

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT
à l'interpellation Claire Attinger Doepper –
Fracture numérique ou aisance des usages ...quel écart ? (21_INT_113)

Rappel de l'intervention parlementaire

La crise de la COVID-19 a accéléré la digitalisation de nos usages avec un impact sur nos rapports commerciaux, administratifs, professionnels ou encore sociaux. L'état d'urgence déclarée en mars 2020 a entraîné la fermeture des écoles et des commerces et la généralisation du télétravail a contribué à l'essor des canaux digitaux (email, chat, réseaux sociaux, messageries instantanées). Posséder un smartphone, y charger des applications, est devenu un outil indispensable pour vivre dans notre société et son usage a été une mesure de lutte contre la contagion : l'Pass pour consommer dans un établissement public, payer son parking, utiliser ses cartes de paiement sans utiliser de code...acheter ses courses, assister à un spectacle...). L'accès au réseau via les smartphones et les tablettes numériques se substitue ainsi de plus en plus à l'accès via l'ordinateur et des mesures pour lutter contre les nouvelles inégalités liées à la capacité des utilisateurs sont à développer. Paradoxalement, dans cet élan pour le "tout digital", l'indispensable nécessité d'entretenir et de conserver des interactions humaines a été l'objet de plusieurs constats, notamment des risques d'exclusion sociale et d'isolement. Le terme d'illectronisme, néologisme associant illettrisme et électronique, est de plus en plus courant pour décrire ce qui est perçu comme un déficit de compétences dans l'utilisation des TIC. Pour y faire face, les pouvoirs publics ont un rôle à jouer dans le développement de l'offre d'accompagnement à sa population en garantissant l'accès à des guichets d'aides, accessibles et ouverts à toutes et tous. La stratégie numérique du CE favorise l'innovation et protège les Vaudois qui vise à accompagner les citoyennes et les citoyens dans cette transition. Dans son communiqué de 2018, le CE met l'accent sur la formation au numérique et la nécessité de doter le Canton d'une véritable politique publique de la donnée.

Dès lors, j'ai l'honneur de demander au CE de nous renseigner sur l'étendue de la fracture numérique parmi nos concitoyens-nes quant à leur équipement et à l'usage de ces outils informatiques en posant les questions suivantes:

- 1. Quel regard le CE porte-t-il à ces questions d'équipement et d'usage de l'électronique dans le mode de vie des vaudois-es et que peut-il nous communiquer à ce sujet ?*
- 2. Des mesures sont-elles prises, et si oui lesquelles, pour que la population peu ou mal équipée puisse jouir des mêmes prestations que le reste de la population ?*
- 3. Qu'a entrepris le CE depuis l'échec du projet fédéral e-id pour garantir l'accessibilité numérique de l'administrations publique ?*
- 4. S'agissant des élèves vaudois, qu'est-ce que la pandémie a révélé quant à l'étendue du niveau d'équipement et la compréhension des outils informatiques et de l'accès à l'information web des élèves vaudoises-ses ?*
- 5. Quelles mesures ont-elles été prises pour que le niveau d'enseignement parviennent aux élèves non connectés ou / et équipés avant et depuis la pandémie ?*

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Même si la crise sanitaire a agi comme un révélateur des risques liés à la fracture numérique au sein de la société vaudoise, le Conseil d'Etat avait déjà identifié les différents enjeux de la transformation numérique en lien avec la cohésion sociale et le bien commun lors de l'adoption de sa Stratégie numérique en 2018, en rappelant que la transformation numérique doit bénéficier à toutes et tous. Pour mémoire, la « fracture numérique » est l'inégalité entre les individus dans leur accès ou compréhension des impacts des technologies, ou de leur utilisation. Avec sa Stratégie numérique, le Conseil d'Etat a ainsi exprimé sa volonté d'accompagner l'ensemble de la population et les entreprises vaudoises pour que toutes et tous soient en capacité d'utiliser les avantages offerts par les services numériques, en limitant les désagréments. Il entend ainsi s'assurer que la transformation numérique bénéficie au plus grand nombre et que personne ne soit privé des services, publics en particulier, auxquels chacun a droit par manque de compétences, de ressources ou simplement par une volonté exprimée de renoncer au numérique. En posant le principe de solidarité comme un axe fort de sa Stratégie numérique, le Conseil d'Etat souhaite répondre à l'essor rapide des usages numériques en garantissant l'adoption de solutions inclusives.

Le Conseil d'Etat identifie deux causes principales qui provoquent la fracture numérique et regroupent généralement une inégalité d'accès et une inégalité d'usage : un accès limité aux équipements et un manque de compétences numériques. Pour prévenir et réduire cette fracture, il convient ainsi, d'une part, de soutenir les personnes dans leur accès aux services numériques, notamment grâce à des infrastructures performantes et, d'autre part, de renforcer les compétences numériques de la population dans son ensemble.

Réponse aux questions

Le Conseil d'Etat a l'honneur de répondre aux questions de l'interpellation :

1. Quel regard le CE porte-t-il à ces questions d'équipement et d'usage de l'électronique dans le mode de vie des vaudois-es et que peut-il nous communiquer à ce sujet ?

Les usages d'Internet sont de plus en plus nombreux : travailler, s'informer, communiquer, se former, jouer, acheter, vendre, etc. se fait désormais très souvent en ligne. Ainsi, l'Office fédéral de la statistique indique que 96% de la population utilise Internet et que plus de 87% le fait de manière quotidienne, principalement via son téléphone¹. Ces usages s'accompagnent généralement d'une plus grande diffusion de données personnelles et donc de vulnérabilités pour la population et les entreprises.

Dans ce contexte, le développement de la cyberadministration s'accompagne d'un travail important pour rendre l'utilisation des services en ligne de l'Etat la plus simple et la plus sûre possible. A cet égard, l'ouverture du portail sécurisé et la mise à disposition d'un moyen d'identification électronique (MIE), conformément aux dispositions de la Loi sur les moyens d'identification électronique et le portail sécurisé des prestations en ligne de l'Etat (LCyber) du 6 novembre 2018 qui garantit la protection des données personnelles des usagères et usagers, en permettant la reprise automatique des informations déjà en possession de l'Etat (once-only), simplifie les démarches administratives des usagères et des usagers. L'opportunité de mettre en œuvre cette fonctionnalité de reprise est systématiquement examinée pour chaque nouveau projet de prestation en ligne.

S'agissant des équipements électroniques, selon les chiffres de l'Agence française de la transition écologique (ADEME) et en l'absence de statistique suisse comparable, chaque individu possède, à ce jour et en moyenne, près de 9 équipements électroniques² de toute sorte (ordinateur, téléphone portable, tablette, objets connectés, etc.). Dans le cadre de la mise en œuvre de l'Agenda 2030, le Conseil d'Etat est attentif à la question de la durabilité du numérique et en particulier du coût environnemental de ces équipements qui nécessitent, pour leur fabrication, des ressources présentes en nombre limité sur la planète. Selon l'ADEME toujours, la fabrication de ces équipements a un impact environnemental plus fort que leur utilisation quotidienne (80% contre 20% de l'impact global)³ et il convient donc de réfléchir à leur durée de vie ainsi qu'à leur recyclage. A ce jour, la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) remet les équipements inutilisés à un partenaire social lorsqu'ils peuvent encore être utiles ou les confie au Groupe Barec à Ecublens, spécialisé dans l'élimination des déchets électroniques, lorsqu'ils sont hors d'usage, afin d'être correctement recyclés.

¹ Enquête de l'OFS sur les Modalités d'utilisation d'internet et compétences (<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2021.assetdetail.20144267.html>)

² ADEME : La face cachée du numérique (<https://bibliothèque.ademe.fr/cadic/2351/guide-pratique-face-cachee-numerique.pdf?modal=false>)

³ ADEME : Le cycle de vie du numérique (https://communication-responsable.ademe.fr/numerique/comprendre-limpact-du-numerique#Le_cycle_de_vie_du_numerique)

Le Conseil d'Etat a pu constater l'intérêt du personnel de l'administration pour ces questions lors d'une campagne de sensibilisation au numérique responsable, lancée par la DGNSI et le Bureau de la durabilité (BuD) en novembre 2021, sous la forme d'un Défi durabilité qui invitait les collaboratrices et collaborateurs à changer leurs pratiques et habitudes par l'action. Près de 1'200 personnes y ont participé, les actions les plus plébiscitées portant principalement sur ce que l'on nomme « hygiène numérique » comme « choisir le bon canal de communication » ou « se déconnecter pour mieux se concentrer ». Dans le but de valoriser le contenu de cette campagne, la DGNSI prépare un e-learning qui devrait être accessible à l'ensemble du personnel au deuxième semestre 2023.

2. Des mesures sont-elles prises, et si oui lesquelles, pour que la population peu ou mal équipée puisse jouir des mêmes prestations que le reste de la population ?

Depuis l'adoption de sa Stratégie numérique en 2018, le Conseil d'Etat a pris différentes mesures pour prévenir et réduire la fracture numérique, dont les plus importantes sont détaillées ci-après.

Tout d'abord, le Conseil d'Etat a ancré le principe du *digital also* dans sa Stratégie numérique. Ce principe, en accord avec la déclaration de Tallinn sur la cyberadministration, consacre le fait que les services de l'administration doivent rester, en tous temps, accessibles au guichet. Le Grand Conseil a également confirmé le principe du caractère facultatif de la cyberadministration ainsi que de sa gratuité dans la loi sur la Cyberadministration (LCyber). Le Canton de Vaud se démarque ainsi d'autres cantons en excluant d'office par exemple de faire payer les services au guichet plus cher qu'en ligne.

D'un point de vue technique, la DGNSI porte une attention particulière à l'accessibilité technique des prestations en ligne. Les standards utilisés au sein de l'Etat permettent une diffusion des prestations sur de nombreux canaux et de nombreux équipements : elles sont accessibles indifféremment depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone, tout comme l'ensemble du site vd.ch depuis sa refonte en 2018 . De plus, une attention particulière est apportée aux personnes en situation de handicap pour qu'elles soient en mesure d'utiliser ces prestations. Le Conseil d'Etat veille en particulier à ce que, lors de leur développement, les interfaces web de ces prestations respectent les normes d'accessibilité émises par le W3C (World Wide Web Consortium). Grâce à des tests réguliers, elles sont mises à jour si besoin.

S'agissant de l'accompagnement de la population dans ses usages du numérique, le Conseil d'Etat a, dans un premier temps, concentré son action sur des campagnes de cybersécurité relatives aux risques en ligne, suivant ainsi la volonté du Grand Conseil exprimée dans la loi sur la LCyber. Ces campagnes de cybersécurité s'adressent d'une part au personnel de l'ACV pour renforcer la sécurité et la protection des données détenues par l'Etat, sous la forme de campagnes de phishing (hameçonnage) annuelles et d'articles réguliers dans la Gazette. D'autre part, avec l'ouverture du portail sécurisé en décembre 2020, le Conseil d'Etat a également lancé une campagne de sensibilisation aux risques en ligne sous la forme d'une série de vidéos diffusées entre autres sur les réseaux sociaux.

Dans un deuxième temps, il a porté son attention sur la question de la « médiation numérique », à savoir sur les mesures permettant de mieux comprendre et maîtriser le numérique ainsi que les enjeux liés à son usage. La DGNSI a ainsi procédé à un recensement des offres en matière de médiation numérique auprès des communes et de diverses associations actives sur le territoire cantonal. Cet exercice a révélé que plus de 150 entités sont actives sur ce sujet. Les communes, quant à elles, ont annoncé une septantaine de services à la population en lien avec le numérique. Les expertes et experts interviewés s'accordent à penser que les différentes initiatives gagneraient à être mises en réseau et que des synergies pourraient être développées. C'est dans ce contexte que la DGNSI mène désormais des discussions avec différents acteurs afin d'envisager de nouveaux partenariats et de s'entendre au sein de cet écosystème sur les actions à mener pour accompagner toutes les catégories de population.

Parallèlement, dans le cadre du programme *Vaud pour vous*, lancé en mars 2023 par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la population pourra développer ses compétences numériques en participant à des ateliers sur l'usage des outils en ligne (e-banking, demandes en ligne, etc.). Les régions d'action sociale ARASOL et ARASPE mettront en place ces ateliers dès février 2024 dans certaines régions du canton.

Finalement, le Conseil d'Etat a inscrit dans son programme de législature 2022-2027, la mesure 3.14 Accessibilité aux prestations par laquelle il rappelle la nécessité d'« offrir à toutes et tous des prestations publiques de qualité, en assurant l'accessibilité universelle aux services publics sur le territoire cantonal ». Parmi les actions prévues dans ce contexte, on peut signaler la création de « Maisons de l'Etat » dans les régions pour faciliter l'accès de la population aux prestations, notamment en ligne.

3. Qu'a entrepris le CE depuis l'échec du projet fédéral e-id pour garantir l'accessibilité numérique de l'administrations publique ?

Suite au refus en votation populaire de la loi fédérale sur les systèmes d'identification électronique (LSIE) le 7 mars 2021, le Conseil d'Etat a souhaité être force de propositions dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau projet de loi. En effet, il reste convaincu de la nécessité d'une identité électronique forte, en mains de l'Etat et respectueuse de la protection des données personnelles pour faire avancer la numérisation en Suisse.

En juin 2021, le Conseil d'Etat a ainsi réuni un groupe d'experts académiques, issus des principales institutions sur sol vaudois, pour échanger sur les concepts forts qui devront participer à l'élaboration de la nouvelle identité électronique fédérale. Puis durant l'été 2021, le Canton a collaboré avec des partenaires issus du secteur privé pour développer des démonstrations qui prouvaient la faisabilité technique des concepts identifiés préalablement.

Fort de cette expérience avec les secteurs académique et industriels, la Cheffe du Département de la Culture, des Infrastructures et des Ressources Humaines (DCIRH) a participé, en septembre 2021, à la première réunion du Conseil « Suisse numérique » pour un échange sur l'identité électronique. Puis, des représentants de la DGNSI ont rencontré l'Office fédéral de la justice et l'Office fédéral de la police pour leur transmettre les résultats des travaux menés par le Canton. Ils ont également participé à la journée de dialogue national à Berne où ils ont pu présenter l'expérience cantonale en matière d'identité électronique.

Le Conseil d'Etat poursuit par ailleurs le développement de l'identité électronique vaudoise (MIE / Moyen d'identification électronique) qui permet à la population et aux entreprises vaudoises de se connecter au portail sécurisé des prestations en ligne afin que cet outil soit compatible avec le nouveau projet de loi fédérale et puisse facilement s'intégrer dans l'éco-système. Parallèlement, des travaux sont en cours pour examiner l'opportunité de mener des projets de fédération d'identités, afin que l'identité électronique vaudoise puisse être utilisée pour accéder à d'autres services que le seul portail sécurisé de l'Etat de Vaud, en particulier communaux et fédéraux. Finalement, après avoir exprimé son soutien au nouveau projet de loi fédérale sur l'identité électronique (LeID), le Conseil d'Etat souhaite explorer de manière anticipée les évolutions technologiques qui devraient soutenir le développement de cette future identité, en particulier le concept d'identité auto-souveraine. Dans ce contexte, la DGNSI a réalisé un projet de type proof-of-concept, soutenu par l'Administration numérique suisse (ANS), qui vise à mieux comprendre les avantages de ce concept et à anticiper l'adaptation du système cantonal lors de l'entrée en vigueur de la LeID.

4. S'agissant des élèves vaudois, qu'est-ce que la pandémie a révélé quant à l'étendue du niveau d'équipement et la compréhension des outils informatiques et de l'accès à l'information web des élèves vaudoises-ses ?

Tel que relevé en préambule, le Conseil d'Etat avait fait de l'éducation numérique une priorité de son Programme de Législature 2017-2022. Ce faisant, une stratégie claire avait d'ores et déjà été posée avant l'arrivée de la pandémie visant à doter les professionnels de l'enseignement des compétences nécessaires pour créer, au niveau cantonal, les conditions- cadres à des environnements d'apprentissage propices à l'éducation numérique dans l'ensemble des classes, pour toutes les enseignantes et enseignants et dans toutes les disciplines. Ainsi, de nombreux travaux préparatoires étaient en phase de test lors de l'arrivée de la pandémie en mars 2020, ce qui a permis une réaction rapide lorsqu'il s'est agi en quelques jours de mettre en place l'enseignement à distance.

Le Département de l'enseignement et de la formation professionnelle (DEF) ne dispose pas de statistiques concernant l'équipement des élèves et leur compréhension des outils informatique, ni de leur accès à l'information. Cependant, la crise du COVID 19 a révélé une certaine précarité face aux outils numériques. Si le niveau de compréhension des élèves a très vite augmenté à la suite de la mise à disposition d'outils durant la crise, il s'est aussi révélé que beaucoup n'avaient pas suffisamment accès aux équipements nécessaires qui devaient soudainement être partagés entre les parents confinés à la maison et les fratries, alors même que l'objectif éducatif restait de suivre une formation à plein temps.

Un bilan de l'enseignement à distance a été établi fin octobre 2020. Il a relevé quelques éléments relatifs aux conditions de travail scolaire à domicile et aux moyens d'enseignement utilisés. Ce bilan¹ a été tiré de trois études qui ont été menées par l'Unité de recherche pour le pilotage des systèmes pédagogiques (URSP), la Haute école pédagogique (HEP Vaud) et par l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) regroupant le ressenti des élèves, des parents d'enfants scolarisés au primaire et des enseignantes et enseignants au cours de cette période.

Il met en évidence que les situations vécues ont été très différentes d'un élève à l'autre, suivant les degrés, les cursus, les enseignantes et enseignants ainsi que les conditions familiales, notamment socio-économiques. Le rapport de l'EPFL, notamment, a également mis en exergue, la nécessité d'accélérer la formation, tant des enseignantes et enseignants que des élèves, à l'utilisation des outils numériques.

De manière générale, ces études ont cependant relevé une augmentation générale des compétences numériques des différents acteurs quant à l'usage de certains outils comme le courriel, la messagerie instantanée, les visioconférences et l'usage de différentes plateformes.

Outre les outils et les infrastructures, la pandémie a également accéléré les réflexions autour de la didactique, les enseignantes et enseignants ayant dû adopter des approches différentes pour l'enseignement à distance, créer du contenu nouveau et adapté et veiller à prioriser le maintien du contact social avec leurs élèves afin d'en assurer le meilleur suivi possible.

Ainsi, loin de freiner le déploiement de l'important chantier numérique dans l'éducation, l'arrivée de la pandémie aura agi comme un puissant accélérateur, conduisant l'ensemble des actrices et acteurs de la formation à redoubler d'efforts pour s'adapter à la situation.

5. Quelles mesures ont-elles été prises pour que le niveau d'enseignement parviennent aux élèves non connectés ou / et équipés avant et depuis la pandémie ?

Les différentes mesures pédao-techniques édictées lors de la crise COVID sont décrites dans les directives 166² et 169³ relatives à l'enseignement à distance qui définissent notamment les objectifs de l'enseignement à distance, ses modalités, les outils recommandés, leur éventuel prêt, et la quantité de travail requise, la mise sur pied d'une hotline et le soutien des élèves.

Un premier constat a rapidement montré que l'ensemble des élèves et apprenties et apprentis ne disposaient pas de matériel informatique personnel adéquat pour suivre les enseignements dispensés en ligne ou à distance. Le département a alors prêté environ 2'500 ordinateurs ou tablettes à des élèves et apprenties et apprentis qui en avaient besoin. La plupart étaient des machines usagées ou déjà à disposition dans les établissements. Environ 500 machines supplémentaires ont dû être acquises par la DGEP.

En dehors des aspects matériels, le contexte de l'éducation numérique, qui avait débuté avant la pandémie dans des établissements pilotes, a permis de mettre en place rapidement des infrastructures de base afin de permettre l'enseignement à distance durant la pandémie. Ainsi, des mesures immédiates pu être prises pour développer des outils sécurisés de communication et d'échanges notamment :

- La généralisation de l'usage de Microsoft 365 Éducation avec attribution d'un accès personnel aux enseignantes et enseignants et aux élèves dès la 7^e année,
- La création d'annuaires centralisés des usagers, facilitant les connexions des utilisateurs aux différents outils,
- La création de près de 100'000 comptes d'adresses électroniques sur le domaine @edu-vd.ch (DGEO) et de près de 37'000 comptes sur le domaine @eduvaud.ch (DGEP) pour l'ensemble des acteurs concernés, permettant ainsi de garantir un canal de communication structurant, sécurisé et pérenne entre élèves et enseignantes et enseignants,
- La création de différents portails pédagogiques regroupant des ressources numériques pour les professionnels.

¹ Enseignement à distance en période COVID-19: l'école vaudoise prête pour un déploiement à large échelle
<https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/departements/departement-de-l-enseignement-et-de-la-formation-professionnelle-def/actualites/news/13730i-enseignement-a-distance-en-période-covid-19-lecole-vaudoise-prete-pour-un-deploiement-a-large-echelle>

² Décision 166 : Dispositions de mise en œuvre de l'enseignement à distance dans l'enseignement obligatoire (COVID 19). :
https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sg-dfj/fichiers_pdf/dfjc_decision_166_deploiement_enseignement_a_distance_dgeo_23_10_20.pdf

³ Décision 169 – Dispositions de mise en œuvre de l'enseignement à distance dans l'enseignement postobligatoire (COVID-19).(
https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/sg-dfj/fichiers_pdf/dfjc_decision_169_deploiement_enseignement_a_distance_dgpe_23_10_20.pdf)

Sans surprise, le bilan de l'enseignement à distance du DEF a mis en évidence que le potentiel du numérique de l'enseignement et de l'apprentissage ne peut se résumer à de simples outils. L'équipement, le contexte de leurs usages (leur scénarisation), l'âge des élèves et leurs compétences médiatiques doivent également faire partie de l'équation.

Il s'agit dorénavant de sortir de la crise et du travail à distance pour remettre l'éducation numérique au sein des établissements de formation. L'éducation au numérique a pour finalité de donner la chance à tous les jeunes d'acquérir une maîtrise de la citoyenneté numérique et, dans le même temps, de développer un esprit critique sur une utilisation responsable de ces nouveaux outils. L'école, puis la formation postobligatoire, doivent les préparer à saisir les opportunités de la numérisation et à en éviter les pièges lors de leur future insertion dans la vie professionnelle.

Ainsi, après un premier Exposé des motifs et projets de décrets (EMPD) d'investissement pour le pilotage de l'éducation numérique demandé lors de la législature précédente, un second EMPD du Conseil d'Etat renforce l'intégration du numérique dans le système éducatif vaudois aussi bien sur les plans didactiques, matériels qu'organisationnels pour la période 2023 à 2027. Il accentue l'effort transversal du canton pour accompagner toutes les parties prenantes dans leur transition en s'appuyant notamment sur les constats effectués durant la phase d'enseignement à distance. La priorité est donnée à la formation des enseignants (deux tiers des moyens investis contre un tiers pour l'équipement des écoles et l'achat de matériel informatique) considérés comme les acteurs-clé du projet.

Parmi les autres mesures proposées dans le second EMPD, certaines concernent plus spécifiquement les moyens d'assurer plus d'équité d'accès aux moyens et outils numériques pour tous les élèves et apprenties et apprentis en renforçant les infrastructures des établissements, en dotant les classes de postes de travail, en majorité des tablettes, pour les élèves et en munissant les enseignantes et enseignants d'un poste de travail fournis par l'Etat notamment.

Ainsi, le Conseil d'Etat rappelle que si la pandémie a, dans ce cas précis et en raison de l'impérieuse nécessité d'assurer la mission d'enseignement qui incombe au DEF, permis de faire avancer rapidement et à différents égards le chantier de l'éducation numérique, elle a également offert un jalon permettant de mesurer l'écart qu'il reste à combler pour atteindre les objectifs fixés en la matière, ainsi que les actions à mettre en place pour y parvenir.

Conclusion

En conclusion, le Conseil d'Etat est sensible aux questions de fracture numérique, d'accessibilité ou encore d'inclusion numérique. Il a exprimé de manière claire ses intentions en la matière dans différentes mesures de son programme de législature (3.14 Accessibilité aux prestations, 3.16 Transition numérique de l'administration) ainsi que dans sa Stratégie numérique adoptée en 2018. Il s'engage, avec différents partenaires, pour une meilleure compréhension de ce phénomène complexe dont les causes sont multiples mais également pour se rapprocher de la population et des entreprises, dans les régions où elles se trouvent, dans le but de les accompagner tant dans leurs démarches administratives que dans une compréhension globale des enjeux de la transformation numérique de la société.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 3 mai 2023.

La présidente :

C. Luisier Brodard

Le chancelier :

A. Buffat