

# Focus groups recherche DORA - Résumé<sup>1</sup>

---

Daniele Beltrametti, Nathalie Muller Mirza, Jessica Van Bunnem, Farah Badawi / Genève, avril 2024

## Introduction

Dans le cadre du projet de recherche DORA, deux focus groups ont été organisés en novembre 2023 impliquant des adultes en difficulté avec les outils numériques, en vue de récolter des données et de préparer la deuxième phase de la recherche (printemps 2024). Les objectifs étaient de :

1. faire émerger les pratiques sociales où ces personnes mobilisent le numérique
2. faire émerger leurs représentations sur le numérique
3. identifier les obstacles, les ressources et les stratégies qu'elles déploient face au numérique
4. vérifier la présence des quatre niveaux de la fracture numérique<sup>2</sup>

De manière plus générale, il s'agissait d'inviter ces adultes peu ou pas scolarisés/qualifiés et en difficulté avec les outils numériques à partager leurs expériences. Un focus group (focus groups dans la suite du texte) a été conduit à Lausanne et 6 participant.es ont répondu à l'appel. Un autre focus groups a été organisé à Genève avec 10 personnes présentes. Durant la première étape de la séance collective, les participant.es étaient invité.es à choisir une photo parmi une cinquantaine en lien avec l'usage du numérique au quotidien ; les animateur-es cherchaient ensuite à porter la discussion collective sur les quatre objectifs définis plus haut. Ces échanges ont été enregistrés (audio) et retranscrits, ils ont été ensuite analysés par les membres de l'équipe sur la base d'un certain nombre de catégories (regroupement des propos des participant.es), de manière itérative (aller-retour entre catégorisations et analyse). Dans le cadre de cette analyse nous avons également mobilisé les quatre niveaux de la fracture numérique.

## Observations générales

Sur le plan de la dynamique des échanges, on constate que :

1. Les discussions sur les pratiques numériques ont été extrêmement riches, les participant.es ont relaté leurs expériences et leurs connaissances et ont partagé de nombreuses informations.
2. Dans les deux focus groups, il y a eu des prises de parole différenciées entre hommes et femmes (les femmes prennent beaucoup moins de place que les hommes dans les échanges, ces derniers s'expriment beaucoup plus souvent, même s'ils sont en minorité).
3. Ces échanges suscitent des prises de conscience et l'expression de volonté de changement et d'apprentissage ; cette conséquence inattendue permet de voir un impact possible des focus groups sur les personnes qui y participent.

## Résultats de l'analyse

L'analyse des transcriptions des enregistrements des focus groups permet de mettre en lumière les points suivants :

1. Une diversité des pratiques sociales dans lesquelles les personnes sont impliquées. Plusieurs sphères d'expériences semblent être marquées par l'usage d'outils technologiques :
  - a. les pratiques administratives (remplir un formulaire en ligne, commander des produits, payer par QR facture, écrire une lettre ou un mail, payer par e-banking, etc.)

---

<sup>1</sup> Ce document est le résumé d'un document plus exhaustif intitulé « Rapport d'analyse des focus groups », qui décrit de manière détaillée la méthodologie, la procédure d'analyse des contenus de ces focus groups, les éléments de cadrage théorique ainsi que l'analyse elle-même, avec une organisation par thématique et de nombreux *verbatim*. Les contenus de ce rapport seront intégrés dans le rapport final du projet DORA, qui sera rendu public à la fin de l'étude.

<sup>2</sup> Dans la littérature scientifique la fracture numérique se décline en quatre niveaux : (1) l'accès aux outils, (2) les compétences nécessaires pour les utiliser, (3) les usages réels de ces outils et leur impact et (4) le caractère dynamique de cette fracture (évolution rapide des outils et nécessité de s'y adapter continuellement)

- b. la sphère familiale (communiquer par appel vidéo ou par les réseaux sociaux, utiliser un agenda partagé, etc.)
  - c. les pratiques professionnelles ou de recherche d'emploi (utiliser un programme spécifique dans son emploi, accéder à une plateforme avec des offres d'emploi, écrire un CV ou lettre de motivation, etc.)
  - d. la sphère du quotidien (se connecter au wifi ou paramétrer son réveil, connecter son ordinateur avec son smartphone, payer les parkings avec TWINT, etc.).
2. Un accès différencié aux outils numériques : certaines personnes ne possèdent pas les outils dont ils auraient besoin ; certaines doivent se déplacer dans des espaces publics pour accéder à un ordinateur, une imprimante, un scanner, etc.
  3. Un rapport aux outils technologiques fait d'émotions, de craintes, de sentiments de malaise et de difficultés :
    - a. Le sentiment de posséder des compétences insuffisantes, de ne pas être outillé-e
    - b. Le manque de compétences langagières (en français) qui interfèrent avec le manque de compétences techniques
    - c. Le sentiment que « les autres savent mieux et plus que moi »
    - d. Le sentiment que les changements sont trop rapides et coûteux en termes d'apprentissage (pas le temps, trop difficile)
    - e. La peur de perdre de l'argent du fait de la non-maîtrise des outils et des risques qui y sont corrélés
    - f. Le sentiment d'impuissance dans un monde de contraintes, où les technologies sont imposées, avec le sentiment de subir le numérique.
  4. Des stratégies pour pallier les difficultés, dont notamment le fait de demander de l'aide aux proches mais aussi de se former (quand cela est possible).
  5. L'expression de besoins en formation, avec des propositions concrètes sur des pratiques quotidiennes (comme l'achat de titres de transport) et en lien avec l'apprentissage de la langue.
  6. Des demandes de changements à l'égard des entreprises considérées comme imposant des compétences et usages difficiles (par exemple les CFF, la Poste, les opérateurs de téléphones mobiles, etc.).

## Conclusions et pistes de développement

Ces conclusions sont provisoires et concernent une première étape de la recherche DORA. Elles permettent de proposer des premières pistes de développement possibles pour soutenir les adultes concernés mais aussi de guider la deuxième phase de la recherche.

Au travers de cette analyse il ressort :

1. Tous les quatre niveaux de la fracture numérique sont présents, puisque les adultes concerné.es :
  - a. n'ont pas systématiquement accès aux outils et la connexion
  - b. ne disposent pas de toutes les compétences nécessaires, y compris dans certaines compétences comme la langue écrite
  - c. ne peuvent pas toujours mettre les outils numériques au service de leurs besoins (usages)
  - d. sont confronté.es à des difficultés pour suivre l'évolution rapide des technologies numériques.
2. Plusieurs pistes possibles pour aider les adultes à s'approprier les outils numériques dans le cadre d'une formation, pistes qui seront explorées de manière plus approfondie dans la deuxième partie de la recherche DORA.

A ce sujet, les discussions des résultats de ces focus groups ont permis d'identifier les premières suggestions suivantes, qui peuvent concerner autant les prestataires de formation que les autorités publiques qui les financent :

1. Ne pas sous-estimer les difficultés à accéder aux outils numériques et à une connexion internet, en s'assurant que les adultes concerné.es disposent de ce dont ils-elles ont besoin.
2. Organiser des focus groups ou plus généralement des espaces collectifs d'échange pour permettre de thématiser les peurs et de libérer la parole par rapport au numérique, sans passer par le numérique mais par l'échange direct entre personnes. Ces espaces permettent également de mieux comprendre les besoins individuels et collectifs des personnes qui y participent.
  - a. Il faut porter une attention spécifique aux relations entre hommes et femmes afin de permettre l'expression de ces dernières.
  - b. Ces espaces peuvent être des lieux de partage d'expériences mais aussi de prise de conscience des besoins d'apprentissages et un levier de motivation pour se former.
  - c. Ces espaces peuvent être organisés indépendamment des formations (par exemple dans le cadre de rencontres communautaires) ou à l'intérieur des formations (pour soutenir l'analyse des besoins et la co-construction des contenus et des objectifs).
3. Proposer des offres de formation qui intègrent les usages des outils numériques dans les cours « non-numériques », comme les cours de langue orale et/ou écrite, pour favoriser des apprentissages axés sur la pratique et sur les usages concrets (tant du numérique que de la langue), y compris les usages informels (comme les réseaux sociaux).
4. Offrir des permanences ou des centres d'aide pour partager ses difficultés avec d'autres personnes, avec un contact humain et une écoute bienveillante, pour recevoir de l'aide ponctuelle ou régulière et avec la possibilité d'être orienté vers des cours formels quand cela est pertinent.
5. Mettre à disposition une liste d'intermédiaires et/ou d'applications qui permettent des transactions d'argent de manière sécurisée, tout en accompagnant les adultes sur les risques et les précautions à prendre pour les réduire.

D'autres propositions et besoins ont émergé :

1. Concernant les prestataires comme les CFF qui digitalisent leurs services, les participant.es identifient un besoin d'accompagnement et de formation.

Pour répondre à ce besoin, les prestataires de formation peuvent également proposer des activités sous forme d'ateliers ou de sorties pour apprendre à utiliser les bornes numériques et les services digitalisés de manière générale.
2. Concernant les craintes vis-à-vis de l'utilisation des données bancaires et des paiements en ligne, les adultes expriment la demande de pouvoir réaliser des paiements par facture lorsqu'ils-elles réalisent des achats en ligne.
3. Pour chaque interface numérique avec du texte, la difficulté évoquée en lien avec la maîtrise de la langue implique de pouvoir simplifier les textes pour les rendre plus accessibles quand ils sont compliqués à comprendre, par exemple en utilisant du français FALC (facile à lire et à comprendre).
4. En cas de nouveau programme ou outil numérique en contexte de travail, les adultes concerné.es ont évoqué la nécessité d'être accompagné.es et formé.es de manière systématique par leur employeur.

Ces propositions nous amènent à penser l'importance du contact et de la sensibilisation des entreprises suisses concernées, par exemple au travers de l'Alliance Digitale Suisse qui se met actuellement en place (avec la participation de l'équipe de recherche DORA) et qui proposera diverses collaborations avec des entreprises (CFF, Swisscom ou la Poste) sur la question de l'inclusion digitale.

Ces deux premiers focus groups seront suivis par la seconde phase de l'axe 1 du projet DORA (printemps 2024), qui permettra de récolter des informations supplémentaires. Ainsi, les pistes évoquées ci-dessus sont provisoires, elles seront affinées dans la phase suivante de la recherche et feront l'objet d'un descriptif plus détaillé dans le cadre des rapports finaux.