

Antenne citoyenne

Projet AeL de cyber-inclusion

Version 1.0 – 24.11.11

Le 26 juin 2008, le Grand Conseil votait la loi 10177 ouvrant un crédit de 26'350'000 F pour le développement de l'administration en ligne (AeL). Dans le cadre de cette loi, une enveloppe budgétaire spécifique a été destinée à l'accompagnement du changement.

L'accompagnement du changement est décomposé en trois volets distincts: l'accompagnement du changement au sein même de l'administration (formation, mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux modes de responsabilisation des employés de l'Etat); le "marketing social", destiné à faire connaître et promouvoir les nouveaux moyens d'interaction avec l'État et la cyber-inclusion, c'est-à-dire l'accompagnement plus spécifique des personnes qui pourraient sinon être exclues tant de la société de l'information que du lien avec l'Etat et ses prestations en ligne.

Un récent rapport de la Cour des comptes sur le programme AeL (Rapport N° 39 du 3 mai 2011, § 4.4) souligne l'importance de la démarche d'accompagnement du changement et, plus spécifiquement, de son volet de cyber-inclusion. Ce rapport recommande qu'une action efficace et suivie soit rapidement mise en place permettant l'accès de toutes et de tous à la cyberadministration et ses prestations.

C'est donc pour répondre à cet objectif qu'un concept d'"Antenne citoyenne" a été établi visant à resserrer le lien entre l'Etat et les citoyens, en priorité dans les zones urbaines et périurbaines où ce lien est le plus distendu et fragile.

La solution identifiée pour répondre à cet objectif est la mise en place d'un espace d'accueil du public, l'Antenne citoyenne, local physique identifié ayant des facilités d'accueil et accessible à tous. Des terminaux d'accès au réseau web et à l'administration en ligne y seront à disposition et un ou plusieurs animateurs assureront l'activité du lieu, l'encadrement et la formation du public.

Cet espace est destiné aux personnes qui pourraient, de part leur situation précaire (pauvreté, illettrisme, handicap, personnes âgées, bas niveau d'éducation, sans-emploi, langue), être exclues de la société de l'information, voire de la société tout court.

La mise en place de l'Antenne citoyenne se fera dans une démarche participative avec toutes les parties concernées (Etat, communes, associations, citoyens). Cette approche permettra de mieux répondre aux attentes et aux besoins spécifiques des futurs utilisateurs.

Les prestations offertes sont des activités de sensibilisation aux usages et à la culture du numérique, des ateliers de formation aux TIC, un accompagnement dans les démarches administratives et la mise à disposition d'un espace libre d'expression.

Lieu de contact entre administration et administrés, l'Antenne citoyenne sera intégrée au réseau administratif public, physiquement proche et accessible à chacun.

En termes d'implantation géographique, ce sont les communes et zones urbaines recensant le plus d'inégalités selon les statistiques de l'OCSTAT et du CATI-GE qui seront approchées en premier lieu. Des contacts préliminaires ont déjà été effectués et ont rencontré un écho favorable.

Il s'agit maintenant de lancer rapidement des pilotes qui permettront de valider par les faits et sur le terrain le bien fondé de cette démarche d'Antenne citoyenne et d'ajuster notre offre à la demande. Dans sa phase pilote préliminaire, le développement de ces antennes suivra un tracé proche de celui de la politique de cohésion sociale en milieu urbain.

Ce développement, en fonction de la demande et des besoins recensés, pourra ensuite être étendu à d'autres régions, voire à l'ensemble du territoire genevois.

Le financement du projet pilote, étendu sur 6 à 12 mois et portant sur l'établissement de 2 à 3 antennes, est assuré par le budget de l'accompagnement du changement de l'AeL.

Le principe est que le programme AeL réalise le développement et le démarrage des premiers projets d'antennes citoyennes. Passées les étapes de lancement (de 6 à 18 mois), chaque projet devra être repris par les parties prenantes sur le terrain, tant sur le plan managérial que sur celui budgétaire, l'AeL ne gardant qu'un rôle d'encadrement technique et de coordination.

A ce stade, la question de la pérennisation et tout particulièrement d'un financement au-delà des premiers "pilotes" n'a pas été traitée. Il n'est pas dans les prérogatives du programme AeL de déterminer le fondement budgétaire à long terme du projet d'antenne citoyenne.

Le raccourcissement des distances tant physiques ou géographiques que symboliques entre administration et administrés (comme entre les différentes administrations et organismes opérant sur le même terrain) devrait permettre d'identifier des opportunités réelles d'économies ou de gain de productivité tangibles.

La réallocation de tout ou partie des retours sur investissement issus directement ou indirectement des développements de l'administration en ligne devrait éventuellement permettre l'autofinancement pérenne des antennes citoyennes.

Certains développements peuvent toutefois être envisagés pour la suite: rattachement à des programmes étatiques en cours, principalement dans l'aire de l'action culturelle, éducative et sociale, rattachement à des organismes semi-étatiques, à des partenariats public-privé, à des associations actives sur le terrain.

Au fur et à mesure du développement des "pilotes" d'Antenne citoyenne, la faisabilité économique de cette option sera étudiée et évaluée.

Si l'autofinancement ne devait pas être envisageable au terme des projets pilotes, il conviendra alors de réévaluer de fond en comble l'ensemble du projet, un abandon pur et simple étant une option, prise en compte dès le départ, et à évaluer le moment venu.