Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service

Intelligence artificielle

Ensemble des théories et des techniques développant des programmes complexes capables de simuler certains traits de l'intelligence humaine

Hacker (de l'anglais *to hack into* « entrer par effraction »)

Personne qui explore, modifie ou contourne des systèmes numériques. Selon son intention, il peut agir légalement (sécurité, innovation) ou illégalement (piratage, cyberattaques)

PBTN

Plan biennal de transformation numérique pour financer les projets de transformation numérique de la Ville de Genève (crédit d'investissement)

Portefeuille

Outil de gouvernance utilisé par la DSIC pour distribuer les projets en fonction des publics cibles

Portefeuille des services

Représentation globale de tous les accords et investissements passés ou à envisager avec ses clients

Programme

Ensemble de projets gérés de façon groupée en vue de réaliser des économies d'échelle

Projet

Prestation conçue par la DSIC, par exemple sous forme de logiciel, de service ou d'offre de support

PSIC

Plan biennal des systèmes d'information et de communication pour financer le bon fonctionnement et la sécurité des infrastructures d'information et de communication de la Ville de Genève (crédit d'investissement)

Requête

Toute demande de service provenant d'un utilisateur ou d'une utilisatrice

SAE

Solution logicielle conçue pour collecter, traiter, organiser, stocker, gérer et préserver des documents et des données électroniques sur le long terme

SAN / NAS

Systèmes de stockage de données en réseau

Security Operation Center (SOC)

Centrale de surveillance qui analyse et identifie les cybermenaces

Transformation numérique

Adaptation des processus et des modèles de travail en intégrant les technologies informatiques

Transition numérique

Mutation sociétale engendrée par l'essor des nouvelles technologies et d'Internet

IMPRESSUM

Édition

Direction des systèmes d'information
et de communication de la Ville de Genève

Réalisation

Large Network, Genève

Tirage

150 exemplaires

Images

Niels Ackermann
Photo de couverture Luca Fascini
p. 3 Valérie Martinez
p. 15 iStock



VILLE DE
GENÈVE

