Rapport
Analyse préliminaire

Fracture numérique en Ville de Genève

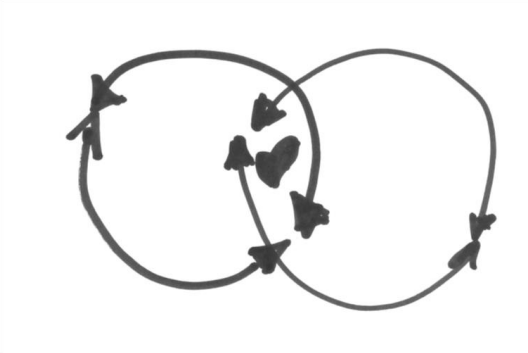
Mise en place d'une démarche de
co-construction citoyenne et professionnelle

Département de la Culture et de la Transition Numérique (DCTN)

Lucas Duquesnoy (UNIGE) et Lovena Appasami (DCTN)

Synthèse exécutive

Le présent rapport, a pour objectif d'apporter une analyse préliminaire sur la fracture numérique à Genève. Il contribue à une compréhension commune de la problématique, et à nourrir les futurs ateliers prévus avec l'administration, les acteurs et actrices de terrain et les populations concernées.



Cette analyse a été élaborée sur la base des données recueillies par des acteurs concernés, sur la base de la littérature des experts, ainsi que d'une consultation citoyenne en ligne et une table ronde au mois de novembre 2021. Il convient cependant de mentionner qu'il ne s'agit ici que **d'une analyse préliminaire avec ses limites** en termes de temps et de ressources.

Il a permis de faire ressortir deux premiers éléments importants. Tout d'abord, que tous les publics peuvent être concernés par la précarité numérique, et ce en raison de différents facteurs : situation de migration, niveau de formation, et de revenu, catégorie professionnelle, absence d'ordinateur personnel, manque d'accompagnement au numérique, difficulté inhérente avec l'administratif, âge avancé etc. Deuxièmement, que cette problématique n'est pas inconnue et qu'il existe déjà de nombreuses initiatives à Genève pour tenter d'y pallier, tant par les collectivités publiques que par la société civile.

Face à ces deux constats, l'administration publique consciente de sa numérisation de plus en plus importante, doit se saisir de ces enjeux et mettre en place des politiques publiques adaptées. La Ville de Genève s'inscrit dans cette démarche avec sa politique de transition numérique, en souhaitant continuer à faire dialoguer des solutions de terrain avec des projets de recherche et des plans d'action ciblés.

Dans ce sens, nous proposons de mettre en face de manière synthétique les problèmes et les solutions déjà en cours ou proposées par les internautes de plateforme participative en ligne et les personnes présentes à la table ronde du 10 novembre 2021. Une recherche plus soutenue est cela-dit souhaitée pour approfondir cette analyse préliminaire limitée. Il sera donc crucial d'impliquer de manière plus conséquente les acteurs et actrices de terrains ainsi que les bénéficiaires dès 2022, en vue de concevoir une intervention concertée et coordonnée qui puisse dans les trois prochaines années répondre aux besoins d'inclusion de ceux et celles qui subissent négativement la transition numérique à Genève.

Problèmes	Solutions
Manque de données en VdG et Suisse pour guider l'action publique et le design des applications/prestation en ligne. **VdG=Ville de Genève*	Partir du besoin bénéficiaire: Recherche-action, analyse de besoins rapide Méthodologie participative – co-design

Problèmes	Solutions
Manque de coordination VdG – actions en silo	Réseau «Université populaire du Numérique» Titre à revoir. Lieu pas forcément nécessaire ? Collaboration entre associations et les autorités publiques Conceptualisation et mise en œuvre d'actions communes
Manque de coordination Ville-Canton-Confédération. Le manque de centralisation des démarches entre le Canton et les communes, avec des plateformes différenciées	Une stratégie au niveau fédéral serait nécessaire (comme pour illettrisme) Feuille de route Canton-Ville pour l'ANS Coordination Analystes métiers canton-ville 1 seule entrée utilisateur pour démarches qui nécessitent interventions du canton et de la ville.
Liste OSEO des démarches administratives qui ne sont pas faisable sur smartphone (ex. GIAP)	Smartphone mieux pour accès à info et moins pour la télé-procédure. Formulaires et prestations en ligne adaptés aux smartphones pour dépôt dossier? Maintenir les guichets et lignes téléphoniques
Manque d'évaluation de l'impact des solutions mises en place pour amélioration	Développer une communauté de bonnes pratiques au sein du réseau (outils d'évaluation de projets) en coordination avec communauté existantes (CRFBA, C9FBA) Rôle du médiateur et médiatrice numérique, personnes accompagnantes (qui?)
Manque de feedbacks lors des dépôts documents en ligne, formulaires longs et difficile à remplir	Générer des feedbacks et accusé de réception après dépôts documents en ligne, pour savoir si l'information soumise est reçue, correctes et acceptée.
Stigmatisation possible et non fréquentation des lieux à disposition. Donner accès au matériel n'est pas suffisant.	Mélanger les publics pour réduire la stigmatisation. Faciliter un espace associatif avec accompagnement et lien de confiance avec des bénévoles (médiation numérique). Plateforme participatif en ligne (quartier) qui informe des activités, emplois et permet interaction durant pandémie.
Approche peu attrayante d'apprendre les démarches administratives, coût cognitif trop élevé des formations selon niveau formation et vulnérabilité	Approche ludique en partant des envies et plaisir des personnes visées: apprendre le numérique sans le savoir Léman Bleu TV comme alternative de sensibilisation efficace Formation informelle/médiation numérique/assistance/accompagnement privilégiés Formation du personnel et des formateurs, formatrices, des bénévoles

Problèmes	Solutions
Besoins des personnes en situation de handicap d'accéder aux contenus en ligne plus facilement (flyers, vidéo, image, invitations etc.)	Check-list pour communicants et responsables de projets + adaptation normes handicap avec le langage épicène (bonnes pratiques Jura et Fribourg) Bonnes pratiques cantonales
Niveau de français bas pour les usagers-usagères allophones Les analphabètes et grand débutant-e-s en langue française exclus	Français facile à lire et à écrire (FALC), bonnes pratiques Fribourg et Canton GE. Traduction en plusieurs langues. Des outils numériques peuvent aider à l'apprentissage aussi sur smartphone (leur appareil de lien avec leurs pays).

Introduction

Le principal chiffre connu en Suisse concernant l'usage des outils numériques est le suivant : 93% des personnes vivant sur le territoire en 2019 ont accès à Internet[1]. Relativement vague, ce chiffre ne nous donne que peu d'information sur les réalités matérielles de l'utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) au sein de la population. Car si l'essentiel de la population possède un accès à Internet, cela ne signifie pas pour autant que chacun et chacune possède son propre ordinateur et sache s'en servir. Les études de grande ampleur sur l'utilisation des TIC manquent en Suisse, malgré les enquêtes Omnibus[2] menées par l'OFS qui restent somme toute très généralistes. Or, malgré ce manque d'informations, l'usage des TIC devient omniprésent, que ce soit dans les interactions du quotidien, au travail ou dans les relations de l'administration. Concernant l'administration, l'utilisation s'inscrit désormais dans le registre de l'obligatoire (Vatron-Steiner & Bickel, 2019), à tel point qu'on parle dans la littérature d'une « cyberadministration », et certains services ne sont plus accessibles qu'en ligne. Cet usage imposé nécessite une certaine maîtrise et des compétences que ne possèdent pas tous les administrés et administrées, et crée le risque de creuser le fossé entre utilisateurs et utilisatrices « capables » et personnes exclues, volontairement ou par manque de connaissances.

Souhaitant être force de proposition dans ce domaine, la Ville de Genève a organisé le 10 novembre 2021, en partenariat avec d'autres acteurs, une table ronde réunissant pour la première fois autour de la thématique de l'exclusion numérique des acteurs et actrices de l'action sociale et de la culture de la Ville de Genève. Se sont notamment retrouvées pour cette rencontre le Département de la Cohésion Sociale et de la Solidarité (DCSS), les bibliothèques municipales de la ville (BMU), l'Hospice Général, l'Université Ouvrière de Genève (UOG), l'Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO). Un expert et une experte sur le sujet, issues du monde académique, étaient également présentes pour apporter un éclairage sur les causes de cette fracture numérique ainsi que sur les pistes à explorer pour y remédier, avec une expérience des contextes suisses et français. Par ailleurs, l'OSEO et l'UOG ont toutes deux produits des rapports et sondages auprès de leurs bénéficiaires, rapports que nous prenons en compte dans ce rapport.

En parallèle à cette table ronde, une concertation citoyenne en ligne a été lancée par le Département de la Culture et de la Transition Numérique (DCTN). Cette concertation, disponible sur la plateforme Participer.ge.ch[3], s'est axée autour de deux volets. Un débat au sein duquel il était demandé aux citoyens et citoyennes de formuler des propositions pour réduire la fracture numérique à Genève, mais aussi une enquête qui s'intéressait aux outils numériques utilisés par les personnes répondantes ainsi que les problèmes rencontrés dans leurs démarches administratives en ligne et les solutions pouvant être envisagées pour y pallier.

---

[1] Culture, médias société de l'information, sport. OFS, 2019. https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport.html

[2] Enquête sur l'utilisation d'internet. OFS, 2019. https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2021.assetdetail.16424733.html

[3] Projet d'Université Populaire du Numérique – tissons un réseau de proximité en Ville de Genève, Ville de Genève, 2021. https://participer.ge.ch/processes/UniPopNum

Cette démarche de récolte de données en ligne présente malgré tout une limite par manque de temps et de ressources : limitée sur trois semaines et diffusée sur les réseaux sociaux et à travers les associations, uniquement 100 personnes ont participé, soit les personnes ayant accès à un ordinateur, un smartphone ou une tablette, et une connexion internet. Les personnes n'ayant pas ces outils à disposition, ne disposant pas des compétences nécessaires pour remplir un sondage en ligne, ou ne parlant pas le français seront consultées par des ateliers en présentiel en 2022.

Le présent rapport se propose d'établir un bref état des lieux de la fracture numérique à Genève avant de proposer une synthèse et une mise en discussion des données récoltées lors des deux démarches susmentionnées. Il fera également état des propositions ayant émergées ainsi que des initiatives d'ores et déjà annoncées par différentes structures lors de la table ronde susmentionnée.

Problématique

Fracture numérique

Les problématiques rencontrées par les usagers et usagères des services en ligne sont multiples, et sont principalement dues à la non-possession d'outils numériques ou à un manque de compétences dans leur utilisation.

Que l'on parle avec des chercheurs et des chercheuses ou des praticiens et des praticiennes, il semblerait que le terme « *fracture sociale* » aille de pair avec celui de « *fracture numérique* » (ou plus rarement « *fossé numérique* »). Ces deux expressions regroupent toutefois une large palette de situations qui méritent d'être distinguées entre elles. Si la fracture numérique est également un facteur d'exclusion, elle ne suppose pas nécessairement que les personnes concernées se trouvent dans une situation de précarité économique ou sociale.

Pierre Mazet distingue trois niveaux « d'inégalité numérique »[4] : les équipements et la connexion limitée, les usages diversifiés (peu administratif) et l'inégalité d'accès à l'accompagnement humain (apprentissage). Ces trois niveaux peuvent se croiser et se superposer. L'exemple le plus parlant de cette tension serait le cas des personnes âgées, qui tout en disposant de moyens potentiellement suffisants, se trouvent soit dans une situation de non-usage, soit dans une situation d'in-capabilité pratique. Contrairement à ce qui pourrait donc être une première intuition, la fracture numérique n'est pas seulement un « *défaut d'usage* » (Granjon, 2011 : 71), mais également une difficulté, voire une impossibilité, à faire usage des outils que l'on possède déjà. S'il n'est donc pas faux de présumer un lien entre précarité économique et précarité numérique, les chiffres de l'OFSP montrant bien que les

[4] L'inclusion numérique, de quoi parle-t-on ? Par Pierre Mazet. Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine, 2021. https://pqn-a.fr/linclusion-numerique-de-quoi-parle-t-on-par-pierre-mazet/

ménages les plus précaires sont parmi les moins nombreux à posséder un ordinateur[5], il n'est pas l'unique facteur à prendre en compte.

La question des compétences numériques ne saurait en effet être imputée au seul revenu, puisque l'on estime que seulement 46% de la population suisse dispose en 2019 de « compétences numériques plus étendues que les compétences de base »[6]. **54% de la population suisse n'est donc pas en mesure de réaliser les quatre types de compétence à la fois ci-dessous (bien que pouvant possiblement exercer l'une ou autre indépendamment)[7].**

1. Recherche d'informations : chercher des informations sous forme numérique, se les procurer, les enregistrer et les structurer.
2. Communication : établir des contacts, échanger des informations, collaborer en utilisant des outils numériques et participer à des réseaux ou à des communautés en ligne.
3. Résolution de problèmes : identifier les besoins et les ressources numériques nécessaires, choisir les outils numériques adaptés et résoudre des problèmes techniques.
4. Utiliser des logiciels pour établir et créer des contenus numériques : créer des contenus numériques (textes, vidéos, etc.), les traiter et les coder dans un langage de programmation.

La capacité à mobiliser ces quatre aspects de l'utilisation des TIC est essentielle pour être considéré comme un utilisateur ou une utilisatrice « avancée », avec des compétences étendues.

Les effets d'une dématérialisation croissante

Or, malgré l'existence de ces quelques chiffres intéressants qui prouvent l'existence d'un fossé bien réel entre utilisateurs et utilisatrices avancées et de base, voire non-utilisateurs et utilisatrices, il existe aujourd'hui des pans entiers de vie pour lesquels il n'est pas possible de se passer d'une connexion internet et de certaines compétences. Les activités professionnelles reposent aujourd'hui sur des dizaines d'algorithmes et de tâches automatisées, pour des soucis d'efficience, tandis que les documents au format papier disparaissent progressivement, pour des soucis d'écologie. L'administration n'échappe pas à cette dynamique et tend à se dématérialiser pour devenir plus rationnelle et plus efficiente (Hansen, Lundberg et al., 2018 : 67). Autrefois incarnée par la prégnance des guichets où circulait toute l'information, l'administration est aujourd'hui présente dans le foyer des administrés et administrées par l'intermédiaire de leur ordinateur.

---

[5] 90% des ménages suisses sont équipés d'au moins un ordinateur personnel en 2021, ce qui signifie donc qu'un ménage sur dix n'en possède pas. Il existe cependant de fortes disparités en fonction du revenu. Par exemple 44% des ménages percevant un revenu inférieur à 3000 francs ne possèdent pas du tout d'ordinateur, tandis que 99% des ménages ayant un revenu supérieur ou égal à 9000 francs en possèdent un. Équipement et dépenses TIC, OFS, 2019 https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/equipement-depenses-tic.html

[6] Indicateur de la législature : compétences numériques générales plus avancées, OFS, 2019, https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/monitoring-programme-legislature/tous-les-indicateurs/ligne-directrice-1-prosperite/competences-numeriques.html

[7] Le cadre de référence européen digcomp 2.1 a été utilisé pour déterminer ces compétences.

> *« Que ce soit pour s'informer de la procédure à suivre ou de l'état des dispositifs/services à disposition, pour trouver les informations nécessaires à la constitution de son dossier, pour remplir un formulaire de demande de prestation, pour postuler à un emploi ou un logement, ou encore pour prendre contact avec les agents des différents services ou organismes concernés,* ***l'usage des TIC est de plus en plus recommandé, en Suisse, voire imposé dans les pays plus « à la pointe » de la numérisation*** *, dans lesquels bon nombre de service et de prestations ne sont accessibles qu'en ligne. »* (Vatron-Steiner & Bickel, 2019 : 2)

Allant même au-delà de la simple recommandation, certains usages deviennent obligatoires (Ibid.), notamment pour suivre ses dossiers en cours, postuler pour des logements ou encore prendre contact avec certaines administrations.

Mazet (2017) souligne que ces usages contraints pèsent fortement sur les personnes choisissant volontairement de ne pas faire usage des TIC ou rencontrant d'importantes difficultés dans leur utilisation et note que ce processus de dématérialisation de l'administration produit de l'exclusion et des inégalités « *dans le rapport des individus à leurs droits* » (p. 46). Pour les personnes n'ayant donc pas une maîtrise suffisamment avancée des nouvelles technologies, **les coûts de la simplification des démarches administratives sont élevés et impliquent soit de déplacer aux guichets (si cela est encore possible) ou de solliciter l'aide de proches pour être accompagné** dans la mise en œuvre de ces démarches (p.47).

Pierre Mazet met cependant en garde contre une interprétation hâtive : les personnes rencontrant des problèmes avec la cyberadministration sont majoritairement des personnes rencontrant des problèmes avec l'administration, qu'il s'agisse d'un site internet ou d'un guichet.

Résultats du sondage en ligne et table ronde

Les données récoltées du 25 octobre au 19 novembre 2021 sur la plateforme de participation citoyenne du Canton de Genève viennent également corroborer une partie des constats précédemment mentionnés. 100 personnes ont répondu à la partie « enquête ». La majorité des personnes répondantes se situent dans la tranche 25-44 ans (54% d'entre elle/eux) tandis qu'une autre partie importante se situe dans la tranche 45-64 ans (30%). Les catégories 15-24 ans et 65-80 ans sont sous représentées, tandis qu'aucune personne répondante n'a plus de 80 ans. Les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à y répondre (59%) que les hommes. Concernant le lieu de résidence, la majorité des personnes se répartissent entre la Ville de Genève et les autres communes du Canton tandis qu'une petite partie réside en France voisine.

- Pour la majorité des personnes, de nombreuses tâches sont effectuées sur Internet, à savoir la gestion de leur tâches administratives (impôts), mais aussi de la recherche, de la gestion de profils sur les réseaux sociaux, des achats en ligne, etc.
- Seules deux personnes indiquent n'avoir aucune utilisation d'Internet (bien qu'elles disposent dans les deux cas d'abonnement internet chez elles), ce qui correspond plutôt bien aux chiffres obtenus à l'échelle nationale.
- Dix-sept personnes sur 100 disent ne jamais avoir recours aux sites de l'administration publique, tandis que la majorité disent les utiliser très souvent (à juste titre puisque l'administration invite la population à utiliser en premier ses services en ligne), non sans difficultés.
- **Lorsqu'il est demandé aux personnes sondées de citer les principaux problèmes rencontrés lors de leurs démarches en ligne, plusieurs problèmes importants sont évoqués** :

    - Le manque d'accessibilité dans une langue étrangère pour les personnes allophones
    - Le manque d'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles (mauvais contrastes, images non décrites, PDF et documents non-accessibles pour les synthèses vocales)
    - La difficulté pour trouver certaines informations sur les plateformes, avec des questions auxquelles les FAQ ne répondent pas toujours et sans possibilité d'avoir un contact (téléphone ou chat en temps réel) avec une personne de l'administration
    - Des difficultés pour créer des comptes usagers, ce qui inclue d'y remplir ses informations personnelles et de gérer un mot de passe
    - La longueur des formulaires à remplir
    - L'ergonomie générale des sites
    - Le manque de centralisation des démarches entre le Canton et les communes, avec des plateformes différenciées
    - L'inaccessibilité de certains sites pour les personnes retraitées vivant à l'étranger

À l'exception de la dernière problématique qui concerne uniquement des questions d'adresse IP et de connectivité à l'international, **ces problèmes viennent corroborer ceux mis en avant par les intervenants et intervenantes** ayant participé à la table ronde du 10 novembre 2021 (annexe 1) :

- Mme Céline Witschard, intervenante spécialisée sur **les questions d'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles**, confirme que la question de l'accessibilité des interfaces numériques est essentielle pour les personnes concernées, qui sont environ 375 000 en Suisse, un chiffre potentiellement sous-estimé. La majorité de ces personnes sont également des personnes âgées, et cumulent donc un déficit visuel ainsi qu'un manque de familiarité avec les TIC. La Ville et le Canton de Genève ont actualisé leur site internet pour qu'il soit plus accessible en ce sens. Mais des efforts restent nécessaires, notamment pour que tous les contenus en ligne puissent être lues par les synthèses vocales (ex. langage épicène accessible), que les images soient décrites, et que les textes restent à un niveau de français facile.

- M. Yakolé Johnson, de l'OSEO, met en avant les difficultés induites du jour au lendemain par la pandémie de COVID-19 pour des personnes qui doivent désormais créer des comptes personnels sur différentes plateformes, avec des identifiants à gérer, créer une boite mail pour assurer une correspondance, répondre à des offres d'emplois en ligne. Si ces tâches semblent simples, elles peuvent se révéler complexes lorsque des personnes y sont confrontées pour la première fois dans un contexte d'urgence, parfois sans ordinateur personnel à disposition.

Un usage important du smartphone pour l'UOG et l'OSEO

L'OSEO a par ailleurs montré dans un sondage qu'un grand nombre de personnes parmi ses bénéficiaires ne disposaient pas d'ordinateur, puisque 40% des adultes non francophones questionné.e.s n'en possèdent pas et que seulement 45% des jeunes en possèdent un[8]. **Le smartphone s'impose comme l'objet le plus commun,** bien qu'il soit difficile d'effectuer des tâches comme l'envoi de document avec ce dernier.

Partant de ce constat, l'Université Ouvrière de Genève a également mené un sondage, uniquement axé sur le smartphone. **Si toutes les personnes interrogées possédaient un smartphone, la capacité d'en utiliser toutes les fonctionnalités variait passablement en fonction des tâches.** Ainsi, si 100% des personnes sondées pouvaient communiquer via WhatsApp, seulement 48% étaient capables d'utiliser des applications administratives et seulement 32% savaient gérer leurs mots de passe. (Voir les résultats du sondage en annexe 2).

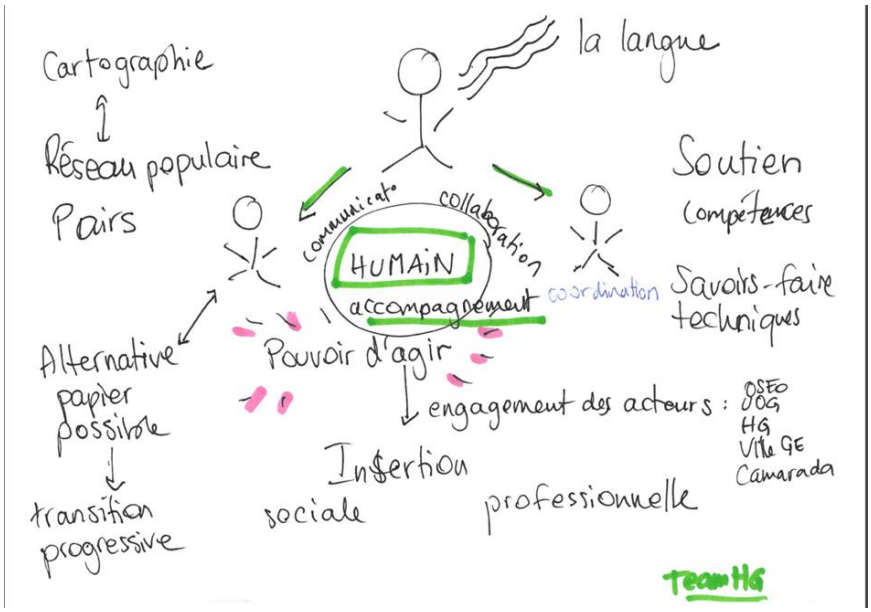
Des compétences numériques qui manquent chez les praticiens et praticiennes

Les usagers et usagères ne sont pas non plus les seules personnes se trouvant dans une situation inconfortable. Les employés et employées de l'administration se trouvent parfois démunies, et doivent développer de nouvelles compétences qui ne se trouvent pas initialement dans leur cahier des charges pour accompagner les bénéficiaires face à ces nouveaux défis. La question de la formation, essentielle pour plusieurs des institutions présentes à l'instar de l'OSEO ou de l'UOG, se pose également. Les enseignants et enseignantes ont dû se former dans l'urgence pour donner des cours en ligne, ce qui ne s'est pas fait sans difficulté. Ce public à priori bien formé révèle une troisième population concernée par la fracture numérique : des personnes travaillant déjà, étant à priori bien intégrées, et éprouvant, plus ou moins secrètement, des difficultés à utiliser les TIC.

[8] La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève : il faut agir, et vite ! OSEO, 2020. https://www.oseo-ge.ch/la-crise-du-covid-a-accentue-la-fracture-numerique-a-geneve-lurgence-est-la-il-faut-agir-et-vite/

Les solutions existantes

Face à ces constats, les organisations sur le terrain ne restent pas inactives et s'organisent, notamment au vu de la digitalisation forcée engendrée par la pandémie de COVID-19. Il ressort de la table ronde qu'un certain nombre d'initiatives non coordonnées entre acteurs et actrices du social et de la culture existent déjà.



L'OSEO et l'UOG

Après avoir réalisé un sondage[9] sur la question, l'OSEO a constaté que nombre de prestations n'étaient accessibles que sur Internet, et/ou n'étaient pas accessibles par smartphone. Il a entrepris d'en dresser une liste pour la mettre à disposition de ses bénéficiaires. L'OSEO, tout comme l'UOG, intègrent désormais les outils numériques dans les cours qu'ils proposent, pour familiariser au mieux leurs bénéficiaires.

Les BMU

Les bibliothèques municipales, à la fois actrices de proximité et actrices socio-culturelles, disposent d'espaces équipés d'ordinateurs accessibles gratuitement pour toutes et tous et offrent des actions de médiation culturelles dans le cadre desquelles elles mettent l'accent sur les questions liées au numérique et aux nouvelles technologies. Depuis le réaménagement du 4ème Cité de la bibliothèque de la Cité en 2015, un espace est réservé à de la formation sur la thématique. Cet espace permet de lutter contre l'exclusion numérique en offrant des accompagnements individualisés auprès de personnes ayant des questions de tout ordre. Cependant, les bibliothèques restent des lieux caractérisés par une certaine symbolique sociale élitiste et peinent à attirer certains publics ne se sentant pas suffisamment légitimes.

[9] La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève : il faut agir, et vite ! OSEO, 2020-. https://www.oseo-ge.ch/la-crise-du-covid-a-accentue-la-fracture-numerique-a-geneve-lurgence-est-la-il-faut-agir-et-vite/

L'Hospice général

L'Hospice général a pour sa part expérimenté dans certains centres d'action sociale (CAS) un accompagnement auprès des bénéficiaires concernant les services de la cyberadministration, avec des résultats très positifs. L'institution souligne cependant la nécessité de professionnaliser cette fonction de médiation numérique. L'Hospice général a également lancé un centre de numérisation en 2018, avec plusieurs canaux au sein desquels les bénéficiaires doivent déposer des documents, qu'il s'agisse des CAS ou des boîtes mail. La pandémie a fait bondir l'utilisation des e-mails contenant des documents à destination des CAS, et il important pour l'Hospice de maintenir un lien de confiance et de transparence entre les bénéficiaires et l'administration, notamment en fournissant des accusés de réception reproduisant de manière numérique des confirmations que l'on pourrait obtenir à un guichet. (Voir la recherche de Mme Eva Nada à ce sujet)[10].

Le DCSS

Le Service Social de la Ville de Genève a également assuré ce rôle de médiation numérique durant la pandémie, comme expliqué précédemment, en accompagnant des publics peu à l'aise avec le téléchargement du QR code de leur certificat COVID ou en aidant à la prise de rendez-vous pour des vaccins. Un manque de visibilité de l'information, et un besoin de renouveler les formes de participation citoyenne et l'engagement civique à l'échelle des quartiers a été identifié. Le service a donc cherché à maintenir une cohésion au sein des quartiers durant une période où le travail des associations sur le terrain était limité. Une démarche participative a été lancée en ligne pour Servette-Petit-Saconnex, composée de sessions online et d'ateliers, tandis que des plateformes similaires existaient déjà à Plainpalais et à St-Jean. Beaucoup de gens n'étant pas connus de l'administration y ont participé et ont été découverts grâce aux nouvelles technologies, permettant d'établir une nouvelle cartographie de la population. Nous pouvons également mentionner les efforts menés par Cité Séniors depuis des années pour accompagner les séniors dans la maîtrise des TIC.

Autres

Cette liste non-exhaustive de ce qui se fait d'ores et déjà à Genève montre que la problématique de la fracture numérique n'est pas un problème inconnu pour les acteurs et actrices du social et de la culture. Notons le travail de **l'Association Lire et Écrire**, qui a organisé en partenariat avec l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) les « e-inclusions days »[11] en 2020, ou encore « Simplement Mieux ! » qui propose des cours pour développer ses compétences numériques[12]. Notons également des initiatives pour encourager et évaluer l'accessibilité des plateformes web, à l'instar du guide de la communication numérique accessible du DFI[13] ou de la Web Accessibility Initiative[14]. Il s'agit cependant d'initiatives prises

---

[10] Le numérique dans les prestations sociales, quels impacts, Eva Nada, rapport de recherche, HETS, 2021, https://www.hesge.ch/hets/actualites/2021/numerique-les-prestations-sociales-quels-impacts

[11] E-Inclusion Days 2020. https://einclusion.digitaldialog.swiss/fr

[12] Simplement Mieux ! https://www.simplement-mieux.ch/index.cfm

[13] Communication numérique accessible, DFI, 2020. https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2.html

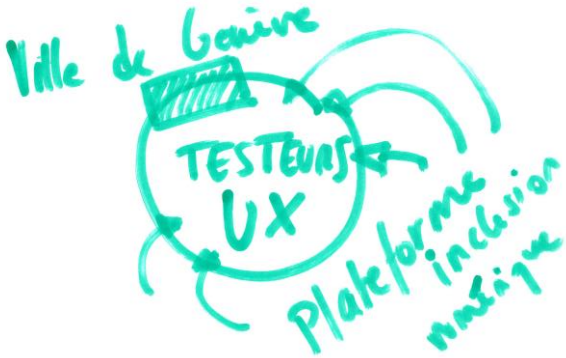
[14] Évaluer l'accessibilité Web, WAI, 2021. https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/fr

de manière indépendante par des acteurs et actrices qui ne s'étaient pas retrouvés auparavant autour d'une même table pour discuter ensemble des similitudes et des différences qu'ils observent dans les problématiques et les besoins de leurs bénéficiaires. Genève est une ville possédant un tissu associatif riche et dense, et les possibilités de coordination de l'action sont multiples.

Quelques perspectives pour l'inclusion numérique

Comme nous l'avons précédemment mentionné, il existe déjà au niveau genevois de nombreuses initiatives pour tenter de lutter contre la fracture numérique. Nous avons cherché à savoir comment ces initiatives et les politiques les encadrant pouvaient évoluer dans un futur proche.

Une plus grande participation des usagers et usagères



Par l'intermédiaire de la plateforme de participation citoyenne participer.ge.ch, il a été demandé aux participants et participantes ce que la mise en place d'une « université populaire du numérique » pourrait apporter aux problèmes rencontrés. Plusieurs pistes intéressantes peuvent être retenues des 100 réponses :

- **Un partage de vécu d'usagers et d'usagères, avec des groupes de soutien et d'échange**
- **Des cours à bas prix pour former à l'usage des plateformes numériques de l'administration**
- **Des permanences téléphoniques pour débloquer des situations**
- **Plus de collaboration entre les usagers et usagères et les créateurs et créatrices des plateformes, par le biais d'ateliers collaboratifs**
- **Une formation à destination des concepteurs et conceptrices sur l'importance de l'accessibilité des plateformes pour les personnes malvoyantes ou autistes (notamment en créant des interfaces visuellement apaisants)**

Les solutions ici retenues mettent principalement en avant deux choses : le maintien d'interactions *face-to-face* entre les personnes administrées et l'administration et la mise en place d'une plus grande collaboration entre les populations concernées et les personnes en charge de créer du contenu en ligne.

Ces deux grandes idées viennent rejoindre des propositions faites lors de la table ronde du 10 novembre 2021. Pierre Mazet a confirmé cet impensé de l'usager rencontrant des problématiques dans l'utilisation des TIC et **l'importance de l'intégration de cette**

population dans l'élaboration de la cyberadministration. Béatrice Vatron-Steiner, tout en partageant ce constat, a également mis l'accent sur l'importance du maintien du lien de confiance avec l'administration, en **maintenant des rencontres physiques entre personnes administrées et fonctionnaires**.

Une plus grande mise en réseau des acteurs et actrices

L'importance d'une plus grande collaboration et d'une plus grande mise en réseaux des acteurs et actrices concernées a également été mise en avant, avec des possibilités de partenariats. Les bibliothèques se sont par exemple proposé d'accueillir des publics en situation de précarité numérique dans les espaces dédiés de la bibliothèque de la Cité. D'autres pistes de collaboration, ponctuelles ou constantes, pourront encore être envisagées dans les suites du projet.

L'organisation de cette table ronde, ainsi que le lancement de la plateforme de participation en ligne, représentent de premières étapes dans un projet qui se déroulera jusqu'en 2024. Ces premières étapes ont permis de réunir pour une première fois, l'administration, les acteurs et actrices de terrain et quelques bénéficiaires. Les autres rencontres prévues permettront d'établir une meilleure cartographie des organisations actives et des actions entreprises et mèneront à la définition de priorités sur lesquelles les ressources multiples des acteurs et actrices de terrain pourront être mutualisées. Les objectifs à long et court terme peuvent être la pérennisation d'un réseau d'acteurs et d'actrices, ainsi que l'organisation de formations, de forums de participation citoyenne et de permanences numériques. Le projet de création d'une « Université Populaire du Numérique » - nom qui reste encore à confirmer - sur le modèle de l'UOG, pourrait soit prendre la forme d'une réelle structure de formation, soit d'une plateforme d'inclusion numérique, avec des ateliers, des rencontres rassemblant acteurs, actrices et bénéficiaires, ainsi que du soutien aux usagers et usagères

Développer la recherche

En complément de ces actions concrètes s'inscrivant dans les objectifs d'une politique publique du numérique, la Ville a la volonté de disposer de plus de données et d'informations sur la précarité numérique, notamment pour adapter son projet de transition numérique aux besoins du terrain. Pour ce faire, elle explore actuellement la possibilité de financer des études académiques plus approfondies, avec des méthodologies de terrain innovantes au plus proche des populations concernées. La possibilité de la recherche-action pourrait être envisagée.

Cette dernière permet de « *faciliter l'identification d'un problème ou l'émergence d'une question saillante et la résolution de ceux-ci par la mise en place de stratégies visant à l'amélioration d'une situation insatisfaisante pour chacun des participants* » (Catroux, 2002 : 8). **Elle repose sur trois étapes clés : l'identification d'un problème par la récolte de données, l'établissement d'un plan d'action reposant sur ces données et la mise en place de l'action. Les théories de la recherche-action insistent sur les allers retours permanents qui doivent être faits entre le terrain et l'action, pour pouvoir la réajuster au fur et à mesure des changements, voir des effets de l'action elle-même, qui impactent le terrain.** Il est également possible d'intégrer les acteurs et actrices identifiées lors de l'exercice de cartographie menée par la Ville au plan d'action d'une recherche-action académique, et de mutualiser les efforts des universitaires et des praticiens et praticiennes.

Une politique publique du numérique inclusive

La Ville de Genève est actuellement en train d'implémenter sa propre politique de transition numérique, s'inscrivant dans le cadre de la stratégie suisse numérique. Cette politique, inscrite dans le programme de législature 2020-2025 du Conseil Administratif, repose essentiellement autour de quatre axes :

1. Promouvoir et appliquer un numérique responsable, écologique et éthique en Ville de Genève

2. Développer le numérique au bénéfice de la justice sociale et de l'inclusion, en réduisant la fracture numérique et en favorisant la participation citoyenne

3. Stimuler le dynamisme économique local dans le domaine de l'innovation numérique et des industries créatives et culturelles.

4. Délivrer des solutions numériques simplifiées, transparentes et sécurisées pour faciliter l'accès aux prestations publiques

L'inclusion numérique est l'enjeu phare du deuxième axe de cette politique, avec une volonté affirmée de réduire les inégalités d'accès et d'utilisation des TIC dans un contexte d'expansion de la cyberadministration. Cette volonté passe par plusieurs objectifs. Tout d'abord, l'accès aux outils et équipements numériques pour l'ensemble de la population doit être amélioré. **L'administration municipale doit également accompagner et développer l'appropriation et l'usage de ces outils quel que soit l'âge, le sexe/orientation sexuelle, le milieu socio-culturel/socio-économique ou les limitations physiques, sensorielles ou psychiques.** Enfin, l'interaction et la participation citoyenne doivent être encouragées par des outils numériques adaptés, crées en adéquation avec les besoins des populations concernées.

Conclusion

Le présent rapport avait pour objectif de rendre compte des efforts existants et des volontés affichées pour lutter contre la fracture numérique, en les plaçant dans le contexte des informations dont nous disposons actuellement pour comprendre les modalités d'accès aux TIC en Suisse aujourd'hui. En reprenant les données issues d'une plateforme de participation citoyenne et de la retranscription d'une table ronde ayant rassemblé des acteurs et actrices locaux du social et de la culture, il avait pour objectif de les faire dialoguer avec la littérature scientifique et les projets de politique publique en cours. S'il s'agit d'une démarche préliminaire pour laquelle tout reste encore à construire, il permet cependant de faire ressortir deux premiers éléments importants. Tout d'abord, que tous les publics peuvent être concernés par la précarité numérique, et ce en raison de différents facteurs : âge avancé, situation de migration, manque de formation, absence d'ordinateur personnel. Deuxièmement, que cette problématique n'est pas inconnue et qu'il existe déjà de nombreuses initiatives à Genève pour tenter d'y pallier, tant par les collectivités publiques que par la société civile. Face à ces deux constats, l'administration publique, consciente de sa numérisation de plus en plus importante, doit se saisir de ces enjeux et mettre en place des politiques publiques adaptées. La Ville de Genève s'inscrit dans cette démarche avec sa politique de transition numérique, en souhaitant continuer à faire dialoguer des solutions de terrain avec des projets de recherche et des plans d'action ciblés.

Bibliographie

Articles scientifiques

Catroux, M. (2002). Introduction à la recherche-action : modalités d'une démarche théorique centrée sur la pratique. *Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialités*, 21 (3), 8-20.

Granjon, F. (2011). Fracture numérique. *Communications*, 88, 67-74.

Hansen, H-T., Lundberg, K., Syltevik, L. (2018). Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users Experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 69-70.

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, La revue française de service social, 261, 41-47.

Vatron-Steiner, B, Bickel, J-F, (2019), La cyberadministration et le travail social, REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 21 janvier 2019, https://www.reiso.org/document/3938

Rapport de recherche

Eva Nada (2021), Le numérique dans les prestations sociales, quels impacts, rapport de recherche, HETS, https://www.hesge.ch/hets/actualites/2021/numerique-les-prestations-sociales-quels-impacts

Sources statistiques

Culture, médias, société de l'information, sport. OFS, 2019. https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport.html

Enquête sur l'utilisation d'internet. OFS, 2019. https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2021.assetdetail.16424733.html

Indicateur de la législature : compétences numériques générales plus avancées, OFS, 2019, https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/monitoring-programme-legislature/tous-les-indicateurs/ligne-directrice-1-prosperite/competences-numeriques.html

Équipement et dépenses TIC, OFS, 2019 https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/equipement-depenses-tic.html

La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève : il faut agir, et vite ! OSEO, 2020-. https://www.oseo-ge.ch/la-crise-du-covid-a-accentue-la-fracture-numerique-a-geneve-lurgence-est-la-il-faut-agir-et-vite/

Annexe 1

Table Ronde – Université Populaire du Numérique – 10.11.2021 – SDG Solution Space

Intervenant-e-s : M. Sami Kanaan, M. Pablo Ferreiro, M. Grégoire Demolliens, Mme Véronique Pürro, Mme Olivia Lamourette, M. Pierre Mazet, Mme Béatrice Vatron-Steiner, M. Christian Lopez

Modérateur : M. Serge Michel

16h00. Allocution de M. Sami Kanaan, Conseiller Administratif en charge de la culture et de la transition numérique.

M. KANAAN souhaite la bienvenue à toutes les personnes présentes et se réjouit de la présence d'un public si nombreux. Cette table ronde concerne un thème encore parfois méconnu, la fracture numérique, même si toutes les personnes présentes dans la salle ce soir seront d'accord pour dire qu'il faut la réduire au maximum, s'agissant d'un des facteurs d'exclusion dans notre société aujourd'hui. Il est objectivement difficile de se passer du numérique, que ce soit dans des ses loisirs, mais aussi dans la vie administrative et économique. Certaines personnes vivent mieux que d'autres cette réalité incontournable, se sentent plus inspirées, motivées ou à l'aise, et la Ville doit accompagner les risques collectifs et individuels liés à cette réalité numérique, notamment sur les enjeux liés au respect de la vie privée et de la sécurité, mais aussi sur les enjeux liés au risque d'exclusion due à un malaise ou un manque de compétence. Par ailleurs, si l'on parlait déjà d'illettrisme pour les personnes ayant du mal à lire et à écrire, on parle désormais d'illectronisme pour les personnes en situation de rupture avec le numérique. Lorsque le conseiller administratif a repris la responsabilité du numérique en Ville, il a souhaité que soit définie au niveau institutionnel une politique de transition numérique, ce qui n'a pas manqué de susciter quelques réserves en interne. La transition numérique va bien au-delà de la simple réservation de salles sur internet et la Ville a formalisé quatre axes de politique publique allant dans ce sens : la promotion et l'application d'un numérique responsable, écologique et éthique ; le développement du numérique au bénéfice de la justice sociale et de l'inclusion en réduisant la fracture numérique et en favorisant la participation citoyenne ; la stimulation de l'innovation, du dynamisme économique et des industries créatives et culturelles ; la délivrance de prestations sécurisées et performantes pour faciliter l'accès aux prestations publique.

La fracture numérique est un enjeu de politique publique au même titre que d'autres politiques publiques menées en Ville. Comme dans d'autres domaines, les villes étant souvent les plus proches de la population, elles sont aussi souvent les plus motivées et les plus agiles pour mener une réflexion sur des enjeux qui nous concernent tous. Concrètement, lorsque l'on parle de fracture numérique, on parle aussi d'améliorer l'accessibilité, de développer les compétences et l'autonomie de toutes et tous dans ce domaine avec de la formation et de l'accompagnement, de permettre aux usagers et usagères de s'approprier les outils numérique quelques soient leur caractéristiques biographiques, de renforcer l'accès et le partage des savoirs par la numérisation du patrimoine et de renforcer et d'encourager la participation citoyenne par des outils numériques adaptés. Aujourd'hui, cette rencontre, qui sera suivie d'autres, permet de se saisir ensemble de cette question pour le contexte genevois. Nous savons que la Ville n'est par ailleurs pas la seule à se poser ces questions et qu'il faut pouvoir établir des diagnostics en se basant sur des expériences concrètes, ainsi que des mises en réseaux entre acteurs et actrices concernées. Ce projet s'inscrit aussi dans une volonté de co-création pour impliquer un maximum de personnes et d'entités. Face à l'idée de créer une université populaire du numérique, certains membres du Conseil Municipal se sont demandé s'il ne s'agissait pas de la création d'une énième institution. Pour le conseiller administratif, il s'agit avant tout de créer une mise en réseau de compétences, d'énergies et de ressources. Au-delà d'un constat diffus sur l'existence de cette fracture numérique, nous manquons de

données, et M. Kanaan salue le travail de l'OSEO et de l'UOG qui récolté des données concrètes à la suite de la pandémie. S'il faut encore voir sous quelle forme ces solutions se matérialiseront, la Ville a vraiment envie de travailler avec ses partenaires pour établir des diagnostics et proposer des solutions. Le défi est aujourd'hui réel, et concerne tous les publics, même des publics possédant déjà des outils numériques, à l'instar des smartphones.

16h10. Introduction précédant la table ronde par M. Michel

M. Michel explique que la table ronde a été répartie sur trois temps, avec tout d'abord une rapide présentation par deux experts issus du monde académique, puis une table ronde avec cinq institutions, avant un retour avec les deux experts.

16h13. Présentation par Mme Vatron Steiner et M. Mazet.

Mme Vatron Steiner entame cette présentation en rappelant que l'on manque de données sur la précarité numérique en Suisse. Les études de grande ampleur sont rares, malgré les enquêtes Omnibus de l'OFS qui nous informent sur les usages et les compétences numériques, tout en restant très généralistes et très descriptives. Il existe des enquêtes sur des publics ciblés, à l'instar de celle de Pro Senectute menée auprès des séniors ou de celle menée sur le passage à l'enseignement en ligne chez les étudiants et étudiantes. À une échelle plus réduite, on trouve le sondage de l'OSEO. Tout cela montre qu'il existe encore tout un sillon à creuser de la part des universitaires pour penser des études ciblées sur la précarité numérique et ses différentes dimensions, mais aussi pour penser cette précarité à différents niveaux, qu'ils soient administratifs, scolaire ou commerciaux. Un des chiffres souvent mis en avant au niveau suisse est le 93% d'internautes dans le pays. Bien que ce chiffre soit plutôt vague, il sert surtout au niveau politique pour justifier la mise en place inévitable de politiques face à tant d'utilisatrices et d'utilisateurs. Il faut cependant se questionner sur ce que ce chiffre ne dit pas au niveau matériel.

M. Mazet note qu'il est amusant de voir qu'en France, au lieu de parler du nombre de personnes connectées, on parle plutôt des 13 millions de personnes éloignées du numérique. Il existe aujourd'hui plus de chiffres et d'enquête, en parallèle du constat d'exclusion laissé par les politiques de dématérialisation. Les chiffres sont plutôt lacunaires en Suisse, et sont toujours sujet à interprétation. Sur ces 93% d'internautes, il faudrait savoir qui s'est connecté au moins une fois dans les trois derniers mois, alors que l'on sait qu'il y a forte variation dans les fréquences d'usage entre des personnes connectées en permanence et d'autres lisant seulement leurs mails. Il ne s'agit donc pas simplement de savoir qui est connecté ou non, mais d'avoir conscience des moments où nous sommes obligés d'être connectés. La crise sanitaire a permis de révéler, en tout cas en France, des situations où le smartphone passe devant l'ordinateur comme matériel de connexion premier, alors même qu'il ne permet pas de réaliser de nombreuses tâches. On parle ici de fracture numérique de premier niveau : on possède l'équipement, mais toutes les tâches devant être réalisées ne peuvent pas l'être avec ce seul équipement. Il faut également sortir de cette idée de *digital natives*, les jeunes n'étant pas toujours au clair avec les questions de traçabilité et l'usage de certains sites. En France, la question de la fracture numérique a été très fortement révélée par la question de la dématérialisation du service public. Cette dématérialisation a été faite très vite, très fortement et de manière obligatoire, avec des exigences de connectivité. Tous les documents, jusqu'aux prises de rendez-vous, sont passées d'un coup en ligne, en parallèle au retrait physique des administrations et à la fermeture de nombreux guichets. Ces changements ont eu pour effet d'exclure nombre d'usagers et usagères, et de leur retirer leurs droits. La dématérialisation est un processus technique qui ne devrait pas retirer des droits par principe, puisqu'elle ne suppose pas la suppression des canaux physiques pour les personnes moins à l'aise avec le numérique.

Mme Vatron-Steiner observe qu'en Suisse, il n'y a pas d'effet de jugement ou de réjouissance, et le rythme est beaucoup plus lent Alors que la France entre de plein pied dans le digital numérique, avec une priorité donnée au numérique par l'État, la Suisse, notamment du fait du

fédéralisme, avance de manière moins concertée. Par exemple, si le SECO a considérablement développé la dématérialisation des procédures d'accès et de transaction pour les services qu'il chapeaute (en particulier pour le chômage), un développement qui a encore été accéléré durant la crise sanitaire, d'autres administrations vont à un rythme beaucoup plus lent. Tout cela contribue à un manque de lisibilité et à une grande hétérogénéité des outils pour les utilisateurs et utilisatrices au niveau des cantons, alors même que cette politique de dématérialisation souhaite simplifier les procédures.

16h24. Témoignages de la part de bénéficiaires des prestations publiques en ligne.

Mme Céline Witschard, directrice et fondatrice de Vision Positive : Mme Witschard souhaite aujourd'hui mettre en avant son expertise en tant que personne déficiente visuelle, puisqu'elle bénéficie d'une double casquette d'entrepreneuse et de personne en situation de handicap. Spécialiste de la communication accessible, Mme Witschard rappelle que la question de l'accessibilité est extrêmement liée à la question du handicap. Aujourd'hui, les personnes en situation de handicap en Suisse représentent 20% de la population, tout type de handicap confondu. Parmi ces 20%, on trouve 4 à 5% de personnes déficientes visuelles, ce qui représente environ 375 000 personnes, un chiffre probablement sous-estimé. Parmi ces personnes, on trouve 96% de personnes en basse vision, ce qui signifie qu'elles possèdent encore une capacité visuelle. On estime que le nombre de personnes déficientes visuelles va tripler d'ici 2050, ce qui représenterait environ 12% de la population suisse d'ici là. Cette population est une population essentiellement âgée, puisque les personnes actives ne représentent que 1 à 1,5% des personnes en situation de handicap visuel en Suisse. Penser l'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles revient essentiellement à penser une accessibilité numérique pour les séniors. Mme Witschard relève également que même l'invitation reçue pour l'évènement d'aujourd'hui n'était pas inclusive pour les personnes ne disposant plus de capacités visuelles, malgré des efforts de lisibilité sur le texte.

M. Yakolé Johnson, conseiller en insertion et formateur à l'OSEO : L'OSEO reçoit surtout un public qui n'a pas eu le besoin ou l'habitude d'utiliser les outils numériques au quotidien, que ce soit dans un cadre privé ou professionnel. Ces personnes sont, du jour au lendemain, sommées de mobiliser tous ces outils et de créer des comptes sur des plateformes en ligne, sans que l'on vérifie si elles possèdent le matériel adéquat et un accès à internet. L'OSEO se rend compte que ces publics ne sont pas suffisamment autonomes face aux exigences de l'administration et cherche à les aider pour pouvoir naviguer seuls sur ces outils numériques indispensables.

16h30. Début de la table ronde.

M. Michel invite M. Lopez à revenir sur le sondage mené par l'OSEO. M. Lopez explique que la fracture numérique est un problème reconnu par tout le monde et que l'OSEO a cherché à le matérialiser par le biais d'un sondage très précis mené à la sortie du premier confinement et à l'aune d'un second. Alors qu'il était dit qu'il était facile de réaliser de nombreuses tâches à distance, il s'avère que sans le matériel adéquat, cela est presque impossible. Il ne suffit même pas d'avoir un ordinateur, il faut également avoir une imprimante L'organisme a donc crée une liste regroupant tous les services n'étant pas accessibles sans ces outils. L'intention de l'OSEO était de lancer une alerte et M. Lopez remercie la Ville de Genève pour sa réponse rapide. Pour résoudre cette situation, il faut pouvoir discuter de cette thématique au niveau fédéral, cantonal et communal, et mettre en place une politique fédérale de lutte contre la précarité numérique s'appliquant à tous les secteurs de l'administration.

M. Michel se demande quel est le retour d'expérience sur ce qu'entreprend le réseau des bibliothèques pour sensibiliser à l'utilisation des outils numériques. Mme Pürro remercie les organisateurs et organisatrices pour l'organisation de cette table ronde qui permet de mettre beaucoup d'acteurs et d'actrices œuvrant dans des domaines très différents autour de la table pour apporter des parties de la solution. Les bibliothèques ont l'avantage d'être des acteurs de proximité et des acteurs socio-culturels. En plus du prêt de documents, elles disposent

d'espaces équipés d'ordinateurs accessibles gratuitement pour toutes et tous. Elles offrent également des actions de médiation culturelles dans le cadre desquelles elles mettent l'accent sur les questions liées au numérique et aux nouvelles technologies. Sachant qu'il s'agit d'un enjeu important, il a été décidé en 2015, lors du réaménagement de la bibliothèque de la Cité, de consacrer un étage entier à la question du numérique et des nouvelles technologies. Cet espace permet de lutter contre l'exclusion numérique en offrant des accompagnements individualisés auprès de personnes ayant des questions de tout ordre. Par exemple, les bibliothèques accompagnent en ce moment beaucoup de personnes âgées dans le téléchargement du QR code de leur certificat Covid. Il est important pour Mme Pürro que les intervenants puissent discuter des défis, qu'il s'agisse de la promotion des espaces dédiés à la question ou de la formation des collaborateurs et collaboratrices pour accompagner le public. M. Michel demande si on a vu un nouveau public être attiré par ces espaces dédiés au numérique ou si les portes de la bibliothèque restent un obstacle. Mme Pürro répond que les bibliothèques remarquent que leur public reste un public avec un niveau socio-économique élevé et que la difficulté à faire entrer certains publics moins favorisés subsiste.

M. Demolliens observe que l'Hospice Général fait pour sa part face à deux enjeux majeurs : l'inclusion numérique de ses propres bénéficiaires, qu'il s'agisse de bénéficiaires de l'aide sociale ou de personnes issues des mouvements migratoires, et le déplacement vers une cyberadministration qui fait la jonction entre l'inclusion numérique et la dématérialisation de l'administration.

M. Michel note qu'il est possible de faire de plus en plus de choses avec un smartphone et se demande si le sondage de l'UOG a permis de mettre en avant un rôle significatif du smartphone pour favoriser l'inclusion numérique. Mme Lamourette répond que le sondage de l'UOG était effectivement ciblé sur le smartphone et s'intéressait surtout à des questions de bureautique (télécharger une application, acheter un billet en ligne). Si toutes les personnes interrogées possédaient un smartphone, la capacité d'en utiliser toutes les fonctionnalités variait passablement. D'autre part, il faut savoir que toutes les personnes interrogées possèdent déjà au niveau de base en français. L'UOG se demande pour le moment comment accompagner sa population dans la navigation des applications administratives et a mis en place des ateliers pour former des enseignants et enseignantes à la didactisation de certaines applications.

M. Michel demande comment l'Hospice gère la question des applications administratives. M. Demolliens répond que des expérimentations ont été faites dans certains CAS (Centres d'Action Sociale) pour accompagner certaines personnes dans leurs démarches numériques. Utiliser un service de la cyberadministration nécessite beaucoup de prérequis et les résultats de cette expérimentation ont été très positifs. Cependant, une mise en œuvre à l'échelle de l'Hospice général implique des enjeux plus larges et une professionnalisation de la médiation numérique semble nécessaire. On observe un vrai besoin d'accompagnement et la cyberadministration est juste un enjeu parmi d'autres pour un véritable accompagnement social personnalisé.

M. Michel souhaite savoir comment le service social appréhende les informations données précédemment. M. Ferreiro rejoint les autres intervenantes sur le besoin d'accompagnement et rappelle que cette transformation digitale ne peut pas se faire sans la relation humaine. Le service social l'a beaucoup constaté durant la crise sanitaire où beaucoup de personnes ont découvert la notion de QR code et de pass sanitaire. Beaucoup d'usagers et usagères se sont rendues dans les points infos de la Ville pour avoir de l'aide pour installer l'application ou pour prendre rendez-vous pour un vaccin.

M. Michel demande si pandémie a aidé de nouveaux publics à se mettre en ligne. M. Lopez répond que la pandémie a montré que si l'on parle souvent des publics précaires, c'est finalement toute la population qui a eu besoin de se mettre à la page en matière de numérique. Il y a de quoi se poser des questions, et il est fondamental que les acteurs et actrices du social

continuent de collaborer avec l'État. La crainte de M. Lopez est que le train décroche et que les publics précaires se retrouvent perdus.

M. Demolliens explique que l'Hospice général a lancé un centre de numérisation en 2018, avec plusieurs canaux au sein desquels les bénéficiaires doivent déposer des documents, qu'il s'agisse des CAS ou des boîtes mail. La pandémie a fait bondir l'utilisation des e-mails contenant des documents à destination des CAS. Une doctorante de l'HETS, Mme Eva Nada, a montré l'importance de la mise en place de feedbacks lors de l'envoi de documents numériques pour limiter le stress des personnes déposant ces documents. Il est important pour l'Hospice, lorsque l'on parle de cyberadministration, de parler de transparence et de confiance.

M. Ferreiro revient sur la question de l'acquisition de nouveaux bénéficiaires et rappelle que le travail social repose essentiellement sur la relation humaine, qui est essentielle en période de confinement. Il est donc important de maintenir le lien dans les quartiers, via des plateformes de quartier en ligne. Une décentralisation de certaines activités physique a pu être testée pour les séniors qui, s'ils ne sont pas tous connectés en ligne, regardent tous la télévision. Un partenariat a donc été mis en place avec Léman Bleu pour diffuser de cours de mobilité télévisés. Il est nécessaire de partir des besoins des bénéficiaires. M. Michel relève que la question des quartiers est essentielle pour une Ville et demande comment joindre cet aspect avec le numérique. M. Ferreiro répond qu'une démarche participative a été lancée en ligne pour Servette-Petit-Saconnex, composée de sessions online et d'ateliers, tandis que des plateformes similaires existaient déjà à Plainpalais et à St-Jean. Beaucoup de gens n'étant pas connus de l'administration y ont participé et ont été découverts grâce aux nouvelles technologies. L'objectif est de créer des places publiques de quartier où la population pourrait être informée des activités, discuter, proposer des emplois, etc.

Mme Pürro explique que le Covid a permis de montrer ce que le numérique pouvait nous offrir, tant pour les usagers et usagères, qui se sont précipités sur l'offre d'e-book et sur le service de référencement en ligne, que pour les collaboratrices et collaborateurs. Avoir une réponse numérique correspondait à un besoin et cette période a permis de faire des bonds en avant.

M. Michel demande comment la question du public analphabète peut être intégrée dans cette question. Mme Lamourette explique que l'UOG mène une réflexion pour inclure ce public et lui faire gagner en autonomie et en confiance avec les outils numériques. Certains enseignantes et enseignants de l'école intègrent désormais aussi les outils numériques dans leurs cours. Il faut sans cesse se demander comment accompagner les personnes le plus dans le besoin et comment les différents partenaires sociaux peuvent se coordonner.

M. Michel demande si le numérique peut représenter un plus pour les publics allophones, en termes d'outils de traduction notamment. M. Demolliens répond que l'outil numérique peut effectivement faciliter tout ce qui a trait à la traduction. En revanche, il n'aide pas nécessairement les relations humaines et l'intégration sociale en tant que telle. La plupart des migrants et migrantes sont équipées de smartphones, et savent particulièrement bien utiliser ces appareils. Mais cela n'implique pas qu'ils soient nécessairement capables d'utiliser et de comprendre les services mis à leur disposition.

M. Michel s'interroge sur un phénomène de création d'application pour ordinateurs par l'administration alors que les utilisateurs et utilisatrices sont plutôt sur smartphone. M. Lopez répond qu'il s'agit d'une question à mettre absolument sur la table. Si l'on veut par exemple inscrire son enfant au parascolaire du mercredi après-midi, il est impossible de le faire sur smartphone. Voilà un exemple d'exclusion des 40% de personnes ne disposant pas d'un ordinateur. L'administration doit absolument s'adapter aux besoins de ses administrés et ne pas croire que tout le monde est connecté sur de multiples outils. S'il y des progrès importants, il y a aussi un décalage entre la réalité et des sortes de fantasmes. Même en étant francophone, tout n'est par ailleurs pas toujours très clair. M. Demolliens rebondit sur ces propos et explique que l'Hospice général est en train de réfléchir à la mise en place d'un

service de cyberadministration pour ses bénéficiaires en partant de l'expérience des personnes concernées. La question du smartphone et du multilinguisme sont prises en compte dans ces réflexions. M. Ferreiro rappelle que l'application Genève en Poche existe et qu'elle est accompagnée d'un guide sénior pour en faciliter l'utilisation. Il existe également des accompagnements pour les séniors pour appréhender cette application et appréhender tout ce qui est digital via les ateliers informatiques ou l'espace Zell.

M. Michel demande s'il n'est pas problématique de mettre tous les publics éloignés du numérique dans le même panier et s'il ne vaudrait pas mieux segmenter. Par exemple, les migrants sont des publics très agiles avec leur smartphone pour communiquer avec leurs familles dans le pays d'origine. M. Lopez répond que cette segmentation se fait déjà, mais que la dépendance aux politiques publiques rend cela compliqué. Il y a finalement trois populations principalement concernées : les populations migrantes, les personnes âgées et les personnes que l'on croit faussement intégrées. La complexité de ces publics rend la tâche monumentale et demande l'implication de tous les domaines de l'administration. Mme Pürro rappelle que l'espace Zell a permis de former des milliers d'aînés aidés depuis des années. Genève est une ville riche, avec beaucoup de moyens et beaucoup d'acteurs et il serait très important de se coordonner autour de cette problématique très importante au lieu d'avancer en silo. Mme Pürro rappelle qu'elle accueille très volontiers des groupes de l'OSEO ou autre dans les bibliothèques.

17h10. Retour d'experts sur la table ronde.

Mme Vatron-Steiner revient sur l'interpellation intéressante de M. Lopez sur la question de l'enjeu de légiférer au niveau national. Il semble essentiel de se diriger dans cette direction. On observe, en effet, une certaine ambivalence entre un discours, porté par les acteurs des stratégies numériques, qui insistent sur la nécessité de maintenir le multicanal et la réalité des faits où les usagers et usagères sont de plus en plus contraint-e-s à emprunter la voie du numérique.

M. Mazet rappelle qu'il faut différencier l'autonomie administrative de l'autonomie numérique. Les personnes qui rencontrent des problèmes avec la cyberadministration sont d'abord des personnes qui ont un problème avec l'administration. Les seules personnes concernées par l'autonomie numérique dans les problèmes administratifs sont les personnes âgées, tandis que les autres publics doivent être aussi rassurés dans leur rapport à l'administration. Développer des applications pour smartphone fonctionne pour certaines tâches, mais beaucoup moins lorsqu'il s'agit de téléverser des documents, alors même qu'il s'agit de documents très importants pour certaines personnes. Concrètement, le degré de révélation de l'état de la fracture numérique apparaîtra à mesure que les choses deviendront obligatoires. Au fur et à mesure de la dématérialisation des services, on se rend compte des besoins. Il a été observé en France que l'état tendait à déléguer cette transition numérique aux collectivités de proximité, alors même que les collaboratrices et collaborateurs n'étaient pas formés pour accompagner des démarches aussi variées que la création d'une boite mail ou la création d'identifiants pour se connecter à une plateforme. La question des démarches UX (User Experience) est souvent mise en avant, or, les personnes ne sachant pas utiliser une application ne feront jamais partie des personnes choisies pour tester une application. Il y a donc un impensé de l'usager connecté, de l'usager qui ne sait pas utiliser les outils qu'il possède. L'administration a par ailleurs beaucoup moins de problèmes à imposer les démarches numériques aux plus jeunes alors qu'elle est réticente pour l'imposer aux personnes âgées. Cette contrainte du numérique peut par la suite générer des réticences, notamment au vu des coûts cognitifs importants d'un apprentissage tardif.

Mme Vatron-Steiner revient sur la question des outils et note que l'on parle beaucoup de développer les compétences des utilisateurs et utilisatrices. Or, lorsque l'on analyse les outils, il apparaît qu'il faudrait plus de lien entre l'expérience des publics éloignés du numérique et la conception de ces dispositifs. On voit au niveau fribourgeois que certains services mettent à disposition des salles et constatent un faible intérêt de la population. Or, on voit aussi que les

espaces associatifs qui proposent de l'accompagnement rencontrent pour leur part un succès plus important. Il ressort surtout que c'est encore et toujours le lien avec les personnes de référence et la confiance qui sont des aspects majeurs.

17h20. Mot de clôture de Sami Kanaan.

M. Kanaan explique que cette rencontre a permis d'aller beaucoup plus loin en termes de constats et de remarques. Elle a confirmé que la fracture numérique n'était pas un sujet binaire, avec d'un côté des personnes connectées et à l'aise et de l'autre des personnes totalement perdues. Parfois, les facteurs d'exclusion se cumulent entre eux, ou bien les épreuves de la vie forcent à se familiariser avec des outils jamais utilisés auparavant. Cette problématique est d'autant plus complexe pour l'administration en tant que prestataire de services publics. Une étude de Pro Senectute avait montré que pour les personnes âgées n'ayant jamais été formées auparavant de se former au numérique, la possibilité de prendre le temps et de choisir de se former représentait une grande différence, surtout en opposition à des publics plus jeunes qui doivent gérer les effets de mode autour des outils numériques. On se rend compte qu'un des meilleurs moyens pour avancer est de mélanger les publics que cette formation soit plus ludique et plus douce. On sait qu'en Suisse, 93% de la population a la possibilité de se connecter sur Internet. Cela ne veut cependant pas dire que tout le monde est inclus. La pression sur l'administration est multiple, puisqu'il lui est demandé d'être rigoureuse sur la gestion de l'argent public, ce qui a rendu les procédures administratives encore plus lourdes et complexes.
Jusque récemment, les directions informatiques n'avaient aucune responsabilité en termes de politiques publiques, et se concentraient uniquement sur la gestion des logiciels. Le débat de ce soir permet certes de sensibiliser à des enjeux, mais il est aussi essentiel pour l'administration de se concentrer sur ses propre collaboratrices et collaborateurs.
Sans forcément créer une nouvelle institution pour lutter contre cette problématique très complexe de la fracture numérique, il est au moins nécessaire de créer une plateforme d'inclusion numérique à Genève, qui pourrait être pionnière sur ces questions, tout en collaborant avec tous les acteurs devant être impliqués.

17h28. Moment d'échange avec les questions du public.

Question : Par rapport au manque d'information sur les publics, une étude d'Access for All en Suisse romande en 2016 montre qu'aucune ville romande n'avait de contenus correctement accessibles sur le Web. Aucune Ville et aucun Canton n'avaient de documents PDF accessibles pour le public et seulement un média en Suisse, le Temps, était accessible. Il faudrait peut-être regarder du côté du français facile, puisqu'entre 40 à 60% de la population pourrait se trouver à un niveau de langue entre le niveau A1 et B1 alors que dans tous les contenus envoyés aux administrés, 90% sont rédigés en C1.

Réponse : Mme Lamourette répond que les publics de l'UOG se situent entre le niveau A1 et B1, en plus des publics analphabètes, et il essentiel de faciliter la vie de ces publics et leurs contacts avec l'administration. Mme Vatron-Steiner note qu'au niveau fédéral, la question du français facile commence à arriver. Cependant, dans l'exemple fribourgeois, on a 250 web rédacteurs contribuant à ce site. Or, la complexité liée à l'organisation même des services joue sur la complexité des contenus. M. Demolliens explique que l'Hospice Général dispose de deux sites où il essaye de communiquer une information simple et lisible, facilement accessible pour des publics en difficulté. M. Mazet trouve qu'il s'agit d'un bon exemple du phagocytage de la question numérique par l'administration, puisque ce problème de langue n'a rien à voir avec le numérique. Par exemple, on parle depuis longtemps en France de la simplification des communications administratives, et la dématérialisation représente le premier moment où certains services se mettent à penser ces questions. On pense souvent aux problèmes visuels sur l'accessibilité, mais il en existe encore beaucoup, et l'on se situe bien plus dans de l'inclusion administrative que de l'inclusion numérique.

Question : Par rapport à l'apprentissage sous contrainte pour les personnes ayant besoin d'être formées sur le numérique, existe-t-il des initiatives probantes ayant facilité cet accès.

Réponse : M. Mazet répond qu'il y a peu d'évaluations qui sont faites par des tiers externes sur les bonnes pratiques mises en place d'une manière générale. La difficulté en France, lors de l'ouverture d'ateliers informatique, est que les seules personnes pouvant s'y rendre sont les personnes âgées ayant le temps et la motivation. Les plus jeunes pensent par exemple n'avoir aucun problème. On pense souvent le numérique comme un outil révolutionnaire, mais former des gens contre leur gré ne fonctionne pas et il faut s'appuyer sur des zones de plaisir. Il est peu probable que le remplissage de déclarations d'impôts soit une tâche attirante pour la population et lui donnant envie d'apprendre. D'autre part, si la population n'a pas connaissance de ce qui se fait et ne participe pas à ces actions, cela ne sert à rien. L'enjeu est de faire une cartographie des publics et des acteurs pour faire en sorte que ces gens se connaissent. D'autre part, les lieux de rencontre sont importants, tout comme leur symbolique, et il reste très difficile de faire aller certains publics dans les bibliothèques de par l'aspect symbolique d'un tel lieu. M. Mazet met en garde contre la cannibalisation de l'inclusion numérique par l'administratif. L'administratif est le pire levier pour donner envie aux publics de se lancer et il faut penser des zones de plaisir adaptées.

Question : La co-construction est essentielle et il faut construire les plateformes de la cyberadministration en partenariat avec les personnes bénéficiaires, en les impliquant dès le départ.

17h45. Fresque UniPopNum avec un rapide exercice de co-design.

Retour de la part des experts sur deux dessins :

M. Mazet choisit une illustration représentant une plateforme rassemblant des personnes différentes. Cependant, il faut se demander comment repartir vers les publics après avoir rassemblé au sein d'une plateforme. Dans l'expérience française, cela ne va pas de soi. Cela s'est souvent fait, sans compétences définies, par les collectivités, avec des difficultés de mise en œuvre et en réseau. Il faut effectivement peut-être passer par des associations ou des lieux de médiation numérique, bien que cela semble peu répandu en Suisse.

Mme Vatron-Steiner choisit une illustration représentant les différences de pratique pour accéder aux différents types de guichet. Certains professionnels du travail social doivent développer des compétences d'accompagnement sur ces plateformes, notamment pour aider à la gestion des mots de passe. Cette situation est notamment liée à l'hétérogénéité des modes de conception de ces guichets et au manque de coordination entre les services et/ou entités territoriales qui les portent

M. Mazet revient sur la question de la gestion des accès et explique qu'il existe en France un outil de login unique (France Connect), sans que tous les services soient réunis sur la même plateforme. Certains travailleurs sociaux se retrouvaient à effectuer des démarches en ligne pour les bénéficiaires, avec le risque de voir leur responsabilité juridique engagée. Il existe aussi des coffres forts numériques pour stocker tous ses identifiants en ligne, bien qu'il s'agisse d'une solution datée. Pour M. Mazet, maintenir les guichets pour les gens n'ayant pas d'accès peut paraître aller de soi, mais il faut continuer s'engager pour cela. Il faut capitaliser sur le retard pris pour mieux faire les choses et si 85% de la population peut faire les démarches en ligne, cela permettra de faire des économies en termes de budget et de laisser d'autres canaux disponibles pour les personnes ayant besoin de ces guichets physiques.

18h10. Mot de clôture par Lovena Appasami.

Mme Appasami rappelle que cette rencontre n'est qu'un début et que l'idée est de créer d'autres ateliers participatifs pour pouvoir arriver à des solutions ensemble. Elle mentionne plusieurs points et bonnes pratiques qu'elle retient, notamment en termes de coordination,

mais aussi en termes d'accompagnement et d'accessibilité. Il serait intéressant de pouvoir aller au-delà de la simple démarche administrative et d'adopter une méthode ludique pour encourager les publics à adhérer au numérique. Enfin, il serait important que les publics se mélangent dans les lieux pour éviter la stigmatisation et le classement dans des silos. Elle informe que cette conférence sera enregistrée et envoyée aux participants et participantes. Un site en ligne est également disponible et un rapport reprenant tout ce qui a été dit sera disponible d'ici fin novembre. Mme Appasami remercie toutes les personnes présentes pour leur participation et les invite à continuer le partage autour d'un verre.

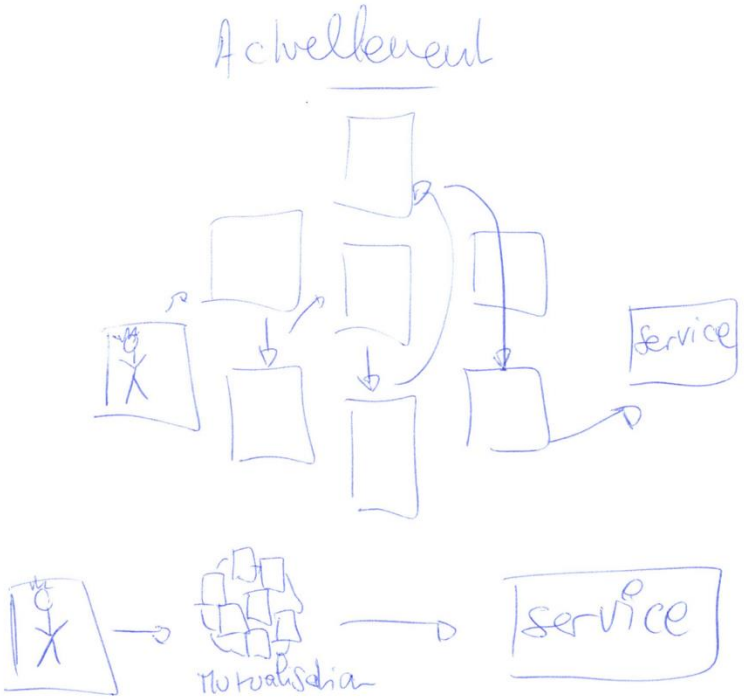
18h15. Fin de l'évènement.

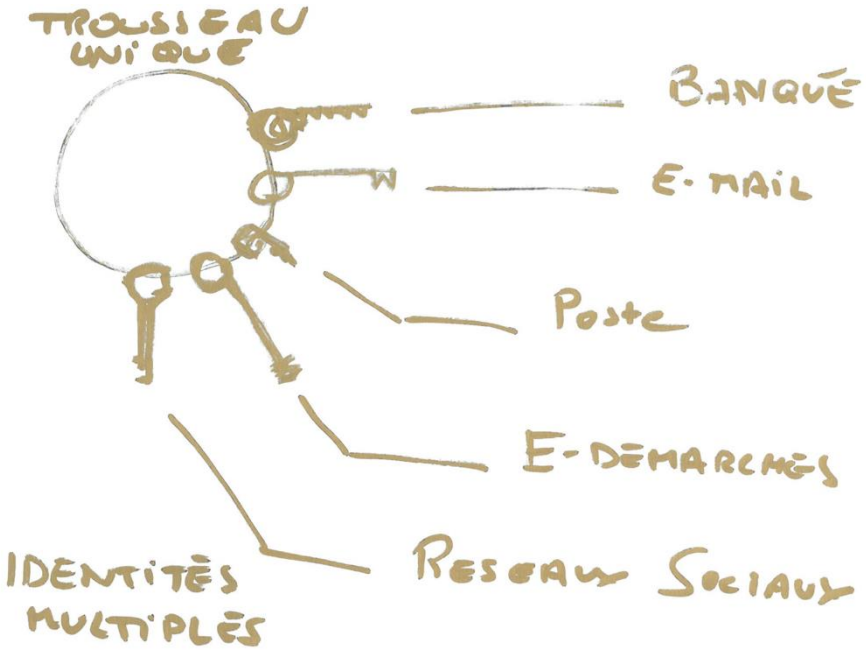
Annexe 2 : Résultat du sondage de l'UOG

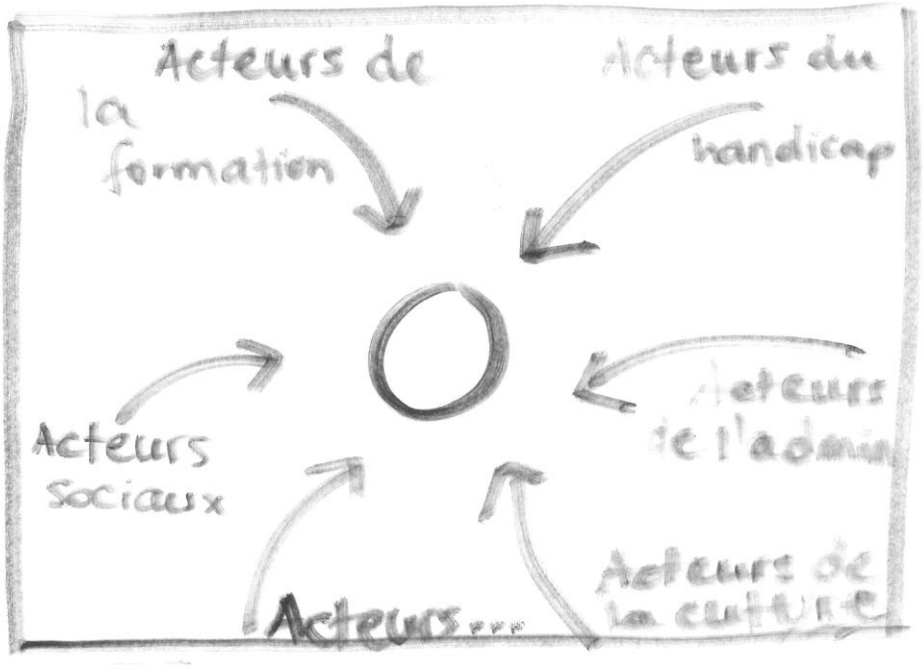
Sondage concernant les usages du smartphone mené auprès 198 apprenant et apprenantes de français de l'UOG, sur 20 classes différentes, de niveau élémentaire à avancé (A2 à B2 oral).

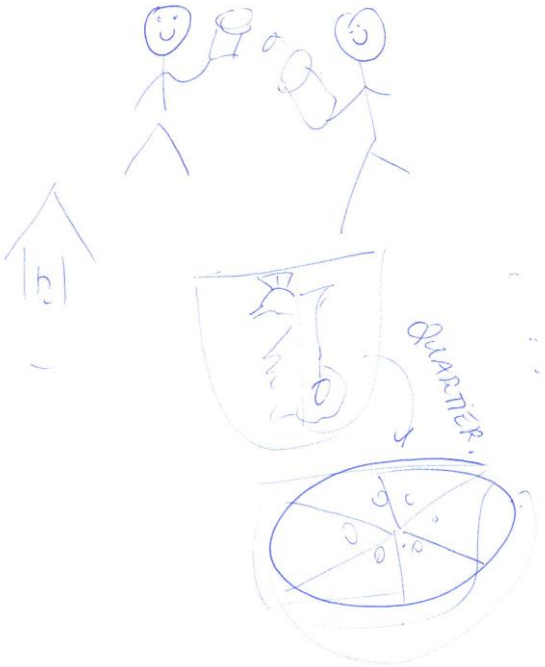
Liste des items	Nombre de réponses	Pourcentage
Je l'utilise pour téléphoner ou pour whatsapp.	198	100%
Je l'utilise pour les mails (lire + écrire et envoyer).	170	86,00%
Je sais installer une application (et j'ai les mots de passe nécessaires!)	148	75,00%
Je l'utilise pour lire des journaux / des informations.	131	66,00%
Je l'utilise pour apprendre le français (traduction, exercices, application pour apprendre le français (traduction, exercices, application pour apprendre…)	177	89,00%
J'utilise une/des applications pour me déplacer (TPG, CFF, ...)	142	72,00%
J'utilise des applications administratives (Banques, assurance maladie, SIG, …)	95	48,00%
Je sais acheter des choses avec des applications / sur Internet	99	50%
J'utilise une/des application(s) pour payer. (Twint, xxxPay, CFF, FairTiq, …)	56	28,00%
J'utilise une application pour gérer les mots de passe	64	32,00%
Je sais lire un document PDF	127	64,00%
Je sais rechercher des informations sur Internet	175	88,00%
Je sais scanner un code QR	132	67,00%
Je sais remplir un formulaire	121	61,00%

Annexe 3 : Quelques propositions du public de la table ronde






Acteurs de la formation
Acteurs du handicap
Acteurs sociaux
Acteurs de l'admin
Acteurs de la culture
Acteurs...


QUARTIER.