

## Annexe 3

# Comment le Living Lab e-Inclusion a contribué à Genève à l'innovation sociale durant la crise économique

Auteur: Andréas Schweizer

## UTOPIE: nous sommes en janvier 2013, après l'année de l'homme maïs<sup>1</sup>...

*Bref historique des réalisations du Laboratoire d'Usages e-Inclusion<sup>2</sup>, Genève, période 2008-2012*

### 2008: volonté de mettre en place une Administration en Ligne à Genève

En février 2008, le Conseil d'Etat dévoilait sa stratégie en matière d'Administration en Ligne (AeL). Il donnait

ainsi le coup d'envoi à l'administration de demain, soit celle que nous connaissons aujourd'hui.

L'été de la même année, le Grand Conseil votait un crédit de 26 millions de francs, qui devait dans un premier temps permettre la réalisation d'une dizaine de prestations en ligne.

Lorsqu'à l'époque on évoquait le concept d'un «AeL center», force était de constater, quand bien même les contours de ce dernier n'étaient pas encore clairement définis, des similitudes évidentes avec l'avènement des Living Labs (Laboratoires d'Usages), qui prônaient, eux aussi, une approche multidisciplinaire, centrée utilisateurs.

1 Certains mayanistes et courants du New Age, dont les mouvances millénaristes prédisent des changements radicaux, voire même la fin du monde en 2012, en se basant sur le Tzolk'in, la situent plus précisément le 21 décembre. Cette date correspond à la fin d'un cycle du calendrier maya et marquerait, selon les partisans de la théorie, soit la fin du monde, soit, au contraire, un changement dans la conscience mondiale et le début d'un nouvel âge. [http://fr.wikipedia.org/wiki/Calendrier\\_maya](http://fr.wikipedia.org/wiki/Calendrier_maya)  
Cette prophétie est rejetée par la plupart des scientifiques pour son caractère mystique et pseudo-scientifique. Film 2012 (trailer) [http://www.dailymotion.com/video/x9wg2u\\_2012-trailer-bandeannonce-2-hd-vo\\_shortfilms?from=rss](http://www.dailymotion.com/video/x9wg2u_2012-trailer-bandeannonce-2-hd-vo_shortfilms?from=rss)  
<http://www.sonypictures.net/movies/2012/>

2 <http://www.ict-21.ch/com-ict/spip.php?rubrique42>

Le concept de Living Lab est plus qu'un simple dispositif expérimental. **Sa philosophie consiste en effet à recentrer le rôle de l'utilisateur, généralement considéré comme un problème, en une source de création de valeurs.** Sur un territoire bien défini, il vise à développer, en impliquant les utilisateurs finaux, des produits et des services innovants dans les domaines des nouvelles technologies.

C'est dans ce contexte que le Centre des technologies de l'information de l'Etat de Genève (CTI) et la commission ICT de l'Académie Suisse des Sciences Techniques (SATW) ont conclu, en février 2009, **un accord de partenariat** visant à réaliser, dans le cadre du programme AeL, une pré-étude sur la pertinence d'un Laboratoire d'Usages.

Afin de cadrer et d'explicitier les réflexions sur un sujet concret, les partenaires décidèrent de se focaliser sur le domaine de l'e-Inclusion, ce dernier ayant été clairement identifié dans la loi sur l'AeL comme étant l'un des éléments clés liés à sa mise en œuvre. Au vu du bon niveau de maturité de plusieurs acteurs importants à Genève et en Suisse, l'e-Inclusion se prêtait par ailleurs particulièrement bien, tant au niveau académique qu'à celui de la société civile ou des administrations publiques, à une telle pré-étude.

Dans un souci de partage et d'ouverture, les documents relatifs à cette pré-étude (réalisée de février à septembre 2009) ont été largement diffusés sous licence Creative Commons.

Cette diffusion visait :

1. Au niveau local, **à rassembler tous les acteurs et partenaires intéressés** par cette démarche de mise en

place d'un Laboratoire d'Usages e-Inclusion à Genève (acteurs du territoire genevois).

2. Au niveau national, à promouvoir et rendre accessible – auprès d'autres cantons, administrations, autorités, organisations, associations, milieux académiques ou entreprises – les réflexions, méthodes, outils développés dans le cadre de cette pré-étude, **afin qu'émergent en Suisse des démarches et projets d'innovation centrés utilisateurs.**
3. Au niveau international, **à créer des ponts, relations, échanges de bonnes pratiques** dans le domaine de la mise en place de Laboratoires d'Usages (centrés sur l'e-Inclusion ou d'autres domaines), en particulier via le réseau européen ENoLL<sup>3</sup>.

**Suite à cette pré-étude, le comité de pilotage du programme AeL a compris l'intérêt de concrétiser un Laboratoire d'Usages e-Inclusion à Genève. Il a adressé à cet effet une recommandation au Conseil d'Etat.**

Mis en place en janvier 2010, **sous l'impulsion d'un noyau d'associations et de services de l'administration placés sous le haut patronage du Conseil d'Etat**, ce laboratoire avait comme objectif premier d'associer et d'impliquer toutes les catégories d'utilisateurs étant ou qui pourraient être éloignés – exclus ou e-exclus – de l'utilisation des nouveaux services de l'administration en ligne (AeL).

Dans ce processus :

- La commission ICT de l'Académie Suisse des Sciences Techniques s'est portée garante de la faisabilité, des méthodes d'accompagnement, de l'éthique, des contenus académiques et de recherche.

<sup>3</sup> ENoLL The European Network of Living Labs

Living Labs Europe est une initiative créée lors de la présidence finlandaise de l'Union européenne en 2006. Elle vise à encourager le partage d'expériences à l'échelle européenne entre tous les Laboratoires d'Usages

[http://www.websolidarite.org/index.php?action=displayArticle&id\\_article=95&site=0&PHPSESSID=69f3a36395692c91b4f16e7c1761650e](http://www.websolidarite.org/index.php?action=displayArticle&id_article=95&site=0&PHPSESSID=69f3a36395692c91b4f16e7c1761650e)

- L'État de Genève et les partenaires du Laboratoire d'Usages ont assuré le financement des frais découlant de ses activités (animation, logistique, etc.).
- Le CTI a apporté son soutien en mettant à disposition du Laboratoire d'Usages les infrastructures techniques dont il avait besoin (hébergement d'outils collaboratifs, bases de données, etc.).

**Une cartographie des 3'000 associations genevoise a été établie** en collaboration avec l'OCIRT et le département des institutions et les associations genevoises elles-mêmes. Le Laboratoire d'Usages e-Inclusion comprend, **3 ans après, plus de 1'600 organisations partenaires, soit près de 50% des associations genevoises**, en partenariat avec des administrations publiques, les milieux académiques, des associations d'usagers, des organisations faitières, des entreprises, partenaires technologiques ou stratégiques, des fournisseurs de contenus et des organisations professionnelles. **Plus de 28'000 usagers réguliers** – dont 80% n'avaient aucune pratique informatique avant de rejoindre le réseau e-Inclusion Genève – utilisent les Points d'Accès Publics Internet (PAPI)<sup>4</sup>.

## Dès 2009, crise financière majeure pour la Suisse et Genève

En mars 2009, réagissant à la crise financière mondiale qui s'annonce, le Conseil d'Etat de la République et Canton de Genève instaure «**l'Observatoire de la précarité et des inégalités**», en associant tous les acteurs proches de la précarité et de l'exclusion à Genève. En particulier les associations dont la mission est de renforcer le lien social des personnes précarisées. Cette structure proche des citoyens et des situations a permis aux autorités politiques de réagir en prise directe avec les besoins des populations touchées de plein fouet

par la crise économique. En janvier 2010, le Conseil d'État nouvellement élu met en synergie l'Observatoire de la précarité et des inégalités avec l'Observatoire technologique.

La suite est connue. Les crises de 2009-2011, conséquences de la crise financière mondiale et de la faillite de l'UBS en septembre 2010, ont projeté la majeure partie de la population, soit les petites gens, les retraités, les familles monoparentales, les jeunes sans formation, la classe moyenne, dans des difficultés sociales et financières importantes.

## 2009-2011 : contexte général de chômage et d'exclusion à Genève

Au début du lancement de la pré-étude du Laboratoire d'Usages, soit en février 2009, le taux de chômage était de 6,2%, chiffre basé sur le recensement de la population de 2000.

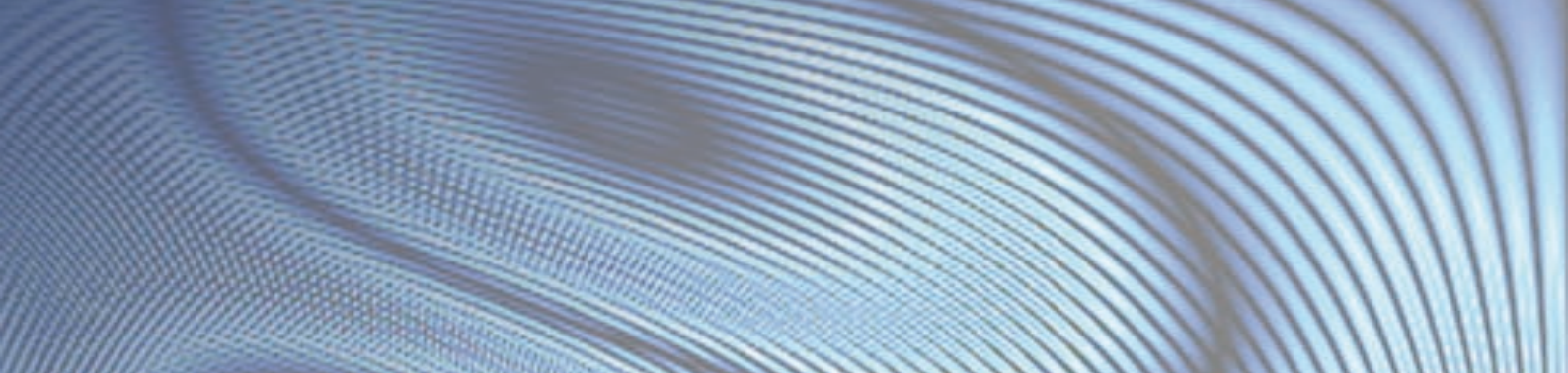
Entre 2010 et 2011, la crise financière globale et la faillite de l'UBS en septembre 2010 ont eu des incidences dramatiques sur l'emploi et la prospérité genevoise.

Voici l'évolution du taux de chômage à Genève entre février 2009 et janvier 2013 :

*Février 2009* : 6,2%, lancement de la pré-étude du Laboratoire d'Usages e-Inclusion  
*Septembre 2009* : 6,9%, rendu de la pré-étude du Laboratoire d'Usages e-Inclusion  
*Septembre 2010* : 10,4%, première phase du Laboratoire d'Usages e-Inclusion et faillite de l'UBS  
*Septembre 2011* : 14,4%, deuxième phase du Laboratoire d'Usages e-Inclusion  
*Janvier 2013* : 12,4%, premier plan quadriennal du Laboratoire d'Usages e-Inclusion.

<sup>4</sup> Les Points d'Accès Publics Internet (PAPI) selon le modèle de la Ville de Brest <http://a-brest.net/article1106.html>





En moins de trois ans – soit de 2008 à 2010 – Genève a passé d'une croissance de l'emploi et des recettes fiscales florissantes à des taux de chômage équivalents à la moyenne européenne. Le naufrage de l'UBS et les attaques contre le secret bancaire **ont totalement bouleversé les capacités économiques du pays**. Les réalités économiques et sociales ont dicté le changement.

C'est dans ce contexte de changement majeur pour la Suisse et Genève que le Laboratoire d'Usages e-Inclusion a été mis en place.

Au moment de son lancement, **il visait uniquement à répondre aux besoins d'intégration des populations e-exclus**. Il s'agissait alors d'exclusions technologiques ou sanctionnées par un manque de formation dans le domaine des TIC, ou encore par le manque de moyens.

La crise a depuis accentué les précarités et les exclusions sociales et économiques. Les besoins sociaux explosant, **les ressources disponibles auprès des collectivités publiques ne permirent plus de répondre aux attentes vitales de la population**.

Aussi le vaste réseau d'associations genevoises, proches des populations e-exclus et parties prenantes du Laboratoire d'Usages, a-t-il été sollicité dès décembre 2010 par les autorités cantonales pour contribuer à la recherche de solutions innovantes aptes à répondre, à travers de nouveaux types de solidarités, aux besoins sociaux de la population.

**Le rapprochement entre les acteurs de la lutte contre les précarités et ceux des réseaux de l'inclusion numérique** a permis – grâce aux technologies et en dépit des crises majeures traversées par notre canton – un travail remarquable pour **favoriser et resserrer les liens sociaux**.

A son lancement, dans le cadre de l'AeL, **personne ne pouvait prévoir** ni le rôle déterminant qu'a joué cette structure durant ces années de crise, ni **l'apport des TIC dans le processus d'innovation sociale des populations**.

### Etapes, méthodes et processus de la mise en place du Laboratoire d'Usages e-Inclusion

Le Laboratoire d'Usages e-Inclusion a établi des processus de validation orientés utilisateurs.

Dès janvier 2010, la première étape de la mise en place du Laboratoire d'Usages e-Inclusion a été d'identifier **les acteurs, utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui allaient vraisemblablement être exclus du processus d'appropriation des services de l'Administration en Ligne (AeL)**.

Dans un deuxième temps, des stratégies ont été développées pour atteindre ces acteurs, utilisateurs ou groupes d'utilisateurs. Courriers, entretiens, téléphones et sondages ont permis d'évaluer leur perception relativement à leurs rôles ou intérêts en tant que consommateurs de services ou en tant que consommateurs.

Le moyen privilégié durant ce processus est l'utilisation du vaste et dense réseau d'associations ou d'organisations. Ces travaux ont été accompagnés de communications, de conférences et de publications qui décrivent les méthodes garantissant la libre participation des utilisateurs et la confidentialité des données.

Dès sa mise en place, **le Laboratoire d'Usages a organisé la répartition des Points d'Accès Public Internet (PAPI)** à travers le territoire, avec l'appui des instigateurs de l'expérience PAPI de la Ville de Brest. Trois ans après, plus de 1'500 Points d'Accès Public Internet ont été mis à disposition de la population précarisée :

dont 800 avec plus de 4 postes informatiques, 500 avec un 3 postes, 200 avec 2 postes. Les postes informatiques ont été mis à disposition par les administrations cantonales et municipales, dans le cadre du renouvellement du matériel informatique.

Chaque PAPI dispose d'une borne WIFI pour permettre à des usagers identifiés d'accéder à Internet et aux services développés par le Laboratoire d'Usages. Plusieurs associations, regroupées **au sein de l'association « e-Inclusion Genève »**, se sont chargées de la mise en place et de l'installation **de logiciels libres** sur les postes ouverts au public depuis le premier semestre 2010.

Durant la période de janvier à décembre 2010, les utilisateurs du Laboratoire d'Usages ont testé et éprouvé tous les services proposés et mis en place par l'Administration en ligne (AeL).

Ces tests ont été documentés, archivés et organisés de façon à être accessibles sous forme anonyme aux chercheurs, universitaires et groupes de validation chargés de suivre les évaluations qualitatives et quantitatives.

Dans le cadre de l'économie sociale et solidaire, l'association e-Inclusion Genève a par la suite proposé à la population des services de conseils sous la forme d'un programme de réinsertion socio-professionnelle baptisé « TIC pour tous ».

Destiné en priorité aux cols blancs du secteur bancaire qui ont perdu leur travail durant la grave crise financière et bancaire de 2010-2011, ce programme de réinsertion au service de la population **a permis de créer sur le champ plus de 1'300 postes de travail.**

Établie **sur le même modèle que la Constituante**, une charte a été rédigée par les parties prenantes. Entre septembre et décembre 2011, sept séances ont eu lieu. Le Grand Conseil, sur **une motion signée par tous les**

**partis**, a voté la mise à disposition de la Salle du Grand Conseil, siège du parlement genevois, pour la rédaction de la charte « e-Inclusion Genève ».

#### **D'autres partenaires ont depuis rejoint le Laboratoire d'Usages e-Inclusion :**

Un partenariat avec Swisscom a permis la mise à disposition gratuite, pour 10 ans, des connexions au réseau à large bande passante pour chaque poste PAPI.

IBM a mis à disposition une licence illimitée de son produit de déploiement IBM Tivoli® Provisioning Manager for OS, facilitant la gestion et la maintenance à distance du parc informatique PAPI. Parc qui comprend 15 types de configurations matérielles différentes, et dont la maintenance à distance par Tivoli est simplifiée.

La Poste a mis à disposition des signatures numériques pour chaque utilisateur des PAPI. Gratuites la première année pour les usagers des PAPI, ces signatures numériques sont payables à 50% la deuxième année, le solde étant réglable au début de la troisième année d'utilisation. A ce jour, plus de 18'500 usagers référencés bénéficient des services développés dans le cadre du Laboratoire d'Usages e-Inclusion. La croissance moyenne mensuelle est de 450 usagers par mois. Les statistiques permettent de constater qu'après 18 mois d'utilisation, 30% des usagers se dotent d'un ordinateur personnel, 80% d'entre eux bénéficiant de l'achat à prix forfaitaire d'un ordinateur recyclé par les administrations cantonales ou municipales.

A travers cette initiative, Genève se situe en tête des régions numériques mondiales. Le taux de couverture d'e-Inclusion est de 92% de la population cantonale âgée de plus de 14 ans.

Depuis décembre 2010, les PAPI sont ouverts 12 heures par jour durant la semaine précédant les élections ou les votations. Afin de favoriser les votations et élections en ligne, **les accompagnateurs « TIC pour tous » assistent**

**la population.** Un module d'entraînement aux votations et élections en ligne est mis en place, conjointement avec l'administration et le Laboratoire d'Usages e-Inclusion, en vue d'en faciliter l'appropriation. Ce module d'entraînement progressif en quatre étapes permet de documenter l'utilisation des PAPI et l'ergonomie du module. Il simule, en quatre étapes, la procédure de vote ou d'élection sous la forme de 8 questions (votation) permettant d'évaluer :

- l'ergonomie
- l'accessibilité
- l'aide en ligne
- l'assistance des accompagnateurs «TIC pour tous»
- la perception du niveau de sécurité du vote et de l'élection en ligne
- le propension des utilisateurs à recommander à leur entourage ce mode d'élection ou de votation
- l'appropriation des usagers de ce nouveau moyen de votation ou d'élection.

## Communication au sein du Laboratoire d'Usages

Une base de connaissances e-Inclusion a été développée et déployée sur un serveur de la Haute Ecole de Gestion.

L'avancement des travaux, documents, décisions, gestion de projets, messagerie, statistiques sont accessibles en ligne. **En collaboration avec ENOLL, les Universités et Hautes Ecoles associées au Laboratoire d'Usages e-Inclusion participent activement au développement d'outils spécifiques** et assurent la compatibilité avec les outils développés dans le cadre européen.

## Perspectives du Laboratoire d'Usages e-Inclusion

Le Laboratoire d'Usages e-Inclusion n'est pas limité dans le temps. La crise financière de 2010-2011 a renforcé

**la nécessité politique et sociale de maintenir cette structure du changement et de l'innovation**, qui associe administrations et citoyens usagers et utilisateurs, au devenir collectif des populations. **Le Laboratoire d'Usages permet aux citoyens – usagers et utilisateurs – d'être associés à la co-crédation de leurs besoins sociaux et économiques.** Les TIC jouent un rôle essentiel pour l'expression des besoins des populations. Le Laboratoire d'Usages permet aux administrations et aux autorités politiques de répondre rapidement aux demandes les plus urgentes des populations précarisées.

Le Laboratoire d'Usages e-Inclusion est garanti d'un financement multipartenaire pour une durée de 4 ans dès 2013. Le plan d'affaires intègre les prestations en nature, ainsi que les économies réalisées dans le cadre de l'Administration en ligne (AeL). Economies dont une partie est réinjectée dans le Laboratoire d'Usages e-Inclusion.

## Produits et services du Laboratoire d'Usages e-Inclusion

Les produits et services développés ou co-crédés dans le cadre du Laboratoire d'Usages sont les suivants :

1. Des services en ligne pour les administrations genevoises en relation avec les citoyens usagers et utilisateurs.
2. Des services – produits et contenus – développés par les groupes de travail du Laboratoire d'Usages e-Inclusion.
3. Des outils spécifiques, destinés à garantir l'efficacité du Laboratoire d'Usages e-Inclusion (bases de connaissances, site internet [www.e-inclusion.ch](http://www.e-inclusion.ch), statistiques, outils de pilotage).
4. Des outils informatiques, logiciels en sources ouvertes, compatibles avec l'évolution des outils du réseau européen ENOLL ([www.laboranova.com](http://www.laboranova.com)).
5. Des méthodes et expertises permettant de promouvoir à Genève, en Suisse et au niveau international



l'émergence de Laboratoires d'Usages dans les associations, les administrations, les entreprises, les Académies et Hautes Ecoles.

6. L'accompagnement et la mise en place de Laboratoires d'Usages au service des collectivités et des populations, afin de répondre aux besoins des populations précarisées par la crise financière.

## Un intérêt fédéral

**A partir de 2010, l'expérience genevoise du Laboratoire d'Usages e-Inclusion est suivie par les Autorités fédérales, dans le cadre du plan national e-Inclusion.** Les milieux Académiques des différentes universités et HES s'inspirent eux-aussi de l'expérience genevoise. Depuis la crise économique, **cette démarche a montré qu'un Laboratoire d'Usages pouvait contribuer aux changements et à l'innovation** et apporter des solutions pour répondre aux besoins de la population, des entreprises et de l'économie. Dès lors, les outils, procédures et méthodes ont été analysés, puis **déployés dans d'autres cantons ou administrations.** Durant le deuxième semestre 2012, sept cantons ont mis en place un Laboratoire d'Usages sur le modèle de celui développé à Genève. Douze cantons prévoient de le faire durant le deuxième trimestre 2013.

## Un intérêt européen et international

Divers contacts ont été pris au niveau européen **pour développer dans d'autres pays, villes ou communautés un Laboratoire d'Usages e-Inclusion.**

Les villes de Paris, Munich et Leipzig ainsi que les régions Bretagne et Catalogne sont les communautés publiques avec lesquelles les pourparlers sont les plus avancés.

Sous l'égide d'ENoLL, un consortium des villes et communautés est constitué. Il porte le nom «Europe e-Inclusion» et a pour objectif de déployer des

Laboratoires d'Usages e-Inclusion à travers l'Europe, sur le modèle genevois.

«Europe e-Inclusion» a été doté d'un budget de 45 M € pour le 12<sup>ème</sup> plan cadre. Un appel à projets a été lancé lors de la 8<sup>ème</sup> vague ENoLL, à quarante-cinq collectivités publiques territoriales. Le démarrage est prévu en juin 2013.

## Curieuse coïncidence

Par l'accès aux informations, aux enjeux et prises de positions; les citoyens exercent mieux leur participation à la démocratie. C'est donc **en connaissances** que la démocratie et la participation des citoyens s'exercent.

La société de l'information et les Living Labs peuvent donc prendre la forme de «la Maison de la connaissance» (House of Knowledge), testament méconnu de Le Corbusier et de Pierre Jeanneret (Voir «Modulor 2, **La parole est aux usagers**», Le Corbusier, 1955, page 227).

En effet, en 1929, Pierre Jeanneret et Le Corbusier travaillent sur **un projet à implanter à Genève** le «World Museum ou Mundaneum», dont un article illustré est publié par K. Michael Hays dans la revue *Oppositions reader: selected readings from a journal for ideas and criticism.*

La nécessité de la **Maison de la connaissance** est apparue dans les années 1950 à Le Corbusier et Pierre Jeanneret, lors des travaux de conception et de planification de la Ville organique de Chandigarh (secretariat and House of Knowledge), et d'un projet pour la Ville de Ahmedabad (Museum of Knowledge) dont l'inspiration remonte à 1929, soit il y a 80 ans !