

La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève: l'urgence est là. Il faut agir, et vite !

Comme le démontre notre enquête exclusive auprès de 260 participant-e-s à nos mesures, l'inclusion numérique est très loin d'être une réalité et devient aujourd'hui un enjeu de société capital. La réussite de ce défi est fondamentale pour continuer à garantir une inclusion sociale et professionnelle à toutes et à tous dans notre canton.

Durant la crise du coronavirus, les mesures de l'OSEO Genève ont, en quelques jours, été proposées à distance, via des plateformes de vidéoconférence, des applications smartphone ou des plateformes numériques.

Cela a obligé nos participantes et participants à s'adapter rapidement à des outils souvent inconnus. Cette période a également mis en exergue les limites du suivi ou de la formation à distance pour certains de nos participant-e-s, mais aussi le potentiel de ces outils.

Nos apprenant-e-s ont démontré un intérêt certain à développer leur autonomie dans l'utilisation de ces nouvelles technologies ainsi qu'une implication forte dans l'apprentissage de nouvelles compétences liées aux outils numériques.

Après la phase du semi-confinement, **l'OSEO Genève a décidé de procéder à une analyse de la réalité de l'inclusion numérique de ses participant-e-s: demandeurs d'emploi francophones et nos francophones, peu ou pas qualifiés, jeunes et adultes.** L'objectif étant de mieux définir les besoins et les freins des publics les plus précarisés et peu qualifiés aux nouvelles technologies (TIC).

Les chiffres ci-dessous ont été récoltés auprès de **210 adultes et 50 jeunes** entre le 1er juin et le 31 août 2020 dans les différents programmes et sur les différents sites de l'OSEO Genève : Parcours, l.emploi, Integra (réfugiés), semestre de motivation (jeunes), CapEmploi (projet des communes de la Champagne), Onex Solidaire.

Les 260 personnes interrogées sont des demandeurs d'emploi du chômage, des bénéficiaires de l'aide sociale, de l'assurance invalidité et des utilisateurs et utilisatrices des antennes communales gérées par l'OSEO Genève.

Voici donc 4 fausses idées reçues

Idée reçue n°1:

Aujourd'hui, tout le monde a un smartphone.



- **100%** des adultes **francophones** et **100%** des **jeunes** entre 15 et 25 ans possèdent effectivement un smartphone.
- En revanche, seul **87%** des adultes **non francophones** possèdent un smartphone.

Par conséquent, en 2020, 13% ne possèdent toujours pas de smartphone. Il s'agit essentiellement d'adultes non francophones peu qualifiés, au chômage ou bénéficiaires de l'aide sociale, un tiers d'entre eux ont entre 50 et 65 ans.

Idée reçue n°2:

Tout le monde à un ordinateur à la maison.



- **60%** des adultes **francophones** qui suivent nos programmes possèdent un ordinateur.
- Par contre **45%** à peine des **jeunes** possèdent un ordinateur. Ce pourcentage devient plus inquiétant lorsqu'il s'agit des adultes **non francophones** puisque seuls **30%** possèdent un ordinateur à la maison.

On aurait pu penser que les personnes ne possédant pas d'ordinateurs posséderaient une tablette numérique. Ce n'est pas du tout le cas. L'ensemble des personnes qui possèdent une tablette possèdent également un ordinateur. **La tablette numérique ne remplace pas l'ordinateur mais est plutôt un complément, un outil en plus.**

Idée reçue n°3: **Tout le monde a accès à une connexion Internet à la maison.**



- **95% des jeunes** suivis à l'OSEO ont accès à une connexion Internet à la maison, ce qui est réjouissant. Néanmoins, tel que précisé plus haut, seulement **45% d'entre eux possèdent un ordinateur.**
- Un peu plus de **80% d'adultes francophones** peuvent se connecter depuis la maison.
- Par contre et plus inquiétant, **60%** de nos **participant-e-s non francophones** n'ont pas accès à une connexion internet à la maison.

Idée reçue n°4: **le fait de travailler ou se former à distance depuis sa maison est à la portée de toutes et tous.**



- **Seul-e-s 80%** de nos participant-e-s adultes disent avoir **un espace tranquille pour travailler depuis la maison.**
- Ce taux **baisse à 70%** pour les jeunes (**15-25 ans**)

Il n'y pas que les outils ou l'ergonomie...encore faut-il pouvoir !

Même si chaque personne pouvait posséder un smartphone et un ordinateur ou une tablette ainsi qu'une connexion internet et un espace adapté, il n'en reste pas moins, que selon notre enquête, un peu plus de 50% des personnes interrogées n'ont pas les compétences de bases pour utiliser ces outils de manière autonome !

L'inclusion numérique doit concerner tout le monde: pour inscrire son enfant au parascolaire, prendre rendez-vous chez le médecin, avoir accès à certaines prestations du chômage, suivre des formations, postuler en ligne, lire un menu au restaurant... L'insertion sociale, l'accès aux prestations, l'insertion professionnelle et la formation sont en mutation, sans parler de la communication notamment au travail. Il est urgent d'agir.

Les résultats de notre enquête démontrent qu'il est aujourd'hui **crucial d'avoir une stratégie fédérale, cantonale et communale permettant de :**

- Améliorer l'accès aux outils numériques
- Faciliter l'accès à la connexion internet
- Renforcer de manière intensive les compétences de certaines populations dans l'utilisation des nouvelles technologies mais aussi dans leur autonomie dans les démarches administratives
- Penser nos gouvernements connectés (e-administration) de telle sorte qu'ils restent accessibles à toutes et à tous, aujourd'hui comme demain
- Renforcer les compétences des professionnel-le-s en contact avec les populations fragilisées face à la technologie pour permettre un accompagnement adéquat

Pour réaliser ces différents objectifs, l'OSEO Genève élabore un projet allant dans la direction d'un centre d'inclusion numérique et est à disposition pour apporter son expertise autour de cette thématique.