

Antenne citoyenne

Définition et suivi du projet

Version 5.0 – 01.02.12

Sommaire

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | DESCRIPTION DU PROJET | 1 |
| 1.1. | Contexte..... | 1 |
| 1.2. | Origine..... | 1 |
| 1.3. | Objectifs..... | 1 |
| 1.4. | Démarche..... | 2 |
| 2. | GESTION DE PROJET | 2 |
| 2.1. | Planification..... | 2 |
| 2.2. | Moyens..... | 4 |
| 2.3. | Gouvernance | 5 |
| 2.4. | ROI..... | 8 |
| 2.5. | Protection des données et transparence | 10 |
| 2.6. | Sécurité | 10 |
| 2.7. | Communication | 12 |
| 2.8. | Partenaires..... | 13 |
| 2.9. | Catalogue des services de l'Antenne citoyenne..... | 13 |
| 2.10. | Risques | 13 |

1. Description du projet

1.1. Contexte

Comme le signale le projet de loi relatif à la cohésion sociale, "les inégalités augmentent, les conditions de vie de certains des concitoyens du canton de Genève se dégradent et, dans certains quartiers, ces derniers considèrent ne plus être membres à part entière de notre communauté".

A cela s'ajoute le problème spécifique de la cyber-exclusion. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont à l'origine de nouvelles formes d'exclusion.

Enfin, l'administration, est souvent perçue comme un "machin" incompréhensible.

1.2. Origine

La politique de cohésion sociale en milieu urbain, décrétée par le Grand Conseil de la République et canton de Genève, comprend "les actions menées conjointement par l'Etat et les communes, ciblées sur les territoires conjuguant des inégalités, en particulier sociales, économiques et urbaines, en vue de réduire les écarts de développement".

De plus les TIC constituent un moteur puissant pour la croissance et l'emploi. Intégrées au sein de l'administration via le programme de l'Administration en Ligne, elles constituent une opportunité de croissance essentielle pour le canton de Genève, ses administrations et sa relation avec le citoyen et les entreprises.

Soutenu par le Conseil d'Etat de Genève, le projet Antenne citoyenne est un projet du programme Administration en Ligne (<http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10177.pdf>), en relation avec la politique de cohésion sociale en milieu urbain (<http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10823.pdf>).

1.3. Objectifs

"Il est clair que la cyberadministration ne remplacera jamais le contact humain.

La relation directe qui assure le soutien, l'aide et les réponses adaptées aux particularités, ne doit pas disparaître. La cyberadministration permet en ce sens de libérer les personnes en charge de ces prestations des tâches administratives répétitives pour leur permettre de se concentrer sur leur vocation de conseil." *

* Référentiel e-Société, page 84

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens du canton de Genève, nous envisageons les objectifs suivants:

| <i>Buts</i> | <i>Objectifs</i> |
|---|---|
| Général | |
| Réduire la fracture numérique (accès) et cognitive (usage) | Animer des ateliers de culture numérique Activités non numérique de sensibilisation aux usages du numérique |
| Favoriser l'intégration sociale et la politique du "vivre ensemble" | Ouvrir un espace d'accueil physique accessible à tous |
| Faciliter, accompagner et permettre l'auto-entreprenariat des personnes | Mettre à disposition libre 5 à 10 postes de travail avec accès au web et à l'administration en ligne Accompagner dans les démarches administratives des prestations de l'Etat et des |

| | |
|--|---|
| | communes |
| Spécifique | |
| Offrir au citoyen une relation privilégiée avec l'Etat et les communes | Mettre en place un espace d'accueil physique pour tous les citoyens Offrir une approche de gestion des démarches administratives transversale |
| Etre à l'écoute des besoins des citoyens | Mettre à disposition une boîte à idée pour les remontées d'informations (ateliers de co-création, réseau sociaux, débats) |
| Effectuer une veille | Mettre en place un répertoire d'usages: organiser la possibilité de répondre Capitaliser sur les pratiques constatées dans les échanges entre les animateurs et les citoyens |
| Gouvernance | |
| Assurer la gouvernance du projet | Effectuer un rapport complet du taux de fréquentation de l'espace Présenter le rapport régulièrement auprès du Comité de projet (ou Cop Partenaires) |

Les objectifs (listés ci-dessus) s'inscrivent dans le cadre d'un partenariat avec la commune, l'association et les acteurs concernés par le projet Pilote. Ils sont redéfinissables sur la base des partenariats qui seront engagés.

L'Antenne citoyenne est une véritable opportunité soutenue par le Conseil d'Etat. Il s'agit de:

- réussir au moins une antenne pilote
- constituer un réseau pour d'autres à venir, soit préparer d'autres opportunités.

1.4. Démarche

Il s'agit d'une démarche de co-construction avec les parties prenantes/partenaires (commune, ville, association, citoyens, Etat).

En effet, la politique de cohésion sociale en milieu urbain définit que tout projet de cohésion sociale prend effet à travers un partenariat avec la société civile: "*L'Etat et les communes encouragent la participation de la population, des milieux associatifs et des divers acteurs concernés à la définition des besoins ainsi qu'à l'élaboration et à la réalisation des projets.*"

Démarche réflexive autour des prestations proposées:

- une sensibilisation et une éducation aux usages du numérique
- un accompagnement dans les démarches administratives sur les prestations de l'Etat et des communes
- la mise à disposition d'un espace de libre expression

2. Gestion de projet

Comment construire le projet ensemble ?

2.1. Planification

| Phase | Actions | Livrables | Délais |
|------------------|---|--|--------------------------------------|
| 1 Initialisation | | | |
| | Gagner l'adhésion des acteurs concernés: Adhésion du DCTI, du DIP et du DSPE pour le soutien du projet Identification du point d'ancrage | Story-board Proposition de projet Manuel de projet | 22.09.2011 (point d'organisation) |

| | | | |
|--|---|---|------------|
| 2 Analyse préliminaire | | | |
| | <p>Bilan sur les actions de cyber-inclusion mises en œuvre dans le cadre de l'AeL</p> <p>Cartographie des associations actives dans le domaine de la cyber-inclusion et de l'intégration sociale</p> <p>Identification précise des risques et des moyens pour y remédier propres à chacun</p> <p>Analyse rentabilité et utilité (données OCSTAT et CATI-GE)</p> <p>Définition du processus et des objectifs d'organisation du projet</p> <p>Gagner l'adhésion des partenaires du projet: Confédération, Ville, commune, association à caractère social et culturel active dans le domaine du "vivre ensemble" et de la cyber-inclusion.</p> | <p>Manuel de projet à l'intérieur duquel on retrouve les objectifs de l'organisation, les exigences envers les processus et l'organisation et la rentabilité</p> <p>Analyse de la situation (de l'existant)</p> <p>Proposition de valeur</p> <p>Définition et suivi du projet</p> | 08.02.2012 |
| 3 Conception | | | |
| | <p>Inscrire le projet dans une démarche de co-construction avec les partenaires du projet</p> <p>Développer le concept de l'Antenne citoyenne (organisation, financement, planning, périmètre, etc.)</p> <p>Définir la campagne marketing et de communication</p> <p>Lancer les premières actions de promotion</p> <p>Recruter l'animateur</p> <p>Identifier l'espace</p> | <p>Manuel de projet</p> <p>Plan de communication</p> <p>Définition et suivi du projet</p> <p>Convention de partenariat</p> | 29.03.2012 |
| 4 Mise en place (Nos premiers contacts avec les communes nous montrent que la planification est à ajuster en fonction des contraintes opérationnelles des communes.) | | | |
| | <p>Mise en place de l'espace</p> <p>Aller à la rencontre de la population cible</p> <p>Campagne de communication</p> <p>Développer le programme des ateliers et des activités</p> <p>Former les animateurs</p> | <p>Manuel de projet</p> | 12.04.2012 |
| 5 Introduction | | | |
| | <p>Former les animateurs</p> <p>Ouverture de l'Antenne citoyenne</p> | <p>Manuel de projet</p> | 03.05.12 |
| 6 Finalisation | | | |
| | <p>Adopter une démarche réflexive sur les prestations proposées (ateliers d'éducation à la culture du numérique, activités non numériques de sensibilisation aux usages du numérique, espace libre d'expression, accompagnement dans les démarches administratives)</p> | <p>Manuel de projet</p> <p>Appréciation finale du projet</p> | 26.07.12 |

2.2. Moyens

En termes de coûts:

Aucun budget fonctionnement n'est imputé aux budgets des directions opérationnelles du CTI. Seul le budget AeL est utilisé. L'Etat met à disposition un budget de 250'000 CHF pour la mise en place d'une Antenne citoyenne Pilote.

| Besoins | Description | Estimation du coût | |
|-------------------------------|---|--------------------|---------------|
| Matériels | | | |
| | Lieu physique identifié avec les facilités nécessaires à l'accueil de personnes (loyer commune ou partenaire) | 0 | |
| Personnel | | | |
| | 2 Animateurs à 50% | 50'000 | 120 HJ |
| | Cheffe de projet | 80'000 | 120 HJ |
| | Disponibilité des représentants des partenaires | | 30 HJ |
| | Mise en place espace | 50'000 | 10 HJ |
| Formation | | | |
| | Formation aux prestations administratives | | 20 HJ |
| | Formation à la protection des données et aux aspects sécurité (par PPDT) | | 20 HJ |
| Prestations de service | | | |
| | Communication: | 30'000 | |
| | - actions et outils pour sensibiliser les acteurs | | |
| | - actions de lancement | | |
| | - relations presse | | |
| | - supports promotionnels et institutionnels (flyer, affiches, livret, etc.) | | |
| | Traduction: (par des associations partenaires) | 20'000 | |
| | option 1: traduction des supports et outils dans 3 des 4 langues officielles suisses (français, allemand, italien) | | |
| | option 2: traduction dans les langues les plus employées dans le lieu physique d'implémentation, connus via le recensement de la population, sont à assurer | | |
| | Informatique: | | |
| | - mise en place de 5 à 10 terminaux d'accès au web et à l'administration en ligne | 15'000 | 10 HJ |
| | - mise en place d'un espace collaboratif pour la gestion du projet avec les partenaires (outil existant) | 0 | |
| | - mise en place d'un réseau social pour les utilisateurs de l'Antenne (ou déclinaison de l'espace collaboratif) | 5'000 | |
| | - page de présentation sur site web Etat de Genève (par HEG-LTI) | | 4 HJ |
| | - application web mobile du réseau social | | |
| TOTAL | | 250'000 | 334 HJ |

Les estimations traduisent les besoins budgétaires à prendre en compte et ont été constituées sans discussion préalable avec les experts techniques de chacun des domaines mentionnés. Celles-ci seront précisées après discussion avec les experts concernés, elles seront confirmées et détaillées à l'issu de l'analyse préliminaire.

2.3. Gouvernance

Recommandation issue du rapport n°39 de la Cour des comptes:

| #Point | Description | Date |
|--|--|---------------------|
| Élaboration du projet de loi (4.1.4) | | |
| 4.1.4.1 | Recueillir les besoins en prestations au niveau des citoyens, des entreprises et de l'administration. | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> PV ou compte-rendu des entretiens | |
| 4.1.4.2 | Établir le cadre légal complet permettant de mettre en œuvre le projet Antenne citoyenne | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> Examen de la convention (Kit Partenariat) et de la Charte. Faire voir le tout au juridique Examiner la légalité de ce qu'on fait aujourd'hui pour mettre en place l'Antenne citoyenne (AC) et après. Examiner également les aspects protection des données et transparence. | |
| 4.1.4.3 | Établir la faisabilité (processus, organisation, technique) des prestations. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Résultat de l'analyse préliminaire (AP) | |
| 4.1.4.4 | Estimer les coûts de mise en œuvre des prestations. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Budget présenté en détail fin AP | |
| 4.1.4.5 | Estimer le ROI (retour sur investissement) à partir d'éléments fiables. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ROI présenté en détail fin AP | |
| Déploiement des prestations/du projet (4.2.4) | | |
| 4.2.4.1 | Développer les composants transversaux sur la base d'une organisation transversale. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Résultats de la séance CSSI Éléments transversaux pour mettre en œuvre l'AC | |
| 4.2.4.2 | Planifier les prestations sur les besoins réels. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Point faible à construire Faire valider les PV et les comptes-rendus Besoins réels Gouvernance des critères | |
| 4.2.4.3 | Compléter le socle avec un dispositif complet de signature électronique sur la base d'un processus d'identification et d'authentification réévalué. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Discussion avec M. Gilliéron sur la sécurisation | |
| 4.2.4.4 | Restreindre le périmètre de développement des prestations. | |

| | | |
|--|---|---------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Processus de gouvernance de l'AP. • Grille de sélection des critères définis sur critères qui peuvent • Exécution de la grille 4.2.4.2 qui peuvent définir les prestations | |
| 4.2.4.5 | S'assurer d'une revue processus et cadre légal avant le démarrage d'une prestation. | Fin décembre |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Phase de gouvernance formelle | |
| 4.2.4.6 | Prendre en compte les besoins en informations ainsi que les statistiques pour le suivi d'exploitation du centre d'appel dans le cadre d'une externalisation de ce service. | |
| | RAS | |
| Conduite du programme/projet (4.3.4) | | |
| 4.3.4.1 | Établir un cahier des charges pour l'ensemble des comités et instances de gouvernance. | 11.11.2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Définir le cahier des charges AP | |
| 4.3.4.2 | Centraliser l'information de gouvernance. | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Wiki: fiche de gouvernance | |
| 4.3.4.3 | Suivre les recommandations de la Cour des comptes. | 11.10.2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • AC réponse au volet cyber-inclusion: définition d'une ligne directrice claire • Départements concernés (DSE, DSPE; DIP, DCTI, etc.) intégrés • AC passé au crible des 27 recommandations de la Cour des comptes | |
| Accompagnement du changement et communication (4.4.4) | | |
| 4.4.4.1 | Sur la base d'un bilan, constituer et communiquer la stratégie OPE d'accompagnement du changement pour le personnel de l'Etat. | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Séance formelle avec F. Bonjour • Voir comment l'administration est impactée | |
| 4.4.4.2 | Définir et mettre en œuvre une stratégie de marketing social sous une responsabilité identifiée. | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de communication à voir avec SPF | |
| 4.4.4.3 | Définir une stratégie cyber-inclusion intégrant les départements parties prenantes (D.S.E, D.I.P,...). | Fait |
| | Fait | |
| 4.4.4.4 | Valider l'adéquation des ressources sélectionnées aux besoins du programme. | Fait |
| | Fait | |
| Gestion des contrats (4.5.4) | | |

| | | |
|--|--|---------------------|
| 4.5.4.1 | Favoriser les ressources internes, justifier l'emploi d'externes, en impliquant notamment le métier (MOA). | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> Gouvernance via le Copil AeL qui valide les besoins de contrats | |
| 4.5.4.2 | Assurer l'adéquation fonction à pouvoir - profil retenu. | Fait |
| | Fait | |
| 4.5.4.3 | Assurer l'adéquation fonction remplie - prix payé. | Fait |
| | Fait | |
| 4.5.4.4 | Contrôler la marge dans le cas des locations de service (L.S.E.). | |
| | RAS | |
| 4.5.4.5 | Assurer un suivi des contrats sur les changements de mission. | |
| | RAS | |
| 4.5.4.6 | Respecter les règles de l'AIMP. | |
| | RAS | |
| 4.5.4.7 | Assurer un suivi des contrats sur la réception des livrables. | Selon timing projet |
| | <ul style="list-style-type: none"> Fiche des livrables | |
| Suivi financier (4.6.4) | | |
| 4.6.4.1 | Produire un reporting financier avec une précision permettant de distinguer les lots d'une prestation. | Fin mars |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tableau financier | |
| Retour sur investissement (4.7.4) | | |
| 4.7.4.1 | Constituer une évaluation systématique du ROI (prestations + programme) en la présentant sous format CGPP (Radar ROI et axes standards). | Fin 2011 |
| | <ul style="list-style-type: none"> Prévu dans l'AP | |

Trois niveaux de comité de pilotage de projet sont approuvés lors du CopAC n°1 du 18 janvier 2012. En effet, pour mener à bien le projet Antenne citoyenne Pilote, différents niveaux de gouvernance sont identifiés en **n comités de projet**, soit:

- **Comité de pilotage "prospection" - Stratégique, méthodologique - CopAC**
RGA, JRE, PGE, CGO - Espace La Muse - tous les 15 jours - Actif
- **Comité d'experts - Consultatif**
Bernard Gut, Mehdi Aouda, Jean-Christophe Bretton, Michel Burgisser, Daniel Hodel et **à définir** Da Roxa, etc. ? - Inactif
- **n Comités de projet "pilote" - Opérationnel**
1 Comité Onex / 1 Comité Hospice général / 1 Comité Thônex / 1 Comité Ville de GE ... - Inactif

Seul le CopAC est à ce jour actif.

Le projet Antenne citoyenne fait partie du programme Administration en Ligne de l'Etat de Genève. Aussi, le CopAC est un comité de projet du projet Antenne citoyenne pour l'opérationnalisation du

projet. Ce CopAC permet de dégager le Copil AeL des questions opérationnelles et méthodologiques. Dès que cela est nécessaire, une remontée d'information auprès du Copil AeL est effectuée sous forme de point spécial.

Toutes les décisions nécessitant un engagement de moyens, un choix stratégique seront validés par le Copil AeL.

Un traitement spécifique des équipes technologiques (Etat, ACG, commune/Ville) a lieu.

Nous avons vocation à faire travailler les Antennes citoyennes en réseau.

2.4. ROI

VALORISATION DES 7 AXES DE RETOUR SUR INVESTISSEMENT Projet Antenne citoyenne

| | | |
|---|---|----|
| Rentabilité | | |
| <u>ROI</u> | | NC |
| Utilité pour les administrés (citoyens / entreprises) | | |
| <u>Critère : prestation délivrée</u> le projet permet de délivrer une nouvelle prestation significative | 4 | |
| <u>Critère : population concernée</u> moins de 1% de la population ou des entreprises concernées | 2 | |
| Résultat : moyenne des 2 valeurs | | 6 |
| Apport pour l'administration | | |
| <u>Critère : utilisateurs concernés</u> le projet concerne plusieurs départements (min. 3) et les utilisateurs réguliers au sein de l'administration dépassent 100 personnes <u>ou</u> le projet concerne un grand office et les utilisateurs réguliers dépassent 300 personnes | 4 | |
| <u>Critère : efficacité métier</u> Le projet permet d'améliorer la manière d'effectuer les activités actuelles ou les prestations délivrées aux bénéficiaires. | 2 | |
| Résultat : moyenne des 2 valeurs | | 6 |
| Obligation légale / priorité politique | | |
| <u>Critère : nécessité</u> projet dans l'alignement des priorités stratégiques de l'Etat, pour un secteur politiquement sensible | 3 | |
| Résultat | | 3 |
| Nécessité sur le plan technologique | | NC |
| Maîtrise des risques | | |

| | SOUS-AXE | EXPLICATION | CONTRÔLES se basant notamment sur ... | Valeurs | |
|---|---|---|---------------------------------------|---------|---|
| REALISATION | Type de solution retenue | Développement sur mesure (0) ou reprise de progiciel/application existante dans d'autres cantons (1) | Solutions retenues | 0 ou 1 | 0 |
| | Externalisation | Degré d'externalisation de l'équipe projet et plan de transfert de compétences | Conclusions CSG + Planning | 0 ou 1 | 0 |
| | Maîtrise technologique | Expérience CTI concernant la même technologie dans le cadre d'un projet de taille non négligeable | Historique | 0 ou 1 | 1 |
| Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs | | | | | 1 |
| GESTION PROJET | Rôles et acteurs clés | Définition des rôles majeurs de l'équipe projet et affectation de ces rôles notamment du sponsor | Conclusions CSG + | 0 ou 1 | 1 |
| | | | Fiche Projet | | |
| | Pilotage | Comités, objectifs et responsables clairement définis | Documents | 0 ou 1 | 1 |
| | Plan de revue qualité | Plan de revue qualité défini (avec types de revues/ positionnement dans le planning/ responsables des revues) | Documents | 0 ou 1 | 1 |
| Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs | | | | | 3 |
| CONDUITE CHANGEMENT | Degré de changement | Impact processus, nombre de départements concernés, etc. | Périmètre projet | 0 ou 1 | 1 |
| | Prise en compte des éléments relatifs à la conduite du changement | La conduite du changement a été prise en compte dans l'organisation et les divers documents relatifs au projet. | Planning - tâches et ressources | 0 ou 1 | 1 |
| | | Le niveau de disponibilité MOA a priori conséquente par rapport au degré de changement prévu. | | | |
| | Formation | L'aspect formation a été pris en considération de manière conséquente. | Planning - tâches et ressources | 0 ou 1 | 1 |
| Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs | | | | | 3 |
| Résultat : 0 si l'axe n'est pas pris en compte ou (Plus petit résultat intermédiaire + 1) | | | | | 2 |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Efficience environnementale | | | | |
| <u>Critère : nécessité</u> | | | | |
| Le projet contribue directement à améliorer l'empreinte écologique du canton | | | | 4 |
| Résultat | | | | 4 |

| | | | | |
|--|--|--|--|-----------|
| Total des points pour la mise en priorité : | | | | 21 |
|--|--|--|--|-----------|

Quelques éléments de mesure du ROI intangibles:

- baisse de l'agressivité ambiante
- soulagement de l'OCP
- contribution à la formation de la société
- ...

2.5. Protection des données et transparence

"La politique d'information joue un rôle primordial en termes d'intégration optimale des usagers, en interne comme en externe à l'administration: la nouveauté, spécialement dans le domaine des NTIC, est parfois mal perçue et peut engendrer des phénomènes de méfiance, voire de rejet. Une politique d'information bien menée peut grandement contribuer à minimiser ces tendances." *

* Référentiel e-Société, page 84

Les aspects de protection des données et de transparence ont été vu avec le bureau de la protection des données et de la transparence, par Mesdames Salberg et Dubois. Ces notions sont résumées à l'attention du futur animateur de l'Antenne citoyenne dans le document Protection des données et transparence.

2.6. Sécurité

Les exigences de sécurités et les risques relatifs aux moyens informatiques et télécom ont été étudiés avec Monsieur Marti du service Sécurité de l'Etat de Genève. En voici la synthèse:

Systeme

| Type | Détail | Évaluation | Commentaire |
|---|--|------------|---|
| Améliorations attendues du nouveau système (ou faiblesses identifiées) | Disponibilité Intégrité Confidentialité Authenticité Traçabilité Imputabilité Légalité | Complet | Dans le cas de ce projet d'organisation, il s'agit de besoins de sécurité, sans développement d'une application informatique. Les usagers concernés pourront accéder à Internet, effectuer (éventuellement en étant accompagné) des démarches en ligne et utiliser des services en ligne (avec ou sans authentification). Pour les besoins statistiques, les traces d'activités devront être anonymisées. |
| Exigences de sécurité | Exigences métier « sécurité » formalisées | Incomplet | propositions ci-dessous à valider : Commentaire |
| <ul style="list-style-type: none"> - Les activités du "client" doivent être considérée et traitée de manière confidentielle ; ses activités ne doivent pas pouvoir être interceptées, modifiées ou détournées - Un "client" ne doit pas pouvoir avoir accès aux informations (mêmes temporaires) du client précédent ou de tout autre client - Le "client" doit être protégé contre toute tentative de vol d'identité - Les activités du "client" sur les outils mis à sa disposition dans l'antenne citoyenne doivent pouvoir être tracée à des fins statistiques; toutefois l'utilisation de ces traces doit être anonymisée - Les moyens informatiques et de télécommunication de l'antenne ne peuvent pas être utilisés hors des heures d'ouverture de l'antenne - Les moyens mis à disposition doivent être sécurisés afin d'éviter toute introduction de code malveillant tout en permettant au "client" de sauvegarder ses informations sur un support externe | | | |

- Les animateurs et autres conseillers sont soumis au secret professionnel envers le "client" et toutes les parties prenantes de l'antenne citoyenne
- Les rôles, missions et responsabilités des acteurs et parties prenantes doivent être formalisées ; des liens contractuels/conventionnels doivent être définis
- Les prestations sont assurées conformément aux cadres légaux applicables, notamment en ce qui concerne la protection des données et la transparence
- Le "client" faisant usage des ressources de l'antenne citoyenne est amené à signer des conditions générales d'usage, incluant notamment les problématiques de sécurité
- L'antenne citoyenne prend toute mesure requise visant à s'assurer de l'exactitude de l'identité du client, si celui-ci effectue des démarches en ligne, notamment si l'accès demande une authentification
- L'utilisateur doit être informé de l'usage de ses données et des conditions de leur traitement
- Les moyens mis à disposition sont accessibles en tout temps dans les périodes convenues et avec les délais d'intervention convenus, un support et une assistance adaptés étant fournis au "client" tant au niveau métier que technique

Données

| Type | Détail | Évaluation | Commentaire |
|----------------|---|------------|---|
| Classification | Confidentiel Secret Type PPDT (LIPAD) | Complet | L'utilisateur aura accès à des informations publiques mais également pourra utiliser des services en ligne (données privées/confidentielles) pouvant tomber dans le cadre de la LIPAD |
| Accès | <u>Périmètre:</u> Externe (animateurs) Nb lecture: __env. 2*_ Nb écriture: __env. 2*_ Grand public (citoyen) Nb lecture: _500_ Nb écriture: _500_ | Complet | Accès seulement prévu pour : <ul style="list-style-type: none"> - les animateurs (interne, externe - agents communaux, associatifs ou d'institutions publiques, etc.) en charge d'aider les citoyens dans l'usage des outils mis à leur disposition et pour accéder aux informations et services souhaités ; ceux-ci pourront différer en fonction de l'antenne, des besoins et des accords entre partenaires; ils pourraient éventuellement changer en fonction des horaires (* 2 simultanément) - les citoyens (grand public client) : la population cible est estimée à 130'000 personnes ; toutefois il n'est prévu qu'un max. de 500 usagers par antenne |
| | Traçabilité - imputabilité | Complet | Des traces anonymisées doivent pouvoir être conservées et utilisées pour des statistiques |
| Disponibilité | Service guichet Autres : 8-18h - 6j./7j. | Incomplet | Le type de service peut être considéré comme un service guichet ; il inclut également un atelier d'initiation/sensibilisation à l'informatique. Estimation encore à valider |
| | Interruption de service maximum tolérée (dans les cas critiques) : env. 2h | Incomplet | Estimation relative au service guichet et aux ateliers d'initiation informatique encore à valider |

| | | | |
|--|---|----------------|---|
| | Perte de données maximale admissible (jours / heures ; dans les cas critiques) | Non applicable | Utilisation d'applications et de services existants |
| | Échanges vers d'autres systèmes métier | Non applicable | Utilisation d'applications et de services existants |
| | Interaction avec le socle CTI (GINA, messagerie, bureautique, DWH, GED, etc.) Nombre : __ min. 1_ Criticité : ____?____ | Complet | L'usage de services en ligne nécessitera l'accès voir l'authentification des usagers tant aux applications de l'administration, qu'à ceux des communes, des associations et autres institutions publiques et/ou fédérales |
| | Pérennité des données / archivage : calendrier de conservation ; définition des métadonnées relative à leur cycle de vie | Non applicable | cf. décision CSSI (19.10.11) |

Risques potentiels évalués

| Type | Détail | Évaluation | Commentaire |
|------------|--|------------|------------------------------------|
| Évaluation | | Incomplet | propositions ci-dessous à valider: |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise ou faiblesse de la définition des rôles, missions, activités et responsabilités et du rôle de "propriétaire" de l'antenne citoyenne - Non formalisation des conventions de services et de partenariats - Niveau d'encadrement des "clients" inapproprié par les animateurs et conseillers - Support et communication insuffisante entre les partenaires ou entre les animateurs et les points de contact métier (support 1^{er} - 2^{ème} niv.) étatique, fédéral, communal, associatif ou autre - Non-conformité à la législation et ou aux règlements et directives de toutes les parties prenantes concernées | | |

Application déclarée prioritaire

| Type | Détail | Évaluation | Commentaire |
|----------------------|--|----------------|---|
| Déclarée prioritaire | La liste des applications prioritaires est connue des RSSI des départements | Non applicable | La liste est disponible sous \clausius\dat\SERVICES\Tous\Suivi ApplicationsPrioritaires |
| Enjeux | Juridique, financier, légal, mécontentement (int.- ext.), image, patrimoine | Complet | en particulier : juridique/légal, mécontentement. image |
| Criticité | Préciser si : un dysfonctionnement du système peut-il mettre en danger la vie humaine ou l'environnement ? | Non applicable | |

2.7. Communication

A compléter lors de l'élaboration commune de la stratégie, avec les partenaires.
Voici quelques éléments non exhaustifs.

Promotion vidéo sur youtube:

Ligne directrice de communication:

"Individual motivation 's key: We have to understand that people will get online when, and only when, they want to. They have to find "what's in it for me ?" and the secret *is to touch each person's life* –

especially around the things that give them pleasure and joy." Gdansk Roadmap Innovation for digital inclusion.

Espace de collaboration relatif à la gestion du projet entre partenaires et parties prenantes du projet: Ouverture d'un wiki externe avec droits d'accès personnels.

Pourquoi pas un wiki Etat externe ? L'Antenne citoyenne s'inscrit dans une démarche de co-construction. Il ne s'agit pas d'un projet Etat mais d'un projet Ville/commune soutenu par l'Etat. En ce sens, l'espace de collaboration n'est pas propriété de l'Etat mais propriété des partenaires, de même que le contenu qui s'y trouve. L'Etat accède au wiki pour mettre des informations non confidentielles (strictement interne à l'Etat, soit des documents Hermès ou autres), qui supporte la gestion et la réalisation du projet et qui aide les partenaires et parties prenantes à s'approprier le projet.

La communication du projet Antenne citoyenne est remontée à la Promotion des grands projets. Voir Compte-rendu de séance avec Monsieur Lusser sous Quickplace **Procès-verbaux:** http://etat.geneve.ch/QuickPlace/ael2/PageLibraryC125790D0044BDCA.nsf/h_Toc/479bc7d0845fff65c125790d0050ada6/?OpenDocument

La cohérence de la communication du projet Antenne citoyenne Pilote avec le plan de communication AeL devra être mesurée par Madame Pfaender.

2.8. Partenaires

Le réseau de partenaires établis comprend:

- Etat de Genève
- Communes / Ville
- Secteur privé: Fondations immobilières
- Systèmes d'information
- Programme e-Gouvernement fédéral

Envisageables/amorcés:

- La Poste
- Opérateurs téléphoniques: Swisscom, etc.
- Monde académique: HEG, Unige
- Associations: SATW, API, Caritas, Realize, etc.
- SIG

2.9. Catalogue des services de l'Antenne citoyenne

Ce catalogue est en fonction des lieux d'implémentation de chacune d'elles. Une liste de ces services sera effectuée et suivie à partir de la phase Conception.

2.10. Risques

| <i>Risques</i> | <i>Proba bilité</i> | <i>Impact</i> | <i>Actions pour y remédier/Plan de mitigation</i> | <i>Phases</i> |
|---|-------------------------|---------------|---|---------------|
| <i>Planning (Gestion de projet selon méthodologie HERMES)</i> | | | | |
| Incertitude de planning (projet innovant) | <50% | Moyen | Elaborer le macro planning | 2 |
| | | | Identifier clairement les jalons | 2 |
| | | | Partager aux parties prenantes ces jalons | 2 |
| | | | Faire approuver les jalons par les parties prenantes | 2 |
| | | | Assurer un suivi régulier du planning | Toute phase |
| <i>Parties prenantes (Parties prenantes)</i> | | | | |
| Non-implication des parties prenantes | <50% | Fort | Identifier les parties prenantes externes Impliquer les parties prenantes dans le projet par des séances, écoute, | 2 2-6 |

| | | | | |
|--|------|--------------|--|--|
| | | | communication régulière Prendre en compte les différentes transversalités du projet Etudier les besoins et les politiques des uns et des autres afin d'anticiper les conflits d'intérêts Impliquer le donneur d'ordre (DO) en cas de blocage important de l'un d'entre eux Connaître les actifs des parties prenantes Communiquer sur les valeurs du projet Etablir un Kit Partenariat en co-construction avec les parties prenantes | Toute phase 2 Toute phase 2-3 Toute phase 3 |
| Marketing du projet (Processus de développement) | | | | |
| Communication insuffisante ou inappropriée | <50% | Fort | Communication au Grand conseil Engagement des parties prenantes dans la promotion du projet (marketing, objectif commercial) Impliquer les associations | 2 3-6 2-6 |
| Non atteinte de la population cible | <50% | Moyen | Identifier la population cible Identifier leurs besoins en matière de cyber-inclusion Promotion et actions de communication auprès de la population (via associations entre autre) | 2-3 2-3 3-6 |
| Juridique (Infrastructure de développement) | | | | |
| Cadre sécurité et PPDT | <25% | Fort | Traiter les aspects PPDT et sécurité Réalisation d'une Charte utilisateurs Définition des statuts | 2-4 6 3 |
| Ressources humaines (Ressources humaines) | | | | |
| Mauvais recrutement | <50% | Fort | Elaborer le cahier des charges et le profil du poste Participer au recrutement de l'animateur Assurer l'assimilation du projet par la personne recrutée Former la personne Mettre en place un relais avec le Centre de support | 3 3 4 4-5 4 |
| Programme (Expression des besoins) | | | | |
| Priorité, expression des besoins | <25% | Moyen | Déterminer le noyau initial d'ateliers (nombre minimal et thèmes abordés) Mettre en accord les parties prenantes sur les objectifs du projet Respecter l'autonomie du projet | 3 2 Toute phase |
| Exploitation (Qualité, maintenance et sécurité) | | | | |
| Niveau d'encadrement inapproprié | <50% | Assez faible | Perte d'autonomie de la personne Connexion avec le Centre de support | 4 |
| Actifs/Biens (Expression des besoins) | | | | |
| Mauvaise identification des prestations de service | <25% | Faible | Vérifier la bonne connaissance du site Etat de Genève Récupérer les actifs de la commune concernée | 2-3 2-3 |
| Gouvernance (Outils et méthodes de gestion de projet) | | | | |
| Maîtrise du périmètre du projet | <25% | Moyen | Communication au Grand conseil Toute demande de modification du projet suit un protocole et passe par la Cheffe de projet Mettre en place un espace de | 2 Toute phase 2 |

| | | | | |
|---|------|--------------|--|-----------------------------------|
| | | | collaboration avec les parties prenantes pour gestion du projet | |
| Innovation (<i>Processus de développement</i>) | | | | |
| Entériner le projet dans un fonctionnement standard Etat non innovant | <25% | Fort | Suivre une démarche réflexive Inscrire le projet en co-construction avec les parties prenantes Vérifier la pro-activité de l'animateur recruté | Toute phase Toute phase 3-6 |
| ROI | | | | |
| Désaffectation (manque de participation de la population) ou détournement du lieu (<i>Qualité, maintenance et sécurité</i>) | <50% | Assez faible | Définition des critères de choix du lieu | 3 |
| | | | Amener le public à se rendre à l'Antenne citoyenne (communication, implication de l'association et des parties prenantes) | 4-6 |
| | | | Impliquer la population par des mesures concrètes de création de valeurs | 5 |
| | | | Etablissement d'une Charte utilisateurs en co-construction | 6 |
| | | | Etablir un rapport de fréquentation | 6 |
| Perte d'information (<i>Outils et méthodes de gestion de projet</i>) | <25% | Faible | Etablir un processus de gestion de connaissance du projet: | 2-3 |
| | | | Créer un Kit partenariat | 3 |
| | | | Formaliser le processus d'archivage des documents | 3 |
| | | | Déterminer le lieu et les droits d'accès aux documents du projet | 2-3 |
| | | | Mettre en place une plateforme collaborative pour les parties prenantes | 2 |

N.B.: Ce tableau des risques réfère au risques initialement identifiés en phase d'Initialisation du projet. Ce tableau sera à l'avenir résumé dans ce même document. Le plan de mitigation étant directement intégré dans le document de gouvernance du projet, soit le tableau des actions.