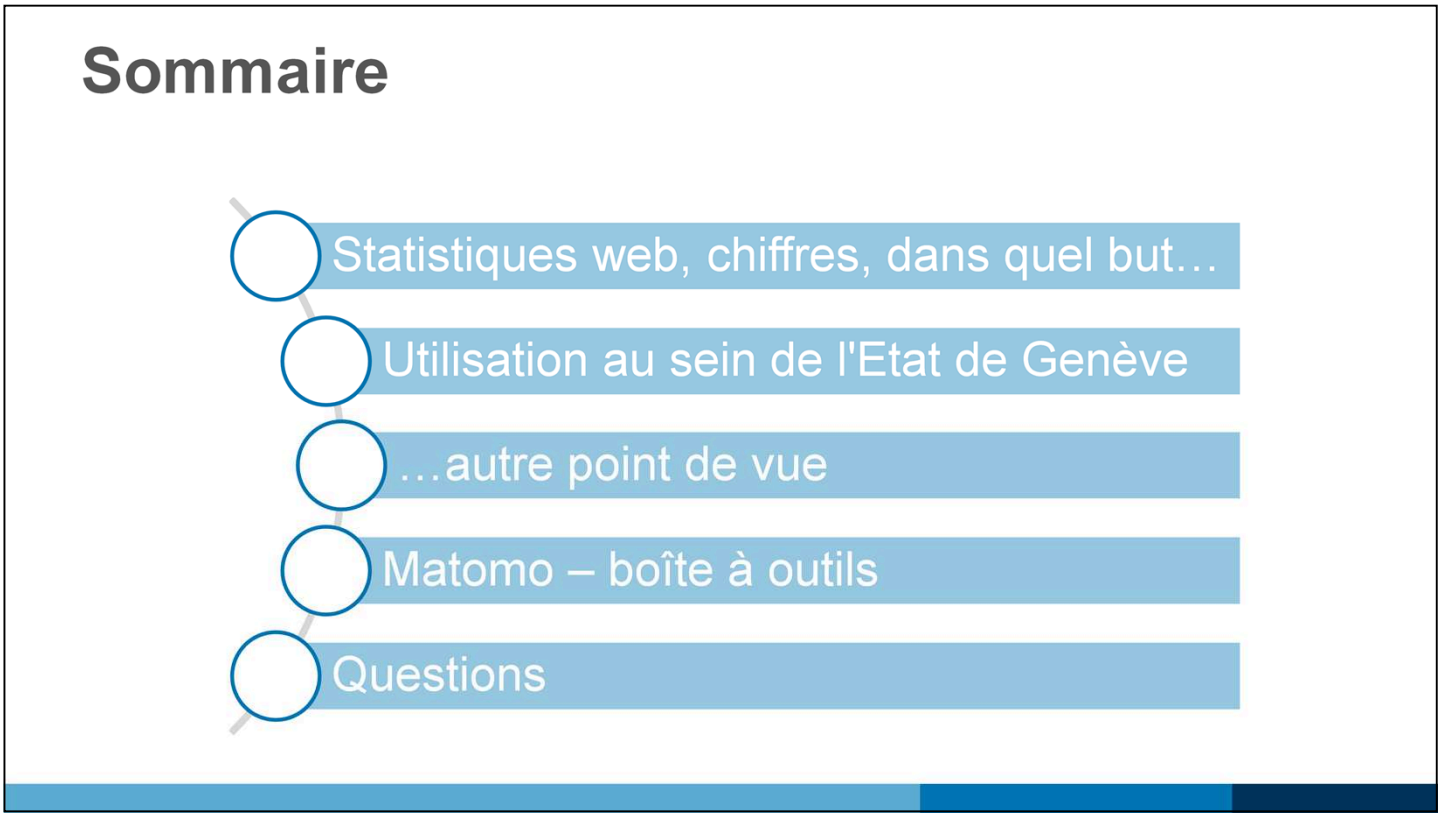
Vous avez dit Matomo ?

REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Vous avez dit Matomo…. ?

Mes chers collègues, mais qu'est-ce que Matomo… une idée… ?

Eh bien, aujourd'hui, je vais vous parler d'analyse d'audience et de statistiques !



Pour cela je vous propose le chemin suivant :

1) Simplement un focus sur ce que nous entendons par statistique web
2) Ensuite vous parler de l'utilisation que nous en faisons à l'Etat de Genève
3) Vous proposer un autre point de vue sur ces outils
4) Finalement vous parler de Matomo en vous donnant 2-3 exemples concrets.

Statistiques web, chiffres, dans quel but…

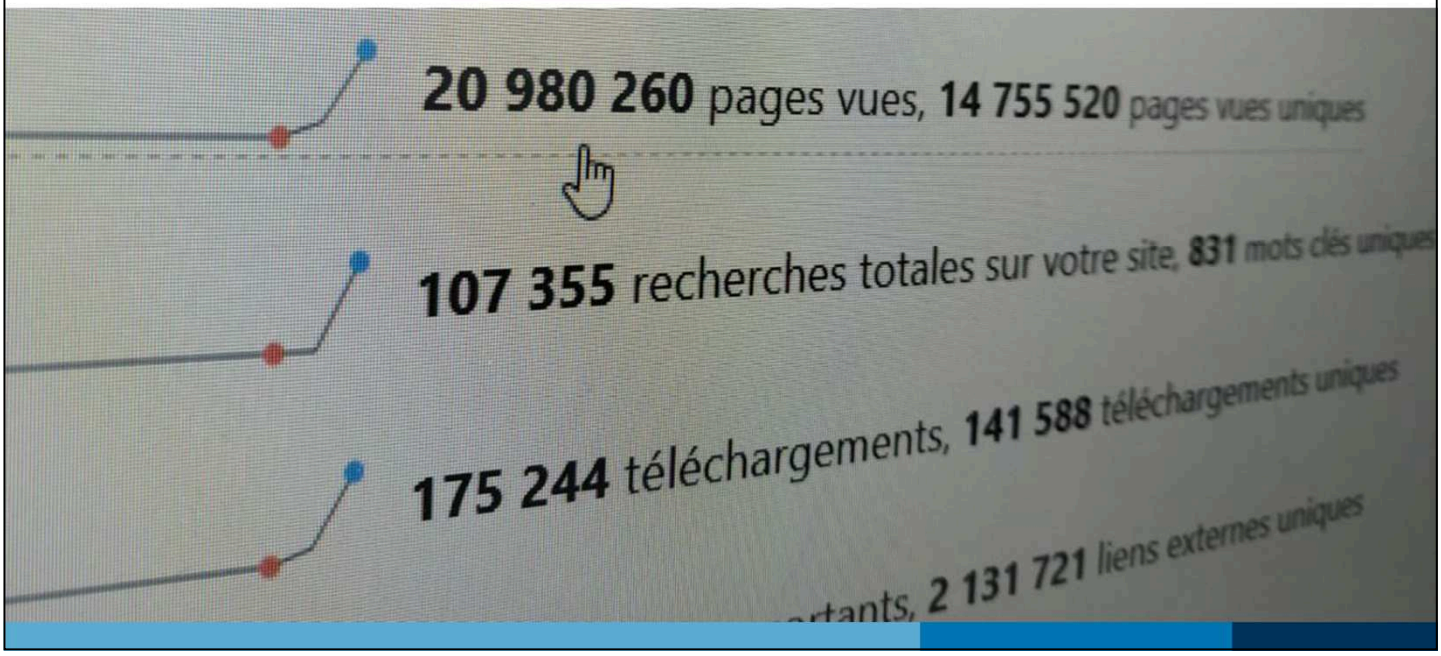
Lorsque l'on parle de statistiques, on imagine volontiers ce genre d'illustrations….avec des chiffres et des graphs…

Dans le monde du digital, des outils existent pour mesurer la popularité et l'audience des sites internet.

Vous avez très certainement déjà entendu parler ou utilisé Google Analytics, qui permet d'avoir des mesures très précises du comportement des utilisateur d'un site web. => donner des exemples

Ceci est effectivement devenu une partie de leur fonds de commerce, Google analyse nos données et nous profile avec une intelligence artificielle pour mieux nous servir! ;)

Utilisation au sein de l'Etat de Genève



Au sein de l'Administration cantonale, nous utilisons souvent ces outils dans un même but de communication…. celui de la valorisation de notre contenu.

Pour de la com interne (ex. auprès des magistrats, autorités) / externe (population, conférences de presse)

Ainsi, c'est la course aux "likes", au nombre de pages vues, nombre de visiteurs

L'idée étant pour chacun de mesurer l'importance et la popularité de son contenu et de donner un coup de projecteur sur nos services.

Par exemple, je pourrais vous parler des 20 Mio de pages vues sur GE.CH en 2018

Ou je pourrais aussi vous parler du regain d'intérêt de la population genevoise pour les livrets d'information expliquant comment demander un délai pour rendre sa déclaration d'impôt à l'AFC en fin de période fiscale

= > on voit clairement un pic le 31 mars.

Tout ça… c'est fantastique, mais savez-vous que ces mêmes outils pourraient vous permettre d'améliorer la performance de votre site? Savez-vous au nous pourrions faire un peu comme Google et améliorer la performance de notre service, mais en respectant la sphère privée de nos usagers ?

Quand je parle de performance, je ne parle pas de vitesse ou prouesse technique… mais bien d'améliorer notre habilité à fournir la bonne information, à la bonne personne au bon moment et d'améliorer l'organisation de l'information de ge.ch pour la rendre encore plus accessible.

Pour atteindre cette cible, il est important d'analyser et de comprendre le parcours de l'usager pour "consommer" l'information.

Afin d'illustrer l'importance du parcours de l'usager, j'aimerai partager avec vous une expérience personnelle que j'ai pu vivre lors d'un voyage au Japon et vous

parler des jardins zen.

…autre point de vue

Pavillon d'or (Kinkaku-ji) et son jardin Zen.

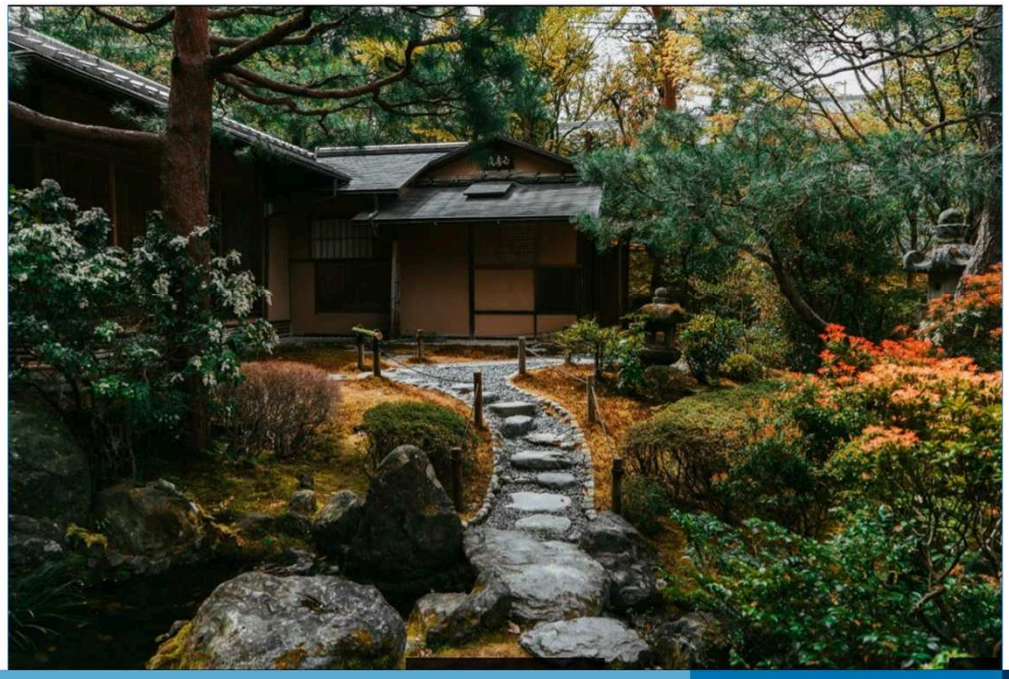
Ce qui est intéressant dans l'art ancestral du jardin japonais, c'est l'attention particulière des paysagistes pour capter l'intérêt du promeneur, ainsi rien n'est laissé au hasard dans un jardin.

Les mêmes éléments structurants sont souvent présents… comme l'eau, le sable, un temple ou un pavillon à thé.

Le jardin est construit comme une succession de plans qui apparaissent et disparaissent pour sublimer la nature et construire le parcours du promeneur.

@Photo by Roberto Lopez

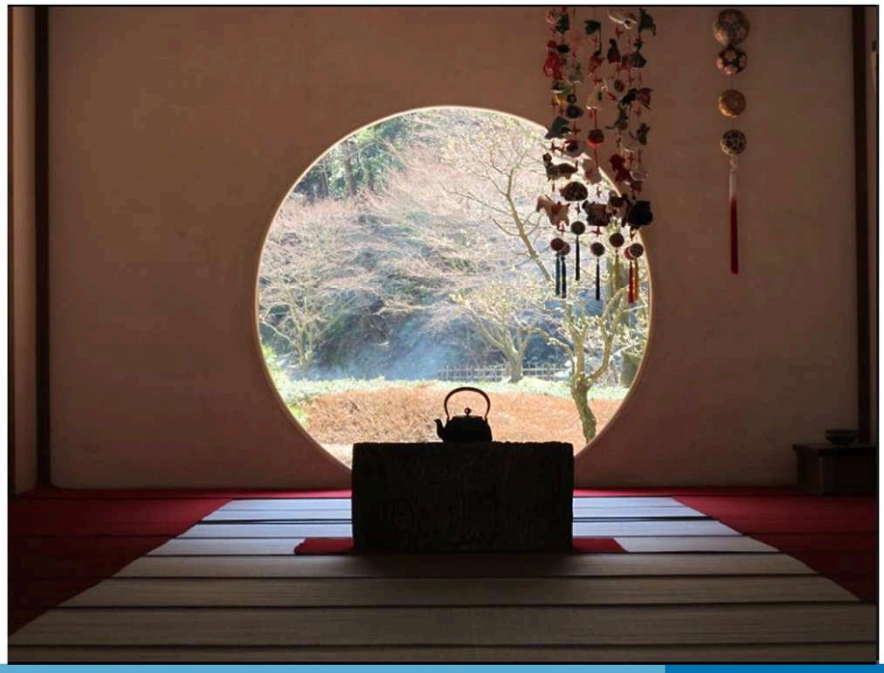
…autre point de vue



Les chemins sont des éléments importants de la construction d'un jardin Zen, ainsi selon l'intérêt et la volonté du paysagiste, nous pouvons être invités à marcher rapidement sur de petites pierres pour passer notre chemin ou… par opposition… nous arrêter sur de grandes dalles plates et stables, invitant tout promeneur à regarder autour de lui.

@Photo by Fezbot2000on Unsplash

…autre point de vue



…ainsi au détour d'un chemin, on peut tomber sur ce type de tableau.

Pour revenir à GE.CH et à l'analyse du parcours de nos internautes… eh bien c'est la même chose imaginez que GE.ch est un jardin et vous en êtes le paysagiste.

Nous sommes en train de mettre en place un outil qui vous permettra d'analyser, de comprendre le parcours de nos usagers.

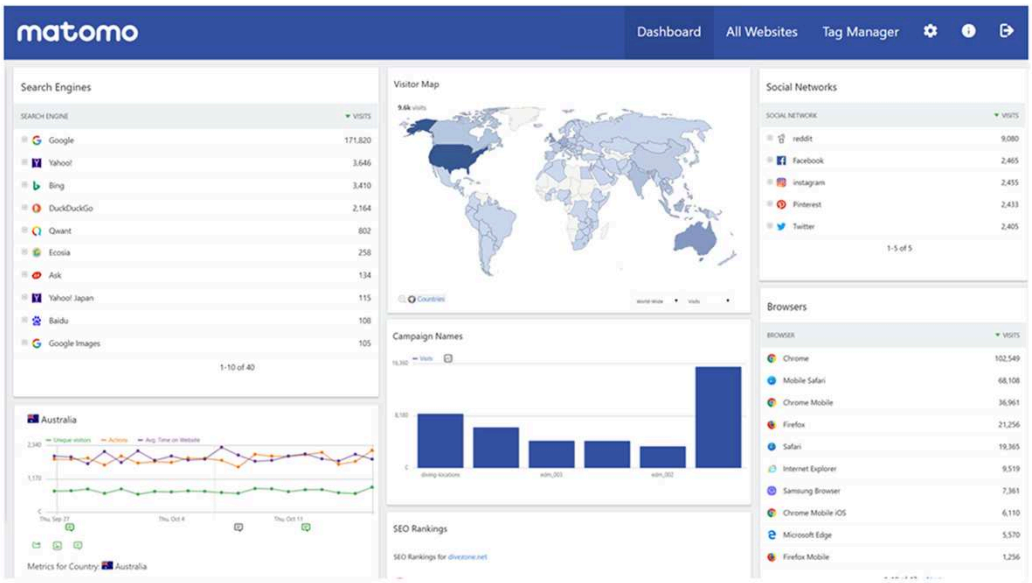
L'outil n'est pas celui de Google, car nous avons à cœurs de préserver la sécurité des données de nos internautes. Les données seront donc hébergées sur les infrastructures de l'Etat.

Cet outil est MATOMO :

Je vais vous illustrer brièvement 3 fonctionnalités :

@Photo by Roberto Lopez

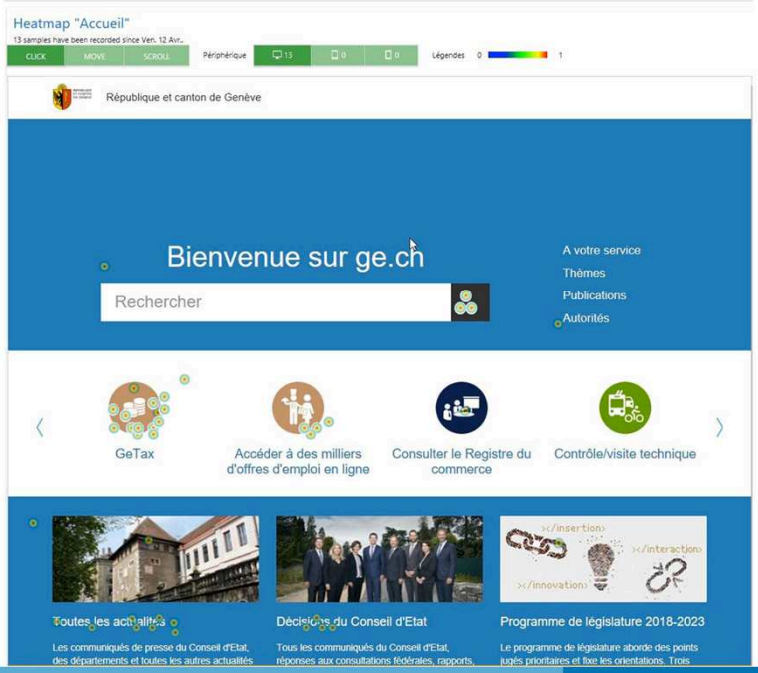
Matomo – ge.ch



MATOMO pourra vous aider par ex. à consulter les indicateurs usuels, avec un tableau de bord complet (nombre de visiteurs, nb de pages vues, provenance)

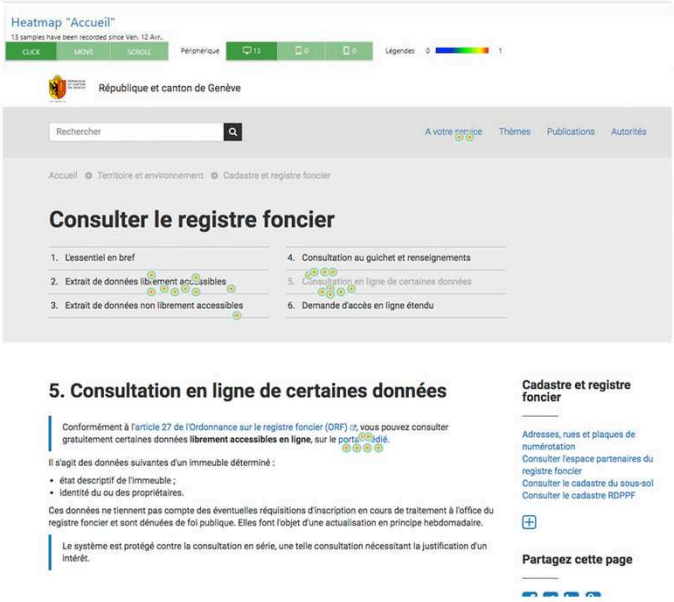
mais aussi :

Matomo – carte de chaleur



La carte de chaleur indique les zones cliquées par les utilisateurs, on voit ici par exemple le succès de Getax au mois de mars sur notre page d'accueil.

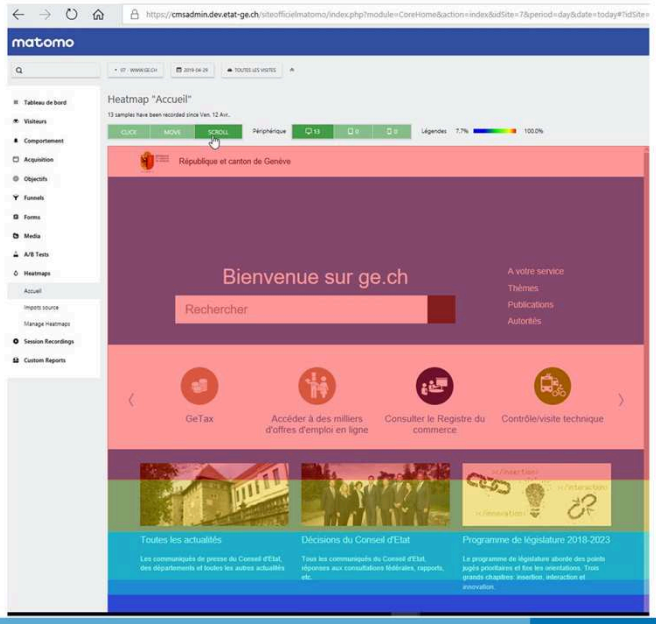
Matomo – carte de chaleur



Autre exemple de la carte de chaleur sur un livret décrivant la procédure pour consulter le registre foncier.

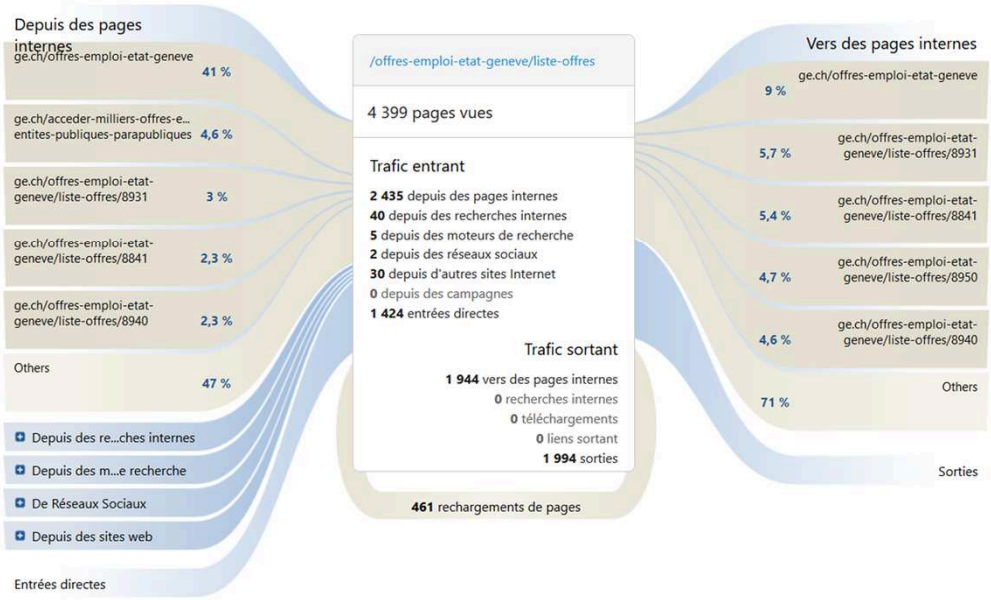
Nous voyons ici clairement que l'usager navigue principalement entre 2 feuillets (extrait de données librement accessibles, et consulter les données en ligne) laissant complètement de côté les 4 autres feuillets.

Matomo – carte de chaleur



Carte de chaleur indique les zones vues par l'utilisateur en rouge, 100% des visiteurs on vu cette information.

Matomo – transitions



Outil "transitions" permet sur une page donnée de voir d'où vient le trafic et où il va.

Très parlant par ex. pour une offre d'emploi, nous pouvons observer si les personnes on trouvé les offres sur les réseaux sociaux ou via ge.ch.

Voir aussi s'il elles ont déclenché le formulaire de postulation en ligne…

J'espère que ce modeste éclairage vous à plu et qu'il vous sera utile pour construire ge.ch.

J'espère vous avoir donné envie d'aller plus loin et d'utiliser peut-être autrement ces outils d'Analytics.

Je vous remercie pour votre attention et votre écoute.

Merci de votre attention !

Roberto Lopez

Roberto.lopez@etat.ge.ch

022 388 06 67

REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE