

# Les Permanences numériques

**pour répondre à toutes vos questions  
sur l'informatique et le web**

**connectons\_demain**



**Genève,  
ville numérique**  
[www.geneve.ch/numerique](http://www.geneve.ch/numerique)



**REVUE DE PRESSE SUITE  
AU LANCEMENT OFFICIEL  
DES PERMANENCES NUMERIQUES**



**La ville de Genève intensifie sa lutte  
contre la fracture numérique**

**LE TEMPS**





**ACCOMPAGNEMENT** Un projet pilote de permanences pour répondre à des questions pratiques en matière de numérisation a été lancé en novembre 2024. Les autorités ont tiré un premier bilan du dispositif, qu'elles espèrent pouvoir pérenniser

GRÉGOIRE BARBEY

---

«Lorsque vous interagissez avec une intelligence artificielle générative, imaginez que vous parlez à un enfant, il faut bien lui expliquer ce que vous voulez.» Hier, 16 personnes – dont 12 femmes – participaient à un atelier sur l'intelligence artificielle organisé dans le cadre du projet pilote de permanences numériques de la ville de Genève. Deux formateurs présentent dans les grandes lignes ce qu'il faut savoir sur cette technologie qui attire tant l'attention, avec à la fin des astuces sur la façon de construire une requête: indiquer l'objectif, préciser le contexte, formuler les attentes et donner des sources à la machine pour espérer obtenir une réponse qualitative.

Des conseils qui sembleront basiques aux utilisateurs les plus chevronnés. Mais la cible de cet atelier, ce sont justement les personnes qui n'ont pas ou peu de compétences numériques de base. La ville de Genève a lancé en novembre 2024 ses permanences en partenariat avec l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO). Le projet pilote, d'une durée de six mois, a pour mission de renforcer le dispositif mis en place par la ville pour réduire la fracture numérique sur son territoire.

### Une démarche accessible à tous

N'importe qui peut se rendre sur place pour y poser des questions en lien avec la numérisation. Sur la rive gauche, l'accueil a lieu les mardis et jeudis de 12h30 à 16h, et sur la rive droite les mercredis et vendredis de 15h30 à 19h. Selon le conseiller administratif de la ville de Genève Sami Kanaan, en charge du Département de la culture et du numérique, la pandémie de coronavirus a servi de révélateur sur l'ampleur de la fracture numérique. Le phénomène n'est pas mar-





ginal: près d'une personne sur quatre en Suisse disposerait d'un faible niveau de compétences numériques, d'après les chiffres de l'Office fédéral de la statistique publiés pour l'année 2023.

## Près d'une personne sur quatre en Suisse disposerait d'un faible niveau de compétences numériques

Christian Lopez Quirland, directeur d'OSEO Genève, tire pour sa part de premiers enseignements sur le dispositif des permanences numériques. «Les questions posées par les participants sont très pratiques, par exemple sur la façon de gérer ses identifiants, se créer un compte ou faire ses paiements en ligne, explique-t-il. Plus de 60% des participants ont plus de 60 ans, et les femmes sont les plus

représentées.» Les thèmes récurrents en ce moment? L'accès à la radio par smartphone depuis que la RTS a cessé en début d'année la diffusion FM, et l'intelligence artificielle générative, toujours elle.

«Aujourd'hui, beaucoup de gens s'interrogent sur l'intelligence artificielle générative. A mes yeux, cela revient à aborder l'algèbre alors même que les tables de multiplication ne sont pas maîtrisées», estime Christian Lopez Quirland. Difficile en effet d'appréhender la question sans disposer des principes de base de l'informatique. De plus, la fracture numérique ne se limite pas aux compétences individuelles. L'accès au matériel est lui aussi source d'inégalités.

### Inégalités d'accès au matériel

L'OSEO Genève a mené un sondage auprès de quelque 400 personnes ayant participé à l'une de ses différentes mesures d'insertion professionnelle. Les résultats ont montré que 60% des adultes francophones et 45% des adultes non francophones n'avaient pas d'ordinateur personnel. «L'accès au matériel





est la première barrière numérique», indique Christian Lopez Quirland.

Raison pour laquelle les permanences numériques qui se tiennent sur la rive droite mettent des ordinateurs à disposition des participants, dans les locaux de l'OSEO Genève. La ville de Genève en compte pour sa part une trentaine sur son territoire, répartis au sein des différents dispositifs mis en place pour favoriser l'inclusion numérique, en collaboration notamment avec l'Hospice général et d'autres associations.

Sami Kanaan indique que l'intention est de pérenniser les permanences numériques à la fin du projet pilote. Cette première étape a fait l'objet d'un financement de 67 000 francs de la ville de Genève et de 15 000 francs de la part du canton, via le Département des institutions et du numérique. Les retours obtenus durant l'expérimentation permettront d'affiner le dispositif en tenant compte des besoins réels de la population. C'est évidemment le parlement de la ville qui décidera d'accorder ou non le budget pour que la démarche s'installe durablement. ■



# Des permanences gratuites pour maîtriser le numérique

**La Ville propose quatre fois par semaine un accueil pour renseigner sur tout type d'usage de l'informatique.**



149



4



84



Un souci pour faire une e-démarche? Pas de panique, des spécialistes sont là pour vous aider dans les Permanences numériques.  
(Image prétexte)





Tout savoir sur les outils informatiques et leur fonctionnement. C'est ce que proposent les Permanences numériques de la Ville de Genève. Quatre fois par semaine, tout un chacun peut s'adresser à des spécialistes, gratuitement et sans rendez-vous.

Ceux-ci pourront renseigner sur le fonctionnement et l'utilisation d'un smartphone, d'un ordinateur, d'une tablette, d'une imprimante ou encore d'un scanner. Ils renseigneront aussi sur l'envoi d'e-mails, l'ajout de pièces jointes, l'utilisation d'une messagerie, d'un logiciel, d'une application, ou encore sur la réalisation d'une e-démarche pour l'administration ou une inscription en ligne. Des conférences et ateliers sont aussi au programme de ces Permanences, comme la création d'un compte Swisspass, l'intelligence artificielle ou la sécurisation des données numériques.

## Un projet pilote de six mois

---

Cette aide est un projet pilote de six mois lancé en novembre 2024 par la Municipalité avec l'association OSEO Genève. Tout au long de sa durée, une étude des besoins des bénéficiaires est menée, en particulier pour évaluer la pertinence du dispositif sur la durée. Selon les résultats, la prestation pourrait être prolongée.

Les Permanences se tiennent les mardis et jeudis, de 12h30 à 16h, dans l'Espace Ville de Genève, à la rue de la Terrassière, et les mercredis et vendredis, de 15h30 à 19h, à l'OSEO Genève, à la rue Pécolat (derrière la Poste du Mont-Blanc).

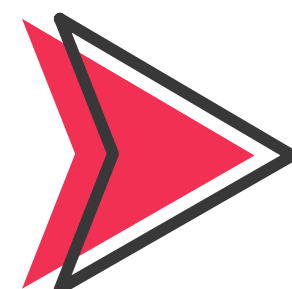




## **Des permanences numériques pour répondre aux questions des Genevois**

30% des Suisses ne se sentent pas à l'aise avec les outils numériques. Pour faire baisser ce chiffre, la Ville de Genève a mis en place des permanences numériques. C'est une première en Suisse. Il s'agit d'un...

 Radio One FM /







## Une permanence numérique pour remédier à l'illectronisme

En partenariat avec l'OSEO, la Ville de Genève a lancé en novembre des permanences numériques gratuites et sans rendez-vous destinées à tous les citoyens. Objectif: remédier à l'illectronisme. A terme, ce projet-pilot...

# Les Permanences numériques

**pour répondre à toutes vos questions  
sur l'informatique et le web**

**connectons\_demain**



**Genève,  
ville numérique**

[www.geneve.ch/numerique](http://www.geneve.ch/numerique)

