



Foire aux questions sur l'App Hospice général (App Hg)

1. A qui s'adresse l'App Hg ?

L'App s'adresse à toutes les personnes suivies par notre institution.

2. Puis-je utiliser l'App Hg sans accès à internet ?

Non, une connexion internet est nécessaire pour utiliser l'App.

3. Est-ce que l'utilisation de l'App Hg est gratuite ?

L'utilisation de l'App est gratuite. Il se peut toutefois que des frais soient occasionnés par l'utilisation d'internet à l'occasion en particulier de l'envoi et réception des données entre l'App et l'Hg.

4. Comment télécharger l'App Hg ?

L'App est disponible sur les stores Apple (App Store) et Google (Play Store).

Elle fonctionne avec les systèmes d'exploitation iOS et Android dès les versions suivantes :

- Android à partir de la version 7.0.
- iOS à partir de la version iOS 15.1.

5. Comment me connecter à l'App Hg ?

Pour vous connecter à l'App, vous devez auparavant avoir un compte « e-démarches vérifié » mis gratuitement à la disposition de la population genevoise par la République et canton de Genève. C'est votre identifiant et votre mot de passe e-démarches qui vous permettront de vous connecter à l'App.

Etapas pour vous connecter à l'App Hg :

Etape 1 : Créer un compte e-démarches vérifié : <https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches>.

Etape 2 : Télécharger l'App Hospice général depuis le store Apple ou Google en fonction du type de votre Smartphone.

Etape 3 : Ouvrir l'App Hospice général.

Etape 4 : Saisir l'identifiant et le mot de passe de votre compte e-démarches pour vous connecter.

Etape 5 : Saisir le code que vous avez reçu sur votre téléphone (SMS ou message vocal).

Etape 6 : La page d'accueil de l'App s'affiche.

6. Je n'ai pas de compte e-démarches vérifié. Puis-je accéder néanmoins à l'App Hg ?

Non, vous devez créer un compte e-démarches vérifié pour vous identifier à l'App.



7. J'ai déjà un compte e-démarches vérifié, dois-je créer un nouveau compte pour l'App Hg ?

Non, votre compte e-démarches vérifié permet l'accès à l'App si vous avez un dossier ouvert à l'Hospice général.

8. Est-ce que tous les membres de ma famille peuvent utiliser l'App Hg ?

La personne référente du dossier, le conjoint et/ou le concubin peuvent utiliser l'App. Les enfants du groupe familial n'ont pas accès à l'App.

9. Est-ce que l'App Hg peut être installée sur plusieurs Smartphones ?

Oui.

10. J'ai oublié mon nom d'utilisateur. Que dois-je faire ?

Vous devez vous adresser au support e-démarches. Vous trouverez toutes les informations sur :

<https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches/j-ai-besoin-aide>

Pour toutes vos questions, vous pouvez joindre le support e-démarches du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00 : Tél. +41 (0)840 235 235 (prix d'un appel local) ou par e-mail : e-demarches@etat.ge.ch

11. J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire ?

Vous pouvez vous rendre sur le site : https://ge.ch/ginapartners_public/resetpwd2/start

En saisissant votre adresse e-mail, vous recevrez un mail qui vous permettra de réactualiser votre mot de passe.

12. Je n'arrive plus à me connecter et le message « Echec de l'authentification » apparaît. Que puis-je faire ?

Vous devez vous adresser au support e-démarches : <https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches/j-ai-besoin-aide>

13. Que puis-je faire avec l'App Hg ?

Avec l'App Hg, vous pouvez, pour toutes les personnes de votre dossier :

- Recevoir les décomptes des prestations financières qui vous sont versées.
- Demander un document à l'Hospice général (attestation d'aide financière, attestation fiscale, attestation de prise en charge des frais dentaires, attestation de logement, etc.).
- Numériser ou envoyer un document PDF à l'Hospice général.



- Consulter l'historique des documents envoyés et reçus.
- Consulter les coordonnées du lieu où vous êtes suivi-e par l'Hospice général (adresse, téléphone, e-mail, horaires) et des personnes référentes de votre dossier.
- Contacter par mail ou par téléphone l'Hospice général et les personnes référentes de votre dossier.

14.Est-ce que je peux visualiser les documents des autres membres du dossier familial Hospice général ?

Oui, vous pouvez visualiser les documents reçus et envoyés de votre dossier familial. Si vous changez de dossier, vous pourrez toujours visualiser les documents qui ont été envoyés/reçus sur votre ancien dossier.

15.J'ai un écran noir lors de la numérisation ou une caméra barrée. Que dois-je faire ?

La permission d'utiliser l'appareil photo doit être accordée.

Sur Android :

- Allez sur les paramètres de votre téléphone.
- Accédez à « Applications ».
- Choisissez l'application « Hospice général ».
- Ouvrez l'option « Autorisations ».
- Autorisez l'application à utiliser l'appareil photo.

Sur iOS :

- Allez sur les paramètres de votre téléphone.
- Accédez à « Applications ».
- Choisissez l'application « Hospice général ».
- Activez l'appareil photo.

16.La prise de photo (SCAN) ne se déclenche pas. Que dois-je faire ?

- Posez les pages de votre document à plat sur fond sombre et assurez-vous d'avoir une bonne luminosité.
- Positionnez votre téléphone au-dessus de la page (parallèlement au document).
- Suivez les instructions sur votre écran. Les quatre coins du document doivent être bien visibles sur l'écran. S'il s'agit d'une page A4, assurez-vous d'avoir au moins une distance de 40cm entre la page et votre téléphone.
- Lorsque toutes les conditions sont remplies pour que la numérisation soit optimale, le scan du document se fait automatiquement sans que vous deviez appuyer sur un bouton.



17. Puis-je importer un fichier PDF dans l'App Hg ?

Oui, vous pouvez importer un fichier PDF depuis votre Smartphone et l'envoyer depuis l'App.

18. Comment contrôler si mes documents transmis sont bien arrivés à l'Hospice général ?

Vous recevez un statut « En traitement » dès que le document est arrivé à l'Hospice général. Une fois traité par vos référents, le document passera en statut « Traité ».

19. J'ai un document avec le statut « Refusé ». Qu'est-ce que cela signifie ?

Un document avec un statut « Refusé » signifie qu'il n'a pas été accepté par l'Hospice général. Un commentaire sera joint par votre référent pour vous expliquer la raison du refus.

Voici quelques raisons :

- Le document ne peut pas être pris en charge par l'Hospice général.
- Une ou plusieurs pages de votre document sont floues, illisibles ou mal cadrées.
- Une page de votre document est manquante.

En cas de doutes concernant la non-prise en charge du document, merci de contacter les référents de votre dossier à l'Hospice général.



Frequently asked questions about the Hospice général App (Hg App)

1. Who is the Hg App intended for?

The App is intended for all those supported by our institution.

2. Can I use the Hg App without internet access?

No, you need an internet connection to use the App.

3. Is the Hg App free to use?

The App is free to use. However, it is possible that internet usage costs may be incurred, particularly during the exchange of data between the App and the Hg.

4. How do I download the Hg App?

The App is available from the Apple (App Store) and Google (Play Store) stores.

It works with the iOS and Android operating systems from the following versions onward:

- Android from version 7.0 onward.
- iOS from version iOS 15.1 onward.

5. How do I log in to the Hg App?

To log in to the App, you must first have a “verified e-démarches” account, provided free of charge to the Geneva population by the Republic and Canton of Geneva. You can use your e-démarches login and password to log in to the App.

Steps for logging in to the Hg App:

Step 1: Create a verified e-démarches account here: <https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches>.

Step 2: Download the Hospice général App from the Apple or Google store, depending on the type of smartphone you have.

Step 3: Open the Hospice général App.

Step 4: Enter the login and password of your verified e-démarches account to log in.

Step 5: Enter the code you receive on your phone (SMS or voice message).

Step 6: The App's homepage appears.

6. I don't have a verified e-démarches account. Can I still access the Hg App?

No, you must create a verified e-démarches account to identify yourself to the App.



7. I already have a verified e-démarches account, do I need to create a new account for the Hg App?

No, your verified e-démarches account allows you to access the App if you have an open file at the Hospice général.

8. Can all my family members use the Hg App?

The contact person for the file, his/her spouse and/or common-law spouse can use the App. Children in the family unit do not have access to the App.

9. Can the Hg App be installed on several smartphones?

Yes.

10. I have forgotten my username. What should I do?

You need to speak to e-démarches support. You will find all the information you need here:

<https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches/j-ai-besoin-aide>

You can contact e-démarches support for any questions Monday through Friday from 7:00 a.m. to 6:00 p.m.: Tel. +41 (0)840 235 235 (cost of a local call) or by email: e-demarches@etat.ge.ch

11. I have forgotten my password. What should I do?

You can go to the site: https://ge.ch/ginapartners_public/resetpwd2/start

Enter your email address to receive an email that will allow you to update your password.

12. I can no longer log in and the message “Authentication failure” appears. What can I do?

You should speak to e-démarches support: <https://www.ge.ch/inscrire-aux-e-demarches/j-ai-besoin-aide>

13. What can I do with the Hg App?

The Hg App allows you to do the following for all those in your file:

- Receive a breakdown of the financial benefits paid to you.
- Request a document from the Hospice général (certificate of financial support, tax certificate, dental expenses cover guarantee, housing certificate, etc.).
- Scan or send a PDF document to the Hospice général.
- View the history of documents sent and received.



- View the details of the place where you are being supported by the Hospice général (address, telephone number, email and opening hours) and the contact persons for your file.
- Contact the Hospice général and the contact persons for your file by email or telephone.

14.Can I view the documents of other members of the Hospice général family file?

Yes, you can view received and sent documents that form part of your family file.

If your file changes, you will still be able to view the documents sent/received on your old file.

15.I get a black screen or a crossed-out camera when scanning. What should I do?

You have to give permission to use the camera.

On Android:

- Go to your mobile phone settings.
- Go to “Applications”.
- Choose the “Hospice général” application.
- Open the “Authorisations” option.
- Authorise the application to use the camera.

On iOS:

- Go to your mobile phone settings.
- Go to “Applications”.
- Choose the “Hospice général” application.
- Activate the camera.

16.The image capture (SCAN) function does not activate. What should I do?

- Place the pages of your document flat on a dark background and ensure that there is sufficient light.
- Position your mobile phone above the page (parallel to the document).
- Follow the instructions on your screen. The four corners of the document must be visible on the screen. If it is an A4 page, ensure that there is a distance of at least 40 cm between the page and your mobile phone.
- When all conditions for optimal scanning are met, the document will scan automatically without you needing to press a button.

17.Can I import a PDF file into the Hg App?

Yes, you can import a PDF file from your smartphone and send it from the App.



18. How can I check if my sent documents have arrived safely at the Hospice général?

You will receive a “Processing” status update as soon as the document arrives at the Hospice général. Once processed by your contact persons, the document’s status will change to “Processed”.

19. I have a document with “Refused” status. What does that mean?

A document with “Refused” status means that it has not been accepted by the Hospice général. Your contact person will attach a comment to explain the reason for refusal.

Reasons for refusal include:

- The Hospice général cannot deal with the document.
- One or more pages of your document are blurred, illegible or not properly centred.
- A page of your document is missing.

In the event of doubts about your document not being dealt with, please get in touch with the contact people for your file at the Hospice général.