

e-Inclusion – technologies de l'information et de la communication pour une société inclusive

Plan d'action national pour la Suisse

1. Situation initiale

En janvier 2006, le Conseil fédéral a actualisé et complété sa "**Stratégie pour une société de l'information en Suisse**"¹ qu'il avait adopté en 1998. Il a déclaré vouloir exploiter les possibilités qu'offrent les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces outils ont le potentiel d'accroître la capacité d'action et les possibilités de communication dont disposent les personnes, les entreprises et les institutions. Ils facilitent par exemple l'échange culturel ou la collaboration transfrontière et sont susceptibles d'améliorer les possibilités de participation de tous les habitants à la société de l'information ainsi que d'augmenter l'attractivité de la Suisse en tant que cadre de vie ou comme place économique.

*Stratégie du
Conseil fédéral
pour une société
de l'information
en Suisse*

Dans sa stratégie actualisée, le Conseil fédéral définit les activités menées par l'Etat pour encourager la société de l'information en Suisse. L'idée d'une société inclusive repose notamment sur les principes suivants:

Accès ouvert à tous. Tous les habitants de la Suisse font partie intégrante de la société de l'information et jouissent d'un accès égalitaire et sans obstacle aux TIC, de manière à pouvoir les utiliser conformément à leurs besoins privés ou professionnels. Il est également tenu compte des besoins des groupes de population potentiellement désavantagés.

Droit pour tous d'être formé. La capacité d'utiliser les TIC, tant techniquement que du point de vue des contenus, fait partie des compétences de base de la vie courante. Tous les membres du corps social doivent être formés à l'utilisation autonome des moyens mis à leur disposition pour chercher et collecter des informations, se forger une opinion et exprimer leur propre opinion (compétences médiatiques). Le processus d'apprentissage est permanent.

Collaboration. Le respect des principes sociaux, le processus évolutif tourné vers l'avenir et l'enracinement dans toutes les couches de la population caractérisant la société de l'information

¹ <http://www.bakom.admin.ch/themen/infosociety/00695/index.html?lang=fr>

nécessitent que tous les acteurs concernés – administration, milieux économiques et scientifiques et société civile – collaborent efficacement dans un véritable esprit de partenariat. C'est pourquoi la Confédération établit elle-même des partenariats régionaux, nationaux et internationaux ou en encourage l'établissement.

Le Conseil fédéral est également actif au niveau international pour promouvoir la société de l'information. Il a notamment largement contribué à la préparation et au déroulement du premier **Sommet mondial des Nations Unies sur la société de l'information ("World Summit on the Information Society")**, qui s'est tenu à Genève en 2003, et à Tunis en 2005, en apportant un important soutien financier et en personnel. La réduction du fossé numérique aux niveaux régional, national et international ainsi que l'encouragement de la participation de tous à une société de l'information où l'égalité des chances est garantie constituent les principaux thèmes des documents finaux du SMSI².

Sommet mondial sur la société de l'information - SMSI ("World Summit on the Information Society", WSIS)

En juin 2006, à Riga, la **déclaration ministérielle intitulée "Les TIC pour une société inclusive"** a été approuvée à l'unanimité par 34 pays européens³, composés des Etats membres de l'UE, des pays candidats ainsi que des Etats membres de l'AELE/EEE, dont la Suisse. La déclaration souligne la nécessité de promouvoir, en Europe, une société de l'information inclusive et accessible à tous. Elle contient les buts et les mesures qui ont été déterminés dans ce sens. Elle s'adresse non seulement aux institutions publiques, mais aussi à l'économie et aux groupes d'intérêt, dont elle encourage la collaboration. Pour les Etats membres de l'UE, la déclaration ministérielle de Riga est partie intégrante de l'initiative "i2010 – une société européenne de l'information pour la croissance et l'emploi" et contient certaines obligations. Bien qu'elle n'ait aucune conséquence juridique pour la Suisse, le Conseil fédéral soutient toutefois les buts fixés dans la déclaration. Cette dernière illustre et complète sa "Stratégie pour une société de l'information en Suisse", notamment les principes qui y sont définis.

Déclaration ministérielle "Les TIC pour une société inclusive"

2. But

Sur la base de la Stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information en Suisse, des documents finaux du SMSI et de la déclaration ministérielle de Riga ("Les TIC pour un société inclusive"), des représentants de la Confédération, de groupes

² <http://www.itu.int/wsis/index.html>

³ http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf ; traduction française sous: http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/riga_decl_fr.pdf

d'intérêt et de l'économie ont élaboré ensemble un plan d'action. Son but est de promouvoir une société de l'information inclusive et accessible à tous. Pour y parvenir, des activités et des initiatives seront réalisées à l'intention de certains groupes de personnes, en particulier les personnes d'un certain âge, les personnes handicapées et les migrants qui sont encore majoritairement exclus de la société de l'information. Il est souhaitable que ces groupes aient plein accès aux contenus numériques, qu'ils acquièrent des compétences dans l'utilisation des TIC et qu'ils profitent des solutions technologiques spécialement adaptées à leurs besoins. Le présent document décrit ces mesures et les lignes directrices thématiques.

Les projets concrets de mise en œuvre des mesures décrites sont rassemblés dans un document séparé (portfolio) dans lequel sont indiqués aussi les responsables de projet et les calendriers de mise en œuvre. Le portfolio est actualisé périodiquement et publié sur le site web 'e-inclusion'.

3. Domaines d'activité prioritaires et mesures de mise en œuvre

3.1 Promotion de l'égalité des chances en matière d'accès aux TIC, aux contenus numériques et aux services ainsi que de l'utilisation de ces éléments par tous

Défis à relever

Pour recourir aux offres en ligne ou créer et publier des contenus dans l'espace virtuel, il faut disposer d'un **accès internet à large bande**. L'évolution vers un Web participatif (Web 2.0) engendre un besoin d'offres à large bande avantageuses. En décembre 2008, en Suisse, 33.3% de la population disposait d'un accès internet à large bande⁴.

*La large bande :
une condition
pour le Web 2.0*

En ce qui concerne l'**accès à l'internet**, on observe de grandes différences selon le sexe, l'âge et le niveau de formation des personnes. En 2009, les hommes étaient nettement plus

*Utilisation de
l'internet: grandes
différences*

⁴ Site de l'Office fédéral de la statistique (OFS :

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/03/key/ind16.indicator.30107.160204.html?open=1>

⁵ Site de l'Office fédéral de la statistique (OFS :

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30106.301.html

⁶ Etude 2007 sur l'accessibilité des sites web suisses : <http://www.access-for-all.ch/fr/publications/accessibility-studie-2007.html>

⁷ Loi sur l'égalité pour les handicapés :

<http://www.edi.admin.ch/ebgb/00564/00566/00567/index.html?lang=fr>

nombreux que les femmes à utiliser ce média (80 % contre 67%), et les jeunes plus nombreux que leurs aînés (51% des personnes des 60 à 69 ans contre 92% des 14 à 29 ans). Dans la classe d'âge de plus de 70 ans et plus, l'internet n'était que peu utilisé (21%). Bien que les personnes de 55 et plus sont de plus en plus nombreuses à utiliser l'internet, le fossé entre ces dernières et les autres classes d'âge continue à se creuser. En effet, étant donné que parmi la population vivant en Suisse, la proportion des moins de 20 ans diminue, alors que celle des plus de 65 ans croît, il est souhaitable que des mesures d'encouragement soient prises pour ce dernier groupe de population.

Selon l'Office fédéral de la statistique (OFS), l'utilisation de l'internet dépend également fortement du niveau de formation. Plus les personnes sont formées, plus elles utilisent ce médias (formation supérieure: 92%; formation professionnelle ou apprentissage: 82%; école obligatoire: 51%)⁵.

Une étude sur l'**Accessibilité des sites internet** des pouvoirs publics suisses⁶ montre qu'en été 2007, en regard des normes nationales et internationales, aucun des sites examinés n'était pleinement accessible aux personnes handicapés et aux personnes âgées.

Peu de sites internet facilement accessibles

Domaines de mise en œuvre

La desserte au moyen d'accès internet à large bande à bas prix doit être développée.

Développer la large bande

L'accessibilité (eAccessibility) et la convivialité (Usability) des offres numériques proposées par des fournisseurs publics ou privés doivent être améliorées. Les TIC peuvent permettre aux personnes âgées et aux personnes handicapées, entre autres, de jouir de plus d'indépendance et d'autonomie. La loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées et les ordonnances y relatives⁷ constituent les bases juridiques garantissant aux personnes handicapées de pouvoir accéder pleinement à l'offre numérique des pouvoirs publics. Toutefois, la mise en œuvre de ces dispositions requiert encore des mesures supplémentaires. En général, il est profitable à tous les utilisateurs que les offres en lignes soient conçues selon les normes d'accessibilité, car la clarté et la présentation des sites sont également améliorées.

Améliorer la convivialité et l'accessibilité des contenus numériques

Mesures:

- **Accès internet à large bande inclus dans le service universel:**
 - Depuis le 1^{er} janvier 2008, l'un accès internet à large bande fait partie du service universel.

- **Amélioration de la convivialité des sites internet:**
 - Les **services en ligne des pouvoirs publics** sont examinés sous l'angle de la **convivialité**; une attention particulière est accordée aux besoins des personnes d'un certain âge.

- **Amélioration de l'accès des personnes handicapées aux contenus:**
 - Les **services en ligne des pouvoirs publics** sont examinés sous l'angle de l'**accessibilité**; une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées.
 - L'introduction d'une **norme d'accessibilité** nationale pour les offres internet (norme eCH) est encouragée.
 - **Les cantons et les communes** sont **sensibilisés** à la problématique de l'accessibilité.
 - L'accessibilité des sites internet est certifiée par la **diffusion de labels d'accessibilité**; un travail de conscientisation est mené auprès du public.
 - Les questions d'accessibilité font l'objet d'un **travail de formation et de sensibilisation** effectué auprès des **spécialistes des technologies de l'information**.

3.2 Amélioration des compétences en matière de techniques et de contenus dans l'utilisation des TIC

Défis à relever

Les technologies de l'information et de la communication se développent rapidement, ce qui exige des usagers et des spécialistes qu'ils actualisent sans cesse leurs connaissances. Il est primordial que chacun puisse non seulement manier les TIC, mais aussi utiliser et créer des contenus selon ses objectifs et ses besoins. La formation continue revêt une importance de premier plan. Or, selon les données fournies par l'Office fédéral de la statistique, la participation aux cours de formation en informatique est en net recul ces dernières années⁸. Le taux de participation aux cours varie fortement selon l'âge et le niveau de formation. Les 45-54 ans (2006: 6%) sont les plus assidus, alors que les 65-74 ans sont faiblement représentés (2006:

Le développement technologique requiert un apprentissage permanent.

Recul de la participation aux cours traditionnels de formation

⁸

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30403.304.html?open=7#7

⁹ <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.html?publicationID=3928> (en allemand)

2,2%). En 2006, près de 2% de la population sans formation post-obligatoire a suivi des cours de formation continue en informatique, contre 6,5% des personnes au bénéfice d'une formation supérieure.

continue

Par contre, le perfectionnement informel gagne en importance. Il a lieu en dehors du contexte enseignant-élève et correspond spécifiquement aux besoins de la personne, qui l'organise individuellement et en toute autonome. Le savoir est puisé par exemple dans la littérature spécialisée, au moyen d'outils d'enseignement informatisés (CD-Rom, sites internet, etc.), avec l'aide des collègues de travail, des membres de la famille ou des amis. L'enquête suisse sur la population active 2009⁹ donne un aperçu de la formation continue en Suisse et montre que 74,4% de la population résidante permanente (25 à 64 ans) se perfectionnent de manière informelle: 43 % des personnes interrogées recourent aux ouvrages spécialisés et 20% à des CD-Rom ou à l'internet. Là aussi, le niveau de formation est déterminant (26% des personnes disposant d'une formation de troisième degré contre 10 % des personnes n'ayant accompli que leur scolarité obligatoire).

Importance croissante de la formation informelle

Domaines de mise en œuvre

Les compétences en matière de médias des personnes vivant en Suisse doivent être améliorées pour que chacun puisse prendre activement part à la société de l'information. Il convient de privilégier l'acquisition de connaissances et d'aptitudes dans le maniement des TIC par le biais de la formation formelle et informelle, qui doit si possible reposer sur des initiatives déjà existantes. La création de liens entre le secteur privé et le secteur public est également importante. Il faut notamment améliorer l'employabilité et les conditions de travail des personnes qui, en raison de leur situation sociale ou de leurs besoins particuliers, sont menacées d'exclusion, par exemple les personnes sans emploi, les migrants, les personnes d'un niveau de formation inférieur, les travailleurs d'un certain âge, les personnes handicapées ou les jeunes gens marginalisés.

Amélioration des compétences en matière de médias

Amélioration des conditions de travail et de l'employabilité

Mesures:

- **Développer des offres de formation continue destinées à des groupes cibles et les faire connaître:**
 - **sensibiliser** les partenaires sociaux, les cadres d'entreprises et les services du personnel à la nécessité de rendre les travailleurs d'un certain âge ou peu formés plus aptes à manier les TIC, tant sur le plan technique qu'au niveau du contenu;
 - **identifier les besoins spécifiques en formation continue** des travailleurs d'un certain âge ou peu formés, et

- aménager une offre** en conséquence;
- promouvoir les **offres en formation continue destinées aux seniors**;
 - examiner comment utiliser les TIC pour **lutter contre l'illettrisme et favoriser l'apprentissage de la lecture** chez les personnes concernées;
 - promouvoir les offres permettant d'améliorer **les compétences en matière de TIC chez les migrants**.
- **Améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée:**
 - pour les personnes qui ont un poste approprié, examiner les possibilités, dans les dernières années de travail, de recourir aux TIC pour **améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée**; étude des conditions techniques requises et des éventuels besoins en matière de formation continue.

3.3 Promotion du pluralisme, de l'identité culturelle et de la diversité linguistique, en vue de l'intégration de tous dans l'espace numérique

Défis à relever

Les TIC ouvrent la voie vers de nouvelles formes d'expression artistique. Elles peuvent aider à promouvoir l'identité culturelle et la diversité linguistique, ainsi qu'à diffuser sa propre culture et faire connaître les cultures étrangères, notamment celles des migrants et des minorités. Elles contribuent à créer une base culturelle vecteur de solidarité, de tolérance et de respect des différences entre les sociétés.

Les TIC comme outils de transmission de sa propre culture et des cultures étrangères

Domaines de mise en œuvre

Il convient de reconnaître le rôle essentiel que joue le patrimoine culturel en matière d'identité culturelle, de cohésion sociale et de dialogue interculturel. La conservation et la transmission de ce patrimoine s'imposent. Les migrants et les minorités doivent pouvoir participer activement à la vie culturelle et faire connaître à la société leurs propres formes d'expression culturelles.

Promotion de l'intégration et de la cohésion sociale par le dialogue interculturel instauré grâce aux TIC

Mesures:

- **Améliorer et faciliter l'accès au patrimoine culturel:**
 - rendre accessibles en ligne les bibliothèques, archives et musées dans toute la Suisse;
 - dresser l'inventaire du **patrimoine culturel immatériel** de la Suisse et le rendre accessible sur l'internet.

- **Encourager la participation à la vie culturelle:**
 - examiner comment utiliser les TIC pour **lutter contre l'illettrisme** et **favoriser l'apprentissage de la lecture** chez les personnes concernées;
 - promouvoir les offres permettant **d'améliorer les compétences en matière de TIC chez les migrants**;
 - promouvoir les **contenus locaux** et le **plurilinguisme** dans le domaine numérique.

3.4 Développement démographique: amélioration de la qualité de vie grâce aux TIC

Défis à relever

La moyenne d'âge de la population ne cesse de croître dans tous les pays fortement industrialisés. En 2025, 23% de la population suisse aura plus de 65 ans, 7% plus de 80 ans. En 2050, ces pourcentages s'élèveront respectivement à 28% et à 12%. Il est primordial d'assurer une certaine qualité de vie aux seniors, d'améliorer la situation des personnes chargées de les assister et de garantir un système social et de santé efficace à long terme. Simultanément, de nouveaux secteurs d'activité s'ouvrent dans ce domaine pour des produits et des services novateurs, basés sur les TIC.

Moyenne d'âge en rapide augmentation

Domaines de mise en œuvre

Les TIC doivent servir à rendre les personnes âgées et handicapées plus indépendantes, ainsi qu'à améliorer leur qualité de vie et leur sécurité. Elles permettent d'instaurer des liens sociaux et facilitent l'accès aux informations et aux prestations. Grâce à elles, les seniors et les personnes handicapées peuvent vivre le plus longtemps possible dans l'environnement de leur choix. L'accent est mis sur la recherche, le développement et la commercialisation des produits et des services correspondants. Il convient si possible de trouver des solutions avantageuses non seulement pour certains groupes de personnes, mais aussi pour tout un chacun (principe du Universal Design).

Plus d'indépendance grâce aux TIC

Soutien à la recherche et au développement: Universal Design

Mesures:

- adhérer de la Suisse à l'association européenne **Ambient Assisted Living** ("AAL Joint Programme")¹⁰ dans le cadre du programme de recherche de l'UE, et soutenir les projets de recherche internationaux auxquels la Suisse participe.

élaborer et appliquer une **stratégie nationale pour l'encouragement des technologies** qui offrent un soutien aux personnes âgées dans leur vie quotidienne et contribuent à leur intégration sociale et économique.

¹⁰ <http://www.aal-europe.eu/>

4. Réseau Intégration numérique en Suisse

Défis à relever

Le plan d'action est mis en œuvre par les membres du réseau Intégration numérique en Suisse. Celui-ci rassemble des institutions publiques, des groupes d'intérêt et des représentants de l'économie qui s'engagent à lancer et à concrétiser des projets et des initiatives dans les domaines susmentionnés. Une participation au réseau est possible en tout temps; les personnes ou groupes intéressés peuvent s'adresser à son secrétariat, installé dans le Bureau de coordination Société de l'information, à l'Office fédéral de la communication. Le secrétariat apporte son soutien à la réalisation des projets – dont il tient et publie une liste – et organise au besoin des actions pour les faire connaître.

Organisation du réseau

Le financement est assuré par les organismes responsables des projets. Les offices fédéraux qui font partie du réseau Intégration numérique financent leurs activités dans le cadre du budget ordinaire qui leur est alloué. La participation au réseau ne génère aucun besoin financier supplémentaire.