

RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL
sur le postulat Xavier Koeb - Non à l'exclusion numérique, si on ne sait pas brancher un
ordinateur

Rappel

Au 1er janvier 2005, les habitants du canton de plus de 60 ans représentaient 21% de la population. Un grand nombre d'entre eux n'est pas relié par Internet. Beaucoup n'ont pas d'ordinateur. Même le téléphone portable avec la technique des SMS leur est étranger. Ils ne peuvent pas ou n'ont simplement plus envie d'apprendre à se servir de ces nouveaux moyens de communication. Par ce simple fait, ils se retrouvent de plus en plus à l'écart de la société dite "branchée". Cette situation constitue une fracture dans notre société. La fracture numérique étant justement le fossé qui sépare ceux qui ont accès et utilisent les possibilités des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et ceux qui n'ont ni les moyens, ni les compétences pour les exploiter.

De plus, les TIC évoluent rapidement et sans mise à jour continue, même ceux qui s'y sont un tant soit peu intéressés se retrouvent vite dépassés.

L'Etat se doit de tenir compte des capacités de compréhension et d'accès aux moyens d'information de tous ses citoyens.

Depuis quelques années, l'Etat communique de plus en plus ses informations à travers les TIC, quelques exemples via Internet:

- Les dispositions légales, formulaires, guides, etc.*
- Les ventes des offices de poursuites et faillites*
- Les avis de la CAMAC, mises à l'enquête, etc.*
- Les déclarations d'impôt*
- Les demandes au Service des Automobiles et de la Navigation (SAN).*

Bien sûr, ces services sont encore pour le moment accessibles par téléphone, au guichet ou en lisant la Feuille des Avis Officiels (FAO), mais ils sont présentés prioritairement "en ligne". En mars 2006, on apprenait qu'InfoCamac proposait un abonnement par SMS ou courriel pour recevoir les avis d'enquête.

Avec le projet de modification de la LATC, le Conseil d'Etat proposait dans l'article 109 de supprimer purement et simplement les avis d'enquête dans la FAO.

Dans le privé, des réservations de spectacles, de vols ou de voyages, des opérations bancaires, etc. ne se font plus qu'à travers la toile. Ce qui peut paraître simple et logique pour certains, mais tout à fait inaccessible pour d'autres.

Avec le "e-banking" les banques ont encore augmenté leurs bénéfices en réduisant le nombre de

guichets, puisque les clients font eux-mêmes les opérations depuis leur ordinateur. En revanche, pour diverses professions, l'organisation de rendez-vous par Internet est un réel avantage, comme pour les garagistes qui effectuent leurs démarches avec le SAN directement "en ligne".

L'Etat ne doit en aucun cas suivre la voie exclusive de nombreux secteurs privés où le consommateur n'a plus le choix des possibilités.

Nous connaissons l'exclusion sociale, aux conséquences souvent dramatiques. Nous devons tout faire pour éviter ces prochaines années l'exclusion numérique.

Devant la tendance, qui s'amplifie au sein de l'administration cantonale, de tout axer sur les TIC, je demande au Conseil d'Etat de maintenir dans tous les services de l'Etat en relation directe avec la population des accès traditionnels aux informations usuelles. C'est-à-dire : accessibilité facile par téléphone, guichets, formulaires par la poste et maintien des avis dans la Feuille des Avis Officiels du canton de Vaud.

Maracon, le 21 août 2006. (Signé) Xavier Koeb

1 INTRODUCTION

Remarques préalables

La fracture (ou exclusion) numérique sépare d'une part les personnes qui ont accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et qui savent s'en servir et, d'autre part, celles qui n'y ont pas accès ou qui manquent de ressources pour les utiliser de façon satisfaisante. L'exclusion numérique recouvre ainsi tant l'accès matériel aux TIC que l'usage pratique qu'en font les personnes. En effet, posséder un ordinateur et une connexion au réseau Internet ne signifie pas nécessairement disposer de toutes les ressources nécessaires pour les manier et les exploiter de façon adéquate ; inversement, ne pas posséder dans son ménage un ordinateur ou un accès à Internet ne signifie pas ne pas être capable de les utiliser. Il est donc difficile de se faire une représentation claire et univoque de ce clivage né de la société de l'information, et ce d'autant plus si l'on prend en considération – comme le fait le postulant – le sentiment d'exclusion numérique né de l'obsolescence rapide des savoirs liés aux TIC.

Dans un univers où les innovations se succèdent à un rythme soutenu, même les personnes "intégrées numériquement" doivent sans cesse mettre à jour leurs connaissances et leurs pratiques des TIC ainsi que leur matériel d'accès. Ici apparaît le caractère dynamique de la fracture numérique, dont il est encore plus difficile de se faire une image représentative.

Le Conseil d'Etat est conscient du phénomène de l'exclusion numérique et y est attentif dans le cadre de sa stratégie de cyberadministration, comme il l'explique plus loin.

Statistiques

L'Office fédéral de la statistique (OFS) produit de nombreux indicateurs sur la société de l'information. Deux d'entre eux permettent de mieux cerner l'étendue de l'exclusion numérique. Le premier concerne l'accès des ménages à Internet, l'autre l'utilisation d'Internet.

En ce qui concerne la mesure de l'accès (*possibilité* qu'ont les individus d'utiliser Internet) la Suisse se situe en relativement bonne position en comparaison internationale, au dessus de la moyenne européenne, avec 74% des ménages connectés à Internet. En 2007, 85% de ces ménages ont un accès à large bande. En regardant de plus près comment l'accès se répartit selon les dimensions de l'âge, du niveau de formation et des revenus, on arrive à décrire plus précisément quels sont les ménages qui n'ont pas ou moins d'accès à Internet. A cet égard, dans certaines catégories, seule une minorité d'individus sont connectés, il s'agit des catégories suivantes : les retraités, les personnes ayant suivi uniquement l'école obligatoire et les ménages disposant d'un revenu mensuel brut de moins de CHF 5'000. Une première esquisse d'une fracture numérique en matière d'accès se dessine entre les

groupes suivants : actifs sur le marché du travail / retraités ; formation secondaire et tertiaire / école obligatoire ; revenus élevés / revenus bas.

Si cette mesure de l'accès des ménages à Internet permet déjà de distinguer une fracture numérique, il faut encore se poser la question de l'utilisation d'Internet. En effet, une personne n'ayant pas accès à Internet dans son ménage peut tout de même l'utiliser, par exemple en recourant à la connexion de tiers, aux fournisseurs de services payants comme les cybercafés ou encore aux infrastructures publiques des bibliothèques ou des réseaux publics gratuits. C'est pourquoi l'OFS décrit aussi l'évolution et l'état de l'emploi d'Internet en Suisse au moyen des taux d'utilisation de différentes catégories de la population.

“D’avril à septembre 2008, 79% des personnes de 14 ans et plus interrogées en Suisse ont utilisé Internet au moins une fois au cours des six derniers mois. La proportion des personnes qui utilisent Internet quotidiennement ou plusieurs fois par semaine au moins, est de 71%.” (OFS). L'évolution de ces chiffres au cours des dix dernières années montre une nette croissance. Internet est devenu un média de la vie de tous les jours. Cependant, là encore, une fracture apparaît suivant l'âge, la formation, le revenu et le sexe, avec une proportion plus faible de femmes. En ce qui concerne l'âge, le fossé va en se creusant au fil des années, même si le nombre d'utilisateurs parmi les personnes plus âgées augmente.

A la lumière de ces informations statistiques, l'exclusion numérique s'établit manifestement dans le sillon des grands clivages structurant notre société. Ce qui ne signifie pas que la fracture numérique n'est qu'un simple reflet de la fracture sociale. Mais on peut considérer que les enjeux de l'intégration numérique vont de pair avec l'objectif d'intégration sociale.

Bien que les statistiques soient muettes quant aux motivations personnelles qui incitent ou freinent certains individus à adopter les TIC, il ne faut pas oublier que certaines personnes choisissent délibérément de ne pas utiliser Internet ou de ne l'utiliser que sélectivement, en refusant par exemple certaines applications ou fonctionnalités pour des raisons de protection de la vie privée. Ces statistiques ne font pas non plus état de la problématique du handicap par rapport à l'utilisation d'un ordinateur.

L'accès et l'utilisation des TIC, et d'Internet en particulier, continueront sans doute de croître ces prochaines années jusqu'à un plafonnement possible aux alentours de 85%. Il restera probablement des poches significatives de non-connexion, comme pour le téléphone.

2 RÉPONSE AU POSTULAT

Le postulant demande au Conseil d'Etat de “maintenir dans tous les services de l'Etat en relation directe avec la population des accès traditionnels aux informations usuelles, et de ne pas tout axer sur les nouvelles technologies”.

En ce qui concerne la cyberadministration, l'enjeu pour le Conseil d'Etat est de tenir compte des cas d'exclusion involontaire et de renoncement volontaire, en maintenant une diversité d'accès aux services administratifs tout en développant la qualité, la convivialité et la confiance dans les services en ligne et en soutenant des projets qui viennent en aide à la population touchée par l'exclusion numérique.

Le Conseil d'Etat, dans son Programme de législature (thématique : Institutions, justice, sécurité, administration – Mesure N° 19), s'est fixé comme objectif de simplifier les tâches administratives et de développer la cyberadministration.

Les actions en lien avec la mesure sont :

- poursuivre l'effort de rationalisation et de simplification des pratiques et formalités administratives ;

- mettre en œuvre une stratégie des systèmes d'information axée sur cette simplification, pour le bénéfice de l'utilisateur comme du service public ;
- développer la cyberadministration en s'appuyant sur les standards ouverts et les logiciels libres.

Le Conseil d'Etat place les attentes et les besoins des usagers au centre des actions prises dans le cadre de cette mesure. Il a lancé la démarche intitulée "Simplification administrative", désigné une délégation pour la conduire, présidée par le chef du Département de l'économie. Cela dit, il ne prévoit pas que l'on se passe de moyens classiques d'information et de gestion des demandes. Si beaucoup de citoyens profiteront des prestations offertes sur Internet par l'Administration cantonale, cela diminuera les attentes aux guichets, mais en aucune manière il n'est envisagé de supprimer purement et simplement ces derniers. Par ailleurs, même si l'Administration cantonale avait l'intention de fournir l'intégralité de ses services exclusivement sur Internet – ce qui n'est pas le cas – elle ne pourrait pas le faire : cela créerait dans les faits une discrimination, contraire à l'article 10 de la Constitution vaudoise, qui garantit l'égalité de traitement et interdit toute discrimination en raison notamment de la situation sociale, du mode de vie ou du handicap.

Dans les exemples cités dans le postulat et concernant les citoyens, l'Administration cantonale a toujours conservé une publication classique et a offert le choix à la population.

Les dispositions légales, les formulaires et guides, les déclarations d'impôts, les demandes à des services tels que le Service des automobiles (SAN) peuvent toujours être obtenues par des voies traditionnelles et sans un recours obligatoire aux nouvelles technologies. Les appels téléphoniques classiques sont maintenus et même développés pour pouvoir mieux répondre aux citoyens (exemples : centres d'appel téléphonique de l'ACI et du SAN).

L'Administration cantonale est sensible au phénomène de l'exclusion numérique. Le Canton de Vaud participe depuis quelques années à deux projets originaux dont l'objectif est précisément d'éviter d'accroître la fracture numérique dans le Canton de Vaud. Il s'agit des projets "Accessibilité" et "Joker".

Le projet "Accessibilité" a pour objectif de rendre les informations et les prestations proposées en ligne par l'Etat de Vaud accessibles à tous les internautes, en particulier aux personnes handicapées de la vue et aux personnes disposant de matériel et de logiciel informatiques plus anciens. Se basant sur les normes internationales dans ce domaine, des travaux de mise en conformité sont en cours sur le site officiel du Canton d'une part, et sur plusieurs applications spécifiques d'autre part (eForms : formulaires en ligne, ECM-PUBLIC : moteur de recherche).

Le site Internet du Canton de Vaud figure en bonne place dans l'évaluation comparative des sites cantonaux. Il a été récompensé par une note de 4 étoiles sur 5 lors d'une évaluation des sites suisses réalisée en 2007 par la fondation "Accès pour tous" pour une technologie adaptée aux handicapés. L'Etat de Vaud s'est engagé à continuer à améliorer l'accessibilité de son site officiel, notamment en renforçant la formation des contributeurs, et à intégrer la question de l'accessibilité comme une des exigences de toute application de cyberadministration. Quant au contenu du site, le processus de simplification administrative aura aussi un impact positif : des procédures plus simples apporteront des formulaires et des informations plus facilement compréhensibles et donc plus accessibles.

L'Etat de Vaud estime en outre que la réduction de la fracture numérique ne sera réelle que si, en plus de promouvoir l'accessibilité de son site Internet, il encourage des projets qui facilitent l'accès aux nouvelles technologies pour les personnes potentiellement exclues des TIC : seniors, personnes défavorisées financièrement ou atteintes d'un handicap. A ce titre, il soutient activement le programme "Joker" qui a d'ailleurs été récompensé en 2007 par le prix du *Chevalier de la communication* décerné par l'Office fédéral de la communication. Grâce à "Joker", des seniors et des

personnes défavorisées peuvent accéder simplement et à très bas prix à un ordinateur d'occasion, équipé des logiciels de base pour la bureautique et Internet, livré et installé à domicile, avec une connexion Internet et une assistance technique pour un an. Des cours de formation informatique de base ainsi que le libre accès à des lieux d'apprentissage sont proposés aux bénéficiaires de ce programme afin de leur permettre d'acquérir progressivement une autonomie dans l'usage des TIC. Ce programme permet à plus de 6'500 personnes par année de franchir le fossé numérique et d'avoir accès à la société de l'information.

Le Conseil d'Etat signale par ailleurs qu'une expérience pilote a été menée à Château-d'Oex, où, dans les locaux de la Préfecture, un ordinateur en accès public a été mis à disposition des citoyens qui peuvent ainsi accéder à Internet.

Il convient enfin et fondamentalement de mettre en évidence les actions significatives entreprises au sein du Département de la formation, de la jeunesse et de la culture. En visant une prévention aussi précoce que possible de l'exclusion numérique, ce dernier a adopté, en 2004 déjà, le schéma directeur "École et informatique". Celui-ci a notamment comme objectif de construire un système cohérent visant à donner à chaque élève, de tout degré et secteur de l'enseignement et quels que soient sa provenance sociale et son domicile, l'opportunité d'apprendre à utiliser les technologies de l'information et de la communication et à s'en servir au quotidien.

D'ici à 2012, l'ensemble des ordinateurs des écoles devraient être connectés à Internet. En parallèle, un programme de prévention et d'éducation aux forces et aux dangers inhérents à l'utilisation d'Internet et des TIC en général est actuellement en cours de développement à la Direction pédagogique de la DGEO.

Le schéma directeur "École et informatique" ainsi que le Plan d'études vaudois prévoient l'intégration des TIC dans toutes les disciplines, ceci dans la double perspective suivante : exploiter les potentialités pédagogiques de ces technologies au service de l'enseignement et de l'apprentissage ; favoriser une bonne intégration des élèves dans la société de l'information. Ces deux principes visent l'objectif de performance que se fixe l'école vaudoise, tandis que l'harmonisation du nombre d'ordinateurs dans les classes du canton vise l'objectif d'équité.

3 CONCLUSION

En conclusion, le Conseil d'Etat partage les vues du postulant. Dans cette perspective, il poursuit quatre principales lignes d'action:

- maintenir et développer des moyens d'information et des prestations en lignes conviviaux et accessibles au plus grand nombre possible ;
- conserver des moyens classiques d'accès, d'information et de communication ;
- poursuivre l'intégration des TIC à l'enseignement, en particulier par la mise en œuvre du schéma directeur "École et informatique" ;
- faciliter au maximum l'utilisation des moyens informatiques parmi les personnes défavorisées sous cet angle (âge, handicap, manque de moyens financiers) via le programme "Joker".

Le Conseil d'Etat a l'honneur de proposer au Grand Conseil d'approuver le présent rapport.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 24 mars 2010.

Le président :

P. Broulis

Le chancelier :

V. Grandjean