Accompagnement de la Ville de Genève dans le développement de son projet d'inclusion numérique

RAPPORT

Auteur-e-s

Pierre Mazet, sociologue, chercheur indépendant Béatrice Vatron-Steiner, professeure associée à la Haute école de travail social Fribourg

Mandant

Département de la culture et de la transition numérique de la Ville de Genève

Fribourg, le 13 avril 2023







Table des matières

1Y2	NTHÈSE DU RAPPORT	5
LIS	TE DES PARTENAIRES DU RÉSEAU INCLUSION NUMÉRIQUE AU 13 DÉCEMBRE 2022	7
ОВ	JECTIFS DU MANDAT	8
	Précisions sur le réseau	9
Α. Ι	RETOUR SUR LES ATELIERS	10
I	. Une offre multiple mais peu de prestations d'accompagnement	10
I	I. Les publics et leurs besoins	10
	Des publics généralement orientés par d'autres organismes	10
	Des publics qui viennent essentiellement pour être accompagnés et apprendre	11
	Des besoins surtout repérés par les professionnel-le-s et les bénévoles	11
	Des publics souvent pas en situation d'apprentissage et peu motivés	11
	Les dilemmes auxquels sont confronté-e-s les acteurs de l'accompagnement	12
I	II. Une réponse par l'orientation	12
I	V. Plusieurs profils de publics cible	13
١	V. Difficultés rencontrées dans l'accompagnement aux démarches numériques et besoins	13
	Difficultés d'ordre matériel pour les structures	13
	Des compétences spécifiques peu reconnues	13
	Des difficultés diverses à propos des usagers/usagères	14
١	VI. Besoins et propositions	14
	Un fort besoin de lieux/espaces avec une offre adaptée	14
	Assurer la visibilisation de l'offre	14
	Un besoin d'accompagnement technique pour les associations	14
١	VII. Les actions à mettre en œuvre dans le cadre d'une stratégie numérique par priorités	14
	Conserver le canal physique dans les administrations, faire respecter la loi	15
ı	Accompagner et offrir des espaces de formation	15
	Simplifier les démarches administratives, tenir compte des usagers/usagères	15
	Consolider le réseau : structurer, organiser, opérationnaliser	15
B. I	ELEMENTS DE PREFIGURATION D'UNE STRATEGIE LOCALE D'INCLUSION NUMERIQUE	16
	Quelle inclusion numérique ?	16
I	. Administrer la question e-administrative et garantir un numérique inclusif à la base	16
I	I. Penser les premières lignes (espaces et acteurs)	18
I	II. Organiser un système de repérage/détection des habilités numériques	18
ı	V. Formaliser des parcours type d'accompagnement au numérique	19

V. Opérationnaliser le réseau d'acteurs de l'inclusion numérique	20
VI. Conclusion	20
C. ELEMENTS DE PREFIGURATION D'UN RECENSEMENT DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE	21
I. Des recensements existants qui ne couvrent pas l'ensemble des segments de l'offre	21
II. Un premier recensement exploratoire	22
III. Les personnes accompagnantes comme premières destinataires de la base de données	23
IV. Perspectives	23
V. Ressources	24
Pour une description des schémas de données :	24
Pour des exemples de cartographie :	24

ANNEXES

- Annexe 0 : Participant-e-s ateliers RIN
- Annexe1 : Qu'est-ce que vous faites par rapport à l'inclusion numérique ?
- Annexe 2 : En matière de numérique, pour quoi vos publics viennent-ils/elles chez vous ?
- Annexe 3: Comment vos publics arrivent-ils/elles chez vous?
- Annexe 4 : Comment sont repérés leurs besoins ?
- Annexe 5 : Quels autres publics souhaiteriez-vous atteindre?
- Annexe 6 : Que signifie et suppose être inclus-e-s numériquement ?
- Annexe 7 : Quels périmètres (segment, horaires, publics...) des offres proposées ?
- Annexe 9 : Quelles difficultés dans l'accompagnement au numérique des publics ?
- Annexe 10 : Quelles ressources seraient nécessaires ?
- Annexe 11 : Quels choix et priorisation des actions à entreprendre ?
- Annexe 12 : Présentation des recherches
- Annexe 13: Formulaire recensement offre exploratoire
- Annexe 14 : BDD Bibliothèque retravaillée

En mai 2022, mandat a été donné par le Département de la culture et de la transition numérique (DCTN) à la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) d'accompagner la Ville de Genève dans le développement de son projet d'inclusion numérique afin de contribuer à la mise en œuvre de l'axe Inclusion de sa politique de transition numérique. Ce mandat a été conduit par Pierre Mazet et Béatrice Vatron-Steiner entre juin 2022 et février 2023, en collaboration avec une vingtaine de représentant-e-s associatifs/associatives et institutionnels. Identifié-e-s comme des acteurs clé de la mise en œuvre de l'inclusion numérique en Ville de Genève, ceux-ci/celles-ci ont été invité-e-s à se mettre au travail collaborativement lors de 4 ateliers dont les objectifs étaient d'approfondir le travail d'identification des multiples dimensions de l'exclusion numérique et de distinguer les différentes modalités d'accompagnement et de médiation numériques déjà à l'œuvre sur le territoire (1er et 2ème atelier), d'évaluer les objectifs et conditions d'un projet de recensement des offres existantes en matière d'inclusion numérique (3ème atelier), de formuler et hiérarchiser des objectifs et étapes de mise en œuvre d'une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de la Ville de Genève (4ème atelier).

Les éléments de préfiguration proposés ici sont structurés autour de 5 enjeux, qui ressortent pour partie des ateliers réalisés avec les membres du réseau. Ces enjeux s'articulent les uns aux autres et sont interdépendants. Ils s'inscrivent dans une logique de parcours, permettant de proposer une offre coordonnée en réponse aux besoins repérés de montée en capacités numériques des publics, dans une démarche de déploiement d'un réseau opérationnel d'accompagnement au numérique à l'échelle de la Ville.

Le parti pris est double : adopter non pas une entrée par publics cibles, toujours difficiles à identifier, compte tenu de l'absence d'une définition « stabilisée » et « dimensionnée » de l'inclusion numérique et du caractère « dynamique » de la « fracture numérique » (Vodoz, 2019), mais partir de points d'entrée et de contact identifiés, notamment du réseau d'acteurs déjà mobilisé-e-s, afin de pouvoir faire entrer les personnes dans des parcours d'autonomisation numérique adaptés. Il s'agit autrement dit de jeter les bases d'un réseau d'inclusion numérique opérationnel, autour d'un référentiel commun, d'objectifs clairement définis et de moyens adaptés et coordonnés.

I. Administrer la question e-administrative et garantir un numérique inclusif à la base.

- ⇒ Veiller à une continuité égale du service offert sur un mode physique que l'offre d'accès physique ne soit pas dégradée par rapport aux démarches en ligne.
- ⇒ Les administrations qui dématérialisent doivent développer des moyens d'accueil afin de pouvoir faire à la place des personnes qui ne possèdent pas les moyens et compétences nécessaires.
- ⇒ Veiller à ce que la dématérialisation soit l'occasion d'une simplification (formulaires, constitution du dossier, pièces justificatives, etc.)
- ⇒ Initier la mise en place d'un espace d'échanges avec les « institutions dématérialisantes ».
- Installer des comités expert-e-s intégrant des usagers/usagères, permettant d'inclure les destinataires dans la conception des interfaces et des procédures.

II. Penser les premières lignes (espaces et acteurs)

- ⇒ Mettre en place des guichets dédiés permettant l'accompagnement à l'ensemble des démarches avec accès à du matériel connecté, ouverts à tous et gratuits.
- Donner un cadre, des moyens et un mandat clair aux acteurs de première ligne (professionnel-e-s voire bénévoles) intervenant sur les problèmes e-administratifs.
- ⇒ Former les collaborateurs-trices des services de la ville et les aidants (bénévoles associatifs).
- ⇒ Développer des liens institutionnels avec les administrations afin qu'elles identifient des référent-e-s.

III. Organiser un système de repérage/détection des habilités numériques

- ⇒ Construire un outil d'évaluation des « compétences numériques » des publics, avec des parcours correspondants.
- ⇒ Identifier les acteurs qui effectueraient ce repérage et les sensibiliser aux questions numériques /former des personnes ressources dans les structures, qui pourraient sensibiliser les acteurs en contact.
- ⇒ Identifier les acteurs vers lesquels orienter les personnes, selon les parcours proposés.
- Donner des outils de motivation/mobilisation aux acteurs réalisant ce repérage et la proposition d'un parcours.

IV. Formaliser des parcours type d'accompagnement au numérique

- ⇒ Co-construire les différents parcours avec les acteurs qui participeraient au réseau
- ⇒ Donner mandat aux acteurs assurant les formations, en conditionnant leur participation à leur intégration au réseau afin de permettre une bonne mise en place des parcours, depuis la détection jusqu'à l'orientation.

V. Opérationnaliser le réseau d'acteurs de l'inclusion numérique

- ⇒ Clarifier les mandats des collaborateurs de 1ère ligne des services de la Ville et assurer un chainage concret entre les différents niveaux d'intervention dans les services de la Ville.
- Diffuser la culture numérique auprès de tous les acteurs en contact avec des usagers/usagères afin d'élargir progressivement le processus de repérage des besoins des publics et l'orientation vers des parcours
- ⇒ Penser sur un mode spécifique le travail réalisé par les associations, et répondre à leurs besoins : équipement, formation, maintenance et choix informatiques.

LISTE DES PARTENAIRES DU RÉSEAU INCLUSION NUMÉRIQUE AU 13 DÉCEMBRE 2022

Association Autonomia

Association Lire et Ecrire

Association pour le bien des aveugles et des malvoyants (ABA Genève)

AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)

Camarada

Canton de Genève - Service de la formation continue (DIP)

Canton de Genève - Délégué au numérique (DI)

Collectif d'Associations pour l'Action Sociale (CAPAS)

Caritas Genève

Croix-rouge Genève

Fondation ForPro

Hospice Général

MDA (Plateforme du réseau Seniors Genève)

Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO Genève)

Réseau C9FBA formation base pour adultes

Unions Chrétiennes de Genève (UCG)

Ville de Genève - Bibliothèques Municipales

Ville de Genève - Département de la Cohésion Sociale et de la Solidarité (DCSS)

Voie F

WeTechCare Suisse

Ce présent rapport est le produit du mandat donné par le Département de la culture et de la transition numérique (DCTN) à la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) d'accompagner la Ville de Genève dans le développement de son projet d'inclusion numérique afin de contribuer à la mise en œuvre de l'axe *Inclusion* de sa politique de transition numérique.

Ce mandat a été conduit par Pierre Mazet et Béatrice Vatron-Steiner entre juin 2022 et février 2023. Il a été réalisé en collaboration avec une vingtaine de représentant-e-s associatifs/associatives et institutionnels, identifié-e-s comme des acteurs clé de la mise en œuvre de l'inclusion numérique en Ville de Genève ; ceux-ci/celles-ci ont été invité-e-s dès l'automne 2021 par le DCTN à former un réseau, lancé formellement lors de la table-ronde « Tissons un réseau de proximité » organisée le 10 novembre 2021, et à se mettre collectivement à pied d'œuvre pour appuyer la Ville dans l'identification des besoins et des ressources et la priorisation des actions à entreprendre. Ce travail collaboratif a démarré début 2022 par deux séances conduites par Lovena Appasami, chargée de projets transition numérique au DCTN, puis s'est poursuivi dans le cadre de ce mandat.

Ce réseau a ainsi constitué l'acteur pivot du présent mandat. En contact direct avec les publics, ces acteurs sont en effet bien placé-e-s pour rendre compte de la diversité (et de la complexité) des situations rencontrées et ils/elles sont eux/elles-mêmes amené-e-s à devoir repenser l'offre de leurs prestations pour faire face aux enjeux renouvelés que pose la pervasivité du numérique à l'accompagnement des publics.

Un important engagement leur a été demandé puisqu'ils/elles ont été invité-e-s à participer à 4 ateliers (de plus de 3 heures chacun), répartis sur quatre mois. La régularité de la participation des acteurs, malgré un contexte organisationnel peu propice à la participation à une démarche engageante (agendas chargés, manque de ressources humaines), ainsi que le dynamisme des échanges ont été révélateurs de leur intérêt et préoccupation pour cette problématique, mais aussi de la pertinence de la démarche adoptée. S'inspirant de la recherche-action-formation, celle-ci s'est en effet largement appuyée sur l'expertise et le cadre d'activité des participant-e-s, tout en leur conférant un rôle dynamique de « moteur » de « l'action en train de se faire » et en leur permettant de monter en compétences grâce aux échanges et apports des mandataires.

Les 4 ateliers ont été pensés dans une logique de construction évolutive, chacun posant les fondations des suivants, tout en offrant une latitude pour adapter le rythme et le fil conducteur des échanges selon les besoins et intérêts des participant-e-s.

Les *deux premiers ateliers* ont permis d'approfondir le travail d'identification des multiples dimensions de l'exclusion numérique et de distinguer les différentes modalités d'accompagnement et de médiation numériques déjà à l'œuvre sur le territoire. Questions travaillées :

- Qu'est-ce que vous faites par rapport à l'inclusion numérique ? (Annexe 1)
 - ⇒ Relativement aux publics ?
 - o En matière de numérique, pour quoi viennent-ils chez vous ? (Annexe 2)
 - o Comment arrivent-ils chez vous ? (Annexe 3)
 - o Comment sont repérés leurs besoins ? (Annexe 4)
 - Quels autres publics souhaiteriez-vous atteindre ? (Annexe 5)
- Que signifie et suppose être inclus-e-s numériquement ? (Annexe 6)

Le *troisième* a porté plus spécifiquement sur les objectifs et conditions d'un projet de recensement des offres existantes en matière d'inclusion numérique. Questions travaillées :

- Quels périmètres (segment, horaires, publics...) des offres proposées ? (Annexe 7)
- Pour qui et pourquoi et dans quels contextes un recensement ? (Annexe 8)

Le quatrième atelier s'est concentré sur les difficultés rencontrées par les professionne-le-s dans l'accompagnement numérique des publics et sur les objectifs et étapes de mise en œuvre d'une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de la Ville de Genève. Les questions travaillées :

- Quelles difficultés dans l'accompagnement au numérique des publics ? (Annexe 9)
- Quelles ressources seraient nécessaires ? (Annexe 10)
- Quels choix et priorisation des actions à entreprendre ? (Annexe 11)

Nota bene

Un des objectifs du mandat était de contribuer à la mutualisation des projets portant sur l'inclusion numérique à Genève, en invitant deux équipes de chercheur-e-s (Institut Edgelands et D. Beltrametti/Unige) à présenter leurs résultats. Outre l'idée de disposer de données complémentaires pour appréhender plus finement les différents visages de l'éloignement au numérique à Genève, il s'agissait de préciser les contours et spécificités du mandat du réseau par rapport à d'autres projets limitrophes auxquels sont convié-e-s à participer plusieurs acteurs du réseau. Toutefois, le peu de congruence de la recherche Edgelands par rapport aux travaux du réseau, ainsi que le retard pris par celle de D. Beltrametti n'ont pas permis la mutualisation prévue. En revanche, plusieurs autres recherches menées à Genève et/ou dans d'autres cantons romands ont été identifiées comme susceptibles d'apporter un éclairage pertinent. Celles-ci portent sur le non-recours (B. Lucas), les transformations du numérique pour les professionnel-le-s de l'insertion (M. Dif-Pradalier, T. Jammet), les inégalités numériques d'équipement (OSEO-GE), les effets de la dématérialisation sur les publics de l'aide sociale (E. Nada) et les professionnel-le-s du travail social (B. Vatron-Steiner, J-F. Bickel et A. Rossier). Elles ont fait l'objet d'une présentation synthétique dans un diaporama figurant en annexe (Annexe 12).

Précisions sur le réseau

Le réseau est hétérogène à plusieurs titres, ses acteurs occupant différentes positions hiérarchiques au sein de leur organisation respective, elles-mêmes diverses de par leur statut juridique et par leur champs (formation d'adultes, insertion, participation et intergénérationnelle) et périmètre (Ville de Genève, canton de Genève) d'intervention.

Une partie des acteurs entretient déjà des liens de collaboration par le biais d'une appartenance commune à des réseau/plateforme de travail (C9FBA; Plateforme seniors; Insertion.ch; services de la Ville); ces collaborations préexistantes ont été l'occasion pour certain-e-s de développer des projets/réflexions communs en lien avec la digitalisation (par ex: groupe TIC C9FBA et le référentiel de compétence de base numérique). Plusieurs des participant-e-s ne se connaissaient toutefois pas, ces réseaux ne se recoupant, en effet, que partiellement.

Les acteurs de la formation d'adultes ont été bien représenté-e-s en nombre, dès le début du processus, ainsi que les associations au service des seniors et des femmes migrantes. Des acteurs du champ d'intervention du handicap ont été présents par la suite (3ème atelier).

Il est apparu au fil des échanges qu'un groupe d'acteur clé manquait à l'appel, celui des travailleurs sociaux et travailleurs sociales de première ligne. Si des représentant-e-s des institutions sociales communales (Service Social Ville de Genève) et cantonale (Hospice Général) ont participé à tous les ateliers, rejoint-e-s par la suite par des responsables d'associations et d'une faitière sociales, les professionnel-le-s travaillant au contact des publics au sein de centres d'action sociale et associations d'entraide étaient en revanche absent-e-s. Or, leur présence s'avérerait indispensable à plusieurs titres : d'une part, pour faire remonter les situations et besoins des publics en situation de grande vulnérabilité ; d'autre part, pour savoir comment se positionnent ces professionnel-le-s face à ces demandes d'aide numérique, les types de médiations ou d'accompagnement qu'ils/elles peuvent mettre en place, mais aussi les besoins qu'ils/elles auraient pour ce faire.

I. Une offre multiple mais peu de prestations d'accompagnement

Cette première ébauche d'analyse (voir Annexes 1 & 7) de l'offre met en évidence :

- La diversité et la multiplicité des offres déjà existantes ; la plupart des organisations en proposent plusieurs, parfois sur plusieurs segments différents (information, accompagnement et aide ponctuelle ; ateliers individuels/collectif ; formation certifiante...).
- Les segments d'offres les plus couverts sont ceux de la formation et des ateliers individuels et collectifs.
- Les offres d'accompagnement et d'aide ponctuelle sont peu nombreuses ; les quelques offres existantes sont très fréquentées (par exemple les Points Info Service Social Ville de Genève) ; d'autres (par ex : la Bibliothèque municipale) sont insuffisamment connues ou jugées difficiles d'accès pour certains publics, peu habitués à les fréquenter, même s'ils pourraient avoir besoin des offres d'accompagnement qu'on y trouve.¹
- Parmi les organisations représentées, quatre proposent un accès libre-service à des postes connectés (Cité des métiers ; cité seniors, OSEO ; Bibliothèque municipale).
- Certains acteurs s'adressent spécifiquement à certains publics, mécaniquement principalement ciblés par ces offres : les seniors, les femmes migrantes, des personnes faiblement qualifiées.
- La plupart des offres sont payantes, en particulier en ce qui concerne les ateliers et les formations, ce qui pose la question de la barrière financière à l'entrée dans un processus d'apprentissage ou de montée en compétence numérique.
- S'il semble y avoir du point de vue de la grille horaire une relative bonne couverture et complémentarité des offres sur la journée (matin, après-midi, soirée), on observe toutefois que :
 - ⇒ L'ensemble des prestations qui ont lieu en soirée (exclusivement portées par des associations) sont des ateliers et des formations et qu'aucune offre d'accompagnement individuel ponctuel (aide) n'est proposée à ce moment-là de la journée.
 - ⇒ Les créneaux horaires des offres ne sont pas toujours adaptés aux disponibilités des publics visés (ex : offres en journées pour des personnes en (recherche d') emploi ; offre en soirées pour les parents de jeunes enfants…)
 - Alors que la quasi-totalité (à l'exception du centre d'intégration culturelle de la Croix-Rouge) des offres est proposée en semaine, certains acteurs (par ex : Point Info Service Social Ville de Genève, Service social ville de Genève) s'interrogent sur le besoin de développer une offre d'accompagnement individuel ponctuel le samedi pour permettre à celles et ceux qui ne disposent pas de temps en semaine (enfants à charge ; horaires de travail irréguliers...) de se faire aider dans la réalisation de leurs démarches (urgentes).

II. Les publics et leurs besoins

Les publics dont il est question ici sont ceux qui fréquentent les offres proposées : il s'agit de publics « atteints ». Ils ne rendent pas compte de tous les publics. Il est d'ailleurs difficile d'identifier un ou des publics de l'inclusion numérique tant l'on a affaire à une « cible mouvante » (Conseil national du numérique, 2013).

Des publics généralement orientés par d'autres organismes

Pour une grande partie des acteurs du réseau, les publics sont *orientés* par d'autres associations/organismes, dont certains font partie du réseau (voir Annexe 3).

¹ Notons que des demandes d'accompagnement ponctuel émergent également, de manière informelle (et donc non recensées en tant qu'offre) lors (ou en bordure) d'ateliers individuels ou collectifs (Lire et écrire ; Camarada ; Voie F).

11

 Quelques-uns sont adressés par un organisme (Office Régional de Placement, Hospice général) dans le cadre d'une mesure d'insertion sociale ou professionnelle à laquelle ils accèdent gratuitement (quasiment seule possibilité d'accès à une prestation gratuite).

D'autres viennent d'eux-mêmes. Ils ont généralement eu connaissance de l'offre par le biais :

- De leur réseau de proximité (amis, voisins, parents...)
- Des actions d'information hors-murs menées par certains organismes (Bibliothèque municipale, en collaboration avec OSEO, Point Info Service Social Ville de Genève, Lire et Ecrire...)
- Différents canaux hors numérique (Campagne Simplement mieux ; presse, journal interne à l'organisation

Des publics qui viennent essentiellement pour être accompagnés et apprendre

Les demandes des publics se concentrent en grande partie sur deux segments d'offre (voir Annexe 2) :

- L'accompagnement : la personne sollicite le/la professionnel-le qui l'appuie dans sa démarche numérique, sans pour autant faire à sa place.
- L'apprentissage : la personne accepte d'entrer dans une démarche (souvent informelle) d'apprentissage, de manière individuelle ou en groupe, qui ne donne pas lieu à une certification.

Moins fréquents sont en revanche les demandes d'information et de formation (seuls quelques organismes proposent des formations certifiées (par le C9FBA)).

Les demandes d'aide ponctuelles sont en revanche plus difficiles à estimer. Ces situations de délégation et les enjeux/questions qu'elles posent aux acteurs (notamment aux professionnel-le-s) n'ont pas été mentionnées aussi spontanément que les autres segments d'offre. Présentées comme contrevenant à l'objectif d'autonomisation des publics, elles sont apparues progressivement, au fil des échanges.

Des besoins surtout repérés par les professionnel-le-s et les bénévoles

Les besoins numériques des publics sont *rarement exprimés* explicitement par les publics eux-mêmes ; la plupart sont *repérés* par les acteurs dans le cadre d'autres types de démarches (formations en compétences de base (littératie/logique) ; processus d'insertion ; accompagnement à des démarches administratives, etc.). Les demandes premières des publics ne sont ainsi généralement pas d'ordre numérique (voir Annexe 4).

Les quelques personnes qui expriment directement un besoin en lien avec le numérique sont soit :

- Confrontées à un problème spécifiquement lié à la technologie ; c'est notamment le cas des personnes âgées qui se rendent dans une association pour se familiariser avec un appareil /une application (Avivo, MDA).
- Déjà engagées dans un processus d'apprentissage grâce auquel elles ont pu prendre conscience d'autres difficultés/besoins adjacents aux compétences spécifiques recherchées (Lire et Ecrire).

Des publics souvent pas en situation d'apprentissage et peu motivés

Dans certains cas, le besoin numérique n'est pas seulement non-exprimé, mais il n'est tout simplement pas identifié et pas ressenti par la personne elle-même, qui n'en a pas conscience.

⇒ Enjeu pour la personne qui accompagne de faire apparaître et reconnaître le besoin et l'enjeu de la montée en compétence dans une société où « l'obligation de maîtrise » s'accroit (Mazet, 2017).

Dans d'autres cas, le besoin est reconnu mais il n'est pas considéré comme une priorité. Dans des contextes de vie où s'imbriquent et se cumulent des problématiques multiples, certains publics manquent des ressources nécessaires (temporelles, cognitives, financières...) pour s'engager (et envisager même de le faire) dans un processus apprentissage.

⇒ Enjeu pour la personne qui accompagne de « repérer le bon moment » et de susciter la motivation des publics en vue de les engager dans une démarche d'apprentissage.

Les dilemmes auxquels sont confronté-e-s les acteurs de l'accompagnement

Face à la diversité des modalités d'expression des besoins numériques par les publics, les acteurs de l'accompagnement font face à des enjeux différents selon le segment d'offre proposé.

Ceux/celles proposant des ateliers ou des formations sont principalement confronté-e-s à la difficulté de susciter la motivation de leurs publics pour les amener à entrer dans une démarche d'apprentissage (développer l'envie d'apprendre).

⇒ Les acteurs de la formation de base, ainsi que de la médiation numérique (fab lab) représentent à ce niveau-là des ressources pour penser un apprentissage andragogique (apprentissage pour adultes).

Les demandes de délégation auxquelles ils/elles doivent répondre confrontent les professionnel-le-s de première ligne (essentiellement Point Info Service Social Ville de Genève) à trois dilemmes (au moins) :

- Accepter de répondre à une demande d'aide revient à prendre le risque de fidéliser ces personnes et les inscrire implicitement dans une logique « d'assistanat ».
- Répondre à ces demandes d'aide sans pouvoir s'appuyer sur un positionnement institutionnel officiel relatif au périmètre de l'intervention (« jusqu'où aider ? » « « A quelles fréquences ? »).

III. Une réponse par l'orientation

Lorsqu'ils/elles ne peuvent répondre eux/elles-mêmes aux besoins des publics, les acteurs les orientent vers un autre organisme prestataire d'offre (voir Annexe 3). Ils/elles identifient deux enjeux principaux à l'acte d'orientation :

- Disposer d'une bonne connaissance de l'offre (segments et disponibilité).
- Maintenir la relation avec la personne orientée.
- ⇒ Une bonne connaissance des offres, des relations interpersonnelles de qualité entre les personnes chargées de les mettre en œuvre (qui sont alors davantage en mesure de rassurer le bénéficiaire sur ce qui l'attend), ainsi que la mise en place d'une médiation humaine lors du processus d'orientation (accompagnement de la personne par la personne qui oriente) représentent autant de leviers pour réduire cette part d'inconnu.
- ⇒ Les organismes qui proposent plusieurs segments d'offre (Camarada, Lire et Ecrire, Voie F, OSEO notamment) ne sont pas confrontés à la gestion de cette incertitude dans la mesure où l'orientation se fait à l'interne, dans un contexte relationnel qui reste stable.

Nota bene

L'établissement d'une relation de confiance constitue à la fois le préalable et la résultante de l'accompagnement de personnes en situation de vulnérabilités. Or, l'orientation de la personne vers un organisme tiers place les personnes et le/la professionnel-le dans une situation d'inconnu : du point de vue du public : « comment est-ce que je vais être accueilli-e ? mes besoins seront-ils considérés/pris en compte ? » ; du point de vue de la personne qui oriente : « le bénéficiaire va-t-il se rendre effectivement à la mesure proposée ? Ce nouvel accompagnement va-t-il permettre de donner suite (ou au contraire faire perdre en substance) le travail accompli avec le bénéficiaire ? »). Avec un double risque associé : porter atteinte à la confiance que porte la personne à l'acteur qui oriente (au cas où le vécu de la nouvelle offre est négatif) ; conduire à une perte de lien au cas où la personne déciderait de ne plus fréquenter aucune des deux offres.

IV. Plusieurs profils de publics cible

Les acteurs du réseau ont identifié plusieurs publics, qui ne fréquentent actuellement par leurs offres, sur lesquels ils/elles souhaiteraient concentrer leur attention (voir Annexe 5) :

- Les personnes en situation de précarité qui, du fait de leurs difficultés à comprendre le fonctionnement du système administratif et social et à s'y repérer, ne font pas recours (ou ne parviennent pas à y accéder) alors qu'elles y sont éligibles (Service social Ville de Genève)²; des personnes qui ne sont donc ni connue ni accompagnées par les institutions sociales (Voie F). Les personnes qui ont peu utilisé le numérique dans le cadre de leurs activités professionnelles (Bibliothèque municipale) et qui sont peu motivées à faire évoluer leurs compétences afin de faire face à la dimension dynamique de la fracture numérique (Vodoz, 2010).
- Les adolescent-e-s (Bibliothèque municipale) qui, malgré leurs appétences pour le numérique, peinent à utiliser ces outils de manière stratégique (trouver des informations pertinentes).
- Les personnes dont la vie familiale (Autonomia) et professionnelle (Voie F) ne leur permet pas de dégager du temps (de qualité) pour se faire accompagner dans leurs démarches et entrer dans un processus d'apprentissage.

V. Difficultés rencontrées dans l'accompagnement aux démarches numériques et besoins

Nous faisons figurer les ordres de difficultés présentés par les acteurs, avec les besoins exprimés en regard lorsqu'ils sont congruents/ appariés, de manière consécutive sinon (voir Annexe 9).

Difficultés d'ordre matériel pour les structures

- Financement des ressources humaines nécessaires pour assurer ces accompagnements qui supposent de parvenir à dégager des ressources supplémentaires (Caritas).
- Difficultés à trouver des formateurs-trices disponibles, du matériel et des financements (MDA)
- Cout d'un-e formateur-trice dans le contexte spécifique de ces accompagnements : la diversité des profils/compétences des apprenant-e-s et de leurs besoins nécessite de la médiation individuelle alors que les offres sont plutôt collectives ; même si cette offre se présente sous forme de permanence, se pose la question du ratio formateurs-trices/apprenant-e-s pour être suffisamment disponibles pour chacune vu le faible niveau d'autonomie. Camarada souligne la nécessité d'avoir une formation d'une certaine durée si l'on vise une réelle acquisition des compétences. Le « One shot » ne suffit pas.
- ⇒ Financement pour de l'accompagnement (formateurs-trices) et du matériel (CAPAS, MDA).
- ⇒ Financement de cours individuels ou d'un-e deuxième enseignant-e par classe (Lire et Ecrire, Camarada).

Des compétences spécifiques peu reconnues

- Compétences numériques exigées pour les intervenant-e-s (professionnel-le-s ou bénévoles) en contact avec les publics, peu de professionnalisation, fonctionnement assez intuitif (Bibliothèque municipale); collaborateurs-trices (Service social Ville de Genève) qui n'ont pas le même niveau de compétences et ne sont pas nécessairement équipé-e-s eux/elles-mêmes pour accompagner aux démarches numériques (bénévoles associatifs); besoin de formation pour les personnes ressources (Caritas)
- Pas de formation reconnue, transmission des connaissances de manière informelle.
- Reconnaitre les besoins en formation afin d'assurer la montée en compétences des professionnel-le-s (et des bénévoles) : mettre en place des formations dédiées (formation de formateurs-trices)

² Les travaux de Barbara Lucas sur le non-recours à Genève offrent un éclairage particulièrement sur ce type de difficultés.

Des difficultés diverses à propos des usagers/usagères

- Pas toujours d'alternative, ou vont se réduisant, au digital dans l'administration ; une dématérialisation des services d'intérêt général plus avancée qu'il n'y parait : augmentation du cout pour accéder au « nonnumérique » (Lire et Ecrire).
- ⇒ Alternative systématique au digital (administrations).
- Des apprenant-e-s qui peinent à avoir du matériel performant : coût du matériel, de la connexion.
- Aide à l'achat d'équipement numérique (reconditionnement) ; Organisation et visibilisation de la filière de reconditionnement ; Aide pour l'achat de matériel informatique (Lire et Ecrire).
- Difficultés à toucher les publics les plus fragiles : isolés, allophones, peu outillés (Service social Ville de Genève).
- Un manque de statistiques globales sur les questions de fracture/ compétences numériques (Ville de Genève).

VI. Besoins et propositions (voir Annexe 10)

Un fort besoin de lieux/espaces avec une offre adaptée

Pouvoir offrir des espace- temps de médiation permettant l'accompagnement individuel, au rythme des personnes, avec les moyens nécessaires (espaces disponibles, matériel, formateurs-trices dédié-e-s) (Camarada, C9FBA, Ville de Genève).

Assurer la visibilisation de l'offre

Supports de communication accessibles et variés (Service social Ville de Genève) ; faire en sorte d'être identifié : il y a beaucoup d'infos (« trop d'info tue l'info »), l'offre n'est pas forcément visible (Point Info Service Social Ville de Genève) ; prendre garde aux effets de sélection dus à l'image des équipements/lieux : « taux de pénétration de 10% à la Bibliothèque municipale, il y a toute une partie de la population qu'on n'atteint pas » (Bibliothèque municipale).

Un besoin d'accompagnement technique pour les associations

- Accompagnement numérique pour les responsables d'association pour les aider dans le choix d'outils numériques; ressources pour gérer les problèmes informatiques (virus): besoin d'orientation sur ces questions pointues. Coûts cachés des personnes ressources pour maintenir/gérer le parc informatique (coût important pour des associations).
- ➡ Création d'un pool de bénévoles pour les problèmes plus techniques ; bibliothèque des logiciels utilisés par les associations ; cartographie des logiciels disponibles (retours d'expérience indus...) sur le marché (MDA).

VII. Les actions à mettre en œuvre dans le cadre d'une stratégie numérique par priorités

Au cours de l'atelier, les acteurs présent-e-s ont proposé des actions à mettre place dans le cadre d'une stratégie numérique à développer au niveau local, demande leur étant faite de prioriser ces actions. Dans l'ensemble des propositions faites, il est possible d'identifier deux entrées principales (la question e-administrative et le réseau) autour et à partir desquelles sont organisées les logiques de priorisation d'une stratégie.

Conserver le canal physique dans les administrations, faire respecter la loi

Pour plusieurs des acteurs présent-e-s, la priorité porte tout d'abord sur le maintien des canaux de communication physique (i.e. non numériques) dans les échanges et démarches administratives. Il s'agit de veiller à l'application de la loi sur l'administration en ligne (conserver un guichet universel physique), de faire « pression sur le canton pour que cela existe effectivement », mais aussi de développer une « offre dans les administrations pour faire avec/à la place de celles et ceux qui n'ont pas (encore) les compétences nécessaires pour les démarches en ligne », en veillant à offrir des « horaires d'ouvertures adaptés ».

Accompagner et offrir des espaces de formation

Cette première étape posée, il s'agit de mettre en place des « accompagnements / des suivis pour les démarches individuelles », de pouvoir offrir une « porte d'entrée unique, de type guichet universel, en lien avec l'administration » ; puis « d'offrir des formations gratuites », « ouvertes à tous (sans distinction) », ou des maisons dédiées à la formation numérique (gratuite).

A partir de la demande de respect de la loi faisant obligation de conserver systématiquement un accès physique aux administrations, les stratégies présentées par les membres du réseau se déroulent ainsi en trois niveaux :

- Faire en sorte que les administrations accompagnent leurs usagers/usagère dans les démarches en ligne,
- Mettre en place des accueils de 1ere ligne (guichet unique)
- Offrir des formations aux usagers/usagères.

Pour certains acteurs, cela suppose de reconnaitre la place de l'accompagnement numérique dans les organisations : c'est à dire « ajuster le cahier des charges des équipes en termes de mission » (Service social), et formaliser : reconnaitre l'accompagnement aux démarches administratives en ligne comme l'une des missions/prestations proposées et, en conséquence, ajuster les moyens (formation, ressources humaines, etc.) (Point Info Service Social Ville de Genève).

Simplifier les démarches administratives, tenir compte des usagers/usagères

S'agissant de l'administration, les acteurs font état d'un second objectif en lien avec une stratégie numérique : travailler à la simplification des démarches, à l'amélioration des interfaces, et des modalités conversationnelles avec les usagers/usagères. (« Travailler sur la simplification des démarches : formulaires expliqués et décortiqués ; marches à suivre » ; « donner des informations sur l'état de la démarche ; « Simplification des formulaires, faciliter la compréhension, ajouter un formulaire écrit qui accompagne » ; « proposer une traduction FLE, donner un exemple de formulaire expliqué et/ou pré-rempli » ; « avoir des sites web adaptés aux smartphones en termes visuel ».)

Consolider le réseau : structurer, organiser, opérationnaliser

La seconde entrée est d'avantage située et orientée vers les acteurs du « champ », et plus particulièrement ceux/celles qui sont à ce jour présent-e-s dans le réseau existant. Tant pour « adopter un référentiel commun », permettant de « fixer des limites d'intervention pour chacun-e des acteurs » (OSEO) ; que pour « maintenir le réseau des institutions ayant participé à ce groupe de travail, l'élargir au niveau cantonal, et ne pas figer les travaux du groupe » (C9FBA). Ou encore de « structurer le réseau et la coordination RIN, et « créer des référentiels communs » (Ville de Genève). Certain-e-s mentionnent le fait « d'être clairement visible dans le réseau », pour pouvoir faire une orientation efficace des usagers/usagères qu'ils/elles reçoivent/ accueillent.

Points divers en complément

- Importance de mener des études, de produire des données sur le rapport au numérique des habitant-e-s (Ville de Genève);
- Niveau pertinent d'élaboration d'une stratégie : ville ou canton ?
- Penser à la formation par les pairs

 Besoin d'acteurs qui font la traduction des problèmes/besoins aux services ; nécessaire collaboration avec le service informatique qui doit être au service du terrain.

B. ELEMENTS DE PREFIGURATION D'UNE STRATEGIE LOCALE D'INCLUSION NUMERIQUE

Quelle inclusion numérique ?

La notion d'inclusion numérique ne fait pas l'objet d'une définition claire, ni unique (voir Annexe 6). Généralement, elle renvoie à un spectre, assez large, sur lequel on peut positionner 3 pôles :

- La lutte contre l'exclusion (par le) numérique,
- La capacité à se débrouiller de manière autonome dans sa manipulation des outils numériques, pour un ensemble de démarches, qui va évoluant, de la « vie quotidienne »,
- S'émanciper grâce à un usage choisi des pratiques numériques (Conseil National du Numérique 2013).

Selon l'acception retenue, le public potentiel concerné renvoie à des volumes extrêmement hétérogènes – et sans commune mesure. Qui plus est, les publics définis par ces différentes acceptions ne sont pas figés : une même personne peut être successivement concernée par l'une des définitions retenues, et évoluer d'une acception à l'autre. De plus, la « fracture numérique » est « dynamique » : tant les exigences numériques imposées par la société que les outils numériques sont en évolution permanente. Dans le cadre d'une stratégie d'inclusion numérique, il s'agit autrement dit de prioriser certaines actions, et/ ou définir certains objectifs d'inclusion numérique.

Les éléments de préfiguration proposés ici sont structurés autour de 5 enjeux, qui ressortent pour partie des ateliers réalisés avec les membres du réseau. Ces enjeux s'articulent les uns aux autres et sont interdépendants. Ils s'inscrivent dans une *logique de parcours*, permettant de proposer une offre coordonnée en réponse aux besoins repérés de montée en capacités numériques des publics, dans une démarche de déploiement d'un réseau opérationnel d'accompagnement au numérique à l'échelle de la Ville.

Le parti pris est double : adopter non pas une entrée par publics cibles, toujours difficiles à identifier, mais à partir de points d'entrée et de contact identifiés, notamment du réseau d'acteurs déjà mobilisé-e-s, afin de pouvoir faire entrer les personnes dans des *parcours d'autonomisation numérique* adaptés. Il s'agit autrement dit de jeter les bases d'un réseau d'inclusion numérique *opérationnel*, autour d'un référentiel commun, d'objectifs clairement définis et de moyens adaptés et coordonnés.

I. Administrer la question e-administrative et garantir un numérique inclusif à la base.

Quelle que soit la définition de l'inclusion numérique retenue, travailler pour un numérique inclusif suppose d'abord de travailler à un <u>numérique qui n'exclue pas</u>. Toutes les enquêtes réalisées au niveau international, et pas seulement en France, montrent que la digitalisation/ numérisation des administrations (ou du « welfare ») accentue les inégalités sociales et produit de « l'exclusion par le numérique » (Mazet 2019). Le canton de Genève a posé dans sa législation un article garantissant le maintien de canaux de communication physique dans toutes les administrations (art. 4 de la LAeL).

Si l'existence d'un tel article constitue un signal appréciable, et sous réserve de son respect effectif, il importe néanmoins de demeurer attentif aux conditions globales dans lesquelles le maintien d'un canal physique serait effectué.

- 17
- ⇒ Veiller à une *continuité égale* du service offert sur un mode physique, autrement dit, que l'offre d'accès physique ne soit pas dégradée par rapport aux démarches en ligne : délais de traitement plus long, compétences techniques des collaborateurs-trices de contact moindres, allongement des procédures, faible amplitude horaire des accueils physiques, réduction du nombre de guichets, etc.
- ⇒ Que les démarches réalisées « en papier » ne soient pas plus couteuses.
- Que des moyens d'accueil soient développés par les administrations qui dématérialisent afin de pouvoir faire à la place des personnes qui ne possèdent pas les compétences numérico-administratives nécessaires.

Par ailleurs, et comme l'ont signalé certains acteurs du réseau, il convient de veiller à ce que la dématérialisation ne vienne pas ajouter des difficultés supplémentaires dans les parcours d'accès aux droits/ services des usagers ; que le numérique permette, comme il est généralement annoncé, une simplification réelle *pour les usagers/usagères*, et non seulement pour les administrations.

⇒ Que la dématérialisation soit l'occasion d'une simplification des formulaires, processus de constitution de dossier, gestion des pièces justificatives, harmonisation des identifiants numériques, etc.

Les institutions concernées dépassent la seule ville de Genève. Dans le cadre d'une stratégie locale portée par la ville, il s'agirait donc :

- ⇒ D'initier la mise en place d'un espace d'échanges avec les « institutions dématérialisantes », à la manière d'une « conférence des acteurs » impliqué-e-s dans la dématérialisation des services d'intérêt général ; le périmètre peut en être varié selon les objectifs, et rassembler des cercles plus ou moins larges de parties prenantes.
- D'installer des comités expert-e-s intégrant des usagers/usagères, en intégrant dès l'amont une démarche UX structurée, permettant d'inclure les destinataires dans la conception des interfaces et des procédures. Tant sur le plan technique-numérique (ergonomie des pages, navigation, etc.) que sur le plan administratif (procédures, pièces, simplification)

Plusieurs solutions sont envisageables pour intégrer le point de vue des usagers/usagères :

- ⇒ S'appuyer sur les membres du réseau en contact avec les publics, pour recruter des usagers/usagères ;
- ⇒ S'appuyer sur les acteurs eux/elles-mêmes, qui connaissent bien les difficultés rencontrées par les usagers/usagères dans leurs démarches e-administratives.

Points de vigilance :

- ⇒ La participation des usagers/usagères suppose qu'ils/elles soient en confiance pour s'engager dans une telle démarche. La présence d'un « tiers de confiance », soit une personne connue et reconnue par l'usager/usagère, constitue un préalable nécessaire de son bon enrôlement dans un processus participatif.
- ⇒ Penser à un système de rémunération /indemnisation des usagers/usagères : donne une valeur à leur présence et permet la reconnaissance de leur expertise d'usage.

Nota bene

La réponse aux effets de la dématérialisation administrative conditionne largement les autres dimensions d'une stratégie d'inclusion numérique. D'une part, parce que la dématérialisation peut générer une obligation de connectivité (voir situation française) ne laissant pas le choix aux usagers/usagères/citoyene-ns d'en passer ou non par des outils numériques ; d'autre part, parce que le « numérique administratif » comporte des spécificités proprement administratives (normes juridiques, langage technique, procédures, etc.), et génère des demandes d'aide spécifiques, de la part de personnes qui peuvent avoir par ailleurs des habilités numériques. Autrement dit, le traitement de la question e-administrative définit largement le cadre dans lequel sont amenés à intervenir des acteurs de première ligne (aidant les usagers/usagères publics dans leurs démarches), et donne souvent le pouls de ce que seraient des dispositifs visant des

définitions plus positives de l'inclusion numérique (comme acquisition d'habilités numériques). Il définit une ligne de partage entre des dispositifs pensés dans une logique réparatrice (compenser une dématérialisation risquant de produire de l'exclusion par le numérique) et des dispositifs visant une approche positive, voire émancipatrice, du numérique. En France, la difficulté principale, depuis plusieurs années, porte sur le fait de réussir à engager des usagers/usagères de services publics - contraints par la dématérialisation à utiliser des outils numériques - dans un processus d'apprentissage positif des outils numériques.

II. Penser les premières lignes (espaces et acteurs)

Les ateliers réalisés montrent que le nombre de lieux d'entrée généralistes dédiés pour être accompagné-e-s dans ses démarches administratives est assez limité; par ailleurs le rôle des collaborateurs-trices des services administratifs en premier ligne demeure peu reconnu, sans formalisation des compétences numériques mobilisées et sans cadre de professionnalité. Il importe d'une part de développer ces espaces d'accueil de première ligne, d'autre part, de reconnaitre et équiper les collaborateurs-trices déjà en contact avec les publics.

- ➡ Mettre en place des guichets dédiés, de premier niveau, permettant l'accompagnement à l'ensemble des démarches administratives sur le modèle de « guichet universel », avec accès à du matériel connecté, ouverts à toutes tous et gratuits. A l'instar de ce que peut faire l'office cantonal de l'emploi avec le dispositif « No limit ».
- S'appuyer sur l'existant, c'est à dire reconnaitre les acteurs intervenant en première ligne sur des problèmes e-administratifs, leur donner un cadre et des moyens : construire une professionnalité des collaborateurs-trices des services de et en contact avec les publics (Points Info Service Social Ville de Genève, Bibliothèque municipale, Service Social, Hospice Général) ; équiper (matériel, formation) les structures associatives qui répondent à des demandes similaires.
- Afin de structurer une réponse de première ligne homogène, entre différents types d'acteurs, à l'échelle de la ville.

Cela suppose de :

- ⇒ Former les collaborateurs-trices des services de la ville et des associations, ainsi que les aidant-e-s (bénévoles associatifs), en s'appuyant éventuellement sur les compétences des acteurs du réseau proposant des formations au numérique, et en leur donnant mandat pour le faire.
- ⇒ Donner un cadre et un mandat clair à ces acteurs de première ligne (professionnel-le-s voire bénévoles), et délimiter un périmètre d'intervention pour leurs missions : jusqu'où aller dans l'accompagnement ? Vers qui orienter ?
- Développer des liens institutionnels avec les administrations concernées afin qu'elles identifient des référents, mobilisables en cas de blocage de l'accompagnement : ligne téléphonique, chat, mail, etc.

Points de vigilance :

Faire venir des publics vers une offre ne va pas de soi. Si certains publics sont connus et connaissent certaines structures, d'autres n'émargent à aucun guichet. Il importe donc de penser les modes de communication favorisant l'identification de ces lieux. L'existence d'un réseau constitue un atout, et peut faciliter la circulation des informations. Certains publics paraissent néanmoins peu touchés par les acteurs du réseau : il conviendrait d'organiser des démarches d'aller vers ces publics afin de les atteindre et leur faire connaitre l'offre.

III. Organiser un système de repérage/détection des habilités numériques

On dispose de peu de données situées sur les « compétences numériques » des habitant-e-s de la ville, ou du canton, de Genève. Si une enquête apporte des éléments d'objectivation globale, elle a néanmoins l'inconvénient

de ne pas identifier/ toucher les personnes concernées. Repérer/ détecter les « compétences numériques » des publics à partir des situations de contact constitue de ce point de vue un avantage : d'une part, parce que le public concerné est identifié ; d'autre part, parce qu'on peut lui proposer de suivre un *parcours*, directement. L'enjeu est ici de pouvoir basculer d'une demande d'accompagnement (à des démarches administratives/de la vie quotidienne) à un processus d'apprentissage et de « montée en compétences numériques ». Cette démarche de repérage/ détection pourrait être menée parmi les membres du réseau, mais aussi au-delà. Elle n'a de sens que s'il est possible d'orienter concrètement les personnes vers des acteurs proposant des parcours d'apprentissage.

Ce que cela suppose :

- Avoir un outil d'évaluation rapide des « compétences numériques ». L'enjeu n'est pas de produire de la donnée fine sur les habilités numériques des personnes, mais de disposer d'un outil simple permettant aux acteurs d'identifier facilement un niveau de » compétences », et le parcours d'apprentissage qui correspondrait. Le réseau possède des acteurs qui ont déjà travaillé sur un tel référentiel.
- ⇒ Identifier les acteurs qui intégreraient cette démarche : les sensibiliser aux questions numériques /former des personnes ressources dans les structures, qui pourraient sensibiliser les acteurs en contact.
- ➡ Identifier les acteurs vers lesquels orienter les personnes, selon les parcours proposés. En appui sur le réseau existant et le projet de recension des acteurs intervenant dans le champ de l'inclusion numérique.
 Cette orientation peut avoir lieu en interne quand la structure propose différents segments d'offre (est prestataire de l'un des parcours).
- ⇒ Donner des outils de motivation/mobilisation aux acteurs réalisant ce repérage et la proposition d'un parcours.

Points de vigilance :

Les personnes en situation de demande d'accompagnement ne viennent pas avec une demande d'apprentissage : la proposition d'entrer dans un processus de formation / montée en compétences (numériques) suppose souvent un travail de mobilisation/motivation des bénéficiaires potentiel-le-s, qu'il ne faut pas sous-estimer. Les bénéficiaires potentiel-le-s peuvent être dans des situations de vie dans lesquelles l'apprentissage des outils numériques, au-delà de leur maitrise actuelle qui peut ne pas être nulle, n'est pas prioritaire. Le processus d'intéressement à une démarche d'apprentissage peut être long, parce qu'il suppose un engagement et un investissement cognitif importants pour les personnes. Il faut par conséquent être attentif aux logiques de vie, aux temporalités, adopter un positionnement non disqualifiant et instaurer un cadre sécurisé/ rassurant.

IV. Formaliser des parcours type d'accompagnement au numérique

Ces différents parcours identifieraient des niveaux différenciés d'habilités numériques qu'ils permettraient de développer. Par exemple : des « compétences de base » en informatique et utilisation de l'internet (prise en main de l'ordinateur, gestion des dossiers, manipulation des outils numériques, navigation internet, gestion des mails) ; un niveau moyen, qui permettrait de thématiser la question des données et de la sécurité ; un niveau supérieur, qui permettrait d'obtenir un niveau de compétence validé.

L'enjeu premier porte moins sur la définition de ces niveaux que sur le fait qu'ils soient co-construits par des acteurs en réseau :

- ⇒ Co construire les différents parcours avec les acteurs qui participeraient au réseau, selon les publics considérés et visés.
- Afin qu'ils puissent être proposés par un réseau d'acteurs intégrés, qui puissent détecter et orienter les publics dans un cadre clair et sécurisé.

Le second enjeu porte moins sur le fait de trouver des acteurs qui puissent dispenser les offres de formation/apprentissage selon les différents parcours – ils/elles sont présent-e-s sur la ville de Genève et le réseau en comprend - que de leur donner un mandat spécifique et qu'ils/elles puissent travailler en réseau.

Donner un mandat aux acteurs assurant les formations, en conditionnant leur participation à leur intégration au réseau, afin de permettre une bonne mise en place des parcours, depuis la détection jusqu'à l'orientation.

Points de vigilance :

L'interconnaissance des acteurs (ceux et celles qui détectent/orientent/forment) est garante de bonnes conditions d'orientation – on détecte et on oriente mieux quand on est en lien avec celui et celle vers qui on oriente – et de plus grandes chances de réussites des parcours.

V. Opérationnaliser le réseau d'acteurs de l'inclusion numérique

La Ville de Genève dispose déjà d'un réseau d'acteurs qui se connaissent. Les derniers ateliers ont permis de faire entrer de nouveaux membres, donnant accès à de nouveaux publics et à de nouvelles problématiques. L'élaboration d'une stratégie locale devrait s'appuyer sur ce réseau, en lui donnant à présent une dimension opérationnelle. Celle-ci peut s'exprimer sur plusieurs plans :

- ⇒ Clarifier les mandats des acteurs de première ligne et assurer un chainage concret entre les différents niveaux d'intervention dans les services de la Ville (directions de service / structures / collaborateurstrices)
- ⇒ Diffuser la culture numérique auprès de tous les professionnel-le-s en contact avec des usagers/usagères (et pas seulement de première ligne) afin d'élargir progressivement le processus de repérage des besoins des publics et l'orientation vers des parcours : formation interne réseau ?
- ⇒ Penser sur un mode spécifique le travail réalisé par les associations, et répondre à leurs besoins : équipement, formation, maintenance et choix informatiques.

VI. Conclusion

Relativement aux différentes définitions de l'inclusion numérique mentionnées en introduction, la stratégie ébauchée ici propose donc deux grandes modalités de réponse.

- Répondre aux besoins d'aide e-administrative, en structurant une réponse de premier niveau clairement identifiée, reconnue et dotée de moyens, permettant de résoudre quitte à *faire à la place* les problèmes de personnes rencontrant, pour diverses raisons, des difficultés dans leurs démarches administratives.
- Structurer une logique de parcours, permettant d'orienter vers des apprentissages des personnes entrant en contact avec des acteurs du réseau. Le périmètre du réseau gagnerait à être élargi, afin de toucher et d'inclure des publics identifiés comme étant en difficultés dans les usages numériques.

Sur ces deux plans, la stratégie gagne à se déployer à un niveau communal, pour des questions de périmètre des acteurs du réseau, de maillage territorial, et de maitrise des parcours proposés ; elle peut dans un second temps servir de support à une extension à une échelle plus large.

Il parait en revanche indispensable d'intégrer des acteurs cantonaux, à l'instar de l'Hospice Général et de la délégation numérique (Alexander Barclay), qui ont participé aux ateliers, tout en l'élargissant à d'autres services, acteurs de proximité, ainsi qu'aux administrations dématérialisantes.

C. ELEMENTS DE PREFIGURATION D'UN RECENSEMENT DES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE

Dès la première séance de travail du réseau en janvier 2022, l'élaboration d'une cartographie des offres d'accompagnement au numérique à l'échelle de la Ville a été identifiée comme un objectif prioritaire par les participant-e-s (PV de la séance du 31.01.2022). Mission a ainsi été donnée aux mandataires du présent rapport d'identifier des éléments permettant la préfiguration d'un tel recensement

En ce sens, un atelier a été intégralement dédié à la réflexion sur les éléments existants, les catégories à retenir, les utilisations d'une telle base de données (destinataires et contexte d'utilisation). Cette réflexion a été préalablement alimentée par les deux premiers ateliers, notamment à partir de la mise en évidence de « segments d'offre » (voir Annexe 2), et du partage de notions communes sur la manière de caractériser les offres ou les ressources de médiation numérique.

Constituer une base de données des offres de « médiation numérique » à l'échelle d'un territoire suppose en effet³ de :

- Se doter d'un langage commun pour qualifier les offres et identifier les informations utiles ;
- Définir la finalité de la base de données : observation, information, orientation, aide à la décision ;
- Définir l'utilisateur de la base de données : acteur politique/ institutionnel, acteur de terrain, accompagnant, citoyen/usager ;
- Définir son format d'utilisation : base de données et/ou cartographie, i.e. data visualisation
- Définir son format temporel d'utilisation et se poser la question de l'actualisation des données recueillies.

Ces définitions ne sont pas exclusives les unes des autres, et fonctionnent de manière interdépendante. Là où les finalités de la base de données déterminent par exemple le degré d'information utile : une visée d'observation territoriale appelle des informations assez précises et nombreuses, plaide pour une visualisation des données et se développe dans un temps long supposant une méthode d'actualisation robuste. Elle peut utilement servir d'aide à la décision. A l'inverse, une base de données à visée plus opérationnelle suppose des informations plus limitées, directement utiles pour celles ceux, acteurs en contact avec les publics par exemple, qui auront à l'utiliser en situation. Une représentation de l'offre qui viserait les citoyen-ne-s doit tenir compte de leurs capacités d'accès, des formats de présentation (support physique et numérique), de l'ergonomie des interfaces (quand numérique), et ramasser les informations directement utiles pour eux/elles.

Précisons enfin que la validité et la pertinence d'une base de données ne vaut qu'au regard de l'actualité des informations qu'elle comporte : des données datées, qui ne correspondent pas à la réalité de l'offre effective au moment de leur consultation, sont peu utiles et peuvent se révéler contreproductives d'un point de vue opérationnel (connaissance de l'offre par les acteurs, support d'orientation des citoyen-ne-s/ usagers et usagères, etc.).

I. Des recensements existants qui ne couvrent pas l'ensemble des segments de l'offre

Les entretiens préparatoires aux ateliers ont permis d'identifier l'existence d'au moins deux recensements des offres numériques, à l'élaboration desquels ont participé certains participant-e-s du réseau (ici représentant-e-s de la Bibliothèque municipale et de Lire et Ecrire).

³ Pour une documentation d'une démarche de recensement territorial des ressources de médiation numérique, voir https://www.labacces.fr/?Portrea.

- 1. Un recensement des « cours d'informatique » proposés à l'échelon cantonal, par la Bibliothèque municipale en 2016-2017.
- 2. Un recensement, initié par le Secrétariat d'état à la formation et à la recherche en collaboration avec la Fédération Lire et Ecrire, des formations au numérique proposées par chaque canton.

A l'analyse, ces deux outils, forgés dans un contexte et à des fins spécifiques, présentent un certain nombre de limites :

- Un recensement partiel des offres : ces outils recensent les offres d'ateliers (ou « cours ») et de formations ; les offres d'accompagnement ponctuel, d'information et les lieux de mise à disposition de matériel en libre-accès n'y figurent pas.
- Des indicateurs peu précis : les informations disponibles ne permettent pas une qualification précise de l'offre (détail des segments d'offre et profil des publics cibles).
- *Un outil statique* : une base de données en format Word ne permet pas d'opérer un travail de sélection entre les offres.
- Des enjeux d'actualisation et de complétude : la base de données du SEFRI ne comprend pas l'ensemble des offres d'ateliers et de formations proposées en Ville de Genève ; le recensement effectué à l'initiative de la Bibliothèque municipale date de 2017 et n'a pas été actualisé.

Nota bene

Dans le cadre de la préparation du 3ème atelier, un travail de re-formalisation, et d'actualisation, de tri et de sélection des offres (périmètre territorial, contenu de la formation proposée...) a été effectué sur la base de données réalisée par la Bibliothèque municipale (voir Annexe 14).

II. Un premier recensement exploratoire

En amont du 3ème atelier, un recensement exploratoire a été réalisé, afin d'obtenir un premier aperçu détaillé des offres proposées par les organisations représentées au sein du réseau. Cela afin d'avoir une première photographie de l'offre, mettre en évidence la diversité (ou son absence) des segments d'offres proposés, leur complémentarité (ou à l'inverse les manques) en termes d'horaires ou de publics visés (voir Annexe 7). Les participants ont reçu un questionnaire en ligne, forgé sur un modèle développé dans le cadre du Portrea (Labacces) déployé en région Bretagne, qui comprenait les catégories suivantes (Voir Annexe 13) :

- Nom de l'organisme / association
- Nom de l'offre
- Segment de l'offre (cocher la case correspondante)
 - Information et orientation
 - Accompagnement et aide ponctuelle
 - Initiation individuelle (Thème :....)
 - Atelier collectif en 1 ou + fois (Thème : ...)
 - Formation certifiante : (Thème :...); (Type et niveau de compétences validés (de base, avancée, ..)
- Fréquence
- Quand dans la semaine et le mois ?
- Horaires
- Pour quel(s) public(s)
- Prix

23

III. Les personnes accompagnantes comme premières destinataires de la base de données

Durant le 3° atelier, les participant-e-s ont été amené-e-s à travailler sur deux questions : l'une relative aux acteurs auxquels cette base de données s'adresserait ainsi qu'à ses objectifs ; l'autre, aux contextes et conditions de l'emploi d'une telle base de données par les acteurs. (Voir Annexe 8)

Les premiers destinataires identifié-e-s sont *les personnes qui accompagnent les publics* dans leurs démarches numériques, en l'occurrence les professionnel-le-s de première ligne des organisations, les bénévoles ou encore les aidants familiaux. Ces acteurs se verraient soutenu dans leur mission *d'orientation des publics* par le biais d'une visibilisation et d'une connaissance accrue des offres proposées.

Viennent ensuite *les publics* eux-mêmes, pour lesquels cet outil viendrait faciliter le *travail d'information* sur les offres, à condition toutefois qu'ils/elles aient connaissance de l'existence de cette base de données et/ou qu'ils/elles disposent des compétences nécessaires à son utilisation.

En troisième lieu, les *acteurs politiques* verraient leur travail de monitorage de l'offre (évaluation, adaptation à la demande, réadaptation des mandats...) et de gestion de l'attribution des financements facilité par une telle base de données. L'existence d'un tel outil viendrait par ailleurs légitimer leur intervention en matière d'inclusion numérique auprès des citoyen-ne-s.

Pour ce qui concerne leur propre intérêt à utiliser un outil de recensement, les partenaires évoquent :

- La facilitation et l'amélioration de l'orientation des usagers et usagères, en fonction de leurs besoins et attentes, grâce à une connaissance plus globale et fine des offres existantes.
- La valorisation de leurs propres offres vis-à-vis des autres partenaires, des publics et de leurs aidants familiaux.
- La possibilité de rechercher des partenaires et de trouver des offres complémentaires aux leurs.
- A un niveau méso, le soutien du réseau, grâce à l'interconnaissance renforcée des participant-e-s, prémisses au développement de nouvelles collaborations.

Parmi les points d'attention soulevés, les participant-e-s rappellent la nécessité de :

- Penser une information qui soit modulable selon les publics : des niveaux d'informations différents selon le profil des utilisateurs-trices (publics, aidants, professionnel-le-s, acteurs politiques).
 - ⇒ Cela suppose de réfléchir au préalable au type d'information que l'on souhaite rendre visible et pour qui, et au traitement fait de l'information sur les offres « officieuses », utiles pour l'orientation des publics, mais qu'on ne souhaite pas porter à une connaissance officielle.
- Configurer la base de données de manière à permettre une impression papier des offres, pour faciliter l'accès et la distribution aux publics peu doté-e-s en équipement et compétences numériques.
- Prévoir une médiation humaine pour accompagner physiquement, au besoin, les publics d'une offre à l'autre.
- Tenir ce recensement à jour, ce qui suppose de réfléchir aux moyens à consacrer sur le long terme au projet.

IV. Perspectives

Comme le montrent les éléments rapportés ci-dessus, les acteurs du réseau sont largement acculturé-e-s à une démarche de recensement des offres, et attendent à présent son déploiement opérationnel. L'exploration conduite a permis de jeter les bases, possibles, d'un principe de recensement, doté de catégories (nomenclature) permettant d'apporter un certain nombre d'informations utiles : celles-ci peuvent évoluer, être amendées, selon les objectifs

fixés à cet outil. Dans la perspective de développement d'un tel outil, il s'agirait par conséquent surtout à ce stade de :

- Identifier un porteur de la démarche.
- Définir clairement ses finalités, les modalités pratiques de saisie des informations, le format de l'outil et ses destinataires principaux.
- Elargir la démarche à des acteurs non présent-e-s, ou entré-e-s tardivement, dans le réseau.
- Utiliser cet outil de recensement de l'offre comme appui des parcours de capacitation, et facilitateur des orientations dans le cadre d'une stratégie d'inclusion numérique.



V. Ressources

Pour une description des schémas de données :

https://github.com/betagouv/Aidants Connect Carto/wiki/Sch%C3%A9ma-:-description-dumod%C3%A8le-de-donn%C3%A9e-(v1)

Pour des exemples de cartographie :

- https://carto.francilin.fr/wizard
- https://opendata.bordeaux-metropole.fr/pages/lieux-inclusion-numerique/
- https://resin.grandlyon.com/acteurs
- https://numeriqueabrest.gogocarto.fr/map#/carte/@48.401,-4.478,13z?cat=all

Participants aux ateliers Réseau Inclusion Numérique

Atelier 1 du 20 septembre 2022

Nom	Prénom	Organisation		
Antille	François	Fondation ForPro		
Barclay	Alexander	Canton de Genève DI		
Bouchard Mélanie		Association Autonomia		
Brunet	Philippe	OSEO		
Cauvin	Francesca	Ville de Genève DCSS		
Demolliens Grégoire		Hospice Général		
Detourbet-le- Chatelier Arnaud		AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		
Esseiva Christine		MDA (Plateforme du réseau Seniors Genève)		
Ferreiro Pablo		Ville de Genève DCSS - Service social		
Frei Sylvia		Association Lire Ecrire		
Grossen	Léa	Ville de Genève DCSS		
Cooper	Isabelle	Voie F		
Marro Olivier		Canton de Genève DIP		
Medford Perroulaz Catherine		Réseau C9FBA formation base pour adultes		
Rouiller Virginie		Ville de Genève Bibliothèques Municipales		
Sahli Shedya		Camarada		
Stofer	Véronique	AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		

Atelier 2 du 18 octobre 2023

Nom	Prénom	Organisation		
Barclay	Alexander	Canton de Genève DI		
Bouchard	Mélanie	Association Autonomia		
Burki	Martina	Ville de Genève DCSS - Service social		
Detourbet-le- Chatelier	Arnaud	AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		
Ferreiro	Pablo	Ville de Genève DCSS - Service social		
Grossen	Léa	Ville de Genève DCSS		
Cooper	Isabelle	Voie F		
Marro	Olivier	Canton de Genève DIP		
Medford Perroulaz	Catherine	Réseau C9FBA formation base pour adultes		
Rouiller	Virginie	Ville de Genève Bibliothèques Municipales		
Jotterand Ulrich		AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		

Atelier 3 du 15 novembre 2023

Nom	prénom	Organisation		
Barclay	Alexander	Canton de Genève DI		
Bouchard	Mélanie	Association Autonomia		
Brunet	Philippe	OSEO		
Burki	Martina	Ville de Genève DCSS - Service social		
Campos	Raquel	Croix-rouge GE		
Cooper	Isabelle	Voie F		
Dejace	Anne-Sophie	UCG		
Demolliens	Grégoire	Hospice Général		
Detourbet-Le-Chatelier	Arnaud	AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		
Ferreiro	Pablo	Ville de Genève DCSS - Service social		
Frei	Sylvia	Association Lire Ecrire		
Grossen	Léa	DCSS (Département de la Cohésion Sociale et de la Solidarité)		
Jean-Marc	Meyrat	Association pour le bien des aveugles et malvoyants Genève		
Jotterand	Ulrich	AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève		
Kunz	Camille	Caritas Genève		
Marro	Olivier	Canton de Genève DIP		
Medford Perroulaz	Catherine	Réseau C9FBA formation base pour adultes		
Piraud	Anouk	Camarada		
Schaad	Julia	CAPAS		
Stofer	Véronique	AVIVO (Plateforme du réseau Seniors Genève)		
Strasser	Lena	WeTechCare		

Atelier 4 du 13 décembre 2023

nom	prénom	Organisation	
Bouchard	Mélanie	Association Autonomia	
Brunet	Phillippe	OSEO	
Burki	Martina	Ville de Genève DCSS - Service social	
Cauvin	Francesca	Ville de Genève DCSS	
Chatelanat	Noémie	Camarada	
Cooper	Isabelle	Voie F	
Demolliens	Grégoire	Hospice Général	
Esseiva	Christine	MDA (Plateforme du réseau Seniors Genève)	
Ferreiro	Pablo	Ville de Genève DCSS - Service social	
Frei	Sylvia	Association Lire Ecrire	
Grossen	Léa	Ville de Genève DCSS	

Kunz	Camille	Caritas Genève	
Marro	Olivier	Canton de Genève DIP	
Medford Perroulaz	Catherine Réseau C9FBA formation base pour adultes		
Rouiller	Virginie	Ville de Genève Bibliothèques Municipales	
Schaad	Julia	CAPAS	

QU'EST-CE QUE VOUS FAITES PAR RAPPORT à L'INCLUSION NUMERIQUE ?

DELEGATION NUMERIQUE GE

- Qu'offre le canton en termes de renforcement des compétences numérique ?
- Collaborent avec bureaux infos soc de la ville.
- Projet No Limit OCE
- Leur premier champ d'action est la cyberadministration : veulent augmenter son accessibilité et proposer un dispositif d'aide (cf. que selon article 4, aspect pour instant facultatif de la voie numérique pour administration)
- DIF Ecole (formations enfants)
- Liens avec les PME

Hospice générale

- Service ; inclusion numérique.
 Stratégie numérique de l'Hospice
- No Limit (projet de OCE); lieu dédié inclusion numérique; collaboration avec service d'insertion professionnelle de HG pour mobiliser projet pour bénéficiaires les plus proches emploi
- Ateliers transition numérique (+ pour les migrants ; Langue +numérique (env 200 à 300/1^{er} semestre)
- Etat des lieux dans CAS (30);
 recensement; idée d'homogénéiser
 pour plus équité)

SERVICE SOCIAL

- Dispositif proximité lutte précarité
- Cohésion social dans les quartier; ont des antennes dans les quartier
- Cité seniors ateliers numériques
- Valorisent ce que font d'autres association (Cité senior)
- Actions ciblées pour les seniors et les migrants
- Peu d'activités numériques dans les guartiers
- Sites web des quartiers
- Points infos; environ 500 visites par mois (accompagnement administratif: environ 30 à 50% de numérique dans les demandes

DCSS Ville

- Problème du non-recours
- Site bis (oriente prestations numériques (plus en usage)
- Ils collaborent avec Hospice
- Programme accessibilité universelle (Groupe accessibilité GE; pistes concrètes pour faciliter accès; forme/contenu)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES Publics très diversifiés

- Espace Cité (étage cultures numériques)
- Accès postes connectés
- Projet emprunte ton bibliothécaire (? du lien TIC = très hétéroclites)

MDA

- Cours numériques individualisés
- Tiennent à conserver une possibilité d'inscription multi-canal aux activités (tél, courriel, journal); enjeu d'un accès plus ouvert possible. Les 65 et plus tendent à s'éloigner du numérique au sortir du travail.
- Sont en lien avec autres associations pour seniors, par le biais de la plateforme réseau senior

AUTONOMIA

- Ateliers de gestion administrative personnalisés; question du numérique intervient là.
- Cours + du suivi individuel
- Ils font le lien/mettent en lien avec les postes de la bibliothèque de Meyrin

AVIVO (pour pré-retraités et retraités)

- Cours + rv individuels (aide pour maîtriser les application de base en communication
- Fonctionnent avec des bénévoles ; financement de Leenards
- Proposent une aide administrative
- Sont en lien avec autres associations pour seniors, par le biais de la plateforme réseau senior

FORPRO

- Valorisation de la formation professionnelle pour les publics jeunes ; famille
- Postes à disposition
- Mentorat jeunes jeunes
- Manque compétences informatique mais aussi écriture

C9CFBA

- Publics migrants + faiblement qualifiés
- Certification examens organisés par institution
- Ont un groupe de travail TIC
- Référentiel de compétence base en TIC
- En font partie : Voie F, Camarada, Lire et Ecrire ;
 OSEO
- OSEO (publics peu qualifiés)
 - Intégration + formation
 - Ils ont des cours de TIC de base dans tous les programme de formation
 - Suivi individuel + Openspace avec accompagnement
 - Conçoivent des tutoriel
 - Font partie C9CFBA

CAMARADA

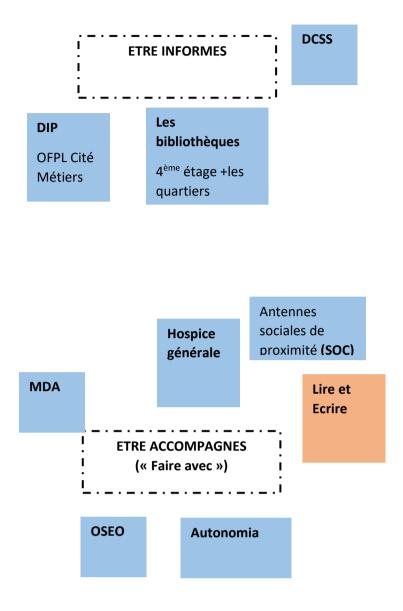
- Section alphabétisation : cours de base TIC pour femmes
- Section insertion : programmes d'insertion professionnelle ; accès métier ; cours d'informatique en lien avec recherche d'emploi
- Question place du numérique dans les cours de français
- Existence d'un intranet camarada pour les bénéficiaires
- Font partie C9CFBA

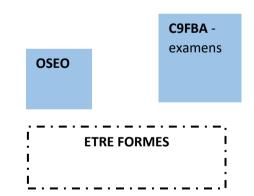
VOIE F

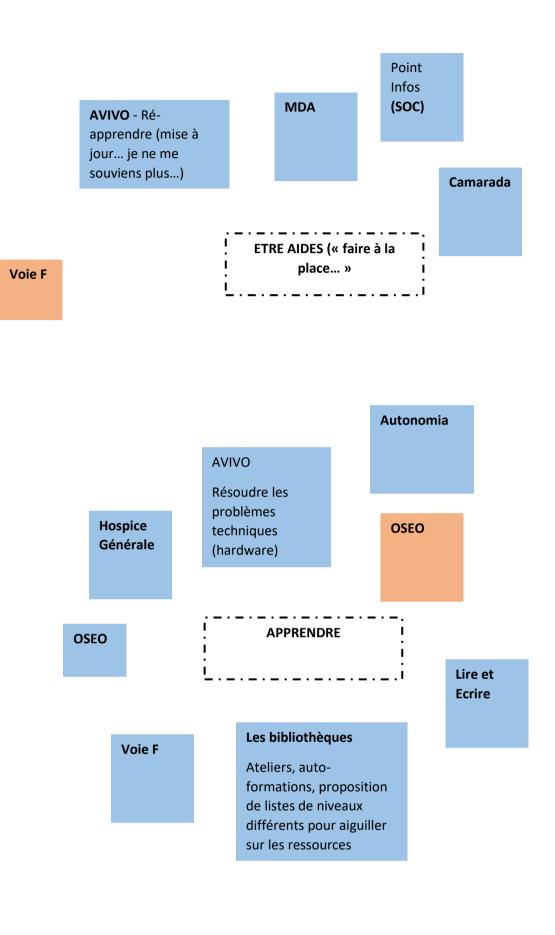
- Cours informatiques de base;
 organisent des examens avec C9
- Cours de base avec Camarada;
- Des ateliers d'écriture
- Permanence d'info
- Entraînement à l'autoformation
- Cours compétences transversale en logique
- Font partie C9CFBA

LIRE et ECRIRE

- 16% de personnes en situation d'illettrisme
- Proposent des permanence d'aide administrative
- S'activent pour accessibilité texte écrit en FLE
- Cours de base en TIC
- Ont une stratégie numérique
- Insèrent numérique dans la formation
- Font partie C9CFBA







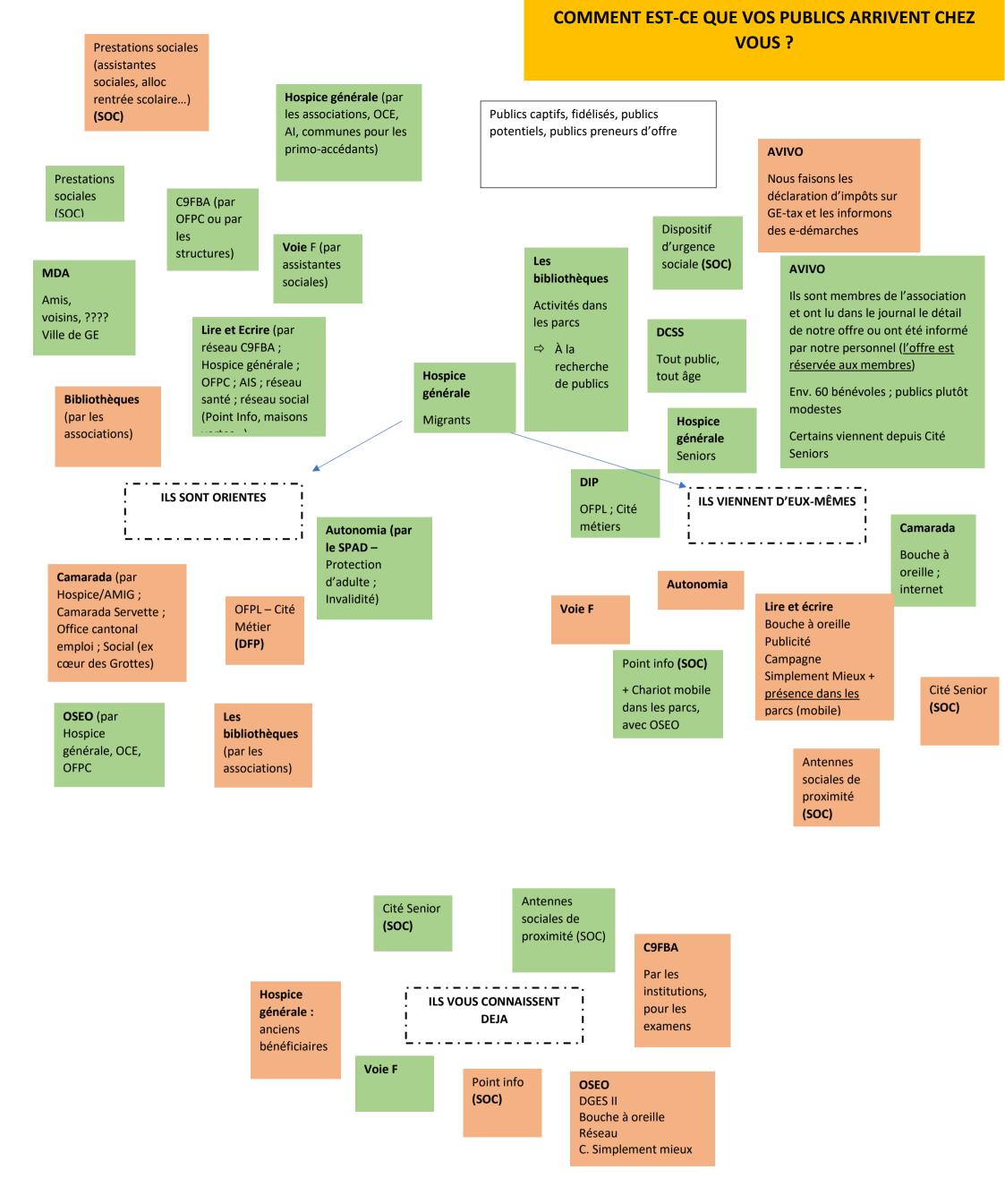
Commentaires généraux

Cf. que bcp de choses se mettent en place à différents échelons)

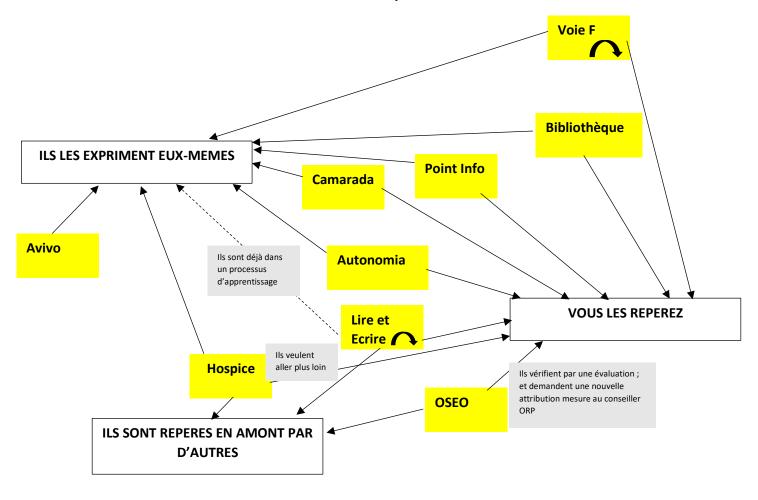
Comment interpeller les entreprises – régies (BCG ; TPG, Poste...) => qu'ils viennent former dans les locaux des associations

Les absents du réseaux : les entreprises qui dématérialisent ; ils ne forment pas... quelle place dans le réseau ? comment obtenir d'eux de l'argent pour monter des formations ?

ATTENTION : Sortir d'une réponse one shot (transférabilité)



LES BESOINS NUMERIQUES DE VOS PUBLICS?



Hospice : se pose la question de l'équipement des foyers d'accueil (tous n'en sont pas dotés=

Repérage ≠ Détection (pour orienter ; opérationnel)

QU'EST-CE QUE VOUS FAITES PAR RAPPORT à L'INCLUSION NUMERIQUE

DELEGATION NUMERIQUE GE

- Qu'offre le canton en termes de renforcement des compétences numérique?
- Collaborent avec bureaux infos soc de la ville.
- **Projet No Limit OCE**
- Leur premier champ d'action est la cyberadministration: veulent augmenter son accessibilité et proposer un dispositif d'aide (cf. que selon article 4, aspect pour instant facultatif de la voie numérique pour administration)
- DIF Ecole (formations enfants)
- Liens avec les PME

Hospice générale

- Service; inclusion numérique. Stratégie numérique de l'Hospice
- No Limit (projet de OCE) ; lieu dédié inclusion numérique; collaboration avec service d'insertion professionnelle de HG pour mobiliser projet pour bénéficiaires les plus proches emploi
- Ateliers transition numérique (+ pour les migrants ; Langue +numérique (env 200 à 300/1er semestre)
- Etat des lieux dans CAS (30); recensement ; idée d'homogénéiser pour plus équité)

- Le public que l'on voit (atteint)
- Le public cible
- Le public potentiel
- Flux important midi-14h00 + fin de journée
- Pas connoté AS/service social<; cela représente un avantage important : perçu plus accessible, avec des conséquences immédiates
- Question : ouvrir le samedi matin... avantage 2ème parent à maison dans familles bi-parentale Chercher si droit ou pas
- Allophone, illettrés, isoles, personnes qui ont cherché et pas trouvé
- Personne en situation de précarité
- Difficulté de comprendre système
- Eligibles qui ne le savent pas
- « résistants aux droits »

SERVICE SOCIAL

- Dispositif proximité lutte précarité
- Cohésion social dans les quartier ; ont des antennes dans les quartier
- Cité seniors ateliers numériques
- Valorisent ce que font d'autres association (Cité senior)
- Actions ciblées pour les seniors et les migrants
- Peu d'activités numériques dans les quartiers
- Sites web des quartiers
- Points infos; environ 500 visites par mois (accompagnement administratif: environ 30 à 50% de numérique dans les demandes

OFPC

- Cité métier
- Sur 500'000 environ, 95'000 faiblement qualifiés
- Chèque formation

MDA

- Cours numériques individualisés
- Tiennent à conserver une possibilité d'inscription multi-canal aux activités (tél, courriel, journal); enjeu d'un accès plus ouvert possible. Les 65 et plus tendent à s'éloigner du numérique au sortir du travail.
- Sont en lien avec autres associations pour seniors, par le biais de la plateforme réseau senior

AUTONOMIA

Ateliers de gestion

question du numérique

administrative

personnalisés;

Cours + du suivi

Ils font le lien/mettent

en lien avec les postes

de la bibliothèque de

intervient là.

individuel

Meyrin

- Arrivent à Autonomia par : bouche à oreille, hospice, OCPA, réseaux sociaux, les bars, fyer dans les institutions
- Exigence: français niveau B1
- Cours soir et semaine Demandent une participation de 25.- par atelier (si gratuit, pas d'engagement).
- Public varié; pas constaté d'aide sociale
- Retraité profession manuel qui n'a pas été confronté à informatique
- Résistant (veulent pas/peuvent pas)
- Cours du soirs pour personnes qui travaillent

C9CFBA

Non atteint : les parents avec

Publics migrants + faiblement qualifiés

Référentiel de compétence base en TIC

OSEO (publics peu qualifiés)

Intégration + formation

Ils ont des cours de TIC de base

dans tous les programme de

Suivi individuel + Openspace

avec accompagnement

Conçoivent des tutoriel

Font partie C9CFBA

Ont un groupe de travail TIC

formation

Certification examens organisés par institution

En font partie: Voie F, Camarada, Lire et Ecrire; OSEO

DCSS Ville

- Problème du non-recours
- Programme accessibilité universelle (Groupe accès; forme/contenu)

- Site bis (oriente prestations numériques (plus
- Ils collaborent avec Hospice
- accessibilité GE; pistes concrètes pour faciliter

AVIVO (pour pré-retraités et retraités)

- Cours + rv individuels (aide pour maîtriser les application de base en communication
- Fonctionnent avec des bénévoles ; financement de Leenards
- Proposent une aide administrative
- Sont en lien avec autres associations pour seniors, par le biais de la plateforme réseau senior

Pré-retraité+ retraités

- Public qui vit une rupture/décès (femmes seules)
- Retraité profession manuel qui n'a pas été confronté à informatique
- Résistant (veulent pas/peuvent pas)
- « Résignés »
- Pas de smartephone ; peu accès outil ; informatique vieillissant; bug; pas envie d'investir pour qqch qu'on n'aime

CAMARADA

- Section alphabétisation : cours de base TIC pour femmes
- Section insertion : programmes d'insertion professionnelle ; accès métier; cours d'informatique en lien avec recherche d'emploi
- Question place du numérique dans les cours de français
- Existence d'un intranet camarada pour les bénéficiaires
- Font partie C9CFBA

Comment amener les gens à faire du numérique sans s'en rendre compte ? (jardin, cuisine, tricot...)

- Comment faire pour que les gens aient envie d'apprendre sans passer officiellement par le numérique ?
- Distinguer les compétences numériques, la culture numérique et la confiance/motivation
- Public captif: pas le choix; public autonome (dépendant horaire, présence jardin enfant, de son envie....) public fidèle ; public absent
 - => pas le même travail selon types de publics

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES Publics très diversifiés

- Espace Cité (étage cultures numériques)
- Accès postes connectés
- Projet emprunte ton bibliothécaire (? du lien TIC = très hétéroclites)
- Tout public
- Projet à l'agenda : ado qui tout le temps sur leur tél et qui ne savent pourtant pas l'utiliser pour trouver infos pertinentes
- Midelle âge aux professions manuelles (hors dispositifs), qui ne viennent souvent pas à la bibliotuèque => pas de relais vers eux....
- Pas envie, car pas de motivation... quel matériel et connaissance minimale? comment susciter l'envie?

FORPRO

- Valorisation de la formation professionnelle pour les publics jeunes; famille
- Postes à disposition
- Mentorat jeunes jeunes
- Manque compétences informatique mais aussi écriture
 - Coût : pris en charge chèque formation"
 - Question: dans quelle mesure les horaires ciblent les puboics?
 - Viennent par bouche à oreille, envoà par autres institutions Femmes faiblement qualifiées ; besoin d'un apprentissage adapté (horaire du soir, garde d'enfant) (vient par hospice ou
 - bouche à oreille Personnes qui ne sont pas à hospice, sans lien avec les

 - Personne qui travaille et qui n'est pas disponible la journée Personne qui cherche du travail et qui ne peut pas s'engager

VOIE F

- Cours informatiques de base; organisent des examens avec C9
- Cours de base avec Camarada;
- Des ateliers d'écriture
- Permanence d'info
- Entraînement à l'autoformation
- Cours compétences transversale en logique
- Font partie C9CFBA

LIRE et ECRIRE

- 16% de personnes en situation d'illettrisme
- Proposent des permanence d'aide administrative
- S'activent pour accessibilité texte écrit en FLE
- Cours de base en TIC
- Ont une stratégie numérique
- Insèrent numérique dans la formation
- Font partie C9CFBA

POUR ETRE INCLUS NUMERIQUEMENT....

Être capable de réaliser de

(compétence + matériel)

des démarches essentielles

manière autonome

à la vie quotidienne

MATERIEL

Processus accessible à

au numérique selon ses

formation idoine et le

chacun pour accéder

besoins, avec la

matériel adéquat

ACCES/BLOCAGE

CAPACITE

FORMATION AUTONOMIE

ACTION

COMPETENCES

POUVOIR

CULTURE

Inclusion => culture numérique => Maturité numérique

Avoir accès à des services numériques

Ne pas se sentir bête ou largué

Avoir plus de choix ou d'opportunité

Avoir un pouvoir d'action dans la vie C'est une question de culture

Provoque une interaction positive

Donne un sentiment d'appartenance

Nous faits adhérer

Nous amène à une nouvelle forme de solidarité

INSERTION SOCIALE SOLIDARITE

Inclusion comme concept « global », qui comprend tout le reste ou qui constitue un premier palier?

Transmettre des compétences qui permettent à toutes et à tous d'utiliser différents outils et ainsi de favoriser leur insertion sociale

Le fait de rendre le numérique accessible à toutes et à tous

Possibilité/capacité d'être en relation avec l'ensemble des acteurs de de mon cycle de vie, à distance/en différé/en synchrone pour participer et bénéficier des prestations et des interactions nécessaires /utiles/bénéfiques à mon existence et à celle de la communauté

SAVOIR DEMANDER OSER

Coût de cette inclusion numérique?

Question de la place dans/de l'offre de matériel à faible prix ?

FAIRE PARTIE

Photo de famille

Nouvelle de la famille

Information

NE PAS ETRE BLOQUE Inaccessible Isolé

BENEFICIER DES OUTILS Jeux

Paiement sans coûts Information hors CH

Formations (tutos)

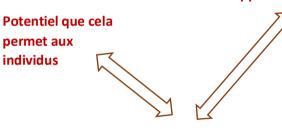
A-t-on la liberté de choisir le (type) de numérique ?

Compétences pour (se) mettre à jour (les outils)

Inclusion => empowerment/émancipation

⇒ Numérique, un outil pour (autre chose)

individus



Lutte contre exclusion

⇒ Une culture critique du numérique. Quels enjeux écologique ? Un code ouvert ?

De quel numérique voulons-nous ? Jusqu'où le numérique

Quand est-ce que le numérique apporteil qqch de nouveau?

Risque de perte de lien physique Se revaloriser en tant que

personne

Être inclus numériquement, ce n'est pas être exclu numériquement

Ne pas avoir peur de l'informatique

Oser

Avoir envie de nouveauté

Savoir où demander de l'aide

Être connecté

Disposer de connaissance s pour aller chercher de l'information

Donner l'envie d'oser

Disposer d'un vocabulaire de base lié aux TIC

Être appareillé

Avoir accès à une connexion (wifi, 4G)

Avoir accès aux appareils (ordi, smartph

Notions/maîtrise de diverses Olateforme/appli (les connaître et maîtriser leur utilité

Pouvoir/savoir naviguer dans les diverses plateformes/appli

Quelles finalités ? Inclusion ? Inclusion numérique ?

Articulation compétences numérique/lecture/écriture => compétences renforcées en écrit

⇒ Prolongement des inégalités

La cartographie devrait être multiusage, pour les usagers en priorité

Pour les utilisateurs Pour trouver un lieu/util fonction correspondant à leurs besoins (UCG)

Pour des proches ou des personnes qui ont besoin d'une aide/formation (à condition d'avoir les compétences nécessaires pour utiliser le site)

Dans le cadre professionnel et semiprofessionnel pour répondre à des demandes de bénéficiaires si google ne répond pas (Point info)

Comme outil à disposition pour l'orientation vers des prestations (des associations (des personnes à accompagner) CADAS

DANS QUEL(S)

CONTEXTE(S) EST-CE QUE

Recherche de

partenaires: pour

réorienter ou pour

collaborer sur des

l'information (service

projet ou pour

transmettre de

social)

VOUS L'UTILISERIEZ?

Une cartographie tenue é jour permettrait de mieux déterminer l'offre de formation de l'association AVIVO

orienter

Orientation des personnes

Bénéficiaires: savoir où trouver les ressources

=)> implique de savoir et de pouvoir

Les bénéficiaires de l'institution (Caritas)

Grand public - proche aidant?

- ⇒ Trouver de l'information pour orienter
- ⇒ Pour les acteurs associatifs qui pourraient intégrer le RIN

Capas

Pour les associations/institutions du collectif (prestataires d'aide, de cours...)

Connaissance du réseau

Orientation vers l'offre

Valorisation de notre propre offre

Pour les demandes auxquelles je ne peux pas répondre (disponibilité, place vacantes, moyens?) Voie F

Pour aider les

bénéficiaires, les

orienter vers des

personnes plus compétentes

Croix-Rouge

Recherche de prestation

E-démarche (Caritas)

Ville de GE : Comment l'utiliser ? comme base de connaissance pour

ALE Orientation des personnes vers l'offre adéquate

Une telle cartographie serait utile pour orienter les membres de l'association en fonction de leurs besoins AVIVO

Pour avoir une connaissance des offres sur le canton et renseigner les utilisateurs

Pour adapter les offres en fonction des « manques » (UCG)

Politique: pour visualiser et adapter

CARTOGRAPHIE ET POUR

POUR QUI CETTE

QUOI?

Offrir un financement pour développer l'offre

l'offre à la demande

Acteurs politiques; pour fédérer ce qui existe et aider à développer leur offre Politiques qui souhaitent un livrable pour montrer qu'une cartographie existe de l'offre existante (pour tous les partenaires et usagères) (Camarada)

Offrir une visibilité

service social)

Pour les

Pour les

de recherche

Points infos)

professionnel-les

formation (ALE)

social: orientation,

professionnels en cas

d'acteurs (si google

ne fonctionne pas)

Personnes qui orientent

et accueil le public

J'utiliserai un tel dispositif en cas où il est plus rapide que google et s'il contient même des informations concernant des acteurs qui sont offline (Point info)

> Pour mieux connaître le réseau et ses acteurs (C9)

Primo accédant AIS

 Diagnostic social; recherche emploi HG Base de données

Outil web

Attention Ux update\$

Attention personne présente pour favoriser accompagnement

OSEP

Prise de contact par tél ou connaissance du réseau personnel

Associations/instit utions: pour mettre en place un projet, développer

Pour les

collaborateur en

contact avec les

usagers (ville de

Professionnel-le-s: pour orienter les personnes

Les personnes qui vont aider ceux qui ont des difficultés avec le numérique pour qu'ils recouvrent/apprennent Pour nous: aiguillage

Pour eux; information, localisation (OSEO) d'orienter les participant-e-s en fonction de leur besoin (de soutien, de formation, etc.) Camarada

Pour les

formateurs/trices afin

Bénéficiaires: migrants, seniors,

????: Etudiants, bénévoles

HG

Des types de données modulables selon les besoins (par ex : une offre visible pour tout public et une offre plus complète pour les partenaires) Enjeu: une impression facile (sur papier)

- Question : qu'est-ce qui apparaît dans la carte ?
- Que fait-on de l'offre officieuse ? (formelle/informelle)

Je l'utiliserai pour

- Faire figurer mes offres de service
- -Présence
- Et si je suis conseiller et j'oriente un individu

Accompagnants

Pour mieux accompagner les personnes ayant des besoins en tic (C9)

Pour les personnes en charge de l'accueil (secrétaires, assistantes sociaux. conseiller en

insertion) Caritas)

Pour quoi?

individus

Recenser les offres des associations; des professionnels dans le buts de conseiller les

> Professionnels: réorienter des bénéficiaires (Service social)

Pour qui ? Pour les

professionnels; les

Pas pour publics pas

acteurs

formés

Accompagnement des chargés d'insertion professionnel

Orientation : pour les AS et chargés d'accueil

Pour les formatrice si besoin

Ressort:

- Valorisation de l'offre ; obtenir d'autres infos ; orienter + déterminer offre ; connaissance du
- Condition utilisation: si meilleurs que autres outils: avoir les moyens de ses ambitions



Sentiment de tourner en rond.

Tout gratuit

Faire peu ? subvention ? aide ponctuelle ? - crée de nouveaux besoins ?

On résout un problème et on en créée un autre. Olivier

Vos difficultés rencontrées dans l'accompagnement des publics (au) numérique

Renforcement de compétences réciproques

VDG

Pour les collaborateurs :

Outils simples

Marche à suivre

formations

Accompagnement numérique pour les responsables d'association pour les aider dans le choix d'outils numériques

Ressources pour gérer les problèmes de virus

Besoin d'orientation sur ces questions pointues.

Cf. les coûts cachés des personnes ressources pour maintenir/gérer le parc informatique (coût important pour des associations)

> Création d'un pool de bénévoles pour les problèmes plus techniques

> > Supports de communication accessibles et variés

Service social

Alternative systématique au digital

Aide pour l'achat de matériel informatique

ALE

Enjeu de cartographier les points d'accès

Type de lieu

Qualité

Accompagnement/pas

Penser adéquation des lieux/besoins

Mise à disposition d'un espace numérique avec une monitrice

Cours avec pédagogie adapté : ARL ; rituels d'apprentissage; rythme

Quels rôles des acteurs commerciaux versus des acteurs aidant

Vélo/voiture/garage/atelier

Pouvoir offrir des espaces temps de médiation/accompagnement individuel

Attention: espace dispo + cours (matériel + formateurs/trice)

Camarada

Créer des lieux d'apprentissage avec accompagnement

C9

Enjeux individuels

Plus de formations pour ceux qui s'y lancent

Diversification des supports

Taille de caractère ; langue (migrants)

Fournir, donner accès aux matériels et sécuriser les données si une personne se connecte à son mail,

compte, etc.

Difficulté de trouver une formation?

Formation adulte ; le numérique fait partie => formation à intégrer.

Ressources des formateurs (2ème enseignant par classe, voire de l'enseignement individuel

Enjeu de reconnaissance du métier et de sa spécificité

Cf. que 2ème personne est souvent bénévole => difficulté de trouver des personnes formées au numérique

Enjeu de former des bénévoles (qui n'ont pas forcément envie)

MDA

Formation pour les personnes ressources

Caritas

Financement de cours individuels ou d'un deuxième enseignant par classe

Formateurs + matériel

Espaces numériques

petites économie

Quelles études sur les lieux d'achat numérique => achats en ligne

Ex : boncoin ; recréation des lieux de

Cela pourrait être un angle d'attaque

dédiés

VDG

ALE

Financement pour de l'accompagnement + du matériel

CAPAS

Mise sur pied d'une formation

Prix de la connexion

Organisation et visibilisation de la filière de reconditionnement

Aide à l'achat d'équipement numérique (reconditionnement) => cf.

> Soutien au cas par cas (solution pas optimale)

CAPAS

Avoir une bonne coordination des offres

1 référent numérique

(bibliothèque des

associations

VDG

MDA

(une personne) Etat ou

logiciels utilisés par les

Prise de position hiérarchique si démarche en ligne = prestation et en conséquence ajuster les moyens

PΙ

Dans l'ordre de priorité, les action à mettre en oeuvre

1 – accès par guichet – maintien alternative au numérique => pression sur le canton pour que cela existe effectivement (ALE) (+ des horaires d'ouvertures adaptés)

- 2 plus d'accompagnement/plus de suivi pour les démarches individuelles
- 3 ajuster le cahier des charge des équipes en termes de mission
- 4 matériel, formation, coaching

FSEA – formation de formateur ; éléments de digitalisation (aspect pédagogique – ajout module numérique => centré sur outil dans processus apprentissage)

- 1) Concertation/rencontre avec tous les acteurs :
 - formateurs/association/médiateur Recensement des outils/logiciels
- utilisés par les institutions/associations
- 3) Maison dédiée à la formation numérique (gratuit)

Collaboration avec le service informatique qui doit être au service du terrain-service informatique

Analogique digital vie quotidienne accès

Finance

Formation par les pairs

Professionnels ⇔ usagers

Application de la loi sur l'administration en ligne => guichet universel physique caritas

 Maintenir le réseau des institutions ayant participé à ce groupe de travail

- 2) Elargir au niveau cantonal
- 3) Ne pas figer les travaux du groupe

C9

Traduction FLE + exemple de formulaires expliqué + pré-remplis

Besoin d'acteurs qui font la traduction des

traduction des problèmes/besoins aux serv

- 1) Coordination entre le besoin du terrain et
- 2) Ajustement du cahier des charge en termes de mission numérique
- 3) Matériels, formation, coaching PI
 - 1) Garantir accès non numérique (guichet) => lobby ville => canton
 - 2) Accompagnement pour les demandes individuelles
 - 3) Plus de financement ALE

- 1) Matériels et structures
- 2) Formules ouvertes à toutes et tous (tout public, sans distinction)
- Etre clairement visible dans le réseau (pour une orientation efficace)
 Autonomia
 - 1) Porte d'entrée unique ; guichet universel => site web + lien
 - 2) Simplification des démarches (formulaires expliqués et décortiqués ; marches à suivre)
 - Formation gratuites et adaptées (test et formation)
 Service social

Inefficience des outils ; pas d'information sur l'état de la démarche

- 1) Adopter un référentiel commun
- 2) Fixer des limites d'intervention pour chacun des acteurs

oseo

Simplification des formulaire (idem ? impôts => faciliter la compréhension + formulaire écrit qui accompagne)

Stratégie au niveau cantonal (plutôt qu'au niveau de la ville)

Offre dans les administrations pour faire avec/à la place de celles et ceux qui n'ont pas (encore) les compétences nécessaires pour les démarches en ligne

Camarada

- 1) Structurer le réseau et la coordination RIN
- 2) Créer des référentiels communs
- 3) Mener des études (données)

Ville de GE

Eva Nada

Expériences quotidiennes de la digitalisation des prestations sociales par les destinataires de l'aide sociale dans le canton de Genève 2019-2020

- Des multiplication des modes de communication, mais confus
- Destinataires de l'aide sociale disposent des mêmes outils que les classes sociales supérieures, mais ils ne leur ouvrent pas les mêmes possibilités
- Pour certains, gain d'autonomie et mise à distance effet de stigmatisation
- Doutes dans le processus de suivi et gestion des processus de traitement des documents et manque de transparence : ni accusé de réception, ni suivi des documents, pas d'information sur qui réceptionne, qui traite et comment, ni par qui est prise la décision de leur accorder des droits sociaux.
- Importance du guichet et des relations avec les professionnel·le·s
- Accentuation du stress et de l'angoisse : sentiment de renforcement de contrôle, manque de transparence dans le traitement des données et des décisions reliés aux conditions d'existence des destinataires. vivre à l'aide sociale demeure source d'angoisse et de stress et inscrit les personnes dans des trajectoires de nécessité

Barbara Lucas

Le non-recours aux prestations sociales à Genève Mai 2018

- La première démarche pour s'informer est *le recours à internet*. Les personnes se dirigent sur un moteur de recherche et épluchent les sites du canton ou de la ville. Certaines personnes se montrent assez au fait des technologies.
 - Mais limites : sentiment d'être confronté à une masse de données dispersées. L'usage d'internet ne permet pas de s'orienter dans une masse d'information et identifier la(les) prestation(s) qui correspond(ent) à leur situation. Même problématique chez des personnes allophones ayant un faible niveau de formation que chez des personnes francophones ayant un niveau de formation secondaire.
- Dans le cas genevois, le risque d'abandon pas uniquement lié à un manque de maitrise de la technologie, mais accru par la complexité intrinsèque du système de prestations sociales et richesse de l'offre. Comme si la technologie ne servait qu'à refléter la complexité du système.
- La dématérialisation de l'administration ne semble pas répondre aux problèmes soulevés par le rapport aux « papiers ». Ne règle pas problème de la complexité des informations. Et des démarches administratives peuvent être interrompues faute d'accompagnement adéquat au moment opportun :
 - « La 'dame du chômage' lui a donné des infos. Mais ça n'a pas marché. Elle lui a alors envoyé un mail pour lui demander comment faire. La dame lui a envoyé un lien en lui disant de se débrouiller 'Nous n'avons pas pu finir, c'est trop compliqué. »

Barbara Lucas

Le non-recours aux prestations sociales à Genève Mai 2018

- L'aboutissement ou non de la quête d'information dépend surtout de la multiplicité des possibilités d'interactions entre les familles et les organisations sociales, ainsi que de la qualité de ces interactions, qui doivent être capables de répondre en partie au moins à la demande sociale.
 - ➤ En conséquence, les solutions qui se dessinent pour réduire ce type de nonrecours ont trait à la mise en place de lieux, d'instance et de procédures de médiation entre les personnes en situations précaires et les principales institutions d'aides sociales.
- Ce qui se révèle décisif, c'est bien la particularité de ce moment où la demande d'aide peut se formuler. De manière générale, ce non-recours relève donc d'une inadaptation de la réponse administrative aux caractéristiques de la demande d'aide.
 - > D'une part, une réponse technique qui vient heurter une attente de relation.
 - ▶ D'autre part, une réponse financière prédéterminée vient annuler une attente sociale large, une attente de diagnostic social. Enfin, une réponse standardisée, qui ne mesure pas le caractère exceptionnel et éphémère du moment où une personne se décide à pousser la porte.

 Contrairement à ce qu'une image des personnes non-recourantes comme « passives » pourrait laisser supposer, les personnes interviewées disent avoir activement cherché de l'aide – quitte à avoir ensuite renoncé.

Deux grandes étapes ressortent des récits.

• Les personnes commencent par consulter internet et leurs contacts personnels, puis, parfois, poursuivent en se déplaçant dans les institutions (à l'Hospice général ou vers des associations spécialisées). Les entretiens pointent les limites du recours à internet pour certains, plus en lien avec la complexité de l'information qu'on y trouve qu'avec un problème de maîtrise de l'outil. Le réseau personnel est influent, mais aussi vecteur de rumeurs ; il ne répond pas aux besoins exprimés de contextualiser l'information au regard de sa situation personnelle.

OSEO GE

Sondage mené entre juin-août 2020; auprès de 210 adultes; et 50 jeunes

- Une inégale distribution d'un équipement de qualité (diversité des supports) et des conditions spatio-temporelle d'usage (connexion à domicile; espace de travail approprié), qui rejoint les statistiques de l'enquête omnibus 2019.
- Les variables **âge et de origine** qui s'agrègent pour renforcer les inégalités d'accès (13% des adultes non francophones ne possèdent pas de smartphone; 65% des jeunes ne possèdent pas d'ordinateur fixe); 30% des jeunes ne dispose pas d'un espace tranquille pour travailler à la maison).
- Ces difficultés en termes d'accès à l'équipement s'associent à un déficit en termes de compétences (moins de 50% ont compétences de base)
- En tant que demandeurs d'emploi du chômage, bénéficiaires de l'aide sociale, de l'Al.... les personnes interrogées font face à une « obligation de maîtrise » (Mazet, 2017) importante et multidimensionnelle (pour accéder à leur droits; répondre aux exigences du processus d'insertion (candidature) avec succès (exigences numériques des employeurs)

Maël Dif-Pradalier, Thomas Jammet, Cédric Jacot

Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s?

2021-2022; Suisse (questionnaires + focus groups) cadres + professionnel-le-s de 1^{ère} ligne du domaine de l'insertion socio-professionnelle

- Tant les cadres que les professionnel-le-s de 1^{ère} ligne se sont essentiellement formé-e-s au numérique en dehors de leur cadre professionnelle (autoformation)
- Le statut professionnel a une forte influence sur la manière dont les professionnel-le-s se représentent l'impact du numérique sur leur professionnalité et pour les bénéficiaires (des professionnel-le-s de 1ère lignes sont globalement plus négatifs concernant l'impact du numérique sur la situation des bénéficiaires (candidature embauche; inégalités...)
- Les professionnel-le-s de 1^{ère} ligne évoquent davantage le sentiment de renforcement de contrôle que favorise le numérique (sur leur propre travail et sur les bénéficiaires) et estiment que leur rôle dans ce système de contrôle s'accroît (importance de la part prise par activité de reporting)

Maël Dif-Pradalier, Thomas Jammet, Cédric Jacot

Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s?

(2021-2022; Suisse (questionnaires + focus groups) cadres + professionnel-le-s de 1^{ère} ligne du domaine de l'insertion socio-professionnelle

- Les professionnel-le-s voient les demandes d'aides se multiplier et déclarent **faire souvent à la place des bénéficiaires** (43% des professionnel-le-s de ^{ère} ligne déclarent le faire sans que leur hiérarchie soit au courant...)
- Les raisons qui poussent les professionnels à se substituer aux bénéficiaires dans l'accomplissement de certaines tâches en lig-lene (quitte à laisser côté principe autonomisation) est à chercher du côté de l'objectif final de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle (en vue de sortir de la relation d'aide)
- Les différences d'équipement informatiques entre les bénéficiaires et leurs conséquences (accès souvent difficile à un ordinateur et aux équipements annexes (imprimante, scanner) et les difficultés engendrées (réalisation des démarches en ligne) ont émergé comme un élément cardinal de l'accompagnement proposé.

Béatrice Vatron-Steiner, Jean-François Bickel, Amélie Rossier

2020-2022 – canton de Fribourg (focus groups et entretiens avec des professionnels du mondes de l'aide sociale/insertion sociale et du chômage/insertion professionnelle)

- La médiation numérique est pluridimensionnelle (à considérer comme un faisceau d'activités) et comprend des activités d'évaluation des ressources et des compétences, d'accompagnement (orientation,/conseil => délégation), d'investigation des chemins de traverse, de renforcement des compétences, normalisation.
- Cet accompagnement numérique (notamment en cas de délégation) nécessite des dispositions (compétences, appétence, temps...) de la part des professionnel-le-s pour contourner le dispositif (usage prescrit) afin de concilier exigences éthiques réponses aux besoins – urgents – des les bénéficiaires dans leur accès aux droits.
- Il complexifie souvent la tâche des professionnel-le-s comme des bénéficiaires, (alors qu'il repose sur un objectif affiché de simplification).
- Ces nouveau registre d'activités de médiation numérique **éprouve les professionnel-le-s de plusieurs manières** (sur la question des compétences, du sens et de la qualification de leur profession, de leurs valeurs (et de celles qu'ils/elles associent à leur profession)

Béatrice Vatron-Steiner, Jean-François Bickel, Amélie Rossier

2020-2022 – canton de Fribourg (focus groups et entretiens avec des professionnels du mondes de l'aide sociale/insertion sociale et du chômage insertion professionnelle)

- Ces épreuves sont vécues différemment (et avec plus ou moins d'intensité) selon la fréquence des demandes, les dispositions des professionnel-le-s, le contexte organisationnel et institutionnel.
- La multiplicité des ressources (en termes d'équipement, de compétences, d'accompagnement...) pour répondre aux exigences des dispositifs cyber administratifs, associée à leur inégale distribution, contribue à brouiller la carte des inégalités sociales numériques et à rendre difficile sa lecture par les professionnel-le-s à l'éclairage de repères « traditionnels » (« on a affaire à une « cible mouvante » CNnum)
- La multiplicité des exigences a des **impacts pluriels pour les bénéficiaires, qui se combinent** : non accès aux droits; risques psycho-sociaux; pertes d'autonomie; sentiment de disqualification sociale

Nom de l'organisme / association			Nom de l'organisme / association		
Nom	de l'offre	Nom	Nom de l'offre		
Segn	nent de l'offre (cocher la case correspondante)	Segr	nent de l'offre (cocher la case correspondante)		
	Information et orientation		Information et orientation		
	Accompagnement et aide ponctuelle		Accompagnement et aide ponctuelle		
	Initiation individuelle (Thème :)		Initiation individuelle (Thème :)		
	Atelier collectifs en 1 ou + fois (Thème :)		Atelier collectifs en 1 ou + fois (Thème :)		
	Formation certifiante		Formation certifiante		
	(Thème :)		(Thème :)		
	(Type et niveau de compétences validés (de base, avancée etc.) :		(Type et niveau de compétences validés (de base, avancée etc.) :)		
Fréq	uence	Fréq	uence		
Quand dans la semaine et le mois ?			Quand dans la semaine et le mois ?		
Horaires			ires		
Pour quel(s) public(s)		Pour	Pour quel(s) public(s)		
Prix		Prix			