

POLITIQUE DE TRANSITION NUMÉRIQUE

L'essentiel en bref

Genève,
Ville numérique

geneve.ch



VILLE DE
GENÈVE

DÉFINITION



La transition numérique est une dynamique de changement sociétal profond (social, culturel, économique), amenée par l'utilisation innovante des technologies et d'internet qui, bien plus qu'une finalité, sont des moyens très puissants qui ont des impacts à tous les plans: personne individuelle, groupe ou organisation, administration, entreprise, société en général. Cette évolution qui peut difficilement être freinée en tant que telle comporte bien évidemment de réelles opportunités qu'il convient de saisir, mais aussi des risques qu'il s'agit d'accompagner au mieux.

Répondre aux attentes de la population et aux défis de notre temps

Nouvelle politique publique pour la Ville de Genève, la transition numérique est pensée pour répondre aux attentes de la population et aux défis de notre temps. Elle repose sur des services publics efficaces qui peuvent satisfaire les besoins et savent s'adapter aux évolutions de la société.

Mais la transition numérique nécessite également un regard critique et un engagement public car, si elle est porteuse de progrès, elle recèle également d'importants enjeux de société: **fracture numérique, protection des données personnelles et ouverture des données publiques, marchandisation et accaparement des informations, enjeux écologiques, éthiques et de santé.**

Plaçant l'humain au centre de sa politique de transition numérique, la Ville de Genève souhaite bénéficier des réels avantages qu'elle offre et de pouvoir accompagner au mieux les risques qu'elle comporte.

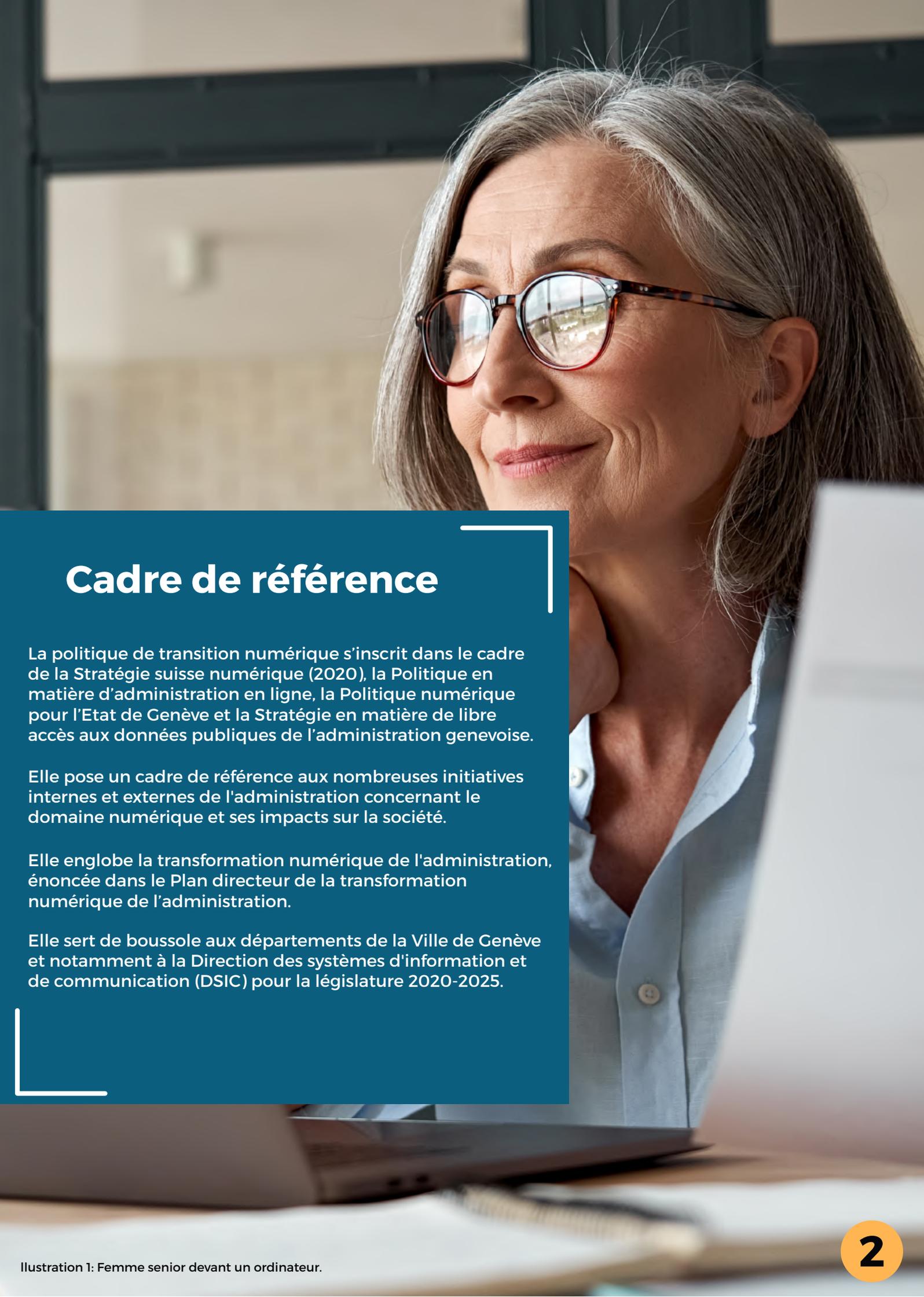
Elle saisit cette opportunité pour transformer son administration et ses prestations dans un cadre éthique, transparent, sûr et durable tel que défini dans la Charte des valeurs du numérique des villes genevoises.

Elle tient compte de l'empreinte énergétique et environnementale nette pour tendre vers une sobriété numérique.

Elle favorise l'inclusion numérique et veille aux enjeux de formation, d'accessibilité et d'autonomie numérique pour toutes et tous.

Elle soutient les milieux économiques et culturels en favorisant l'innovation et la création numérique.

Elle renforce ses collaborations avec les collectivités genevoises pour développer des solutions numériques mutualisées.



Cadre de référence

La politique de transition numérique s'inscrit dans le cadre de la Stratégie suisse numérique (2020), la Politique en matière d'administration en ligne, la Politique numérique pour l'Etat de Genève et la Stratégie en matière de libre accès aux données publiques de l'administration genevoise.

Elle pose un cadre de référence aux nombreuses initiatives internes et externes de l'administration concernant le domaine numérique et ses impacts sur la société.

Elle englobe la transformation numérique de l'administration, énoncée dans le Plan directeur de la transformation numérique de l'administration.

Elle sert de boussole aux départements de la Ville de Genève et notamment à la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC) pour la législature 2020-2025.

HISTORIQUE

2020

JUIN

Ville de Genève: Nouvelle législature et ancrage de la politique numérique au sein du Département de la culture et de la transition numérique.

JUILLET

Suisse: Adoption de la Stratégie de la Cyberadministration 2020-23 par le Conseil fédéral pour la Confédération, les cantons et les communes (organisation Cyberadministration suisse).

SEPTEMBRE

Suisse: Mise à jour et adoption de la nouvelle Stratégie «Suisse numérique» par le Conseil fédéral.

DÉCEMBRE

Canton de Genève: Publication du référentiel de compétences et de culture numérique par le Département de l'instruction publique (DIP) pour l'enseignement obligatoire et secondaire II.

2021

JANVIER

Ville de Genève: Inscription dans le Programme de législature du Conseil administratif de la nouvelle Politique de transition numérique (PolNum).

MAI

Ville de Genève: Adoption du Plan directeur de la transformation numérique de l'administration par le Conseil administratif.

2017

OCTOBRE

Suisse: Signature par la Suisse, l'AELE et l'UE de la Déclaration de Tallinn relative à la cyberadministration avec volonté de poursuivre la transformation numérique de l'administration et d'encadrer le changement de culture que ce processus implique.

2018

MARS

Canton de Genève: Consultation publique participative de 110'000 Genevois et Genevoises pour nourrir les grandes orientations de la politique numérique du Canton de Genève.

JUIN

Canton de Genève: Adoption du rapport «une politique numérique pour Genève» par le Conseil d'Etat.

SEPTEMBRE

Suisse: Adoption de la Stratégie suisse numérique et son plan d'action par le Conseil fédéral.

2019

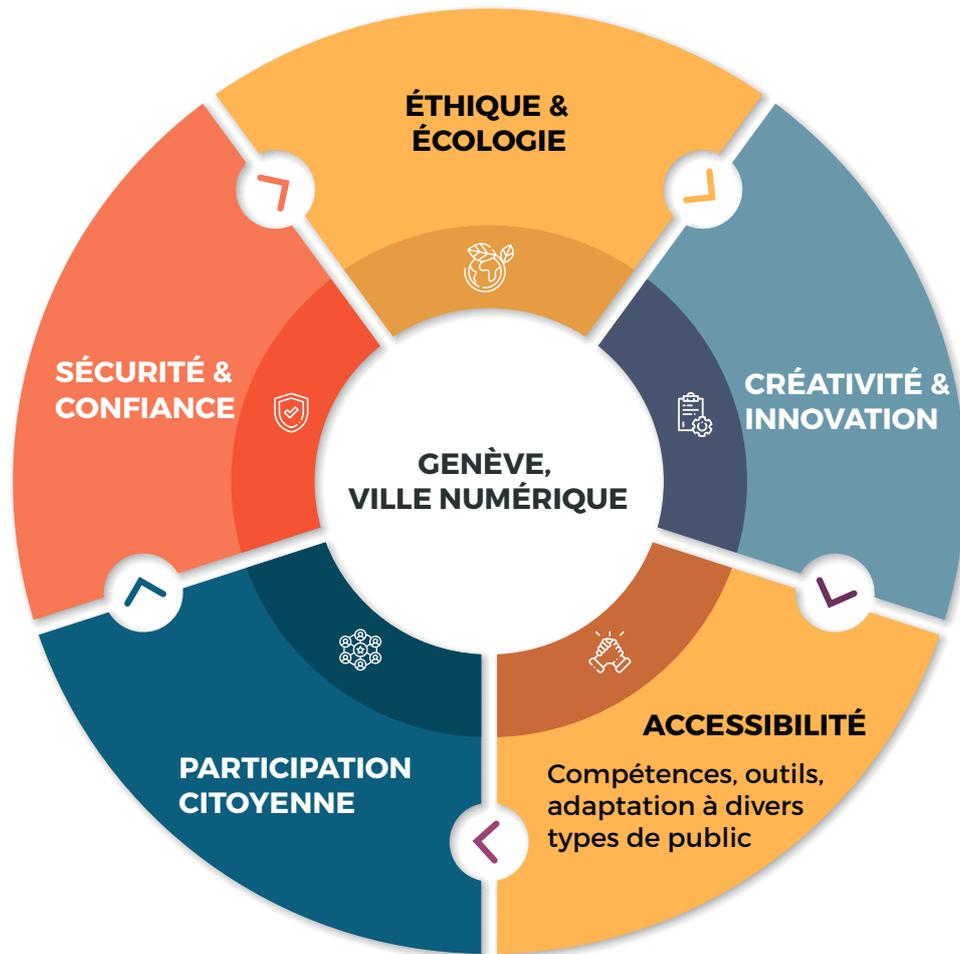
MAI

Ville de Genève: Définition d'une politique municipale de transition numérique par le groupe interdépartemental «e-genève» et dossier d'information «Genève ville numérique» sur le site de la Ville de Genève.

JUIN

Ville de Genève: Signature de la Charte du numérique des villes genevoises lors de la Journée du numérique organisée dans le cadre de la Mairie de Sami Kanaan, en partenariat avec l'Union des Villes Genevoises.

UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE



LE MODE D'ACTION

- Interdisciplinarité et métiers
- Centré sur les usagères et usagers
- Agilité – ajustements constants avec le terrain, actions par opportunité
- Expérimentation et apprentissage continu (à partir des succès et des erreurs) – design thinking* et co-création
- Actions pilotes (succès rapide) qui peuvent être répliquées à plus grande échelle

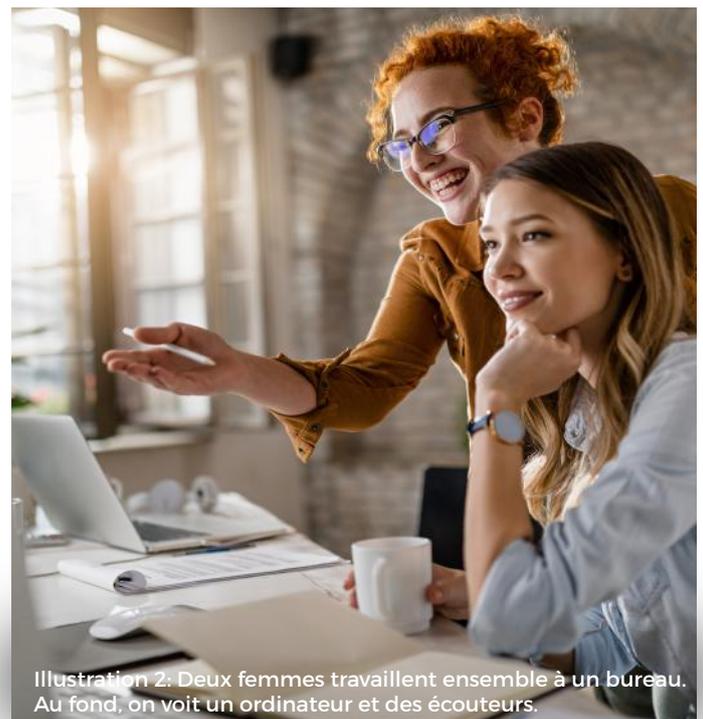


Illustration 2. Deux femmes travaillent ensemble à un bureau. Au fond, on voit un ordinateur et des écouteurs.

*Design thinking : Méthode créative et itérative de résolution de problèmes pour générer des solutions innovantes, dans le cadre de petits groupes de travail multidisciplinaires, qui créent avec les utilisateurs et utilisatrices (co-création), sont centrés sur les besoins humains et se basent sur des données et moins sur des opinions. <https://www.ideo.com/eu>

FACILITER LA VIE !

La transition numérique améliore la qualité de vie quotidienne de tous les habitants et toutes les habitantes dans divers domaines, et contribue au bien-être collectif.
Par exemple, la transition numérique permet de:



Faciliter et sécuriser la recherche d'information, l'utilisation et la conservation des données en ligne



Simplifier et automatiser les processus administratifs



Faciliter la communication et l'interaction à distance



Faciliter l'apprentissage continu à distance



Réduire les coûts et un certain impact environnemental et énergétique



Optimiser ses déplacements et son temps en digitalisant les services et prestations



Optimiser l'expérience utilisateur et utilisatrice des services



Réduire les risques d'erreurs et optimiser la productivité

LES 4 AXES DE LA POLITIQUE DE TRANSITION NUMÉRIQUE

La politique de transition numérique se décline autour de quatre grands axes qui placent l'humain au centre de sa stratégie: le numérique responsable, l'inclusion numérique, la création et l'innovation, et la transformation de l'administration.



RESPONSABLE

- Impact environnemental et énergétique
- Bonnes pratiques de sobriété numérique
- Confiance dans la cyberadministration
- Gouvernance numérique



INCLUSION

- Accessibilité des outils et équipements numériques
- Compétences et autonomie numériques
- Partage de savoirs
- Interaction et participation citoyenne



INNOVATION

- Stimulation des initiatives locales innovantes
- Données ouvertes et intelligentes
- Soutien aux industries créatives et culturelles
- Solutions numériques mutualisées



TRANSFORMATION

- Services et prestations en ligne
- Simplification des processus administratifs et dématérialisation
- Culture d'entreprise du numérique et accompagnement au changement
- Modernisation des infrastructures informatiques et de télécommunication
- Sécurité de l'information



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

OBJECTIFS

- Réduire l'impact énergétique et environnemental des outils, infrastructures et données numériques de l'administration
- Favoriser les bonnes pratiques dans l'administration pour un usage durable et sobre du numérique
- Renforcer la confiance dans la cyberadministration par un traitement des données responsable, sécurisé et transparent
- Contribuer au développement de la Genève internationale comme un espace d'accueil, de réflexions et d'échanges autour des enjeux de la gouvernance numérique à l'échelle mondiale

4%

Aujourd'hui, le numérique génère 4% de gaz à effet de serre dans le monde, soit plus que l'aviation civile¹.

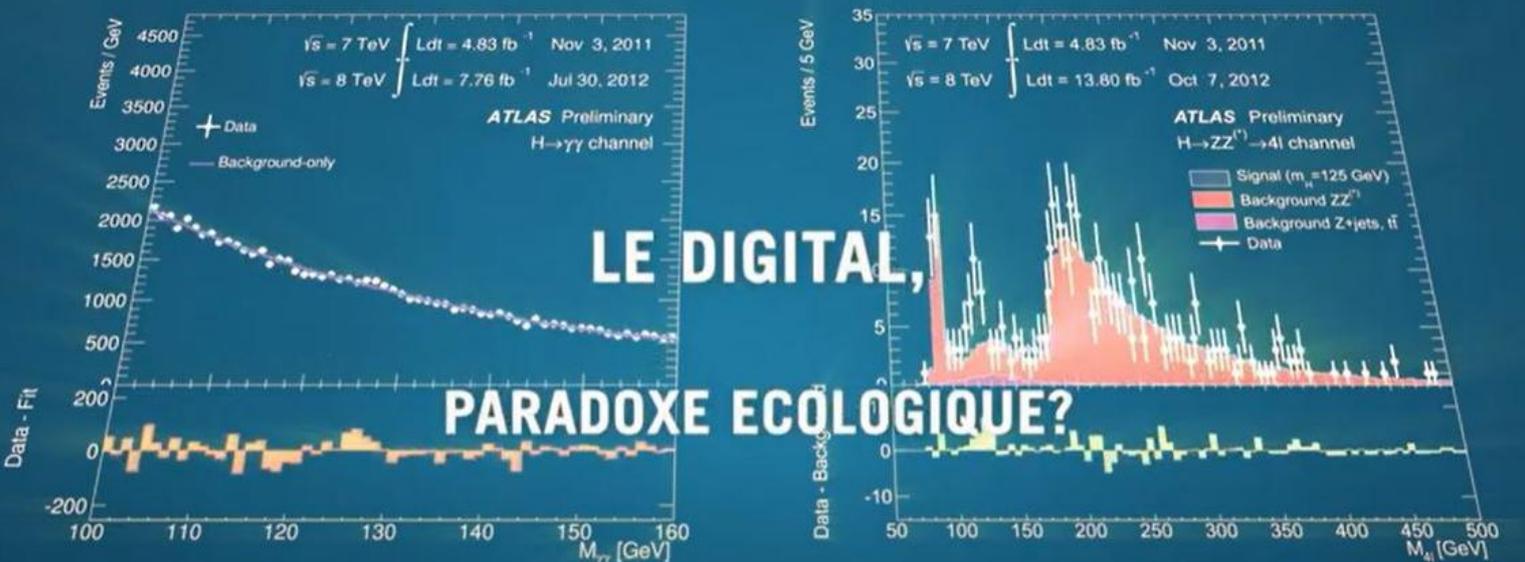


Illustration 3: Ecran de données numériques sur lequel il est écrit: "Le digital, paradoxe écologique?".

¹Selon les estimations de GreenIT.fr en 2020: <https://www.greenit.fr/2020/10/06/4-des-emissions-de-ges/>

La transition numérique présente un impact écologique croissant.

Le plus gros impact environnemental du numérique se situe lors de la phase de fabrication des objets connectés (ordinateurs, smartphones, TV, consoles de jeux...).

Les phases de production et de fin de vie des équipements entraînent une pollution des sols et l'épuisement des réserves abiotiques (eau, minéraux, combustibles fossiles)². Ces impacts vont à l'encontre de l'objectif de réduction des émissions de CO₂ de 60% à l'horizon 2030 en ville de Genève, et d'arriver à la neutralité carbone d'ici à 2050.

Un numérique responsable, c'est aussi prendre en considération la vie privée des habitantes et des habitants et d'établir une relation de confiance lors du traitement de leurs données personnelles.

Selon l'étude comparative sur la cyberadministration de 2020³, 45% des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser les services administratifs en ligne parce qu'elles ne les connaissent pas. Parmi les autres obstacles cités par environ 40 % des sondées et sondés figurent la structure opaque des services en ligne, les préoccupations concernant la protection des données et la crainte des conséquences d'une saisie incomplète des données.

En juillet 2021, l'administration fédérale annonçait faire appel à 5 géants d'internet pour se fournir en services cloud. Suite à cette annonce, des spécialistes suisses de la sécurité numérique ont lancé la rédaction d'une initiative populaire pour demander que les données soient stockées en Suisse et non à l'étranger. La Ville de Genève est attentive à ces enjeux de numérique responsable. Alors que certains processus de travail (comme la bureautique) sont adaptés à un cloud commercial, d'autres doivent en effet rester dans un cloud étatique (ex. la gestion de l'identité numérique)⁴.

La nouvelle loi fédérale sur la protection des données, dont l'entrée en vigueur est prévue en 2022, et la révisions des règlements cantonaux en la matière, apporteront peut-être plus de confiance aux citoyens et citoyennes.

PAR EXEMPLE

Economie circulaire vertueuse | Pour prolonger la durée de vie de ses équipements informatiques, la Ville renforce le recyclage et la revalorisation sur le marché des équipements obsolètes afin d'alimenter une économie circulaire vertueuse.

Illustration 4: Livre en cours de numérisation.

²Ferreboeuf 2019, Pour une sobriété numérique, Futuribles, <https://www.cairn.info/revue-futuribles-2019-2-page-15.html>

³<https://www.egovernment.ch/fr/aktuelles/medieninformatioen/e-government-monitor-2020/>

⁴<https://www.rts.ch/info/suisse/12365592-une-initiative-en-vue-pour-assurer-la-securite-numerique-de-la-suisse.html>

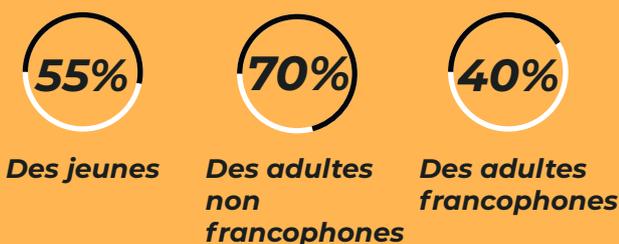


Développer le numérique au bénéfice de la justice sociale et de l'inclusion, en réduisant la fracture numérique et en favorisant la participation citoyenne

> OBJECTIFS

- Améliorer l'accessibilité des outils et équipements numériques pour toutes et tous
- Développer les compétences et l'autonomie numériques, par la formation et l'accompagnement, pour une meilleure appropriation des usages et outils numériques, quel que soit l'âge, le sexe/orientation sexuelle, le milieu socio-culturel /socio-économique ou les limitations physiques, sensorielles ou psychiques
- Renforcer le partage des savoirs par la numérisation du patrimoine
- Faciliter et encourager l'interaction et la participation citoyenne par des outils numériques adaptés

Ne possède pas d'outils numériques* à la maison⁵



*ordinateur ou tablette

> CONSTAT

Tout en restant généralistes et descriptives, les enquêtes Omnibus de l'Office fédéral de la Statistique (OFS) font parties des rares études de grande ampleur à informer sur les usages, les compétences numériques et la fracture numérique.

La fracture numérique (ou les inégalités numériques) comprend trois niveaux: le manque d'accès aux moyens techniques, le manque de compétences pour utiliser les outils, et un usage diversifié de ces derniers (parfois plus à des fins récréatives que pour des buts professionnels et administratifs). En 2017, sur le plan suisse, l'OFS évaluait à 40% la part de la population âgée entre 15 et 88 ans dont les compétences numériques dépassaient les compétences de base. En 2019, le taux grimpeait à 45%.

Plusieurs facteurs⁶ ont un lien de corrélation avec les compétences numériques:

- **Le niveau de formation:** les personnes qui ont arrêté leurs études juste après la scolarité obligatoire ont 30% de plus de risques d'avoir de faibles compétences numériques
- **La catégorie professionnelle:** les ouvrières et employées non qualifiées et les ouvriers et employés non qualifiés ont 4 fois plus de risques d'avoir de faibles compétences numériques
- **L'âge:** c'est une variable significative, mais moins marquée qu'attendu
- **Le statut migratoire**
- **La situation subjective financière du ménage:** Plus la situation financière subjective des personnes est aisée, plus leur niveau de compétences est élevé. Au contraire, 45% des personnes ayant de bas revenus n'utilisent pas Internet ou ont un faible niveau de compétences pour le faire.

⁵Selon une étude menée par l'OSEO en 2020 auprès de 210 adultes et 50 jeunes : <https://www.oseo-ge.ch/2020/11/19/la-crise-du-covid-a-accen-tue-la-fracture-numerique-a-geneve-lurgence-est-la-il-faut-agir-et-vite/>

<https://www.letemps.ch/societe/sexualite-nouvelles-generations-refusent-rentre-cases>

⁶Répartition inégale des compétences numériques parmi les utilisateurs et utilisatrices d'internet en Suisse : <https://www.bfs.admin.ch/bfsstati-c/dam/assets/16044039/master>

➤ CONSTAT (SUITE)

En termes d'accessibilité des informations en ligne, une étude d'*Accès pour tous* en 2016 montrait que l'accessibilité des services et prestations des cantons et villes suisses n'était pas du tout satisfaisante pour les personnes en situation d'handicap sensoriel, moteur et cognitif, malgré l'entrée en vigueur de la loi pour l'égalité de traitement des personnes handicapées (LHand 2004), et la publication des règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0 en 2008). Les documents PDF ne répondaient pas aux critères d'accessibilité⁷.

Depuis, la Ville et le Canton de Genève ont adapté les contenus de leurs sites Internet. Des efforts restent cependant nécessaires, notamment pour que les personnes ayant un faible niveau de français puisse les comprendre et pour rendre le langage épïcène, les documents PDF et les vidéos accessibles.

Par exemple, les publics de l'Université ouvrière de Genève ont un niveau de français entre le niveau A1 et B1, sans compter les publics analphabètes. Il est donc essentiel de leur faciliter la vie et de les aider dans leurs échanges avec l'administration.

A Genève, la crise COVID-19 a mis en exergue des disparités importantes quant à l'accessibilité et aux compétences numériques des habitantes et habitants. De nombreuses personnes ont recherché un accompagnement physique, notamment dans les points infos de la Ville, pour les aider à installer une application ou pour prendre des rendez-vous.

Par ailleurs selon une étude menée par l'OSEO en 2020 auprès de 210 adultes et 50 jeunes, met en lumière que parmi ses bénéficiaires:

- Sans ordinateur à la maison, ni tablette: 40% des adultes francophones, 70 % des adultes non francophones, 55% des jeunes
- Sans internet à la maison: 20% des adultes francophones, 60% des adultes non francophones
- Sans Smartphone: 0% des adultes francophones, 13% des adultes non francophones et 0% des jeunes entre 15 et 25 ans



Illustration 5: Trois personnes (un homme, une femme et une jeune adolescente) sont sur des ordinateurs dans une bibliothèque.

PAR EXEMPLE

Réseau de proximité | Pour réduire la fracture numérique, la Ville souhaite, en partenariat avec des institutions et associations, créer un réseau qui accueille et offre des espaces pédagogiques, d'expériences et de réflexion sur la transition numérique.

⁷https://www.access-for-all.ch/images/Accessibility_Studie/2016/EtudeAccessibility2016enSuisse.pdf



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

OBJECTIFS

- Stimuler les initiatives locales dans le domaine de l'innovation numérique
- Investir dans des outils technologiques utiles et intelligents développés localement
- Privilégier l'utilisation et le partage de données ouvertes et intelligentes pour le bénéfice de la collectivité
- Soutenir et valoriser le dynamisme numérique de création et de diffusion des industries créatives et culturelles
- Renforcer les collaborations entre collectivités publiques et parapubliques genevoises pour déployer des solutions numériques mutualisées

800

Le parc immobilier de la Ville de Genève comporte 800 bâtiments gérés par le Service de l'énergie, dont seul un petit nombre dispose d'un système de télégestion et de capteurs connectés.

L'exploitation de telles données permettrait un meilleur suivi énergétique et de réduire l'impact environnemental.⁸

CONSTAT

Cet axe met en lumière deux domaines d'innovation en forte croissance et porteurs pour la Ville de Genève: les données ouvertes et la création numérique.

Les données publiques (ou open Government data) sont les données du secteur public que l'administration met à disposition dans l'intérêt général. Elles sont publiées dans des formats ouverts, gratuits et lisibles, afin de pouvoir être réutilisées et de favoriser l'apparition de nouveaux modèles d'affaires, et de nouvelles formes de partage.

Sur le plan fédéral, tous les services publient leurs données en libre accès (données ouvertes) depuis 2020 conformément aux lignes directrices de la Stratégie Open Government Data 2019-2023.

S'appuyant sur ces lignes directrices, la Ville de Genève met également en place l'ouverture de ses données et espère ainsi stimuler de nouvelles initiatives créatives.

Plusieurs initiatives ont été lancées, dont le Système d'information du patrimoine vert qui centralise des données de biodiversité végétale du territoire de Genève, et aide à la décision en matière de patrimoine vert.

⁸<https://www.greenit.fr/2020/10/06/4-des-emissions-de-ges/>

> CONSTAT (SUITE)

Ville de culture, Genève veut se prémunir du risque de voir partir à l'étranger les acteurs et actrices du domaine des arts et des créations numériques, faute de soutien et d'accompagnement adéquat. En effet, même reconnues et reconnus internationalement, ces artistes ne disposent toujours pas de lieux pour présenter leur travail localement. De plus, il existe aujourd'hui une tendance durable de déplacement de talents et de capitaux des secteurs traditionnels du divertissement et des arts cinématographiques vers les nouveaux modes de création immersifs, tels que la réalité virtuelle ou les formats interactifs⁹.

La Suisse peine encore à se doter d'une politique «volontariste et coordonnée»¹⁰ en matière de création numérique. En apportant une meilleure définition des arts numériques, aussi large que circonscrite, la Ville de Genève souhaite l'intégrer au mieux dans la politique culturelle genevoise, notamment au niveau de la formation comme à la HEAD, des débouchés et dans ses capacités de financement.

Cette volonté s'inscrit dans une réflexion plus vaste sur le rôle de la politique culturelle pour soutenir l'émergence de projets dans le domaine de la création numérique, en partenariat avec les institutions d'enseignement, des partenaires publics et privés, et les institutions culturelles.

PAR EXEMPLE

Plateforme open data | Pour stimuler les initiatives et pour favoriser la création et l'innovation citoyenne, la Ville s'engage à mettre à disposition les données municipales en open data et à les valoriser sur des plateformes ad hoc.

Par exemple, l'expérience immersive «Genève 1850» proposée par le Musée d'art et d'histoire, en partenariat avec Artanim, a permis au public de voyager à une autre époque. Grâce aux données 3D issues de la numérisation du Relief Magnin, exposé à la Maison Tavel, les visiteurs et les visiteuses ont découvert Genève dans les années 1850.



Illustrations 6: Des jeunes sont assis sur un sofa et découvrent la réalité virtuelle avec un casque.

⁹Fondation pour la Culture numérique, 2016 : https://www.geneveactive.ch/docs/le_dix.pdf

¹⁰<https://www.letemps.ch/culture/nouveaux-horizons-lart-numerique>



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

> OBJECTIFS

- Améliorer et développer des services et des prestations en ligne accessibles pour tous et toutes
- Simplifier les processus administratifs et renforcer la dématérialisation des supports
- Développer une culture d'entreprise du numérique et accompagner le changement lié à la transformation numérique de l'administration
- Moderniser les infrastructures informatiques et de télécommunication
- Renforcer la sécurité de l'information

36 démarches en ligne

De la commande de documents d'état civil aux billetteries, en passant par l'inscription de son enfant dans une crèche et la demande de débarras d'objets encombrants, de nombreuses démarches administratives peuvent être faites à domicile sur son ordinateur ou son téléphone portable.



Illustration 7: Deux jeunes adultes travaillent devant leur ordinateur.

La Suisse, notamment en raison du fédéralisme, avance de manière moins concertée dans la transformation numérique de son administration.

Par exemple, si le Secrétariat à l'économie (SECO) a considérablement développé la dématérialisation des procédures d'accès et de transaction pour les services qu'il chapeaute (en particulier pour le chômage), d'autres administrations vont à un rythme beaucoup plus lent¹¹.

Bien qu'il y ait une réelle volonté de simplifier les procédures au niveau des cantons, ce développement à deux vitesses crée un manque de lisibilité et une grande hétérogénéité des outils pour les utilisateurs et utilisatrices.

De son côté, la Ville de Genève doit mettre en place un vaste plan de transformation pour faciliter l'évolution des outils, accompagner et simplifier le changement des processus pour faire évoluer sa culture d'entreprise. Cet axe est consacré dans le Plan directeur de la transformation numérique de l'administration adopté en mai 2021¹².

PAR EXEMPLE

Genève en poche | Pour offrir un accès direct aux informations pratiques concernant la vie genevoise, la Ville met à disposition l'application «Genève en poche» comprenant des actualités, l'agenda des événements culturels et sportifs, mais aussi un accès à des démarches administratives en ligne.

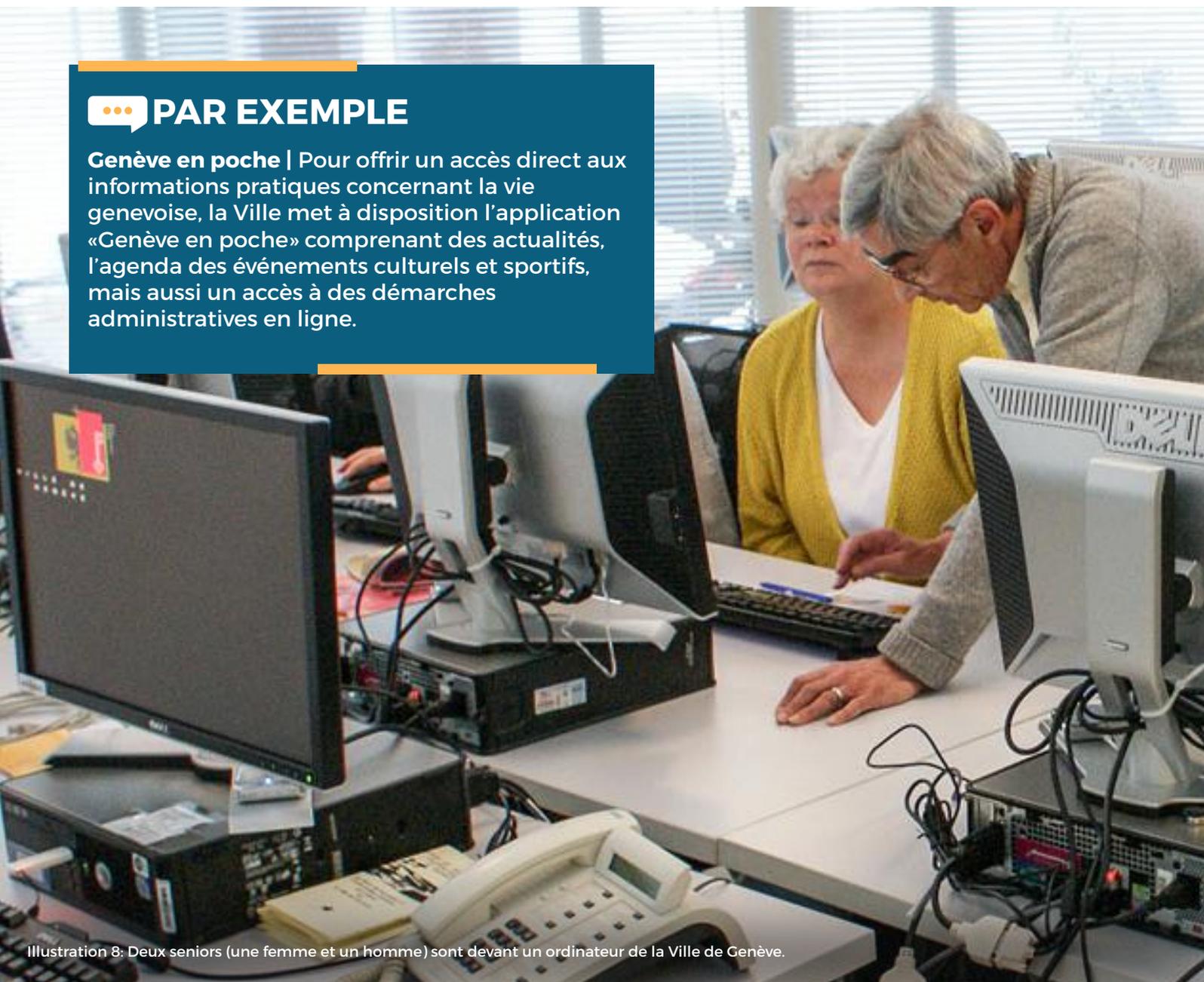


Illustration 8: Deux seniors (une femme et un homme) sont devant un ordinateur de la Ville de Genève.

¹¹Page 19 du rapport : https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-12/rapport_table_ronde_universite_pop_num-ville-geneve.pdf

¹²Plan directeur de la transformation numérique en Ville de Genève: <https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-08/plan-directeur-de-la-transformation-numerique-ville-geneve.pdf>

