

# NOU[S]VELLES



© Ambroise Héritier

**DOSSIER**

**PARLEZ-VOUS LE NUMÉRIQUE ? (3-7)**

**SERVICE**

**ASILE : QUAND LA LUTTE PAIE ! (8)**

## (ÉDITO) RAPPELER LE SENS DU SERVICE PUBLIC



© Alain Grosclaude

Combien sont les personnes qui, arrivées sur le portail de l'État e-démarches, abandonnent une demande de service en ligne? Alors que la dématérialisation de l'administration cantonale se poursuit, l'étude des contours de la fracture et de la précarité numériques semble en être à ses balbutiements. Quel est le profil des personnes qui y sont confrontées? En quoi consistent leurs difficultés et comment y remédier? Face à une brèche qui ne cesse de se creuser, les statistiques et les données cantonales manquent cruellement.

Demander un subsidé d'assurance maladie? En ligne (ou « par correspondance »). Une attestation de domicile? En ligne. Une exonération des frais du parascolaire dès lors qu'un compte e-démarches a été créé: idem. Et lorsque les dé-

marches en ligne ne sont pas obligatoires, les incitations à les effectuer par ce biais sont importantes.

C'est à se demander si l'offre complémentaire que représente la digitalisation des services publics, pour la grande satisfaction des usagers et usagères qui réunissent les conditions requises, n'est pas en train de supplanter les autres voies d'accès. Or, il est une réalité que le CSP observe quotidiennement: celle des personnes qui n'ont pas une compréhension du système ni les moyens d'accéder à des outils digitaux, et la détresse que suscitent ces limitations.

L'administration fait peur. Par sa complexité, elle est inaccessible à toute une tranche de la population, celle qui en est précisément la plus dépendante. La transition digitale

oblige des acteurs comme le CSP à accompagner ces personnes dans des démarches techniques, au détriment de tâches plus essentielles, pour l'accès aux droits et aux prestations.

Faut-il le rappeler? De par leur mission, les services publics se doivent de garantir un accès inconditionnel et universel. Il en va de la responsabilité des collectivités de s'assurer que personne ne reste sur le bord de la route. Cela passe par le maintien de guichets physiques et de répondants humains, ainsi que par le développement de mesures d'accompagnement, à tous les niveaux. En faire l'économie, c'est prendre le risque du non-recours aux prestations, avec les coûts qu'il induit tant au niveau individuel que pour la collectivité.

Alain Bolle

## (MON JOB AU CSP) « SAVOIR QUE NOUS PORTONS LES ESPOIRS DES GENS »

**François Miéville a pris une retraite bien méritée, après plus de vingt ans passés en tant que juriste au Service réfugiés-es.**

**Dans l'offre d'emploi à laquelle tu as répondu en 2001, on peut lire: « Ce poste peut s'avérer passionnant pour quelqu'un qui n'a pas peur d'affronter une réalité juridique assez éloignée des grands principes ». Un commentaire ?**

Derrière cette formule élégante, il y a la réalité du droit d'asile, soumis aux contingences politiques. Les grands principes du droit sont tellement politisés dans ce domaine qu'ils ne sont plus respectés.

**Une constante sur ces 23 années?**

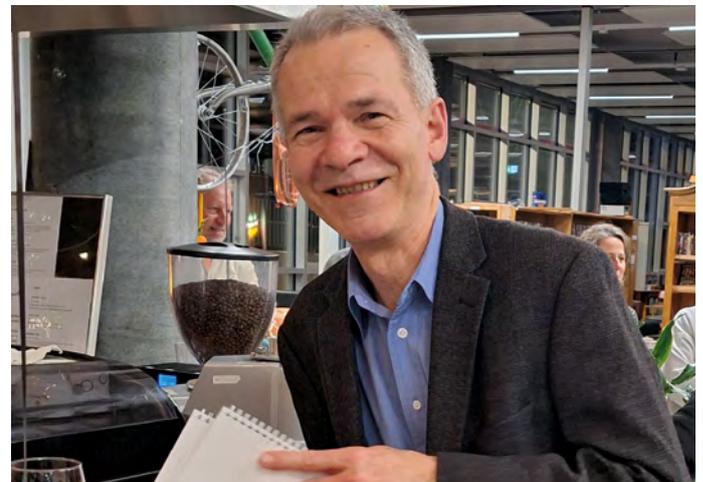
Oui, et même si l'on remonte plus loin. Je dirais qu'à partir du début des années 1980, il y a eu en Suisse une volonté politique marquée de fermer la porte aux réfugiés. Dès ce moment, la loi sur l'asile n'a cessé de se durcir. Dans la plupart des autres domaines, les lois ne changent pas,

ou très peu. La loi sur l'asile, elle, est constamment modifiée, et toujours pour le pire.

**Par quoi ces durcissements se sont-ils traduits dans ta pratique ?**

En tant que praticien du droit, j'ai vu passer une pléthore de mesures restrictives. Certaines ont eu un impact non négligeable sur notre travail, comme le raccourcissement des délais de recours. Dans certaines procédures, on en est à des délais de cinq jours. Dans tout autre domaine du droit, un tel délai serait impensable, mais en matière d'asile, il ne fait pas sourciller, alors même que c'est la vie des gens qui est en jeu.

Au début, le travail du juriste portait sur le cœur de la procédure d'asile, avec essentiellement des recours liés aux motifs pour lesquels les gens avaient fui leur pays. Avec les procédures Dublin, des renvois sont prononcés vers d'autres pays européens et nos interventions sont différentes. Par



© CSP Genève

la suite, notre travail s'est encore diversifié: il y a de plus en plus de problématiques parallèles, souvent chronophages, comme les regroupements familiaux, les demandes de visas retour, les démarches auprès de l'état civil, etc.

**Souhaites-tu dire un mot à Maëlle Guillon, qui te succède à ce poste ?**

Je lui souhaite d'avoir autant de plaisir que j'en ai eu dans ce travail. Il y a tellement d'injustice dans le monde, c'est un privilège de contribuer à en réduire quelques-unes au sein d'une organisation comme le CSP, avec des collègues aussi ex-

traordinaires que celles et ceux que j'ai côtoyés pendant plus de 20 ans. Nos consultants sont des gens qui ont souvent vécu des événements terribles dans leur pays et ils se retrouvent ici face à des procédures très dures, qu'ils ne comprennent pas. Les aider dans ces dernières et savoir que nous portons leurs espoirs, que leur avenir va dépendre de nos démarches, est une source de grande motivation, même si le stress ne manque pas non plus. Je sais qu'ils seront dans de bonnes mains avec Maëlle.

Propos recueillis par Raphaël Rey

## (DOSSIER) PARLEZ-VOUS LE NUMÉRIQUE ?

### Quels défis pose le transfert en ligne de démarches administratives et de l'accès aux prestations publiques ?

De manière quasiment simultanée, au printemps 2023, la Ville de Genève et le Canton publiaient chacun un rapport en lien avec la question numérique. La première faisait paraître les conclusions d'une recherche académique – à laquelle les acteurs associatifs avaient été conviés – pour l'accompagner dans son projet d'inclusion numérique. Le Conseil d'État rendait public quant à lui son bilan de cinq ans de politique numérique\*.

Une politique qui affiche à son frontispice le principe d'une « *approche centrée usager* », « *qui n'exclut personne* ». Pour la porter, le Canton compte sur un engagement pluriel : « *Sur le sujet de l'inclusion numérique [...], l'État ne peut et ne doit pas tout faire tout seul. Les démarches d'inclusion [...] engagent également des acteurs de terrain, en particulier dans les communes et auprès du tissu associatif* ».

L'impression générale qui se dégage cependant de ce document est avant tout celle d'une ambition : « *positionner Genève comme un acteur majeur de la gouvernance du numérique* ». Au passage, on peut s'étonner que ne soit nulle part mentionné l'illectronisme et que, sur près de 80 pages, ce rapport ne consacre que quelques paragraphes à la question de la fracture numérique.

L'expérience Covid a fortement contribué à une accélération de la dématérialisation des services de l'État. Face à une « *demande croissante* » de la population, le Conseil d'État se félicite de la mise en ligne de 50 formulaires entre 2020 et 2022. Au total, ce sont désormais 150 démarches et prestations en ligne qui sont « *rendues possibles* » – de la demande d'autorisation de construire à l'inscription de son enfant au secondaire II, en passant par les inscriptions au chômage.

*Possibles ou obligatoires?* Les observations des professionnel·les du CSP, de même que celles de la conseillère d'État en charge du numérique, Carole-Anne Kast, dans l'entretien qu'elle nous a accordé, dressent un tableau nuancé. Au rang des élèves modèles, l'Administration fiscale cantonale continue d'assurer un accueil quotidien dans un hall au mobilier et à la lumière feutrés. Ce qui frappe ailleurs, c'est l'hétérogénéité des dispositifs et une tendance générale au transfert de charges et des responsabilités sur les usagers par le truchement de la digitalisation dans les relations avec les services publics.

Une personne que nous accompagnons nous dit sa dépendance à son entourage – « *le CSP, les co-*



© Ambroise Hériter

*lines, la famille... tout le monde!* » – pour l'assister dans l'usage des outils numériques. Depuis trois mois, elle dit enfin maîtriser l'envoi d'e-mails. Mais il lui arrive encore de ne pas y arriver. Et lorsque c'est le cas, elle se reproche d'avoir « *fait quelque chose de faux* ». Heureusement, elle se dit qu'elle n'est qu'humaine : « *Tomorrow is pregnant, comme on dit chez moi!* » Demain est certes plein de potentiels. Dans une transition numérique menée

au pas de charge, il est essentiel qu'il réserve une place centrale à l'humain.

**Carine Fluckiger**

\* *Etat de Genève, Politique numérique : bilan et perspectives 2018-2023*; Pierre Mazet et Béatrice Vatron-Steiner, *Accompagnement de la Ville de Genève dans le développement de son projet d'inclusion numérique*.

## (DOSSIER) « C'EST LA SOCIÉTÉ DANS SON ENSEMBLE QUI A CHANGÉ »

**Un an après la présentation par le Conseil d'État genevois de son Rapport sur la politique numérique 2018-2023, nous avons voulu connaître les mesures mises en place par le Canton pour favoriser l'accès aux services et lutter contre la fracture numérique. La conseillère d'État Carole-Anne Kast, en charge du Département des institutions et du numérique, a accepté de nous répondre.**

### Quelles mesures l'État met-il en place pour lutter contre la fracture numérique ?

Avant de se traduire en mesures concrètes, il s'agit d'une philosophie. Le droit à l'intégrité numérique prévoit le droit à une vie hors ligne. Cela implique de ne pas passer au tout-digital. L'État ne doit pas oublier que certains citoyens peuvent être en situation de fracture numérique. Il doit donc penser ses prestations et sa stra-

tégie, de même que l'ensemble de ses projets, dans ce sens. Notre réflexion s'étend au langage facile à comprendre, soit une manière accessible d'expliquer les procédures et les prestations à la population.

À l'Administration fiscale cantonale par exemple, la numérisation a permis de faciliter grandement le traitement des déclarations d'impôts et leur remplissage par la population. Mais il subsiste un

espace d'accueil offrant à tout contribuable la possibilité de se faire aider dans ses démarches fiscales, que cela soit en ligne ou sur papier.

Autre exemple, à l'Office cantonal de l'emploi (OCE), le projet pilote d'accompagnement au numérique « No LimIT », c'est-à-dire sans limitations liées aux technologies de l'information, propose un espace animé par une équipe spécialisée

qui aide les demandeurs d'emploi à faire des démarches en ligne, à consulter les sites d'annonces et à postuler par voie électronique.

**Cet exemple de cyber-bureau n'a-t-il pas justement été rendu nécessaire par la très grande numérisation des démarches ?**

C'est la société dans son ensemble qui a changé. La plupart des entreprises demandent aujourd'hui un dossier en format électronique. On peut le comprendre : souvent, le volume de candidatures est très conséquent et les traiter sans outils numériques n'est pas très efficace.

**Est-il vrai que les apprentis qui postulent à l'État doivent passer par e-démarches ?**

Je ne peux pas l'affirmer. La création d'un compte e-démarches fait typiquement partie des prestations qui méritent d'être accompagnées. Une fois passé ce cap, l'usage en est assez simple. Depuis 2011, cette étape se fait également auprès de sa commune.

En tout état de cause, il existe une série de services qui proposent un accompagnement pour la création d'un compte e-démarches. À l'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM), un espace d'accueil est animé par des étudiants d'Interface Entreprises pour aider les primo-arrivants dans cette démarche. Ces derniers trouvent également une aide étendue auprès des auxiliaires d'assistance administrative.

**Mais ce n'est pas du tout le message qui est donné aux usagers, par exemple pour des démarches courantes comme une demande d'attestation de domicile ou d'un visa de retour.**

Il est recommandé de passer par un compte e-démarches, mais cela n'est pas une obligation.

**Même si on n'a pas besoin de compte e-démarches, cela reste des démarches en ligne. On ne dit jamais aux gens de passer au guichet...**

C'est dommage, parce que la prestation existe et fonctionne effecti-

vement. On ne rappelle peut-être pas assez le caractère facultatif des démarches en ligne qui permettent d'étendre les moyens et horaires d'accès pour les citoyen-nes et non de les limiter.

**Existe-t-il des statistiques concernant la fracture numérique ?**

Il en existe assez peu au niveau du Département des institutions et du numérique. Le Département de la cohésion sociale, dans le cadre de son projet de Panel des seniors, aborde la question du rapport au numérique par le biais d'un questionnaire envoyé à 95 000 exemplaires dans des lieux fréquentés par les seniors. L'objectif est de pouvoir mesurer les enjeux liés au vieillissement de la population. Ce sera sans doute l'occasion de documenter cette question.

Pour les autres personnes, c'est plus compliqué à évaluer. C'est très difficile de savoir si, par exemple, un jeune n'utilise pas un service parce qu'il est en situation de fracture numérique ou s'il n'est simplement pas intéressé par la prestation. L'obstacle réside-t-il dans l'outil numérique ou dans le recours à un langage trop juridique ou administratif qui empêche la compréhension des enjeux ? C'est aussi difficile à dire.

**Cela nous amène à la question de l'illettrisme. Il est généralement admis que la lutte contre l'illettrisme ne passe pas par un surplus de formation, alors que pour l'illectronisme, on semble être dans l'illusion qu'une meilleure formation réglera tous les problèmes...**

Je pense effectivement que l'illettrisme est inclus dans l'illectronisme. Mais l'outil numérique peut aussi amener des solutions. Si vous parlez mal le français ou que vous n'arrivez pas à le déchiffrer par exemple, il existe des programmes qui peuvent vous aider soit par la traduction, soit par le déchiffrement de textes à voix haute. C'est une solution qui existe depuis longtemps pour les non-voyants. Nous avons d'ailleurs un collaborateur non voyant qui est chargé du contrôle qualité des

outils produits par l'État dans ce domaine.

Pour ce qui est de la formation pour parer à l'illectronisme, il existe certainement des personnes ayant des déficiences cognitives ou une capacité d'apprentissage restreinte. Mais il ne s'agit pas d'une majorité. J'ai une maman qui était réfractaire au numérique. Je constate qu'elle l'est moins qu'il y a dix ans. Les outils numériques lui paraissent auparavant beaucoup plus compliqués qu'un coup de fil ou un courrier papier. Ceux qui ont été développés cette dernière décennie lui paraissent bien plus pratiques. Elle peut parler à son téléphone pour faire une recherche Google, scanner un code QR pour trouver directement une information... Elle voit désormais en quoi ces outils peuvent lui faciliter la vie.

La question n'est donc pas : comment apprendre aux personnes à se servir de ces outils, mais comment assurer l'accès aux informations malgré leurs difficultés ? Et c'est là que le numérique fait paradoxalement partie de la solution. Et ce sera sans doute encore plus le cas à l'avenir avec le développement de l'intelligence artificielle.

**Mais est-ce vraiment une solution que de remplacer une lacune technique par encore plus de technique ? N'y a-t-il pas une tendance à diminuer le nombre d'humains dès lors qu'on a des solutions électroniques ?**

On les diminue bien sûr, mais on ne les supprime pas. Si 80 % des usagers passent par le numérique, nous n'allons pas maintenir le même nombre d'humains à un guichet. Par contre, cela permet de libérer du temps pour s'occuper des 20 % qui ont besoin d'un accompagnement en personne, et donc d'apporter une réponse humaine personnalisée à ce besoin. Est-ce que ce n'est pas finalement aussi un progrès de dispenser les usagers qui ont des compétences numériques de devoir faire la queue à des horaires qui ne sont peut-être pas pratiques pour eux ?

**Vous décrivez une situation idéale, avec un large accès pour ces 20 % restants et des personnes bienveillantes pour les recevoir et leur donner des conseils. Mais cela ne représente vraiment pas la situation existante...**

C'est pourtant la vision que j'ai de ce que doit pouvoir devenir l'administration publique au service des citoyen-nes. Vous pouvez prendre un rendez-vous téléphonique via le site internet de l'OCPM pour accéder à une réponse personnalisée au moment qui vous convient. C'est là qu'on voit que le numérique peut aussi amener des solutions à la fracture numérique : une personne sera peut-être plus à l'aise pour obtenir un rendez-vous que pour remplir un formulaire.

Propos recueillis par  
Rémy Kammermann



La conseillère d'État Carole-Anne Kast est en charge du Département des institutions et du numérique.

## (DOSSIER) DEMANDER DE L'AIDE EN LIGNE : L'ILLUSION DE LA SIMPLICITÉ

**D'une administration à l'autre, l'accès aux prestations emprunte des chemins différents. Rares sont celles qui ont maintenu un guichet physique. Confus pour le citoyen lambda, cette situation devient une véritable jungle pour les personnes qui ne maîtrisent pas les outils digitaux.**

De prime abord, l'idée de pouvoir entamer toutes sortes de démarches administratives 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 depuis son ordinateur semble séduisante. Plus besoin de se déplacer aux heures d'ouverture de l'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM) pour obtenir une attes-

tation de résidence. Plus besoin non plus de devoir patienter dans les files d'attente des services de l'État et de devoir brasser de la papperasse pour faire valoir certains de ses droits.

Dans la pratique toutefois, la réalisation de ces actes « simplifiés » devient un véritable parcours du combattant pour toute une frange de la population. Si l'on reprend l'exemple de l'obtention d'une attestation de résidence, indispensable pour accéder entre autres à des prestations d'aide publique, cela implique que la personne possède ou a accès à un ordinateur, tant le smartphone est mal adapté à la réalisation de telles démarches. Celles-ci font aussi peser la responsabilité sur les épaules de la personne, puisqu'elles supposent de parler la langue, de comprendre ce qui est demandé et de mobiliser des compétences spécifiques. Pour couronner le tout, la validation de la commande passe par un paiement en ligne que seules les personnes détentrices d'une carte de crédit peuvent réaliser. Les personnes sans statut de séjour, qui n'ont pas de compte bancaire, sont donc d'emblée exclues de ce dispositif. Quelle alternative existe-t-il si l'une de ces conditions n'est pas remplie ? Aucune.

### L'ACCÈS NUMÉRIQUE : UNE OPTION OBLIGATOIRE ?

Contrairement à d'autres démarches, la demande d'attestation est possible sans avoir à créer préalablement un compte « e-démarches » simplifié ou vérifié. À l'inverse, une demande de bourse d'études en ligne n'est possible qu'à la condition d'avoir ouvert un tel compte. Les dossiers au format papier sont cependant encore acceptés par le Service des bourses, la personne devant alors se rendre



### (+) BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS

Dans un contexte où la plupart des services publics tendent à se dématérialiser, certaines administrations ont maintenu un accès direct avec un guichet. C'est le cas par exemple de l'Administration fiscale cantonale. Tant cet accès physique que la possibilité de solliciter une prestation au moyen d'un formulaire papier nous paraissent indispensables.

Dans le but également d'encourager et de faciliter les démarches en ligne, nous recommandons de mettre à disposition gratuitement des ordinateurs dans différents lieux du canton et de prévoir une aide financière pour celles et ceux qui ne sont pas en mesure de s'en acheter un.

Enfin, la création d'espaces dédiés, par exemple au Bureau d'information sociale, permettrait de familiariser et d'accompagner les personnes dans l'utilisation de l'outil informatique et le fonctionnement d'e-démarches.

L. L. et A. B.

à la Cité des métiers pour obtenir le formulaire.

Pour solliciter une réduction ou une exonération des frais de parascolaire, en revanche, le parent est contraint d'utiliser la voie numérique dès lors qu'il a créé un compte e-démarches. Cela semble a priori logique, mais ce passage forcé à l'informatique entrave la liberté des individus qui ne peuvent plus choisir la méthode qu'ils maîtrisent et/ou qui leur convient le mieux.

On constate donc que la simplification annoncée est parfois pire pour celles et ceux qui ne peuvent plus avoir accès directement à un guichet. Leur autonomie, et donc leur confiance en eux, se trouve réduite, alors que ce n'est sans doute pas le but visé.

### L'IMPACT SUR LE TRAVAIL SOCIAL

Cette réalité impacte directement le travail du Service social du CSP. En l'absence d'une pratique commune entre tous les services de

l'État, il nous revient d'actualiser les informations que nous avons pour pouvoir ensuite conseiller les personnes que nous recevons. Ces différentes barrières numériques modifient également l'espace de nos consultations, nos professionnelles devant se charger des démarches que les personnes ne parviennent pas à réaliser seules : paiements en ligne, consultation des comptes e-démarches privés, etc. Comme il s'agit dans ce dernier cas de comptes personnels, leur accès suppose la présence des titulaires. Une contrainte qui complique le suivi des dossiers et qui a également pour effet d'allonger la durée des rendez-vous, en particulier pour les personnes les plus fragilisées que nous sommes amenés à accompagner.

On sait que la complexité des démarches administratives est un motif de non-recours aux prestations sociales. Aussi est-il à craindre que les obstacles numériques viennent renforcer cette problématique.

Linda Lahotte et Adrien Busch

## (DOSSIER) « LE NUMÉRIQUE PEUT SUSCITER UNE FORME DE DÉTRESSE »

**Des compétences digitales de base sont nécessaires de nos jours quel que soit le métier exercé. Dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle, cette exigence apparaît en particulier lors des formations et pour trouver du travail. Entretien avec Karin Breuninger, responsable du Service insertion du CSP.**

### Qu'est-ce qui a changé dans le domaine du recrutement et de l'accès à l'emploi avec la transition numérique ?

Il est difficile aujourd'hui de se passer de compétences de base dans ce domaine, même dans des secteurs d'activités qui semblaient préservés. Par exemple, il y a dix ans, on recommandait aux personnes actives dans la construction ou le nettoyage d'aller déposer leur dossier directement dans les agences et les entreprises. Aujourd'hui, ce n'est plus possible : elles doivent télécharger leur dossier sur des bornes ou en ligne. Pour prendre un autre exemple, les employeurs de certains corps de métier ont l'obligation de faire figurer leurs annonces sur une plateforme en ligne de l'Office cantonal de l'emploi cinq jours avant leur publica-

tion. Sans connexion à cette plateforme, les possibilités d'y postuler et donc les chances d'être engagé sont très minces. L'OCE a mis des ressources en place pour l'accompagnement numérique, mais elles sont insuffisantes [voir encadré].

On voit aussi de plus en plus apparaître les recrutements via les réseaux sociaux ou par vidéo. Cela montre que, en matière d'insertion socioprofessionnelle, l'obsolescence ne guette pas seulement les personnes qui cherchent du travail, mais aussi celles qui les accompagnent !

### Quels sont les avantages et les inconvénients de ces évolutions ?

Sur des plateformes comme Jobup et les réseaux sociaux, le premier tri des dossiers se fait sur la base de

mots-clés et d'algorithmes. L'avantage, c'est que la machine n'a pas les biais plus ou moins conscients qu'une personne peut appliquer dans ce premier tri. L'inconvénient est que ces outils éliminent d'office des profils qui ne remplissent pas tous les critères et qui ont pourtant du potentiel. Il y a une sorte de déshumanisation du processus, où le recruteur perd en ouverture et en liberté d'action.

### Est-ce que le public en insertion est particulièrement confronté au problème de l'illectronisme ?

J'aurais tendance à dire oui. Mais je pense qu'on serait surpris par rapport à toute une tranche de la population qui, si elle devait aujourd'hui rechercher un emploi, se rendrait compte de son propre éloignement de ces outils. Cet

écart ne concerne pas seulement le digital d'ailleurs. Il y a une augmentation des exigences pour tous les métiers. Pour travailler dans le nettoyage par exemple, on demande aujourd'hui souvent une formation. Avec l'augmentation des normes liées aux risques et aux exigences de sécurité, la responsabilité se répercute à chaque échelon. La formation devient plus difficile à mesurer que le métier se complexifie.

### Comment est-ce que le CSP soutient les personnes en insertion sur le plan numérique ?

Pour un des groupes bas seuil que nous accompagnons, dans le cadre d'un projet d'apprentissage du français par le travail, nous avons équipé les personnes en tablettes. Nous faisons en sorte qu'elles soient obligées de les utiliser, par exemple en créant des capsules d'apprentissage uniquement accessibles en ligne. L'idée étant que, quand on apprend par la pratique, on en comprend le sens et on intègre mieux les apprentissages. Cette expérience nous sert de modèle pour accompagner d'autres types de publics, comme les personnes en emploi de solidarité qui suivent une formation certifiante.

Ces publics sont souvent persuadés qu'ils ne sont pas capables de réussir une formation. Nous savons qu'en les confrontant à ces outils, nous les faisons passer par une forme de détresse qui nécessite un soutien émotionnel. C'est ce qui fait la force du CSP : nous pouvons leur offrir un accompagnement très personnalisé.

**Propos recueillis par  
Carine Fluckiger**

## (+) « LE NIVEAU DE LA POPULATION N'EST PAS À LA HAUTEUR DES EXIGENCES »

Les personnes en insertion sont inégales face aux technologies de l'information. Certaines d'entre elles, issues de la migration, se montrent étonnamment débrouillardes avec leur smartphone, seul lien avec leur pays, relève ainsi Emmanuelle Gosteli, conseillère en insertion au CSP. Leurs difficultés apparaissent plutôt devant un ordinateur. D'autres ne savent même plus qu'elles ont une adresse mail. Aussi la spécialiste vise-t-elle prioritairement l'acquisition de compétences de base dans les formations qu'elle dispense.

Difficile de déceler ce qui relève de l'illectronisme et de la barrière de la langue. Un monsieur que suit Emmanuelle Gosteli compte ainsi sur son fils, écolier, pour traiter les convocations qu'il reçoit par SMS de l'Hospice général. Une autre personne, qui peine avec l'administratif, ne parvient pas à s'inscrire sur Job-room.ch, la plateforme suisse dédiée au travail. « *Le problème, c'est qu'il n'y a plus que ça. Le niveau de la population n'est pas du tout à la hauteur des exigences. L'Office cantonal de l'emploi a été obligé de mettre à disposition des ordinateurs et des moniteurs pour aider les chômeurs. Mais c'est très plein.* »

L'aide de professionnels ou de proches est donc indispensable pour certains profils. « *Les agences temporaires annoncent le travail sur appel par mail, Signal ou Whatsapp. Les offres, les horaires, le plan... sont envoyés en pièce jointe. Une femme que je suis, ancienne victime de traite des êtres humains, m'appelle en urgence dès qu'elle reçoit un message.* »

Ce qui est vrai de l'accès aux prestations et au marché du travail l'est également en matière de formation : « *Tous les supports de cours pour apprentis sont désormais en ligne sur Konvink.ch. Mais c'est une autre plateforme qui doit être utilisée pour les échanges avec les enseignants. Je dois rappeler aux élèves d'y aller régulièrement. L'une d'entre elles avait 80 mails non lus en deux semaines!* »

**Carine Fluckiger**

## (DOSSIER) LE DIGITAL DANS LE DOMAINE DE L'ASILE : UNE BARRIÈRE DE PLUS

**Pour une bonne partie des personnes en exil, la digitalisation constitue un obstacle qui s'ajoute à celui de la langue, entre autres. Elle tend à renforcer des formes d'exclusion plutôt que leur insertion.**

Bien sûr, la question de la fracture numérique n'est pas propre au domaine de l'asile. Toutefois, les situations rencontrées quotidiennement par le Service réfugiés font clairement apparaître la dématérialisation des démarches administratives comme une difficulté supplémentaire.

Premièrement, parce que l'accès aux démarches en ligne est étroitement dépendant des conditions matérielles de vie. Pour une partie significative des personnes en demande d'asile, l'accès aux technologies de base telles qu'à un ordinateur ou à une connexion Internet est restreint. Cette limitation est autant due aux barrières financières inhérentes à la précarité qui touche ces personnes qu'au mode de vie qui leur est imposé, généralement en logements collectifs.

Un second obstacle concerne les compétences techniques, autrement dit le savoir-faire numérique. La maîtrise d'un ordinateur, qui est tout autre que celle d'un smartphone, n'est souvent pas acquise et ne fait pas partie des priorités dans les programmes d'intégration, contrairement à l'apprentissage de la langue par exemple. Il arrive aussi fréquemment que nos consultants n'aient pas d'adresse mail. Dans les méandres des différents sites et formulaires en ligne, le chemin reste donc semé d'embûches.

### FAVORISER LA COMPRÉHENSION DU SYSTÈME

Troisièmement, la dématérialisation ajoute une barrière de plus aux obstacles qui sont de l'ordre de la compréhension du système. Toute démarche en ligne présuppose la capacité à comprendre de quoi il en retourne. Et force est de constater que peu de personnes maîtrisent la jungle touffue des différentes administrations, des demandes à effectuer, des règlements, des mesures et des aides auxquelles elles ont droit. À cela s'ajoute que toute demande administrative requiert un certain niveau de français, ce qui n'est pas le cas pour la majorité des personnes primo-arrivantes.

Rappelons ici qu'une proportion non négligeable de personnes issues de l'asile est en situation d'illettrisme (ayant de la difficulté à déchiffrer des textes même simples) ou d'analphabétisme (n'ayant pas appris à lire ni à écrire).

Ajoutez à cela le langage souvent abscons employé par les institutions, et vous obtiendrez un cumul de barrières linguistique et numérique qui complique l'accès à des informations cruciales et rend les procédures inaccessibles.

### DES SERVICES QUI MAINTIENNENT À DISTANCE

Enfin, une dimension que l'interaction personne-machine ne pourra jamais remplacer est le lien social qui se crée dans la relation d'entraide. Dans le contexte de l'asile – où les processus d'exclusion, de précarisation et d'isolement sont monnaie courante –, « faire avec » la personne, lui expliquer, permettent ce lien humain. C'est aussi le moyen pour les personnes concernées d'accéder à une compréhension globale de leur situation et des systèmes légaux, administratifs et sociaux dans lesquels elles sont plongées. Sans parler de toutes ces situations où l'épaisseur des récits de vie ne rentre pas dans les catégories des formulaires pré-formatés qui se bloquent lorsque la bonne case n'est pas cochée. En définitive, la dématérialisation

progressive opère un renversement préoccupant : c'est à l'utilisateur de s'adapter en cherchant de l'aide là où elle existe plutôt qu'aux administrations de s'adapter à leurs différents publics.

Les personnes accompagnées par notre service demandent cependant rarement de l'aide pour effectuer des procédures en ligne. C'est souvent au détour d'un entretien que nous nous rendons compte que des démarches importantes n'ont pas été faites. Soit parce que les personnes n'en avaient pas connaissance, soit parce qu'elles ne comprennent pas les instructions qui leur ont été données, ou encore par gêne d'avouer un manque de maîtrise des outils. Les institutions publiques en ont-elles conscience ? Elles ne semblent pas encourager la demande d'aide ni tout faire pour assurer l'accès aux informations, notamment par un accompagnement humain. Ainsi, plutôt qu'un remède au non-recours, la digitalisation comporte le risque de priver nombre d'étrangers et d'étrangères de la possibilité d'exercer leurs droits en les maintenant à distance des services publics.

Lucine Miserez et Raphaël Rey



## (SOUTENIR LE CSP) OPÉRATION « COULEUR 3 AVEC TOI » : UN PARTENARIAT INÉDIT

**Du 1<sup>er</sup> au 13 avril derniers, la radio Couleur 3 (RTS) a mis en lumière la précarité croissante en Suisse. En partenariat avec les CSP de Suisse romande, l'opération « Couleur 3 avec toi » donnait une voix tant aux personnes touchées par cette réalité souvent cachée qu'aux professionnels qui les accompagnent.**

Les CSP innovaient cette année en se voyant proposer pour la première fois un partenariat avec Couleur 3. Plutôt tendance plages rock et sketches burlesques qu'analyses approfondies, la radio pour jeunes (et moins jeunes) se renouvelait elle aussi en embrassant avec fraîcheur et rigueur la thématique de la précarité. Son objectif? Briser

les tabous et encourager la solidarité au sein de sa communauté.

Durant 15 jours, les auditeurs-rices de Couleur 3 ont été immergés plusieurs fois par jour dans une diversité de perspectives, grâce aux interventions des professionnels des CSP et aux témoignages poignants de personnes directement confrontées à la précarité. Les sujets abordés ont couvert un large spectre, mettant en lumière la complexité de cette réalité: travailleurs-euses précaires, jeunes en situation de surendettement, processus de réinsertion professionnelle, isolement social, ainsi que les défis administratifs et numériques.

### COULEUR SOLIDAIRE

En plus de susciter une prise de conscience, l'opération « Couleur 3 avec toi » a également offert des réponses concrètes à des questions essentielles: où trouver de l'aide? Quelles solutions existent? Comment peut-on contribuer à lutter contre la précarité?

Parallèlement, des événements et des animations ont été organisés à travers la Suisse romande pour permettre au public d'en apprendre davantage sur cette thématique et de s'engager dans la lutte contre la précarité de manière ludique et conviviale.

Les CSP expriment leur vive reconnaissance envers Couleur 3 pour son accueil chaleureux et sa solidarité! Pour réécouter les extraits de cette opération, rendez-vous sur:

- › <https://csp.ch/geneve/couleur-3-avec-toi-merci/>



Kélaia Schach

## (IMPRESSUM)

### Edition genevoise

Centre social protestant Genève  
Rue du Village-Suisse 14  
CP 171, 1211 Genève 8  
T 022 807 07 00  
info@csp-ge.ch  
CCP 12-761-4  
IBAN

CH41 0900 0000 1200 0761 4

**Tirage** 4350 exemplaires

### Rédactrice en chef

Carine Fluckiger

### Impression

PCL Presses centrales SA

### Ont collaboré à ce numéro

Alain Bolle (Directeur),  
Adrien Busch (Service social),  
Rémy Kammermann (Service juridique),  
Linda Lahotte (Service social),  
Lucine Miserez (Service réfugiés),  
Raphaël Rey (Service réfugiés),  
Kélaia Schach (Communication)

### Conception et réalisation

www.buxumunic.ch

## (ADRESSES RENFILE)

### BOUTIQUE CHÊNE-BOURG

Rue des Charbonniers 9  
T 022 807 07 99

### BOUTIQUE EAUX-VIVES

Rue de la Mairie 15  
T 022 736 45 81

### BOUTIQUE JONCTION

Bd Carl-Vogt 34  
T 022 328 22 04

### BOUTIQUE PAQUIS

Rue du Môle 1  
T 022 731 65 41

### BOUTIQUE PLAINPALAIS

Rue de Carouge 37  
T 022 329 32 50

### BROCANTE

**PLAN-LES-OUATES (ESPACE TOURBILLON)**  
Rte de la Galaise 17

T 022 794 55 40

### BROCANTE MEYRIN

Rue Alphonse-Large 19  
T 022 341 13 02

© Couleur 3



## (SERVICE) JEUNES DÉBOUTÉ-ES DE L'ASILE : QUAND LA LUTTE PAIE !

**« Maintenant, j'ai mon permis. Je suis indépendant, je travaille et je ne dépends de personne. Je sens enfin la liberté! », témoigne un jeune débouté régularisé en 2024.**

Voilà près de cinq ans que le Service réfugiés-es et d'autres associations de la Coordination asile.ge mènent un combat juridique et politique pour que les jeunes personnes déboutées, qui vivent à Genève depuis de longues années et dont le renvoi ne sera jamais exécuté, puissent poursuivre la formation de leur choix, travailler et être régularisées.

Rappelons-le, en 2023, les CSP et l'association Vivre Ensemble mandataient une étude universitaire qui montrait que le manque à gagner pour la collectivité genevoise induit par l'interdiction de travailler faites à ces jeunes s'élevait à 13 millions de francs au moins sur dix ans, pour 32 personnes seulement.

Et force est de constater que cette lutte de longue haleine commence à porter ses fruits! Depuis la publication de ces résultats, les régularisations se font de plus en plus nombreuses: dans les premiers mois de 2024, huit personnes ont

ainsi obtenu le précieux sésame, la plupart d'entre elles étant suivies par notre service.

Sortir ces jeunes de l'aide d'urgence et de l'interdiction de travailler ou de suivre une formation duale, c'est leur ouvrir un horizon de possibles, c'est leur permettre de se poser, de réaliser leurs rêves et poursuivre leurs projets.

Raphaël Rey

Imprimé sur papier respectant  
l'environnement, certifié aux normes  
FSC (gestion durable des forêts)