



**Recueil et analyse des compétences et
besoins numériques des femmes
bénéficiaires des prestations
de Voie F et du Réseau femmes***

COMPTE - RENDU

Mandat confié à Ourida CHERPILLOD - formatrice d'adultes

Avril 2024

Table des matières

RÉSUMÉ	3
INTRODUCTION	4
PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION VOIE F ET DU RÉSEAU FEMMES*	5
OBJECTIFS	5
MÉTHODOLOGIE.....	6
PROFIL DES FEMMES INTERROGÉES.....	6
PRÉSENTATION DES DONNÉES RECUEILLIES AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES	7
UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES	7
USAGE DU NUMÉRIQUE.....	8
MAÎTRISE DES SERVICES SUR OUTILS NUMÉRIQUES	10
DIFFICULTÉS MAJEURES MENTIONNÉES PAR LES PARTICIPANTES LORS DES ENTRETIENS.....	12
ÉLÉMENTS ISSUS DES 12 ENTRETIENS AVEC LES PROFESSIONNEL. LE.S	13
CONSTATS ET OBSERVATIONS PERSONNELS	14
RECOMMANDATIONS.....	15
CONCLUSION	16
QUELQUES RÉFÉRENCES.....	16
ANNEXES.....	17
TABLEAUX DES DONNÉES RECUEILLIES.....	17
GRILLE D'ENTRETIEN DESTINÉE AUX PARTICIPANTES.....	24
TRAME D'ENTRETIEN DESTINÉE AUX PROFESSIONNEL-LE-S	28

Résumé

Ce compte-rendu du recueil et de l'analyse des compétences et besoins numériques des femmes bénéficiaires des prestations de Voie F et du Réseau femmes* (RF*) est le résultat de 63 entretiens menés en automne 2023 sur une durée de 3 mois ; 49 entretiens avec des femmes, 12 entretiens avec 15 différent.e.s professionnel.le.s. accompagnant ce public cible.

L'objectif principal était d'avoir une image des besoins, des opportunités et des défis en matière d'inclusion numérique pour les femmes concernées, ainsi que d'en dégager quelques recommandations et pistes concrètes pour adapter au mieux les actions et formations favorisant un accès équitable des femmes aux technologies numériques.

Les principales recommandations qui émergent de cette étude sont :

1. de poursuivre et augmenter l'offre de formations sur des thématiques ciblées en lien direct avec le quotidien numérique des femmes y compris avec des sorties pour effectuer des travaux pratiques en petits groupes ;
2. de combiner l'apprentissage du français avec l'apprentissage de l'utilisation des outils numériques ;
3. de prévoir du contenu de formations qui prend en compte les besoins et demandes du public cible ;
4. de prévoir des moments/espaces réguliers pour renforcer la mémorisation des usages appris ;
5. de proposer une permanence numérique quotidienne pour répondre aux besoins personnels et souvent urgents ;
6. d'informer et de promouvoir l'acquisition d'outils numériques reconditionnés à bas prix ;
7. de créer un comité de professionnelles dédié aux questions numériques pour évaluer régulièrement les besoins et les défis numériques évolutifs dans le but de proposer des actions communes et coordonnées ;
8. de former des formatrices et formateurs en compétences pédagogiques et techniques adaptées au public cible y compris dans le domaine de l'intelligence artificielle ;
9. de créer une plateforme numérique commune au RF* dédiée aux activités culturelles et de loisirs ;
10. de créer une chaîne Youtube proposant des vidéos et des tutoriels en lien avec le numérique.

Introduction

Dans un monde façonné par l'accélération de nouvelles technologies et la montée en puissance du numérique, nos vies professionnelles et personnelles ont subi une métamorphose profonde. Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) ont révolutionné notre façon de travailler, d'apprendre, de communiquer et même de nous divertir, entraînant des changements importants dans nos habitudes et notre interaction avec le monde qui nous entoure.

Derrière cette révolution numérique se cache une réalité : la fracture numérique. Bien que ces avancées technologiques offrent des avantages indéniables, tout le monde n'a pas un accès égal à ces outils numériques. En Suisse, malgré le taux élevé de ménages disposant d'une connexion Internet, environ 20% de la population manque de compétences numériques de base¹, ce qui les expose au risque d'exclusion sociale et professionnelle. Ces inégalités se reflètent également dans l'accès aux technologies numériques, créant des écarts entre les populations.

Cependant, au-delà de ces inégalités générales, un aspect souvent négligé de la fracture numérique réside dans son impact disproportionné sur les femmes. Les études montrent que les femmes sont moins susceptibles d'avoir un accès égal aux TIC par rapport aux hommes en raison de facteurs tels que les inégalités économiques, sociales et culturelles persistantes. De plus, les stéréotypes de genre et les normes sociales peuvent influencer les choix éducatifs et professionnels des femmes².

Nous ne pouvons pas évoquer la fracture numérique sans parler de la crise de la COVID-19 qui a mis en lumière l'ampleur de ce phénomène et son impact sur les individus et les communautés. Pendant la crise, alors que les mesures de confinement et de distanciation sociale étaient mises en place, de nombreuses activités ont été déplacées vers le monde virtuel, accentuant ainsi les disparités existantes en matière d'accès et d'utilisation des TIC.

Après la crise sanitaire, l'importance du numérique est devenue encore plus évidente avec l'augmentation du nombre de services administratifs et éducatifs mis en ligne. Malgré les efforts déployés notamment par la mise en place de programmes d'inclusion et de subventions pour l'accès aux TIC, les écarts persistent, principalement dû à des facteurs socio-économiques. Il est essentiel de garantir une participation équitable à la société numérique et faire en sorte que personne ne soit laissé pour compte.

¹<https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-11/rapport-table-ronde-2-inclusion-numerique-ville-geneve.pdf>

²<https://www.ungeneva.org/fr/news-media/meeting-summary/2021/09/la-fracture-numerique-entre-les-sexes-est-le-reflet-de-la>

Présentation de l'association Voie F et du Réseau femmes*

Fondée sur des principes de l'autonomisation de la femme dans le domaine de l'informatique, l'association Voie F reconnaît que la fracture numérique est un obstacle important à l'égalité des chances pour les femmes. En fournissant un espace dédié spécifiquement aux femmes où elles peuvent développer leurs compétences, renforcer leur confiance en elles et élargir leurs perspectives professionnelles et personnelles, Voie F propose des pistes de solutions à cette problématique.

Par la formation, dont une diversité de cours en TIC, Voie F vise à renforcer les compétences des femmes. Le soutien et l'accompagnement individualisé à chaque apprenante est une approche collaborative qui favorise l'échange de connaissances et d'expériences entre les apprenantes pendant les cours et renforce le sentiment de communauté et d'apprentissage. Voie F contribue à promouvoir une société où les femmes sont pleinement reconnues, valorisées et autonomes dans tous les domaines du quotidien.

En tant que membre du Réseau femmes* (RF*), Voie F bénéficie d'un réseau élargi de partenaires et de ressources, ce qui lui permet d'accéder à davantage d'opportunités de collaborations, de partages de bonnes pratiques et de coordination d'actions communes. Ces synergies entre les associations membres favorise également une approche plus holistique et intégrée dans la lutte contre les inégalités de genre, en prenant en compte une diversité de perspectives et d'expertises. En travaillant ensemble, ces associations renforcent leurs capacités à influencer les politiques, à sensibiliser le public et à créer un changement durable en faveur de l'égalité.

Actif depuis 2007, le RF* vise à favoriser la collaboration entre ses 15 associations membres qui ont pour mission d'améliorer la qualité de vie et la cohésion sociale visant plus particulièrement les femmes et les minorités de genre dans divers domaines, tels que la santé, l'accès à la formation et à l'emploi, la création de liens sociaux et le développement de l'autonomie ou la prévention de discriminations.

Le réseau vise à faire valoir les droits des femmes, des personnes trans, non-binaires et/ou intersexes.

Objectifs

Ce projet de recueil et d'analyse des compétences et besoins en numérique des femmes bénéficiaires de prestations de Voie F et du RF* vise à :

- mieux comprendre les obstacles rencontrés par les femmes dans l'accès et l'utilisation des technologies numériques ;
- fournir des données et des informations pour adapter les actions et formations visant à favoriser un accès équitable des femmes aux technologies numériques ;
- proposer des pistes de solutions adaptées aux besoins et aux réalités vécues sur le terrain ;
- renforcer l'efficacité des dispositifs existants.

Méthodologie

La méthodologie s'est déroulée en plusieurs étapes :

- Élaboration d'un questionnaire d'entretien à destination du public de Voie F et du RF* ;
- Élaboration d'une grille d'entretien à destination des professionnel.le.s ;
- Coordination avec l'équipe de Voie F (formatrices et personnel administratif) ;
- Intervention dans les formations pour inviter des volontaires à participer aux entretiens ;
- Recueil et transmission des coordonnées des femmes inscrites par les formatrices ;
- Diffusion de la demande dans le RF* ;
- Planification et prise de rendez-vous des entretiens ;
- Conduite des entretiens avec les femmes de Voie F et du RF* ;
- Planification et prise de rendez-vous des entretiens avec les professionnelles du RF* ;
- Prise de contact et entretiens avec deux professionnels hors RF* ;
- Conduite des entretiens avec les professionnel.le.s ;
- Récolte et analyse de l'ensemble des données ;
- Rédaction du compte-rendu.

Profil des femmes interrogées

Sur les 51 femmes interrogées :

- 32 participantes étaient inscrites à Voie F
- 17 étaient suivies par une autre association du RF*
- 2 n'étaient pas suivies par les associations du RF*

La répartition des pays d'origine des participantes :

- 49 femmes sont issues de la migration
- 38 viennent d'un pays non francophone
- 31 participantes viennent d'un pays d'Amérique latine

La répartition par tranches d'âges :

- 4% entre 16 et 25 ans
- 45% entre 25 et 45 ans
- 35% entre 45 et 65 ans
- 16% de plus de 65 ans

La répartition par niveaux d'études :

- 16% niveau élémentaire (pas ou très peu de scolarisation)
- 14% niveau primaire
- 47% niveau secondaire
- 23% niveau universitaire

Présentation des données recueillies auprès des bénéficiaires

Utilisation des outils numériques

Dans les entretiens, le terme « utilisation des outils numériques » englobe l'utilisation de smartphone, ordinateur et tablette.

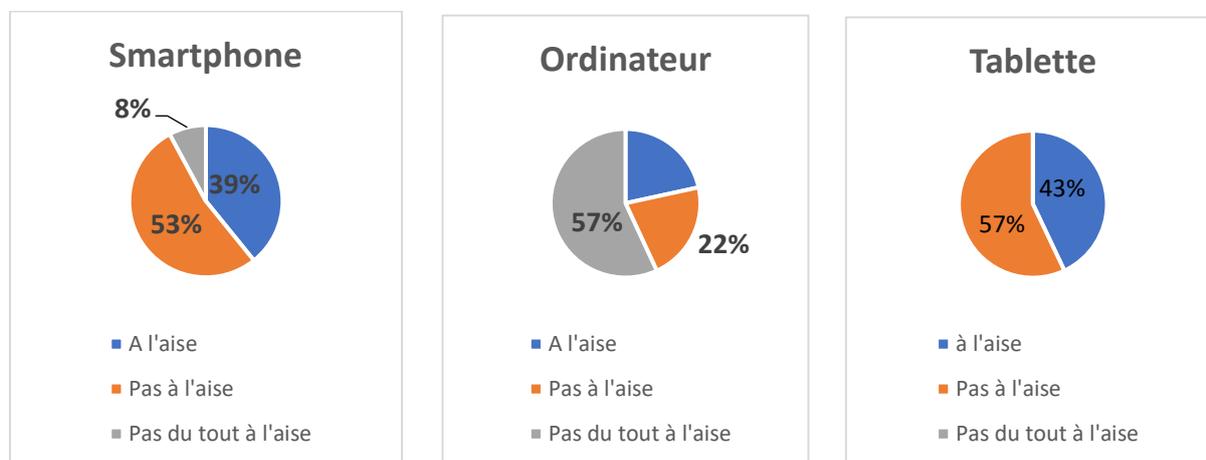
a. Possession d'outils numériques

- 100% des femmes disposent d'un smartphone
- 69% d'entre elles ne possèdent pas d'ordinateur
- 9% d'entre elles ont leur propre ordinateur personnel
- 22% ont accès aux ordinateurs de leur conjoint ou de leurs proches
- 13% possèdent une tablette

b. Aptitudes dans l'utilisation des outils numériques

Pour évaluer l'aptitude des femmes dans l'utilisation des outils numériques, une échelle à trois niveaux était proposée à la question "Vous sentez-vous » :

- A l'aise
- Pas à l'aise
- Pas du tout à l'aise



Il résulte que :

- 53% des femmes ne sont pas à l'aise avec l'utilisation du smartphone ;
- 57% des femmes ne sont pas du tout à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ;
- 57% des femmes ne sont pas à l'aise avec l'utilisation d'une tablette.

Usage du numérique

Il s'agissait de corrélérer comment l'âge, le niveau d'éducation, la situation professionnelle et la compréhension du français des participantes sont liés à la pratique d'activités numériques telles que :

- les divertissements (jeux, musique, vidéo, etc.) ;
- les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.) ;
- les loisirs (achat de billets de transport, réservation de vacances ou places de cinéma, inscription au sport, etc.) ;
- les démarches administratives ;
- l'usage dans le cadre professionnel (postulation à des offres d'emploi, développement de son réseau professionnel, promotion et vente en ligne, etc.) ;
- la recherche d'informations générales en ligne (trouver une adresse ou les coordonnées d'un organisme, chercher une formation, etc.)

a. Le rapport entre l'âge des participantes et les activités numériques (tableaux en annexes)

- 78% des femmes âgées entre 16 et 65 ans utilisent les réseaux sociaux ;
- 64% d'entre elles utilisent le numérique pour des divertissements (la consultation des vidéos, gérer les photos, écouter de la musique, etc.) ;
- plus de 74% n'effectuent pas leurs démarches administratives en ligne (43% des 25-45 ans et près de 67% des 45-65 ans) ;
- environ 50% des femmes de 16-25 ans et de 45-65 ans ne savent pas acheter un ticket de transport ou faire des achats en ligne ;
- 100% des 16-25 ans ne font pas de démarches administratives en ligne.
- près de 82% n'utilisent pas le numérique à des fins professionnelles, dont 69% âgées entre 25-45 ans et environ 58% des 45-65 ans.

L'âge des femmes semble influencer leur utilisation du numérique. Les jeunes femmes, notamment de 16 à 25 ans, sont plus actives sur les réseaux sociaux mais moins disposées à effectuer des tâches administratives en ligne. La majorité des femmes de 25 à 45 ans ne font pas usage du numérique dans les activités professionnelles. Les femmes âgées entre 45 et 65 ans sont moins impliquées dans l'utilisation du numérique en général.

b. Rapport entre le niveau d'études et les activités numériques (tableaux en annexes)

- près de 74% des participantes, quel que soit leur niveau d'études, utilisent les réseaux sociaux. Cependant, environ 60% des femmes ne savent pas acheter un ticket de transport, réserver des vacances ou faire des achats en ligne ;
- environ 71% des femmes de niveau d'études élémentaire et 100% de niveau primaire ne savent pas faire de démarches administratives ;
- 29% des femmes de niveau d'études secondaire et 58% d'universitaires font leurs démarches administratives en ligne ;
- plus de 87% des participantes de niveau d'études primaire et 50% de celles qui ont un niveau secondaire n'utilisent pas le numérique à des fins professionnelles pour par exemple trouver du travail ;
- un taux de 46% en moyenne des femmes de niveau élémentaire, primaire et secondaire ne font pas de recherches d'informations en ligne.

Les données mettent en lumière le lien entre le niveau d'éducation des femmes et leurs activités numériques. Bien que la grande majorité des femmes, indépendamment de leurs niveaux d'études, utilisent les réseaux sociaux, un pourcentage élevé ne fait pas usage du numérique pour l'achat de billets de transport ou autres achats en ligne. Les femmes ayant un niveau d'études élémentaire et primaire ne réalisent pratiquement pas de démarches administratives et professionnelles en ligne.

a. Rapport entre la situation professionnelle et les activités numériques (tableaux en annexes)

- près de 56% des participantes, quel que soit leur situation professionnelle, utilisent le numérique pour des activités de divertissement et 73% environ utilisent les réseaux sociaux ;
- environ 64% des femmes n'effectuent pas de démarches administratives en ligne, dont environ 58% sont celles en âge de recherche d'emploi et plus de 83% sont des retraitées ;
- 50% des femmes en âge de recherche d'emploi n'utilisent pas du tout le numérique pour chercher des informations en ligne ;
- plus de 83% des femmes issues de la catégorie « autre statut professionnel » ne savent pas acheter un billet de transport ou faire des achats sur internet.

Ces données mettent en évidence des disparités dans l'usage du numérique en fonction du statut professionnel des femmes. On observe une plus forte proportion de femmes actives ou en recherche d'emploi à utiliser le numérique, tandis que les femmes retraitées ont un taux d'utilisation plus faible.

b. Rapport entre la compréhension du français et les activités numériques (tableaux en annexes)

- près de 65% de toutes les femmes interrogées utilisent le numérique pour des divertissements, quel que soit leur niveau de compréhension du français et 80% d'entre elles sont sur des réseaux sociaux ;
- plus de 92% des participantes avec un niveau limité de compréhension du français ne savent pas faire leurs démarches administratives en ligne ;
- 100% des femmes ayant un niveau très limité du français ne font pas du tout de démarches administratives en ligne et seulement 29% des participantes avec une bonne compréhension du français le font ;
- plus de 92% des femmes avec une compréhension limitée de la langue française n'utilisent pas le numérique à des fins professionnelles.

Les limitations dans la compréhension de la langue française sont des obstacles à utiliser le numérique autant dans les domaines des loisirs, des démarches administratives ou professionnelles.

En résumé

L'analyse des données révèle des corrélations significatives concernant l'usage des activités numériques chez les femmes en lien avec leur âge, leur niveau d'éducation, leur situation professionnelle et leur compréhension du français.

Les jeunes femmes démontrent une forte utilisation, tandis que les femmes plus âgées, celles avec un niveau d'études plus bas et celles ayant une maîtrise limitée du français, font face à des défis de pratique plus importants. Les femmes en emploi ou à la recherche d'un emploi sont plus actives.

Maîtrise des services sur outils numériques

L'ensemble des données se trouvent dans les tableaux en annexes.

Smartphone

- 49% des femmes ne savent pas créer un groupe sur WhatsApp et plus de 60% ne savent pas ou peu utiliser Google Maps ;
- environ 58% des participantes ne savent pas ajouter un rendez-vous ou programmer un événement sur l'agenda/calendrier de leur smartphone.
- plus de 50% des participantes ne savent pas du tout scanner un document et encore moins l'envoyer ;
- la création et le changement du code de verrouillage du smartphone représente une autre difficulté majeure chez 60% des femmes.

Ordinateur

- 63% des femmes ne savent pas créer un dossier pour organiser et gérer leurs documents ;
- près de 70% d'entre elles ne sont pas en mesure de transférer des photos de leurs smartphone vers un ordinateur ou une clé USB ;
- seulement 37% savent enregistrer un document et 52% ne savent pas imprimer un document.

Ces résultats mettent en lumière des lacunes dans la maîtrise de certaines fonctionnalités proposées par les outils numériques. En ce qui concerne les smartphones, il apparaît qu'une grande majorité des femmes ont des difficultés avec des tâches telles que la création de groupes sur WhatsApp, la gestion des e-mails ainsi que la compréhension et l'utilisation des services de stockage en ligne comme le Cloud et le OneDrive.

De même, sur ordinateur, les capacités telles que la création de dossiers, la gestion des fichiers et la recherche de documents sont souvent mal maîtrisées.

Messagerie (boite courriel /e-mail)

- près de 60% des femmes ne savent pas créer une adresse e-mail ;
- plus de 90% des participantes ne savent pas comment joindre un fichier à un message, puis l'envoyer ;
- 41% savent envoyer un message tout simple ;
- 74,5% d'entre elles ne savent récupérer un e-mail supprimé par erreur ;
- environ 70% des participantes ne savent pas changer le mot de passe de leur messagerie, dont beaucoup ne connaissent pas leur mot de passe actuel.

Internet

- plus de 52% des participantes ne savent pas ce qu'est un navigateur ;
- près de 73% des femmes ne savent pas effectuer des achats en ligne ;
- 57% des participantes ne savent pas créer un compte sur un site internet.

Bureautique

- environ 67% des femmes ne disposent d'aucune ou très peu de connaissances en matière de traitement de texte ;
- près de 59% des participantes ne savent pas insérer une photo ou une image dans un document ;
- plus de 56% des participantes ne savent pas comment enregistrer un document ;
- plus 68% d'entre elles ne savent pas créer un tableau.

Sécurité des données

- près de 65% des femmes interrogées ignorent la fonctionnalité du « contrôle parental » ;
- 82% des participantes ne savent pas gérer leurs mots de passe (par exemple : qu'il ne faut pas utiliser le même mot de passe partout, utiliser des mots de passe avec une sécurité élevée et utiliser un gestionnaire de mots de passe).
- plus de 60% ne savent pas changer leurs mots de passe sur des comptes tels que les réseaux sociaux et les sites d'achats en ligne.

En résumé

Les résultats montrent que de nombreuses femmes rencontrent des difficultés dans des tâches telles que la création de groupes sur WhatsApp, la gestion des e-mails, l'utilisation de services de stockage en ligne et la navigation sur internet. De même, des compétences sur ordinateur, telles que la création de dossiers, la gestion des fichiers et l'impression de documents, sont maîtrisées seulement par une minorité.

En ce qui concerne la messagerie électronique, une proportion considérable des femmes interrogées ne sait pas créer une adresse e-mail, envoyer un e-mail avec une pièce jointe ou gérer les spams.

De plus, la plupart d'entre elles ne connaissent pas les concepts de base d'internet, tel que le navigateur ou un moteur de recherche, ce qui limite leur accès à l'information en ligne.

Dans le domaine de la bureautique, de nombreuses femmes éprouvent des difficultés à utiliser des logiciels de traitement de texte, à mettre en forme des documents ou à créer des tableaux, des compétences importantes pour effectuer des démarches administratives ou professionnelles.

Enfin, en ce qui concerne la sécurité des données, la plupart des participantes ne savent pas comment protéger leurs informations personnelles en ligne, telles que la gestion des mots de passe ou la compréhension des antivirus. C'est également le cas pour la protection de leurs enfants en ligne, car la majorité des femmes interrogées ne connaissent pas le contrôle parental.

Difficultés majeures mentionnées par les participantes lors des entretiens

1. scanner des documents au format pdf ;
2. envoyer et répondre à un message e-mail ;
3. joindre un document à un e-mail, tel qu'une pièce jointe liée à la scolarité des enfants ;
4. acheter des billets de transport (bus, train, avion) ou des billets de cinéma suscite des inquiétudes liées aux transactions financières ;
5. demander des documents administratifs (le casier judiciaire, le permis de séjour, l'attestation de non-poursuites, etc.) présente des complexités pour beaucoup de femmes qui disposent déjà d'un compte e-démarche, mais ne savent pas ou très peu utiliser la plateforme ;
6. chercher des activités culturelles ou sportives, notamment pour les activités de leurs enfants et réserver en ligne ;
7. organiser et gérer sa boîte mail, supprimer les courriers indésirables, vider la corbeille, récupérer un e-mail supprimé et classer (trier) les messages ;
8. chercher une adresse ou un numéro de téléphone en ligne ;
9. suivre les instructions sur Google Maps et comprendre les notions de cartographie numérique ;
10. gérer l'espace de stockage du smartphone tel que le transfert des photos et les fichiers sur un autre périphérique (clé USB, carte mémoire et ordinateur) ;
11. mémoriser et gérer les mots de passe ;
12. libérer l'espace de stockage sur le smartphone ;
13. récupérer les données lors de changement ou de perte de smartphone ou d'ordinateur ;
14. paiement des factures en ligne.

Éléments issus des 12 entretiens avec les professionnel.le.s

10 entretiens ont été menés avec 15 professionnel.le.s, dont 8 avec des associations membres du RF* (F-information, Camarada, Aux 6Logis, SOS femmes, la bibliothèque Filigrane, découvrir, AMIC, la boutique Fringantes). Ces professionnelles sont des formatrices, des conseillères en insertion, des conseillères juridiques, une bibliothécaire et des directrices.

Un entretien a été réalisé avec une professionnelle travaillant à la Croix-Rouge Genevoise et un dernier entretien a été fait avec un travailleur social du secteur migrants de l'Hospice Général. Sur la base de la grille d'entretien (exemplaire en annexe), voici l'essentiel des informations recueillies lors de ces 12 entretiens.

- l'absence des compétences numériques chez les femmes et les familles soutenues (conseils juridiques et orientations sociales) est un frein dans la réussite et l'efficacité des actions des professionnelles. Les démarches prennent **beaucoup plus de temps**, du fait que les femmes doivent se déplacer physiquement dans les administrations pour amener un document ou compléter un dossier, plutôt que de le faire en ligne.
A cela s'ajoute que les rendez-vous de suivis par les professionnelles sont espacés dans le temps ;
- malgré la mise en place d'ateliers smartphone et des cours d'initiation à l'utilisation de l'ordinateur, les **demandes sont croissantes** et les besoins évoluent ;
- les **difficultés à s'inscrire en ligne, à créer un compte** sur le site de la bibliothèque, à consulter et à commander des livres. La mise en place d'une rubrique numérique permettant de consulter des livres et de la documentation en ligne ne trouve pas écho à cause du manque de compétences dans l'usage des outils et des services en ligne.
- les problèmes récurrents liés à la gestion des E-mails, à la réalisation des démarches administratives en ligne, à la recherche d'informations, à **l'élaboration des CV et des lettres de motivation pour la recherche d'emploi** ;
- la difficulté pour l'envoi des **dossiers de candidature** pour les stages d'insertion ;
- si l'activité d'insertion change vers la vente en ligne (boutique les Fringantes), préoccupation quant à l'exclusion des femmes n'ayant pas les compétences numériques suffisantes ;
- quand le niveau d'instruction est très bas, la priorité est mis sur lire et écrire le français avant les compétences numériques. Le niveau des cours d'initiation aux compétences numériques est souvent trop élevé pour ces femmes. Il faut trouver des solutions pour **favoriser l'acquisition des compétences numériques utiles dans la vie quotidienne** ;
- la population migrante confrontée à l'analphabétisme a des besoins spécifiques pour maîtriser les fonctions de base du numérique, dont **l'utilisation du smartphone**. Pour les femmes, l'urgence réside dans la lutte contre l'illettrisme plutôt que dans l'acquisition de compétences numériques ;
- une fois l'urgence de la crise dépassée, l'usage du numérique pour la **reconversion professionnelle des femmes** et parfois dans le suivi de l'éducation de leurs enfants est indispensable ;
- les besoins des bénéficiaires en matière de **démarches administratives en ligne et d'outils de bureautique avancés** et de développement du réseau professionnel.

En conclusion

Les résultats de ces entretiens avec les professionnel.le.s ont permis d'approfondir la compréhension des besoins et des défis numériques des femmes en fonction des particularités des prestations de chaque institution.

Les entretiens :

- valident les besoins et l'absence des compétences évoquées précédemment (l'utilisation de la messagerie, création de compte, élaborations d'un CV et lettre de motivation, formulaires en ligne, etc.) ;
- enrichissent la compréhension des différents contextes dans lesquels se trouvent les femmes ;
- apportent des éclairages complémentaires sur les besoins croissants selon les spécificités des publics bénéficiaires des prestations du RF*.

De l'avis général, toutes et tous les professionnel.le.s rencontré.e.s ont souligné l'urgence et l'importance d'accentuer les actions sur le terrain pour réduire au plus vite le fossé numérique.

Constats et observations personnels

En tant que formatrice depuis plusieurs années dans le milieu associatif et particulièrement dans différentes associations du RF* et en complément aux entretiens menés dans le cadre de ce projet, voici quelques constats personnels :

- la peur et l'hésitation des femmes à entreprendre des actions ;
- l'absence de matériel, tel qu'ordinateurs, en raison de contraintes financières ;
- le manque d'informations sur les avancées technologiques relatives aux TIC ;
- la méconnaissance du matériel qu'elles possèdent (par exemple en ce qui concerne la tablette dont la majorité des femmes qui en possèdent disent ne pas comprendre sa valeur ajoutée par rapport au smartphone) ;
- l'absence d'aide et de prise en charge limitée quand elles en ont besoin ;
- la dépendance à l'égard des conjoints, des enfants et des proches et la réticence à demander de l'aide, en raison d'une certaine honte et/ou de l'impatience des proches ;
- le manque d'intérêt pour le numérique chez certaines femmes ;
- le manque d'initiative, de motivation et de curiosité à s'autoformer au numérique.

Recommandations

Devant les défis clairement identifiés et la volonté croissante de renforcer l'autonomie des femmes dans le domaine du numérique, plusieurs actions concrètes se dessinent comme des leviers pour favoriser l'inclusion numérique des femmes.

1. Lier l'apprentissage du français avec l'utilisation du numérique qui permet de se familiariser avec la terminologie et la pratique du numérique.
2. Prévoir des contenus de formations qui incluent la prise en compte des besoins et demandes du public cible.
3. Organiser des ateliers sur des thématiques ciblées pour répondre aux besoins précis de la vie quotidienne en matière de numérique.
4. Organiser des sorties « pratiques » sur le terrain avec des groupes restreints afin de s'exercer au numérique du quotidien (achat de billet TPG, utiliser Google Maps, l'application TPG et choisir son itinéraire, etc.)
5. Créer des formations différenciées en fonction du niveau de compétences des femmes pour limiter la grande hétérogénéité des groupes d'apprenantes. Offrir ainsi les mêmes chances d'apprentissages.
6. Planifier et insister pour le suivi de séances « piqûre de rappel » plus courtes que des ateliers ou des cours afin d'ancrer la mémorisation des usages.
7. Proposer des formations sur l'organisation de son quotidien, apprendre la logique de gestion des priorités, à gérer le temps, à planifier des tâches via les applications.
8. Former des formatrices et formateurs en compétences pédagogiques et techniques adaptées au public cible y compris dans le domaine de l'intelligence artificielle.
9. Evaluer et adapter régulièrement les dispositifs et cours dans le domaine du numérique.
10. Informer et promouvoir l'acquisition d'outils numériques reconditionnés. Obtenir des fonds ou des partenariats pour offrir ces outils gratuitement.
11. Faire exister une permanence numérique quotidienne pour répondre aux besoins personnels, confidentiels et souvent urgents.
12. Développer un espace numérique pour les femmes avec la présence d'animatrices/ conseillères multilingues. Prendre exemple sur le concept NoLimit de l'OCE.
13. Créer un comité de professionnelles dédié aux questions numériques (une représentante par association du RF*) pour évaluer régulièrement les besoins et les défis numériques croissants et évolutifs, afin de répondre par des actions communes coordonnées.
14. Organiser des rencontres d'échanges sur des thèmes en lien avec le numérique réunissant les femmes concernées (exemple : des soirées conviviales ou des jeux, quiz et des petites compétitions sur le thème en question).
15. Organiser des rencontres qui incluent les conjoints afin de les sensibiliser et inciter à soutenir et à encourager leurs partenaires dans leur autonomie numérique.
16. Créer une plateforme numérique commune au RF* dédiée aux activités culturelles et de loisirs sur laquelle les femmes peuvent s'inscrire en ligne et effectuer des réservations.
17. Créer une chaîne Youtube (le réseau social le plus consulté par les femmes) proposant vidéos et tutoriels en lien avec le numérique.

Conclusion

À la lumière des résultats de l'analyse des compétences et besoins en numérique pour les femmes membres de Voie F et du RF*, l'autonomie numérique des femmes revêt une importance capitale sur les plans social et économique.

Les défis révélés et les aspirations exprimées par les participantes mettent en lumière la nécessité de poursuivre les efforts d'actions concrètes et rapides pour que le fossé numérique ne se creuse davantage.

En répondant de manière adéquate à ces besoins spécifiques et en proposant des solutions adaptées, nous pouvons augmenter les compétences et les ressources pour faire (un peu) face aux évolutions technologiques.

Cette enquête a également mis en lumière le besoin de trouver des réponses collectives et concertées au sein du RF* avec les professionnel.le.s et les apprenantes.

En unissant les efforts de toutes les parties prenantes et en mettant en œuvre des initiatives stratégiques et concrètes, nous pouvons tendre vers un avenir numérique inclusif et équitable pour toutes les femmes.

Quelques références

- Cadre d'orientation compétences de base en technologies de l'information et de la communication, développé par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI, version 2019)
- Référentiel de compétences d'utilisation des TIC du C9FBA (version 2022)
- Rapport : Analyse préliminaire_ fracture numérique en ville de Genève : <https://www.geneve.ch/sites/default/files/2021-11/rapport-table-ronde-2-inclusion-numerique-ville-geneve.pdf>
- La fracture numérique entre les sexes est le reflet de la discrimination générale à laquelle sont confrontées les femmes et les filles, souligne la Haute-Commissaire aux droits de l'homme : <https://www.ungeneva.org/fr/news-media/meeting-summary/2021/09/la-fracture-numerique-entre-les-sexes-est-le-reflet-de-la>

Annexes

Tableaux des données recueillies

1- Usage du numérique

a. Le rapport entre l'âge des participantes et les activités numériques

Divertissement

Ag	Oui	Non	Limité
16-25	100%	0%	0%
25-45	78,26%	8,70%	13,04%
45-65	66,67%	5,56%	27,78%
65+	12,50%	37,50%	50,00%
	64,36%	12,94%	22,71%

Lien social

Age	Oui	Non	Limité
16-25	100%	0%	0%
25-45	86,96%	4,35%	8,70%
45-65	88,89%	0%	11,11%
65+	37,50%	0%	62,50%
	78,34%	1,09%	20,58%

Loisirs

Age	Oui	Non	Limité
16-25	0%	50,00%	50,00%
25-45	30,43%	43,48%	26,09%
45-65	22,22%	50,00%	27,78%
65+	0%	87,50%	12,50%
	13,16%	57,75%	29,09%

Démarches administratives

Age	Oui	Non	Limité
16-25	0%	100%	0%
25-45	34,78%	43,48%	21,74%
45-65	33,33%	66,67%	0%
65+	0%	87,50%	12,50%
	17,03%	74,41%	8,56%

Cadre professionnel

Age	Oui	Non	Limité
16-25	0%	100,00%	0%
25-45	15,69%	69,00%	15,04%
45-65	31,76%	57,61%	10,56%
65+	0%	100,00%	0%
	11,86%	81,65%	6,40%

Recherche d'informations

Age	Oui	Non	Limité
16-25	0%	100%	0%
25-45	47,83%	30,43%	21,74%
45-65	50,00%	5,56%	44,44%
65+	25,00%	50,00%	25,00%
	30,71%	46,50%	22,80%

b. Rapport entre le niveau d'études et les activités numériques

Divertissement

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	42,86%	28,57%	28,57%
Primaire	50,00%	37,50%	12,50%
Secondaire	70,83%	4,17%	25,00%
Universitaire	75,00%	0%	25,00%
Moyenne	59,67%	17,56%	22,77%

Lien social

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	57,14%	0%	42,86%
Primaire	50,00%	0%	50,00%
Secondaire	87,50%	4,17%	8,33%
Universitaire	100%	0%	0%
Moyenne	73,66%	1,04%	50,00%

Loisirs

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	0%	100%	0%
Primaire	37,50%	62,50%	0%
Secondaire	25,00%	50,00%	25,00%
Universitaire	33,33%	25,00%	41,67%
Moyenne	23,96%	59,38%	22,22%

Démarches administratives

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	0%	71,43%	28,57%
Primaire	0%	100%	0%
Secondaire	29,17%	54,17%	16,67%
Universitaire	58,33%	41,67%	0%
Moyenne	21,88%	66,82%	15,08%

Cadre professionnel

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	0%	100%	0%
Primaire	12,50%	87,50%	0%
Secondaire	37,50%	50,00%	12,50%

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Universitaire	66,67%	25,00%	8,33%
Moyenne	29,17%	65,63%	5,21%

Recherche d'informations

Niveau d'études	Oui	Non	Limité
Élémentaire	0%	42,86%	57,14%
Primaire	12,50%	75,00%	12,50%
Secondaire	50,00%	20,83%	29,17%
Universitaire	75,00%	0%	25,00%
Moyenne	34,38%	34,67%	30,95%

c. Rapport entre la situation professionnelle et les activités numériques

Divertissement

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	81,82%	9,09%	9,09%
Recherche d'emploi	75,00%	0%	25,00%
Retraitée	16,67%	33,33%	50,00%
Autre statut professionnel	50,00%	33,34%	16,67%
Moyenne	55,87%	18,94%	25,19%

Lien social

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	90,91%	0%	9,09%
Recherche d'emploi	91,67%	4,17%	4,17%
Retraité	50,00%	0%	50,00%
Autre statut professionnel	58,34%	0,00%	41,67%
Moyenne	72,73	1,04	26,23

Loisirs

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	45,45%	36,38%	18,17%
Recherche d'emploi	25,00%	45,83%	29,17%
Retraité	0,00%	83,33%	16,67%
Autre statut professionnel	0,00%	83,34%	16,67%
Moyenne	21,57%	52,94%	25,49%

Démarches administratives

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	45,45%	36,36%	18,18%
Recherche d'emploi	33,33%	58,33%	8,33%
Retraitée	0%	83,33%	16,67%
Autre statut professionnel	12,5%	79,17%	8,33%
Moyenne	22,82%	64,30%	12,88%

Cadre professionnel

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	44,50%	29,26%	26,24%
Recherche d'emploi	45,83%	50,00%	4,17%
Retraitée	16,67%	83,33%	0%
Autre statut professionnel	12,5%	87,5%	0%
Moyenne	30,11%	62,03%	7,86%

Recherche d'informations

Situation professionnelle	Oui	Non	Limité
En emploi	72,73%	18,18%	9,09%
Recherche d'emploi	50,00%	16,67%	33,33%
Retraitée	33,33%	33,33%	33,33%
Autre statut professionnel	0%	58,34%	41,66%
Moyenne	39,02%	31,63%	29,35%

d. Rapport entre la compréhension du français et les activités numériques

Divertissement

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	70,59%	5,88%	23,53%
Bonne	70,59%	5,88%	23,53%
Limitée	57,14%	21,43%	21,43%
Très limitée	33,33%	33,33%	33,33%
Moyenne	64,71%	11,76%	23,53%

Lien social

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	94,12%	0%	5,88%
Bonne	76,47%	5,88%	17,65%
Limitée	71,43%	0%	28,57%
Très limitée	66,67%	0%	33,33%
Moyenne	80,39%	1,96%	17,65%

Loisirs

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	29,41%	47,06%	23,53%
Bonne	23,53%	58,82%	17,65%
Limitée	14,29%	57,14%	28,57%
Très limitée	0%	33,33%	66,67%
Moyenne	21,57%	52,94%	25,49%

Démarches administratives

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	47,06%	29,41%	23,53%
Bonne	29,41%	58,82%	11,76%
Limitée	7,14%	92,86%	0%

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très limitée	0%	100%	0%
Moyenne	27,45%	60,78%	11,76%

Cadre professionnel

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	64,71%	17,65%	17,65%
Bonne	35,29%	64,71%	0%
Limitée	7,14%	92,86%	0%
Très limitée	0%	66,67%	33,33%
Moyenne	35,29%	56,86%	7,84%

Recherche d'informations

Compréhension du français	Oui	Non	Limité
Très bonne	70,59%	11,76%	17,65%
Bonne	35,29%	23,53%	41,18%
Limitée	14,29%	50,00%	35,71%
Très limitée	66,67%	33,33%	0%
Moyenne	43,14%	27,45%	29,41%

2. Maîtrise des services et des outils numériques

Smartphone			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Installer/désinstaller une application sur son smartphone	62,75	15,69	21,57
Créer un groupe WhatsApp	39,22	49,02	11,76
Utiliser le Google Maps	37,25	35,29	27,45
Gérer son agenda/calendrier	41,18	37,25	21,57
Installation des mises à jour	33,33	50,98	15,69
Scanner un document	33,33	56,86	9,80
Envoyer/partager un document scanné	29,41	50,98	19,61
Scanner un code QR	35,29	43,14	21,57
Gérer sa boîte e-mail sur son smartphone	39,22	25,49	35,29
Créer un compte de récupération de données	13,73	78,43	7,84
Chercher un document téléchargé sur son téléphone	35,29	49,02	15,69
Mettre /changer un mot de passe de verrouillage	31,37	58,82	9,80
Ce qu'est le Cloud, le OnDrive, ...	13,73	72,55	13,73

Ordinateur			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Allumer et éteindre un ordinateur	92,16	5,88	1,96
Augmenter ou baisser le son / l'éclairage	33,33	54,90	11,76
Retrouver un document sur l'ordinateur	35,29	50,98	13,73

Créer un dossier	27,45	62,75	9,80
Créer un raccourci sur le bureau	13,73	76,47	9,80
Supprimer un fichier ou un dossier	41,18	49,02	9,80
Enregistrer un fichier sur l'ordinateur ou sur une clé USB	37,25	39,22	23,53
Imprimer un document	31,37	52,94	15,69
Transférer des photos depuis un téléphone	17,65	64,71	17,65

Messagerie (boite e-mail)

Messagerie (boite e-mail)			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Avez-vous une adresse e-mail	82,35	13,73	3,92
Créer une adresse e-mail	29,41	58,82	11,76
Envoyer un e-mail	41,18	45,10	13,73
Ajouter une pièce jointe	27,45	62,75	9,80
Envoyer un e-mail à plusieurs personnes en même temps	35,29	56,86	7,84
Envoyer un e-mail à une personne en copie cachée	7,84	68,63	3,92
Chercher un e-mail	29,41	50,98	19,61
Récupérer un e-mail supprimé par erreur	21,57	74,51	3,92
Télécharger/enregistrer une pièce jointe	33,33	56,86	9,80
Gérer un agenda	25,49	62,75	11,76
Gérer les spams	21,57	64,71	13,73
Changer le mot de passe de sa boîte e-mail	31,37	58,82	9,80

Internet

Internet			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Ce qu'est un navigateur, un moteur de recherche	35,29	52,94	11,76
Rechercher une information sur internet	43,14	19,61	37,25
Mettre une page web en favori	17,65	74,51	7,84
Créer un compte sur un site	31,37	56,86	11,76
Faire des achats en ligne	15,69	72,55	11,76

Bureautique

Bureautique			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Utiliser un traitement de texte (Word, Open-office)	33,33	45,10	21,57
Mettre en forme un document	23,53	45,10	31,37
Enregistrer un fichier	25,49	56,86	17,65
Créer un tableau	19,61	68,63	11,76
Mettre en forme un tableau	13,73	70,59	15,69

Insérer une photo, une image, une vidéo	27,45	58,82	13,73
Utiliser Excel	15,69	70,59	13,73
Utiliser les formules de calcul courantes	9,80	82,35	7,84
Utiliser PowerPoint	17,65	74,51	7,84

Sécurité des données

Sécurité des données			
Je sais :	Oui (%)	Non (%)	Peu (%)
Activer le contrôle parental	25,49	64,71	9,80
Faire les mises à jour lorsque l'on me le propose	68,63	23,53	7,84
Changer mes mots de passe	29,41	60,78	9,80
Gérer les mots de passe	7,84	82,35	9,80
Ce que c'est un antivirus	33,33	56,86	9,80

Grille d'entretien destinée aux participantes

Ce questionnaire a pour but de recenser vos besoins en matière d'utilisation du numérique au quotidien. Il va également nous permettre de vous proposer un accompagnement adapté qui correspond le mieux à vos attentes.

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Prénom :

1.1 - Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

16 à 25 ans. 25 à 45 ans 45 à 65 ans 65 ans et +

1.2- Quelle est votre situation professionnelle ?

En emploi sans emploi retraitée

1.3- Parmi ces outils, en possédez-vous ?

Un smartphone Une tablette Un ordinateur

1.4- Si oui, comment vous sentez-vous dans leur usage ?

Smartphone

A l'aise pas très à l'aise pas du tout à l'aise

Tablette

A l'aise pas très à l'aise pas du tout à l'aise

Ordinateur

A l'aise pas très à l'aise pas du tout à l'aise

Aucun

1.5- Avez-vous accès à l'internet ? Oui Non

2. VOTRE USAGE DU NUMÉRIQUE

2.1- Quelle utilisation faites-vous des outils numériques ?

Divertissement (jeux, musique, vidéo, photo, ...) - Précisez :

.....

Lien social (Facebook, Instagram, WhatsApp, Tik-tok, Youtube, ...) – Précisez:

.....

Loisirs (réservation de vacances, achat de billet de transport, inscription à un événement sportif, achat en ligne, ...) - Précisez :

.....

Démarches administratives (e-banking, e-démarches, demande de subside, inscription aux GIAP, inscription à l'école, permis de séjour, ...) – Précisez :

.....

Cadre professionnel (s'inscrire au chômage, recherche d'emploi, compte Jobup, activité professionnelle, LinkedIn...) – Précisez :

.....

Recherche d'informations (recettes, tuto bricolages, actualité/presse, loisirs créatifs, ...) – Précisez :

.....

3. VOTRE MAITRISE DU NUMÉRIQUE ET DE SES OUTILS

Veuillez cocher la case Oui ou Non selon vos compétences (selon votre réponse dans le point 1.3)

3.1- Utilisation de smartphone			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Installer/désinstaller une application sur son smartphone			
Créer un groupe WhatsApp			
Utiliser le Google Maps			
Gérer son agenda/calendrier			
Installation des mises à jour			
Scanner un document			
Envoyer/partager un document scanné			
Scanner un code QR			
Gérer sa boîte e-mail sur son smartphone			
Créer un compte de récupération de données			
Chercher un document téléchargé sur son téléphone			
Mettre /changer un mot de passe de verrouillage			
Ce qu'est le Cloud, le OnDrive, ...			

3.2- Utilisation de la boîte email			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Avez-vous une adresse e-mail			
Créer une adresse e-mail			
Envoyer un -email			
Ajouter une pièce jointe			
Envoyer un e-mail à plusieurs personnes en même temps			
Envoyer un e-mail à une personne en copie cachée			
Chercher un e-mail			
Récupérer un e-mail supprimé par erreur			
Télécharger/enregistrer une pièce jointe			

Gérer un agenda			
Gérer les spams			
Changer le mot de passe de sa boîte e-mail			

3.3- Utilisation d'internet			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Ce qu'est un navigateur, un moteur de recherche			
Rechercher une information sur internet			
Mettre une page web en favori			
Créer un compte sur un site			
Faire des achats en ligne			

3.4- Sécurité de vos données sur internet			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Activer le contrôle parental			
Faire les mises à jour lorsque l'on me le propose			
Changer mes mots de passe			
Gérer les mots de passe			
Ce que c'est un antivirus			

3.5 - Utilisation de l'ordinateur			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Allumer et éteindre un ordinateur			
Augmenter ou baisser le son/l'éclairage			
Retrouver un document sur l'ordinateur			
Créer un dossier			
Créer un raccourci sur le bureau			
Supprimer un fichier ou un dossier			
Enregistrer un fichier sur l'ordinateur ou sur une clé USB			
Imprimer un document			
Transférer des photos depuis un téléphone			

3.6- Utilisation des outils de Bureautique			
Je sais :	OUI	UN PEU	NON
Utiliser un traitement de texte (Word, Open- office)			
Mettre en forme un document			
Enregistrer un fichier			
Créer un tableau			
Mettre en forme un tableau			
Insérer une photo, une image, une vidéo			
Utiliser Excel			
Utiliser les formules de calcul courantes			
Utiliser PowerPoint			

4. VOS DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS VOTRE QUOTIDIEN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. COMMENT SOUHAITEZ VOUS LES RÉSOUDRE ?

Quelle est la façon qui vous convient le mieux ?

Je veux pouvoir venir poser mes questions quand j'ai besoin d'aide.

J'aimerais rejoindre des ateliers collectifs sur des thématiques prédéfinies.

Les deux.

Trame d'entretien destinée aux professionnel-le-s

1. Pouvez-vous présenter brièvement votre institution et votre rôle ?
2. Quel est le profil du public que vous recevez ?
3. Les femmes que vous recevez ont-elles une connexion internet ? Disposent-elles d'ordinateurs ou de tablettes ?
4. Quelles spécificités observez-vous chez votre public en termes de besoins en compétences numériques ?
5. Comment adaptez-vous vos actions pour palier le manque de compétences numériques des femmes que vous suivez ?
6. Quelles sont les meilleures pratiques ou approches que vous recommanderiez pour les conseiller ?
7. Avez-vous observé des tendances particulières concernant l'utilisation des technologies numériques ?
8. Comment évaluez-vous l'impact des compétences numériques sur l'autonomisation et l'insertion sociale et professionnelle de votre public ?
9. Y a-t-il des ressources ou des outils numériques que vous mettez à disposition pour soutenir ces femmes ?
10. Pour une inclusion numérique efficace des femmes, que suggériez-vous ?