

Cycle de conférences 2023 – HETS Fribourg  
**Les enjeux éthiques du numérique pour le travail social:  
regards croisés**

Le droit à l'inclusion numérique, nouvelle frontière des droits ?  
Exploration sociologique et juridique

*Béatrice Vatron-Steiner, Mark Osenda & Jean-François Bickel*

13 février 2023

# Introduction

- A. Dématérialisation des relations avec l'État et les services d'intérêts collectifs et fabrication d'une conditionnalité numérique : constats et enjeux
- B. Face à la conditionnalité numérique, vers un droit à l'inclusion numérique
  - 1. Approche juridique
  - 2. Approche sociologique
    - 2.B Un regard sociologique sur l'arène politique de l'inclusion numérique au plan fédéral

**La dématérialisation des relations avec l'État et les services d'intérêts collectifs**

**De la conditionnalité numérique et de ses implicites**

# Déploiement de la cyberadministration en Suisse: quelques jalons

- Contexte européen et international

- Suisse

- Fribourg

1995 : Sommet du G7 sur la «société de l'information»

1998 : 1<sup>ère</sup> stratégie du Conseil fédéral relative à la société de l'information

2002 : 1<sup>ère</sup> stratégie fédérale sur la cyberadministration

2003 : 1<sup>ère</sup> mention dans un document de l'UE de «l'administration en ligne» -> plans d'action 2006-2010 et 2011-15

2007 : 1<sup>ère</sup> convention-cadre entre confédération et cantons sur la cyberadministration -> 1<sup>ère</sup> stratégie suisse de cyberadministration

2003 : Création du site ch.ch

2007 : Création du réseau national Inclusion numérique

2017 : Déclaration européenne de Tallinn

2017 : Signature de la Déclaration de Tallin ; création de EasyGov.swiss»

2012 : Apparition de la figure de l'usager et de la définition de ses «problèmes»

2016 : Plan d'action e-Inclusion (2016-19)

2022 : nouvelle organisation Administration numérique suisse ; discussion LMTEA au parlement

2020 : Nouvelle convention-cadre entre confédération et cantons; Principe de priorité au numérique (stratégie numérique 2020-23)

1995

2000

2005

2010

2015

2020

2005 : Création du site de l'État de Fribourg

2015 : stratégie de cyberadministration de l'État de Fribourg

2016 : Loi sur le guichet de cyberadministration de l'Etat

2017 : Création du guichet egov.fr

2018 : Refonte du site fr.ch

2020 : Loi sur la cyberadministration

2021 : Convention entre le canton et les communes

# Une approche en termes de manques, centrée sur les usagers

- Le projecteur est la plupart du temps tourné du côté **des difficultés ou des manques** des usagères et usagers potentiels et notamment **des manques en termes de compétences**.
- Or, les problèmes d'accès sont aussi **générés par les dispositifs cyberadministratifs**.



L'aide sociale est l'ultime filet du système de sécurité sociale. Elle a pour but d'assurer le minimum vital et de promouvoir l'indépendance économique et personnelle ainsi que l'intégration des personnes dans le besoin, ne pouvant ni être entretenues par leur famille ni faire valoir d'autres prestations légales. L'aide sociale n'est toutefois pas un droit. Octroyée par les pouvoirs publics, elle est subsidiaire d'autres assistances privées ou publiques et elle est calculée selon la situation spécifique de la personne dans chaque cas d'espèce.



aide sociale © Tous droits réservés

## Quelles sont les prestations de l'aide sociale et comment obtenir de l'aide

L'aide sociale est l'ultime filet du système de sécurité sociale. Elle a pour but d'assurer le minimum vital et de promouvoir l'indépendance économique et personnelle ainsi que l'intégration des personnes dans le besoin. La page suivante décrit le fonctionnement de l'aide sociale et indique comment obtenir de l'aide.

## Informations aux professionnels de l'aide sociale

Les professionnels de l'aide sociale trouvent sur cette page les références utiles à la pratique, telles que les bases légales, les normes, les communications importantes ou encore les formulaires.

- Les envois trimestriels de l'aide sociale
- La liste des services sociaux régionaux
- Le répertoire alphabétique des normes d'aide sociale
- Les formulaires de l'aide sociale
- Les services sociaux spécialisés
- Les bases légales et les normes de l'aide sociale
- Procédures
- Inspection et révision dans l'aide sociale
- Prévention et protection en matière de violence dans les services sociaux
- Les journées thématiques de l'aide sociale

Vie quotidienne



# De la conditionnalité numérique et de ses implicites

## Des exigences / contraintes multiples pour les destinataires

*Un dispositif technique multiples et de «qualité» pour parvenir aux fins souhaitées*

**Equipement**

*Des compétences numériques plurielles et souvent avancées, qui se démultiplient dans un espace cyberadministratif composite et s'articulent à un ensemble d'autres compétences.*

**Compétences**

**DES EXIGENCES MULTIPLES  
EN TERMES DE....**

**Ressources.... Sociales,  
temporelles, financières**

**Attitude**

*Une multiplicité de «tiers» qui interviennent lors de la trajectoire d'usage des dispositifs informatiques... qui doivent eux-mêmes disposer d'un équipement adapté, des compétences et de temps.*

*Une pratique numérique qui suppose de la motivation, de la confiance en soi, de la persévérance et de l'endurance*

*Une dimension temporelle qui intervient de plusieurs manières dans un contexte d'accélération*

# De la conditionnalité numérique et de ses implicites

Des demandes d'aide qui génère un faisceau de tâches et reconfigure les activités des professionnel-le-s du TS

L'EVALUATION des ressources et des compétences numériques des bénéficiaires

La PROMOTION du numérique comme norme auprès des bénéficiaires

**Le faisceau des tâches de la  
MEDIATION NUMERIQUE  
ADMINISTRATIVE**

Le RENFORCEMENT des compétences numériques des usagers et usagères en vue de permettre leur autonomisation progressive au sein de l'univers cyber-administratif

L'ACCOMPAGNEMENT des bénéficiaires qui ne disposent pas des ressources ou des compétences suffisantes pour évoluer de manière autonome (orientation, conseil, ré-assurance, accompagnement, délégation....)

L'INVESTIGATION des chemins « de traverses » au numérique

# De la conditionnalité numérique et de ses enjeux

*«Aux conditions strictement réglementaires (conditions d'éligibilité, pièces justificatives, procédure, etc.) se sont donc ajoutées des conditionnalités extérieures au droit lui-même, mais qui constituent pourtant une condition sine qua non de l'accès aux droits : se trouve ainsi instituée une nouvelle norme comportementale implicite, 'l'autonomie numérique', érigeant une nouvelle barrière pour ceux qui ne la posséderaient pas, la barrière numérique. Ici, c'est le medium de l'accès qui constitue en lui-même un frein voire un obstacle aux droits.» (Mazet, 2019: 43)*

## ➔ Trois ensembles d'enjeux

- Liés à la justification et légitimité de cette conditionnalité numérique
- Liés à ses conséquences
- Liés à son caractère largement implicite



# Quelle justification et légitimité de la conditionnalité numérique?

Une justification par le fait que la majorité de la population est connectée et que la cyberadministration facilite la vie des citoyen-ne-s, qui seraient eux-mêmes/elles-mêmes en demande d'une dématérialisation

- « *Aujourd'hui, **Internet est accessible presque toujours et partout en Suisse : plus de 90 % des ménages suisses disposent d'un accès Internet et près de 80 % de la population totale possède un smartphone permettant de se connecter à Internet en déplacement.** » (Stratégie suisse de la cyberadministration 2020-2023, p.4)*
- *La cyberadministration « **vise aussi à réaliser les démarches du citoyen de manière simple, rapide, indépendamment des contraintes temporelles et géographiques et au moyen des outils de communication ancrés dans le quotidien des utilisateurs**» (Etat de Fribourg, s.d.)*
- « *La population a un peu plus confiance dans les services numériques des autorités depuis la crise du coronavirus. **La Confédération, les cantons et les communes doivent saisir cette opportunité et encourager une utilisation encore plus répandue des services administratifs numériques, regroupés sous forme de cyberadministration.***» (Etude Deloitte)

# Quelle justification et légitimité de la conditionnalité numérique ?

- Illégalité de la conditionnalité numérique par rapport aux lois sur les services publics: les principes d'**égalité**, de **continuité**, d'**adaptabilité**, des services publics.
- *«En matière de service public, le principe d'égalité revêt une double acception : il vise à en garantir l'égal accès et le traitement égal des usagers. Ce principe à valeur constitutionnelle s'accommode difficilement de la conditionnalité numérique évoquée. En effet, celle-ci crée une rupture entre les usagers capables d'assurer l'« obligation de connectivité »<sup>66</sup> et ceux qui ne le peuvent pas. Les vulnérables technologiques se trouvent en situation d'exclusion et privés d'un accès effectif à certains services publics.» (Livre blanc de la digitalisation du service public; Observatoire de l'éthique publique)*
- Décisions de tribunaux administratifs (en France) interdisant le principe de la dématérialisation comme moyen unique d'accès au service public.

# Quelles conséquences de la conditionnalité numérique ?

- Production d'inégalités dans l'accès aux services publics et prestations sociales
- Production de (risques de) situations de non recours
- Report sur des tiers – proches, bénévoles, professionnel-le-s notamment travailleurs et travailleuses sociales – d'aider les ayant-droits à surmonter l'obstacle numérique

# Des enjeux peu publicisés, soustraits à la discussion démocratique

- **Invisibilité des problèmes liés à la conditionnalité numérique** que rencontrent les ressortissant-e-s et des conséquences qui en découlent, ou leur limitation à des catégories stéréotypées et homogénéisantes – les personnes âgées, en situation de handicap, allophones – en faisant l’impasse sur la pluralité des publics concernés
  - Ainsi, on empêche aussi de se donner les moyens de lutter contre ces problèmes
- La dématérialisation de l’administration et la transformation des rapports avec ses ressortissant-es que celle-ci véhicule se sont déroulées pour l’essentiel **de manière «discrète», sans faire de bruit**
  - Le processus est pensé, porté et développé par un **cercle étroit d’acteurs issus de cercles administratifs et techniques**
- Les décisions et leur mises en œuvre sont opérées au nom de la «nécessité» et/ou du «progrès technique» et de ses «conséquences heureuses» économiques et sociales ➔ Elles sont dès lors tenues pour être indiscutables, hors de ce qui peut (et doit) être discuté

# Face à la conditionnalité numérique, vers un droit d'inclusion numérique

## *1. Approche juridique*

---

# Index

1. La méthode de travail des juristes
2. Le droit à l'inclusion numérique en Suisse
3. Regard sur l'Europe
4. Aperçu des législations voisines
5. Conclusion

# La méthode de travail des juristes: en général

- Un exemple pour commencer: une personne en situation difficile ne reçoit pas une prestation à laquelle elle a droit.
  - Réaction du juriste : responsabilité ? Principe de publicité des lois ?
- La loi est la base et le point de départ.
- Pensée schématique, presque algorithmique, du général au particulier, subsumption.
- Les définitions sont essentielles.

# La méthode de travail des juristes: définitions

- Les définitions juridiques diffèrent souvent de celles du langage courant.
  - possession / propriété.
- Lorsque les juristes sont confronté-e-s à un nouvel objet ou domaine:
  - Réglementer en se basant sur ce qui existe déjà?
  - Donner une définition juridique.
  - Réglementation effective.



# La méthode de travail des juristes: définitions pertinentes

## ▪ **Cyberadministration (e-government)**

- Stratégie suisse de cyberadministration 2016-2019: utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel, afin d'améliorer les services publics, ainsi que de renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques.
- LMETA (2022): il est impossible de donner une définition précise.

# La méthode de travail des juristes: définitions pertinentes

- **Fracture numérique (digital divide)**

- Pas de définition juridique.
- Définition sociologique: les inégalités dans l'accès, l'utilisation et l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC).
  - Subdivision en composants.
- Définition ESP (2022): disparités en termes de possibilités et de compétences liées à l'utilisation des technologies numériques entre les personnes prises en charge dans l'exécution des sanctions pénales et le public.

# La méthode de travail des juristes: définitions pertinentes

## ▪ Inclusion numérique

- Pas de définition juridique.
- Thématisé seulement sous la facette d'«accessibilité numérique» (Plan d'action E-Accessibility 2015-2017): possibilité offerte aux personnes handicapées et/ou âgées d'accéder sans entrave aux TIC.

# La méthode de travail des juristes: définitions pertinentes

- **Bilan:**

- Le domaine de la cyberadministration en Suisse est encore immature.
- Confusion quant à l'utilisation des termes.
- Façon compartimentée de procéder.

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les actes fédéraux de planification

- Le passage à la cyberadministration est un processus complexe et il est difficile de le réglementer dès le début au moyen de normes dures.
  - Actes de planification.
- **La Stratégie « Suisse numérique » 2023:**
  - Cinq thèmes principaux.
  - Mesure du progrès au moyen de certains indicateurs.
    - Part de la population disposant de compétences numériques générales plus avancées (41% en 2021).
    - Taux de desserte en 5G en % de la superficie nationale (74 % en 2021).
    - Accès de la population aux services en ligne (63% en 2022).

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les actes fédéraux de planification

## ▪ **La Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023.**

- Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse 2020; organisation «Cyberadministration suisse».
- Idée directrice pour la période 2020-2023: priorité au numérique.

## ▪ **Autres actes de planification.**

- Stratégie d'informatique en nuage de l'administration fédérale; stratégie informatique de la Confédération 2020-2023; Stratégie Open Government Data 2019-2023; etc.

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les lois fédérales

- **La loi sur l'égalité pour les handicapés du 13 décembre 2002 (LHand).**
  - Art. 14 al. 2 LHand: « Dans la mesure où les autorités offrent leurs prestations sur Internet, l'accès à ces prestations ne doit pas être rendu difficile aux handicapés de la vue. Le Conseil fédéral édicte les prescriptions techniques nécessaires. Il peut déclarer obligatoires des normes techniques établies par des organisations privées. ».
    - Personnes malentendantes et celles présentant des difficultés d'apprentissage?
    - Directives P028 pour l'aménagement de sites Internet facilement accessibles et norme eCH-0059 pour l'accessibilité des sites web.
- **La Convention-cadre de droit public du 4 septembre 2021 concernant l'Administration numérique suisse.**
  - Création de la nouvelle organisation « Administration numérique suisse » (ANS).
    - ANS reprend les tâches de « Cyberadministration suisse », mais au fil du temps, elle gagnera de plus en plus en compétence.
    - Cet élargissement nécessitera éventuellement une adaptation des bases constitutionnelles!

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les lois fédérales

- **Loi fédérale du 4 mars 2022 sur l'utilisation des moyens électroniques pour l'exécution des tâches des autorités (LMETA).**
  - Fixe les principes généraux du développement de la cyberadministration à l'échelon de la Confédération.
    - Art. 3 al. 4 P-LMETA : « [les unités administratives] veillent à ce que leurs prestations soient accessibles à l'ensemble de la population.
    - Maintien des canaux analogiques.
  - Actuellement au stade de projet (pas encore en vigueur).



## Tableau récapitulatif des stratégies de cyberadministration/digitalisation des différents cantons :

Canton	Document
AG	SmartAargau: Strategie Digitale Transformation
AI	-
AR	eGovernment- und Informatik-Strategie 2021
BE	Strategie Digitale Verwaltung des Kantons Bern
BL	Digitale Verwaltung 2022
BS	Digitale Verwaltung Basel-Stadt Leitbild 2022
FR	Plan directeur de la digitalisation et des systèmes d'information
GE	Plan directeur de la transformation numérique de l'administration
GL	Digitalisierungsstrategie des Kantons Glarus
GR	E-Government-Strategie Graubünden
JU	Schéma directeur des systèmes d'information
LU	E-Government-Strategie Luzern
NE	Stratégie en cours d'élaboration, consultation via un questionnaire en ligne
NW	Informatikstrategie 2022
OW	Informatikstrategie 2022
SG	E-Government-Strategie des Kantons St.Gallen und der St.Galler Gemeinden 2023—2026
SH	Stratégie en cours d'élaboration
SO	SO!Digital - Digitalisierungsstrategie
SZ	-
TG	Strategie Digitale Verwaltung Thurgau
TI	-
UR	Digitalisierungsstrategie Kanton Uri
VD	-
VS	-
ZG	Digitalstrategie Kanton Zug
ZH	Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les actes de planification cantonales

- Situation hétérogène des stratégies cantonales de cyberadministration.
- **Stratégie du canton de Fribourg:**
  - Pour la durée de la législature 2017-2021?
  - Aucune mention de la fracture numérique ou l'inclusion numérique.
- **Stratégie cantonale d'éducation numérique de l'école obligatoire ordinaire et spécialisée (Stratégie EdNum).**
  - Inclure au programme scolaire (1H-11H) l'enseignement des TIC.
  - Le syndicat des services publics de Fribourg (SSP) collecte actuellement des signatures pour un référendum contre cette stratégie.

# Tableau récapitulatif des lois sur l'e-government des différents cantons :

Canton	Loi
AG	-
AI	-
AR	Gesetz vom 4. Juni 2012 über eGovernment und Informatik (eGovG, bGS 142.3)
BE	Gesetz vom 07.03.2022 über die digitale Verwaltung (DVG, BSG 109.1)
BL	Gesetz vom 10.09.2020 über die elektronische Geschäftsabwicklung und Kommunikation (E-Government-Gesetz, E-GovG, SGS 164)
BS	Gesetz vom 11.01.2017 über ein zentrales elektronisches Behördenportal (Behördenportalgesetz, SG 153.300)
FR	Loi du 18.12.2020 sur la cyberadministration (LCyb, RSF 184.1)
GE	Loi du 23 septembre 2016 sur l'administration en ligne (LAeL, B 4 23)
GL	Gesetz vom 01.05.2022 über die digitale Verwaltung (DVG, GS II H/1)
GR	E-Government-Gesetz (EGG), pas encore en vigueur
JU	Loi du 26 octobre 2011 concernant le guichet virtuel sécurisé (RSJU 170.42)
LU	-
NE	Loi du 28 septembre 2004 sur le guichet sécurisé unique (LGSU, RSN 150.40)
NW	Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Bereich der Informatik
OW	Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Bereich der Informatik
SG	Gesetz vom 20.11.2018 über E-Government (E-GovG, sGS 142.3)
SH	-
SO	Gesetz vom 06.05.2020 über das Behördenportal (BehöPG, BGS 116.1)
SZ	Gesetz vom 22. April 2009 über das E-Government (SRSZ 140.600)
TG	-
TI	-
UR	-
VD	Loi du 6 novembre 2018 sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat (LCyber, BLV 172.67)
VS	Loi sur les services numériques (LSN), in consultation
ZG	-
ZH	-

# Le droit à l'inclusion numérique en Suisse : les lois cantonales

- Situation concernant les lois cantonales d'e-gouvernement très hétérogène.
- Seulement trois cantons ont expressément réglementé l'inclusion numérique : Berne, Glaris et Genève.
  - Maintien des canaux analogiques.
- Genève se prépare à ancrer le droit à l'inclusion numérique dans sa constitution cantonale.

# Regards sur l'Europe : les déclarations

- **Déclaration de Tallinn (2017); de Berlin (2020); de Lisbonne (2021).**
- **Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique du 26 janvier 2022.**
  - « Constitution ».
  - Chapitre 2: solidarité et inclusion.
- **La déclaration de l'OCDE sur un avenir numérique de confiance, durable et inclusif du 15 décembre 2022.**
  - La Suisse en fait partie et l'a signée.

# Regards sur l'Europe : les actes contraignants

- **La directive (UE) 2016/2102 du parlement européen et du conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.**
  - Exigences en matière d'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (personnes handicapées).
- **La directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.**
  - Champ d'application plus large (livres numériques, billets électroniques, services bancaires, écrans d'information publics, etc.).

# Regards sur l'Europe : les actes contraignants

- **La décision (UE) 2022/2481 du parlement européen et du conseil du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030.**
  - Résultat de toutes les déclarations politiques.
  - Établit un programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030, et un mécanisme de suivi et d'examen.
    - Au moins 80 % des personnes âgées de 16 à 74 ans disposent au moins de compétences numériques élémentaires.
    - Au moins 20 millions de spécialistes des TIC occupent un emploi au sein de l'Union.
    - Tous les utilisateurs finaux en un lieu fixe sont couverts par un réseau en gigabit jusqu'au point de terminaison du réseau, et toutes les zones habitées sont couvertes par des réseaux sans fil à haut débit de nouvelle génération dont les performances sont au moins équivalentes à celles de la 5G.

# Aperçu des législations voisines: Allemagne

- **Accorde « *Verwaltungsvereinbarung DigitalPakt Schule 2019 bis 2024* ».**
  - 6,5 milliards d'euros pour doter les écoles d'un meilleur équipement pour l'enseignement numérique.
- **« *Gesetz vom 20.05.2020 zur Förderung der beruflichen Weiterbildung im Strukturwandel und zur Weiterentwicklung der Ausbildungsförderung* » (ou « *Arbeit-von-morgen-Gesetz* »).**
  - « La transformation et le changement structurel vers une économie numérique entraînent une transformation du monde du travail, et que cette transformation a des conséquences massives sur les exigences en matière de qualifications et de compétences des travailleurs ».
  - Soutien financier et autres facilités (p.ex. en matière de procédure simplifiée) dans le cadre de la formation et de la formation continue des travailleurs/travailleuses.



## Aperçu des législations voisines: Autriche

- « **Bundesgesetz von 7 Januar 2021 zur Finanzierung der Digitalisierung des Schulunterrichts (Schulunterrichts-Digitalisierungs-Gesetz, SchulDigiG)** ».
- 250 millions d'euros pour fournir à chaque élève en âge de bénéficier une tablette ou un ordinateur portable, et équiper chaque classe avec trois de ces dispositifs.
  - Prestation positive!

## Aperçu des législations voisines: Italie

- « **Dichiarazione dei diritti in Internet** » du **28 juillet 2015**.
  - Sorte de constitution pour les internautes, unique.

# Aperçu des législations voisines: France

- **Loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique.**
  - Prévenir l'apparition d'une nouvelle fracture numérique lors du déploiement des réseaux à très haut débit.
    - « Accéder à Internet haut débit, c'est accéder à l'information, à l'éducation, à la formation, à la culture, aux loisirs, au télétravail, au commerce à distance, aux formalités administratives en ligne. En être durablement privé, c'est être progressivement exclu d'un nombre sans cesse croissant de services, d'échanges et de relations. ».
- **Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.**
  - Promulguée pour préparer la France à saisir les opportunités et à relever les défis de la transition numérique.
    - Principe d'accessibilité.
    - Droit au maintien de la connexion.
    - Droit à la fibre opposable.
    - Développement de certaines stratégies (développement des usages et services numériques à l'échelle territoriale).

# Aperçu des législations voisines: France

- **Stratégie nationale pour un numérique inclusif du 2018 et plan France Relance en faveur de l'inclusion numérique du 2020.**
  - 250 millions d'euros, trois grandes mesures:
    - Recrutement, formation et déploiement sur le territoire de 4000 conseillers numériques;
    - Conception et déploiement de kits d'inclusion numérique accessibles et attractifs pour toutes les structures de proximité (bibliothèques, centres sociaux, associations caritatives, etc.).
    - Création du service public « Aidants Connect », un service public qui permet à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives en ligne pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.
  - Stratégie nationale pour un numérique inclusif, acte II en 2023.

## Aperçu des législations voisines: France

- **L'arrêté du 26 mars 2019 portant création du label « numérique inclusif ».**
  - Identifier, reconnaître et promouvoir toutes les initiatives destinées à aider les personnes éloignées du numérique.

# Conclusion

- Les juristes et les sociologues raisonnent et travaillent selon des paradigmes différents.
- Le domaine de la cyberadministration est encore immature en Suisse et les projets se développent de manière compartimentée.
- Un changement de tendance majeur est en cours, avec la création de l'association ANS et la promulgation de plusieurs nouvelles lois.
- La législation européenne et celle des pays voisins sont plus évoluées et peuvent nous donner un bon exemple de la voie à suivre à l'avenir pour le développement de notre cyberadministration inclusive.

# Face à la conditionnalité numérique, vers un droit d'inclusion numérique

## *2. Approche sociologique*

---

# Approcher le droit et les droits en sociologue

## Un double regard, à tenir ensemble

- Le droit, constitutif du social et constitué par lui (A. Hunt; E. Durkheim)  
«Sensible à la fois à la manière dont le droit constitue du social et est constitué par lui [...] Dans cette approche, le droit est articulé aux pratiques sociales [...] Il est toujours potentiellement présent dans les relations sociales, tout en étant à un autre niveau lui-même le produit du jeu et des conflits dans ces mêmes relations.» (Israël, 2008, p. 390-391)
- Le droit, une activité sociale et une ressource (M. Weber)  
«[Envisager le droit] non comme un système d'impératifs sanctionnés, déterminant de l'extérieur les comportements des acteurs sociaux, mais comme un système de ressources mobilisables selon les intérêts et les pouvoirs en cause.» (Lascoumes & Serverin, 1988, p. 173)



# Approcher le droit et les droits en sociologue

## Deux orientations de recherche

### 1. Processus de construction et d'évolution des règles de droit et des droits

- Scènes, configurations d'acteurs et rapports de pouvoir qui produisent le droit et les droits
- Instrumentation de l'action publique par le droit (ou pas) et types d'instruments juridiques mobilisés
- Le droit et les droits, objets de luttes et de mobilisations collectives
- Diffusion d'une référence aux droits et passage de «l'État de droit» à «l'État des droits»

### 2. Processus de concrétisation des règles de droits et des droits

- Traduction dans des dispositifs d'action publique; organisation et fonctionnement de ceux-ci
- Appropriations et usages par les intermédiaires (institutions, professionnel-le-s, bénévoles...) qui les mettent en œuvre ou veillent à leur respect
- Effets (différenciés) sur, et appropriations / usages (différenciés) par les personnes (groupes, communautés) qui en sont, ou pourraient en être les ressortissant-e-s
- Ce à quoi, en situation, on estime avoir droit ou ce par rapport à quoi on estime devoir être traité en sujet de droit
- «Des droits vulnérables» (A. Revillard, 2020)

# «De vieilles, mais toujours nouvelles questions» (M. Mauss)

«La citoyenneté est un **statut** conféré à **ceux et celles qui sont pleinement membres d'une communauté**. Tous ceux et celles qui possèdent ce statut sont **égaux** par rapport à l'ensemble des droits et des devoirs dont le statut est doté. Il n'y a pas de principe universel qui déterminent ce que doivent être ces droits et devoirs, mais les sociétés dans lesquelles la citoyenneté est une institution en développement créent une **image** de la citoyenneté idéale par rapport à laquelle ce qui a été réalisé peut être mesuré et vers laquelle l'**aspiration** peut se diriger.» (Marshall, 1950, rééd. 1992, p. 18; trad. JFB)

«[Citoyenneté civile, puis politique, puis sociale...] ... ensemble allant du droit à un minimum de bien-être et de sécurité économique au droit de partager pleinement l'héritage social et de **vivre la vie** d'un être civilisé conformément aux **standards prévalant dans la société**» (Ibid. p. 8; trad. JFB)

«[Le développement des droits sociaux] n'est pas principalement un moyen d'égaliser les revenus [...]. Ce qui est décisif est l'enrichissement général de la **substance concrète de la vie** civilisée, une réduction générale du risque et de l'insécurité, **une égalisation entre les plus et les moins fortunés à tous les niveaux**» (Ibid. p. 33, trad. JFB)

# «De vieilles, mais toujours nouvelles questions» (M. Mauss)

- Les droits sociaux sont une composante fondamentale de la citoyenneté et ont pour visée une **égalisation** entre les membres de la communauté
  - La conditionnalité numérique, en limitant ou faisant obstacle à l'accès aux droits sociaux, porte atteinte à cette visée d'égalisation et au-delà à l'idéal d'égalité entre les citoyens-ne-s
  - Un droit d'inclusion numérique peut être considéré comme ayant pour visée de rétablir ou de compenser ce qui a été mis à mal et de permettre de réaliser la visée d'égalisation dans les nouvelles conditions
- Les droits sociaux ne concernent pas seulement l'accès à des ressources, mais aussi et plus largement l'ensemble de la **substance concrète de la vie** (de l'expérience), le droit de vivre une **vie «décente»** (A. Margalit)
  - La conditionnalité numérique ne limite pas ou ne met pas en danger seulement l'accès à des ressources (par ex. prestations sociales), elle affecte la substance concrète de la vie quotidienne des personnes concernées, leurs expériences dans ses différents aspects
  - Un droit d'inclusion numérique peut être vu comme un moyen pour permettre de re-tisser entre eux divers éléments concrets de la vie et de l'expérience des personnes

# «De vieilles, mais toujours nouvelles questions» (M. Mauss)

- **«... tous ceux et celles qui sont membres de la communauté»**
  - Le droit d'inclusion numérique peut s'entendre comme l'action d'inclure / le résultat de cette action envers les personnes qui sont ou devraient être «naturellement» incluses car membres de la communauté, mais qui ne le sont pas ou plus en raison de la conditionnalité numérique
  - Mais la question est aussi : qui sont les membres de la communauté? Qui sont les ayant-droits d'un droit d'inclusion numérique? Qui peut ou devrait pouvoir se prévaloir d'un tel droit?
- **«... standards prévalent dans la société»**
  - Revendiquer, élaborer, déployer un droit d'inclusion numérique implique-t-il que le numérique en général et la dématérialisation des relations avec l'État et les services publics en particulier font partie des standards de la société? Est-ce qu'ils doivent faire partie de ces standards?
  - Dans quelle mesure un droit d'inclusion numérique est-il, ou doit-être compatible avec l'existence d'autres standards permettant de faire valoir ses droits sociaux? Le droit d'inclusion numérique comprend-il, doit-il comprendre le droit de ne pas utiliser le standard numérique?

# «De vieilles, mais toujours nouvelles questions» (M. Mauss)

- «... **statut**». Lié à un ensemble de droits et d'obligation, formulés juridiquement ou pas, le statut a aussi trait à la considération attribuée aux personnes (groupes, communautés): celle qui leur est due ou jugée devoir être due, celle que les personnes (groupes, communautés) ressentent de la part des autres
- Les droits sociaux ont une visée d'égalisation objective ou matérielle par rapport à ce qui est ou devrait être attribués aux personnes (groupes, communautés)  
→ **avoir des droits**
- Mais ils sont aussi porteurs d'une égalisation de la manière dont les personnes (groupes, communautés) sont ou devraient être traitées  
→ **être des sujets de droits**
  - Le droit d'inclusion numérique est à appréhender à l'aune des ressources (matérielles, cognitives, relationnelles...) et des contraintes / opportunités de l'environnement, ainsi que de l'égalisation de celles-ci
  - **Et** de celle de leurs significations et implications du point de vue de la manière dont sont, ou devraient être traitées les personnes et de la considération qui leur est ou devrait être due

## «De vieilles, mais toujours nouvelles questions» (M. Mauss)

- «... **image** ... **aspiration**». La question du droit et des droits ne se rapporte pas seulement à ceux qui sont formellement définis ou qui sont exprimés dans le registre juridique. Elle inclut ceux auxquels on estime avoir droit ou auxquels on aspire. La revendication en terme de «droit(s)» est morale, avant que d'être juridique ou légale
- **La conscience du droit** (*Legal consciousness studies*). Les catégories juridiques sont enchâssées dans les expériences, les relations, les manières de penser et d'agir de la vie quotidienne (famille, école, emploi, etc.) des gens ordinaires («*The common place of law*», P. Ewick & S. Silbey, 1998)
  - Dans quelles situations de la vie quotidienne invoque-t-on ou est-on susceptible d'invoquer un droit d'inclusion numérique? Dans une telle situation, qu'est-ce qui est jugé «faire droit»?
  - Quelle place occupe le droit d'inclusion numérique dans les répertoires culturels que les individus mobilisent pour donner sens aux situations et problèmes auxquels ils sont confrontés par rapport au numérique et pour orienter leurs actions par rapport à ce dernier?
  - Quelle participation pour les ressortissant-e-s et quelle place pour leurs aspiration dans les processus de production et de concrétisation du droit d'inclusion numérique?

**Face à la conditionnalité numérique, vers un droit d'inclusion numérique**

***2. B Approche sociologique***

---

# Face à la conditionnalité numérique, vers un droit d'inclusion numérique

## *3. Un regard sociologique sur l'arène politique de l'inclusion numérique au plan fédéral*

---



# Un réseau d'inclusion numérique qui existe déjà depuis 2007

- Une forte représentation et implication **des associations et institutions œuvrant pour égalité des personnes handicapées** et, dans une moindre mesure du champ d'intervention de la vieillesse → une vision du problème essentiellement centrée sur les personnes en situation de handicap et les personnes âgées PH et PA
- Une action «première» centrée sur **l'accessibilité**
  - Collaboration de ce réseau avec autres associations/organismes œuvrant pour la normalisation (e.ch) et l'accessibilité (fondation Accès pour tous; évaluation et accréditation site internet)
  - **Une journée «e-accessibilité»** (et non e-inclusion) organisée chaque année, en collaboration avec des acteurs de la Stratégie suisse numérique
- Un plan d'action e-inclusion pour 2016-2019 mais pas de formalisation de document stratégique et encore moins de loi en perspective....

# Une faible institutionnalisation de ces arènes de discussion



Un réseau.... => souple, peu formalisé/institutionnalisé); pas de production de document stratégique

...qui ne fait d'ailleurs pas partie des comités chapeautés par la Stratégie suisse numérique / l'ANS

■ **Un refus du Conseil fédéral d'instituer un dicastère spécifique à l'inclusion numérique à l'échelon fédéral => une responsabilité conférée au départements existant de traiter cette problématique (sur leur budget ordinaire) et aux cantons.**

*«Il n'existe pas de stratégie de mise en oeuvre ni de coordination générale. Mais il faut relever des mesures favorisant les échanges et les synergies. Ainsi le dialogue instauré en vue de l'actualisation de la Stratégie Suisse numérique, a permis des échanges avec les organisations faïtières comme Lire Ecrire, Pro Senectute la Fédération suisse pour la formation continue ( Les travaux d'actualisation futurs continueront de prendre en compte l'inclusion numérique y compris dans la perspective de l'égalité entre femmes et hommes Le BFEH, avec divers partenaires, organise régulièrement des colloques sur les questions d'inclusion ainsi en 2019 le colloque "Pour une cyberadministration accessible à tous", en 2020 ainsi que le 4 novembre 2021 sur l'accessibilité numérique La plateforme Jeunes et médias encourage l'échange et la coopération dans le domaine de la promotion des compétences numériques » (Réponses aux interpellations Catteneo Rocco & Samuel Bendahan)*

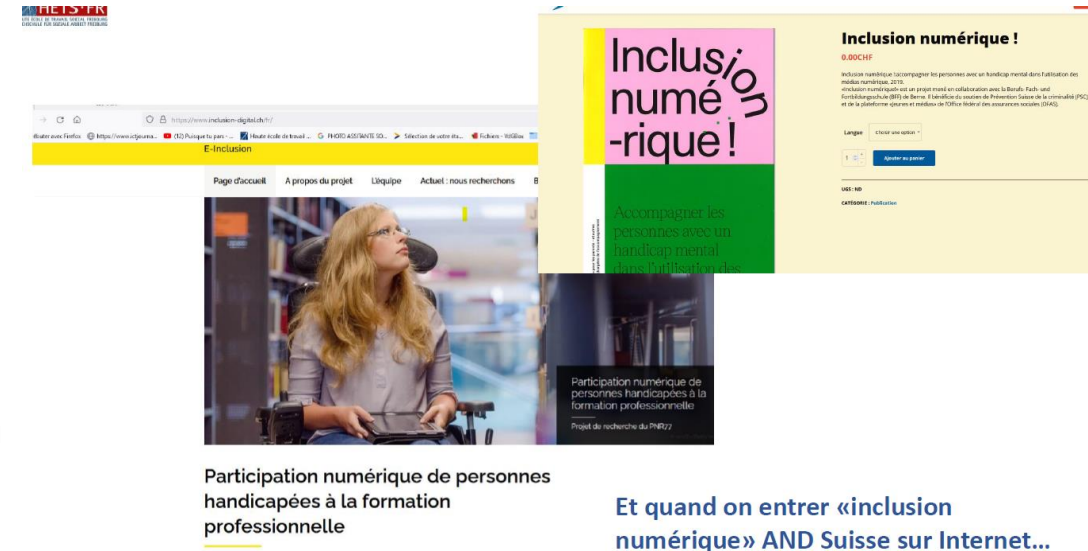
# Les évolutions récentes: entre tentative de médiatisation et démultiplication des arènes de discussion

## Un relative médiatisation pendant et suite au COVID 19 des enjeux liés aux inégalités socio-numériques

- Une démultiplication des interpellations parlementaires pour placer cette question à l'agenda
- Derrière ce processus de médiatisation et politisation, un enjeu: celui d'un changement d'échelle de définition du problème
  - Malgré ces tentatives une définition du problème qui demeure centrée sur certains publics

## Une extension et démultiplication des arènes de discussion

- Un ouverture vers le domaine d'intervention de la formation d'adulte et des compétences de base
- Une multiplication des sous-groupes de travail (ex: projet Xchange de la fondation digital Switzerland; groupe inclusion numérique CIF; FSEA; AUPS; Chancellerie fédérale; CDIP; SEFRI; FSLE)



# De multiples «chantiers» en vue de l'inclusion numérique, portés par des acteurs de **mondes d'intervention différents**

**SIMPLIFICATION LANGAGE ADMINISTRATIF**  
Postulat Wassmer/Bourguet  
Falc à FR

**ACCESSIBILITE DES SITES INTERNET**  
Art 2 LMETA  
FR: Déclaration accessibilité site internet, Directives CHA relatives à l'information et à la communication

**FORMATION D'ADULTES**

**HANDICAP**

**MAINTIEN DES CANAUX HORS LIGNE**  
EX: art. 4 Loi sur administration en ligne  
GE  
EX: Question Berset/Hänni-Fischer

**INSERTION**

**VIEILLESSE**

**RENFORCEMENT DES COMPETENCES NUMERIQUES**

**ENFANCE ET EDUCATION**

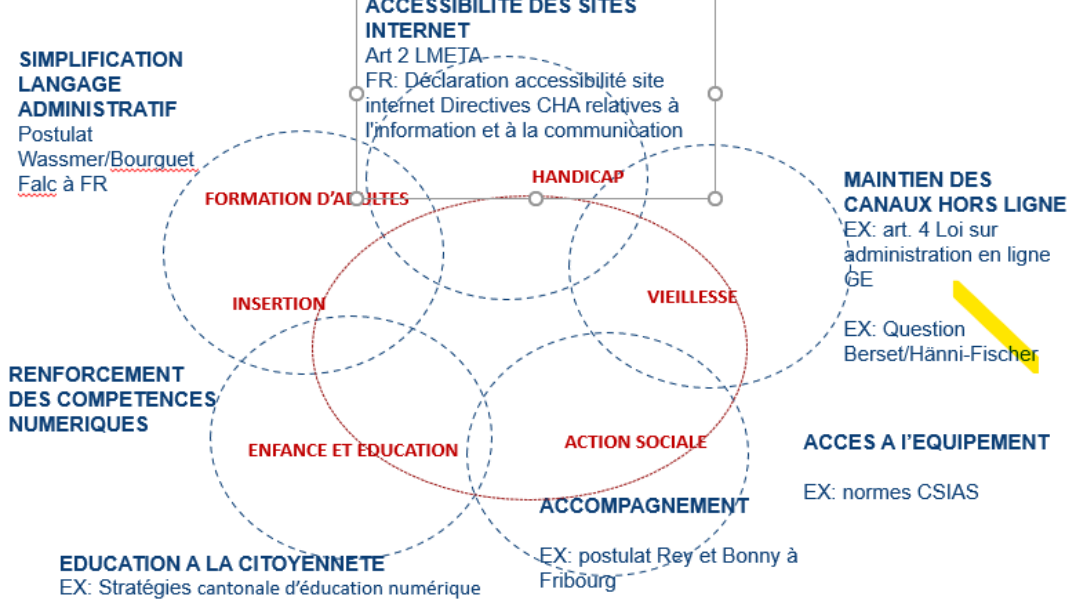
**ACTION SOCIALE**

**ACCES A L'EQUIPEMENT**  
EX: normes CSIAS  
Ouverture d'espace libre service au sein des organisations

**ACCOMPAGNEMENT**

**EDUCATION A LA CITOYENNETE**  
EX: Stratégies cantonale d'éducation numérique

EX: postulat Rey et Bonny à Fribourg



# Des «chantiers» qui viennent questionner le périmètre (définition, objectifs) de l'inclusion numérique

## INCLUSION... NUMERIQUE?

## INCLUSION A LA VIE NUMERISEE?

### INCLUSION A L'ERE DU NUMERIQUE?

- **Préserver/favoriser l'accès des droits dans un contexte de dématérialisation**
- **Préserver un droit à une vie hors numérique**

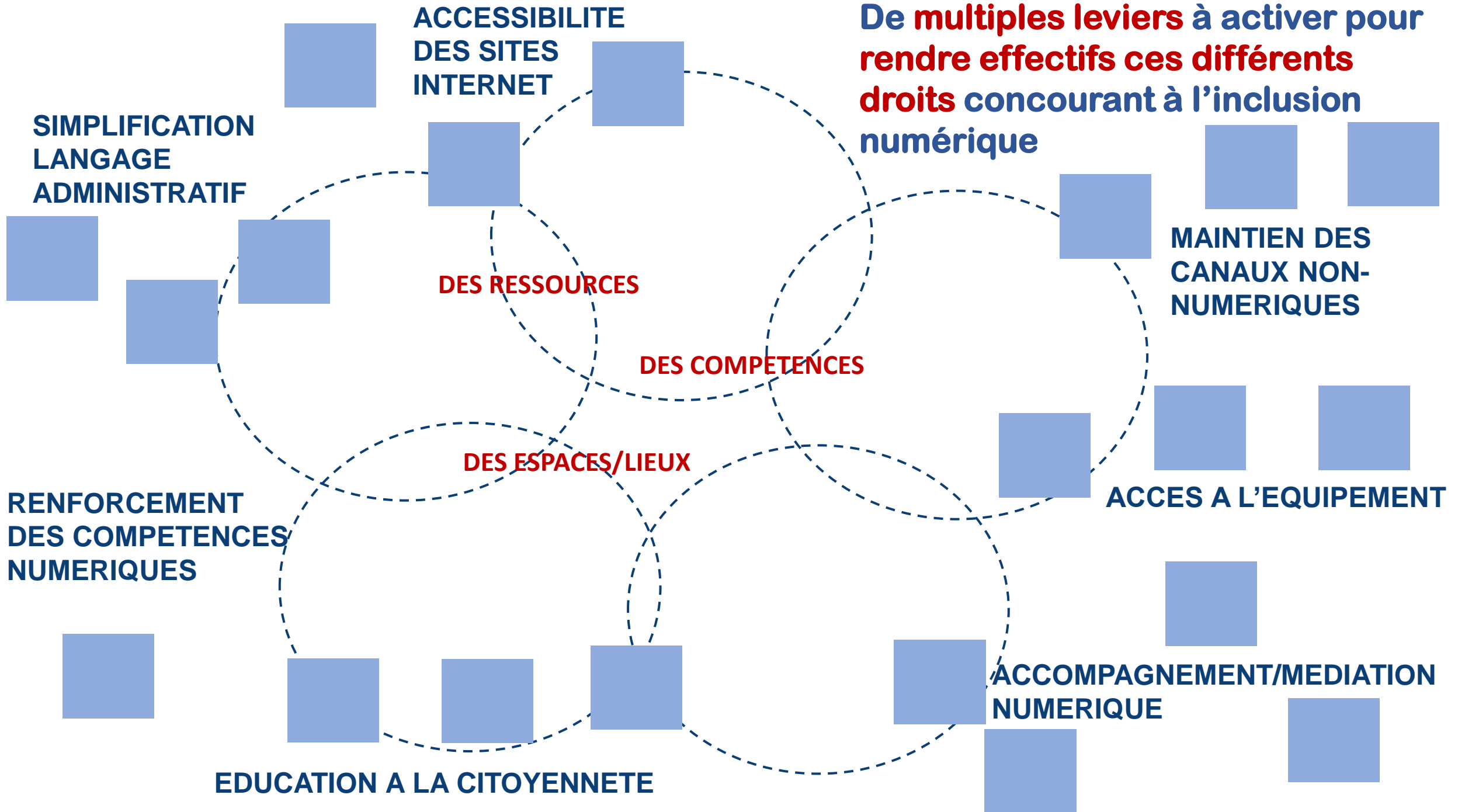
## ET/OU?

### INCLUSION PAR LE NUMERIQUE?

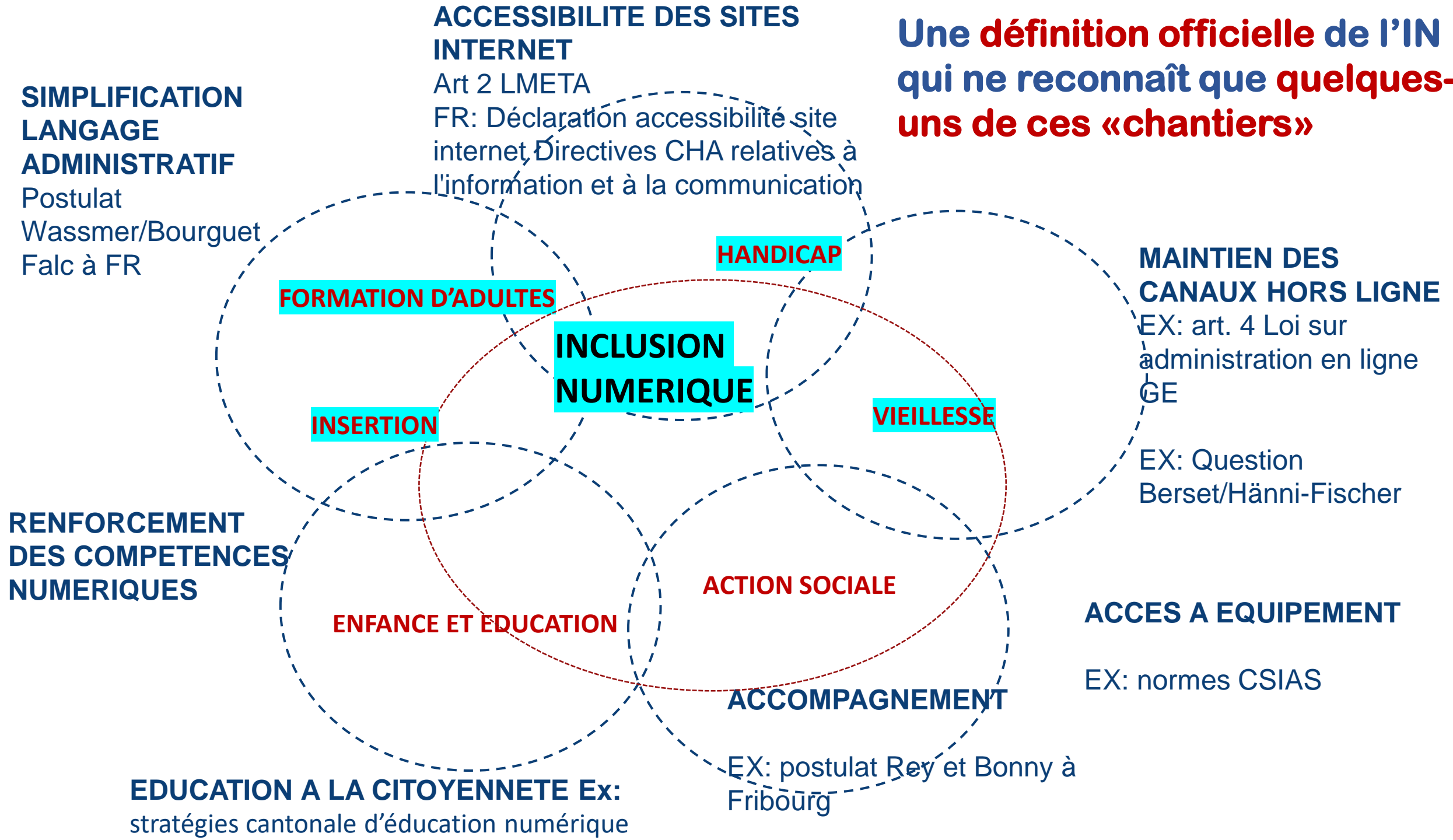
- **Donner la possibilité de tirer profit de la société numérisée**
- **Se servir du numérique comme d'un levier d'inclusion/empowerment**

- **Favoriser la participation à la vie sociale/professionnelle/politique dans un contexte de médiatisation numérique progressive**

**De multiples leviers à activer pour rendre effectifs ces différents droits concourant à l'inclusion numérique**



# Une définition officielle de l'IN qui ne reconnaît que quelques-uns de ces «chantiers»

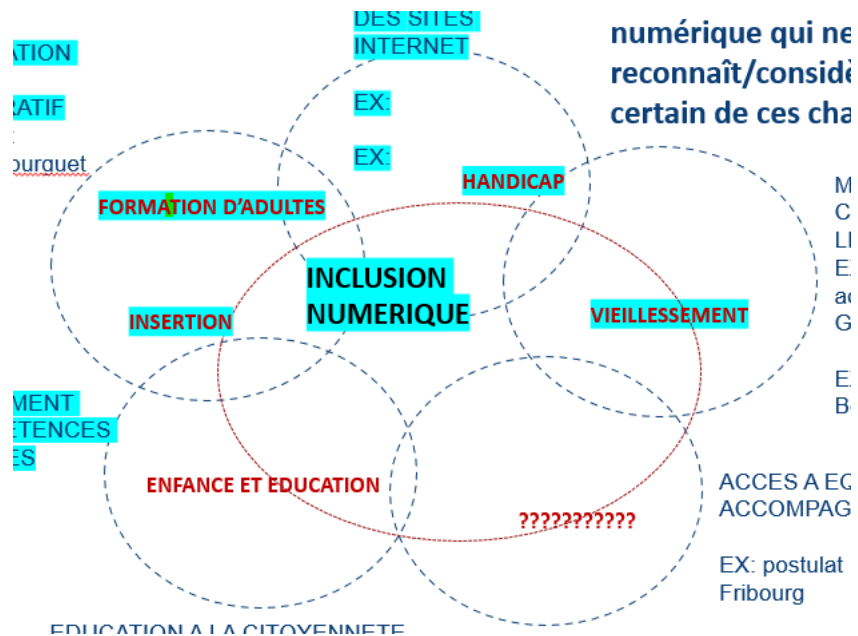


## Une absence (relative) des TS dans la gouvernance du numérique ainsi qu'au sein des espaces reconnus officiellement œuvrant à l'inclusion numérique



### ■ Une invisibilité(sation) qui tend à masquer...

- ...leur action et leur rôle (du point de vue tant de son importance que de leur diversité) en termes d'inclusion numérique (enjeux de (re)connaissance)
- ...les enjeux posés par ce rôle d'intermédiation : notamment en termes de (sur)charge (par exemple pour les proches) et/ou de reconfiguration de l'activité et de la professionnalité (pour les professionnel-le-s)
- ...leurs besoins spécifiques pour mener à bien cette activité d'intermédiation (en termes d'équipement, de compétences, de soutien...)

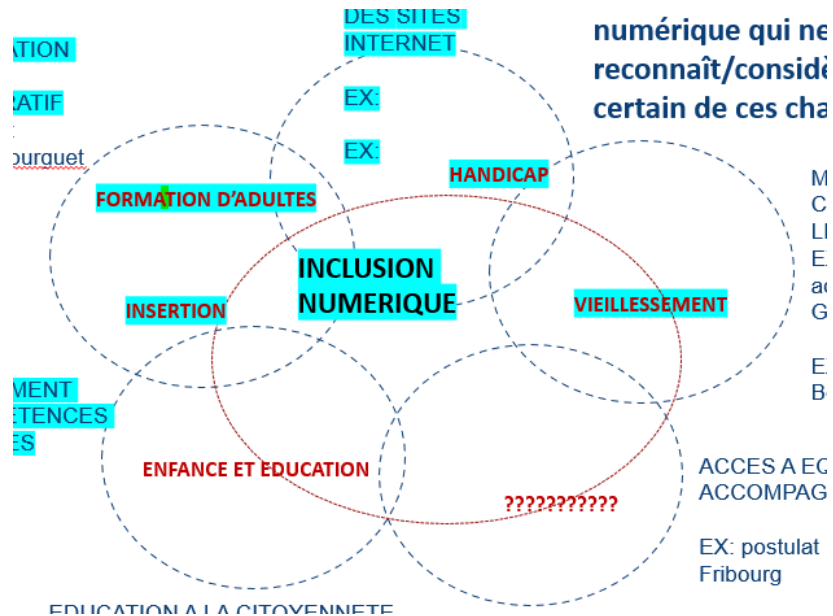




## Des professionnel-le-s du TS qui pourtant, de par leur action, **contribuent à rendre effectif le droit à inclusion numérique**



- Le quotidien de travail des travailleurs sociaux et travailleuses sociales «percuté» par l'obligation de connectivité imposée aux usagers/usagères de services publics par la dématérialisation (Mazet & Sorin, 2021)



- La question numérique fait désormais partie de la relation d'aide et d'accompagnement (les différents « faisceaux » de la médiation numérique)
- Ils/elles agissent par « auto-mandat » (absence officielle d'un mandat de médiation numérique)

# Reconnaître les TS comme des acteurs de l'inclusion numérique?

Quelques pistes...

- Des **ressources** en équipement et en temps...
- Des **dispositifs numérique** qui pensent la présence d'un tiers accompagnant (ex: France Connect)
- Des possibilités d'adapter/**monter en compétences**
- Etablissement **d'un mandat de médiation numérique** (recommandation Livre blanc de la digitalisation du service public; 2021)
  - *«Ce mandat habiliterait, à titre exceptionnel le professionnel à réaliser les démarches administratives pour le compte du bénéficiaire. Au regard des risques soulevés par de telles délégations, et de la volonté de favoriser l'autonomisation des publics, ce mandat serait limité dans le temps, dans les procédures qu'il permettrait d'accomplir (services publics essentiels) et sa conclusion reposerait sur l'accord du bénéficiaire. Il permettrait en outre d'étendre le droit à l'erreur au mandataire (art. L. 123-1 du CRPA).»*

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Contacts :

[beatrice.vatron-steiner@hefr.ch](mailto:beatrice.vatron-steiner@hefr.ch)

[mark.osenda@unifr.ch](mailto:mark.osenda@unifr.ch)

[jean-francois.bickel@hefr.ch](mailto:jean-francois.bickel@hefr.ch)