



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 360-2025
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2025.GRPARL.1544

Déposée le : 03.12.2025

Motion de groupe : Non
Intervention de l'organe du GC : Non
Déposée par : Dubler (Bern, Les VERT-E-S) (porte-parole)
Ruch (Bern, Les VERT-E-S)
Saïd (Biel/Bienne, PS)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : 586/2026 du 27 mai 2026
Direction : Chancellerie d'État
Classification : Non classifié

Administration numérique : garantir l'accessibilité à l'ensemble de la population

Par la loi sur l'administration numérique (LAN) et la Stratégie pour une administration numérique, le canton poursuit rigoureusement l'objectif de numériser les procédures administratives, les prestations et le contact entre l'État et la population. Toutefois, pour les personnes pour qui le maniement de l'outil numérique n'est pas familier, qui n'ont pas facilement accès à Internet ou qui ne peuvent pas utiliser les offres numériques pour d'autres raisons, le risque est grand que l'accès aux prestations étatiques devienne plus difficile.

Des interventions parlementaires (en particulier la motion 235-2024 adoptée) demandent explicitement que ces personnes bénéficient d'une assistance pour l'utilisation de prestations numériques de l'administration, par exemple par la création d'un guichet virtuel sur le modèle du canton du Jura. Toutefois, on ne sait pas très bien où en est le gouvernement dans la mise en œuvre de cette motion ni quelles sont les mesures concrètes prévues pour garantir l'accessibilité aux personnes qui ne sont pas très à l'aise avec le numérique.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Comment le Conseil-exécutif s'assure-t-il que les personnes n'ayant pas ou peu de compétences numériques puissent continuer à avoir un accès abordable aux prestations de l'administration cantonale ?
2. Quelles normes minimales contraignantes s'appliquent dans le canton de Berne pour les offres analogiques d'accès et d'assistance dans le cadre de la numérisation de l'administration ?
3. Comment est-il garanti que les offres numériques du canton sont conçues sans obstacles pour les personnes présentant des besoins particuliers (p. ex. personnes âgées, personnes

en situation de handicap, personnes n'ayant pas une maîtrise suffisante de la langue) et sont conviviales pour les utilisatrices et utilisateurs ?

4. Quelles possibilités d'assistance (p. ex. consultation, assistance téléphonique, aide individuelle pour remplir les formulaires) existe-t-il pour les personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser les services numériques de l'administration en toute autonomie ?
5. Où en est la mise en œuvre de la motion 235-2024 adoptée, en particulier en ce qui concerne le guichet virtuel destiné à soutenir les citoyennes et citoyens ?
6. Comment le Conseil-exécutif mesure-t-il et évalue-t-il si certains groupes de population sont exclus en raison de la numérisation de l'administration ? Quelles mesures sont-elles prévues pour rectifier le tir ?

Réponse du Conseil-exécutif

1. *Comment le Conseil-exécutif s'assure-t-il que les personnes n'ayant pas ou peu de compétences numériques puissent continuer à avoir un accès abordable aux prestations de l'administration cantonale ?*

La loi sur l'administration numérique (LAN) inscrit, à l'article 5, la primauté du numérique, qui veut que les autorités agissent, informent et communiquent par voie électronique, à moins qu'elles ne puissent accomplir efficacement leurs tâches sous cette forme. Hormis les cas exceptionnels prévus à l'article 8, alinéa 1, lettres *b* et *c* LAN (personnes physiques qui ont des relations avec les autorités dans le cadre de leur activité professionnelle et personnes physiques qui demandent ou reçoivent des subventions cantonales), les personnes physiques ne sont pas tenues de communiquer par voie électronique avec les autorités (art. 8, al. 1 LAN [déduction a contrario]). Cependant, lorsque les autorités agissent, informent et communiquent par voie électronique avec ces personnes, le principe de l'inclusion numérique prévu à l'article 10, alinéa 1 LAN s'applique. En conséquence, les prestations numériques doivent pouvoir être utilisées par tous les individus, sans discrimination, étant entendu que, conformément à l'article 10, alinéa 3 LAN, des restrictions proportionnées sont admises, notamment pour des raisons d'efficacité, de faisabilité technique ou de sécurité.

Afin de garantir l'inclusion, les sites Internet, les applications en ligne, les formulaires, les lettres d'information et les documents électroniques de l'administration cantonale doivent respecter, au minimum, le niveau AA des normes WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*). Les exigences en la matière sont définies dans les normes TIC de l'administration cantonale¹ et mises en œuvre dans le système cantonal de gestion des contenus (Content Management System, CMS) cantonal.

Outre l'accessibilité technique conforme aux normes WCAG, la clarté linguistique est essentielle pour que tout un chacun puisse exploiter de manière autonome les informations et les offres du canton. C'est pourquoi le canton met aussi certains contenus à disposition en français facile, pour aider les personnes ayant des difficultés de lecture ou des connaissances linguistiques restreintes. On trouve sur le site « www.be.ch » Le canton de Berne en français facile », sous la dalle « Tout de A à Z », toute une série de termes expliqués en langue facile avec des renvois directs vers les services compétents.

¹ Cf. Conformité des applications internet aux normes d'accessibilité et d'ergonomie (ID : ALP-002), https://www.kaio.fin.be.ch/content/dam/kaio/dokumente/fr/startseite/themen/rechtliche-grundlagen/ict-standards/1_5_002_Annexe_Normes%20TIC%20BE_logiciels_mat%C3%A9riel_technologies.pdf

2. *Quelles normes minimales contraignantes s'appliquent dans le canton de Berne pour les offres analogiques d'accès et d'assistance dans le cadre de la numérisation de l'administration ?*

À l'heure actuelle, il n'existe pas, dans le canton de Berne, de normes minimales contraignantes pour les offres analogiques d'accès et d'assistance. Afin que tout le monde puisse utiliser les prestations numériques sans discrimination, les Directions et les offices du canton ont évalué régulièrement leurs prestations pour savoir si des aides analogiques étaient nécessaires et, le cas échéant, par quels moyens elles devaient être mises en place. L'Intendance des impôts du canton de Berne, par exemple, propose, en plus des offres en ligne, la possibilité de déposer sa déclaration fiscale sous forme papier ainsi qu'un numéro de téléphone, une adresse postale et un guichet pour prendre contact.

3. *Comment est-il garanti que les offres numériques du canton sont conçues sans obstacles pour les personnes présentant des besoins particuliers (p. ex. personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes n'ayant pas une maîtrise suffisante de la langue) et sont conviviales pour les utilisatrices et utilisateurs ?*

Comme indiqué dans la réponse à la question 1, les prestations numériques des autorités doivent pouvoir être utilisées par toutes et tous, sans discrimination, conformément à l'article 10, alinéa 1 LAN. En ce qui concerne l'intelligibilité des informations, les autorités cantonales proposent, conformément à l'article 1, alinéa 2, lettre a à d de l'ordonnance sur l'information et l'aide aux médias (OIAM), des outils supplémentaires et des traductions aux personnes en situation de handicap et aux personnes aux connaissances linguistiques limitées, dans la mesure du possible et pour autant que cela soit opportun. Ce principe s'applique en particulier lorsque les informations ou les offres de communication s'adressent en premier lieu à ces personnes et que certaines conditions supplémentaires sont remplies (informations essentielles pour la sécurité ou la santé des personnes concernées ; nécessité pour ces personnes d'exercer leurs droits et d'accomplir leurs devoirs ; possibilité de participer à la vie politique). Il est ainsi possible, par exemple, de solliciter sans obstacles une réduction de prime auprès de l'Office des assurances sociales.

Le canton propose, par ailleurs, de nombreux contenus de l'administration sous forme audiovisuelle, par exemple des vidéos sur Internet ou sur les réseaux sociaux. Il produit notamment, à l'occasion des élections ou des scrutins cantonaux, des vidéos explicatives en deux langues, doublées et sous-titrées. Cette offre est élargie en permanence dans la mesure des possibilités. À partir de juin 2026, les vidéos explicatives sur les objets soumis au vote cantonal seront traduites également en langue des signes. De plus, les vidéos sont dans la mesure du possible sous-titrées en langue simplifiée² (à mi-chemin entre la langue standard et le français facile), voire, si les critères correspondants sont remplis, en français facile³.

4. *Quelles possibilités d'assistance (p. ex. consultation, assistance téléphonique, aide individuelle pour remplir les formulaires) existe-t-il pour les personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser les services numériques de l'administration en toute autonomie ?*

S'il est impossible d'avoir une vue d'ensemble des nombreux outils d'assistance disponibles à l'échelle cantonale, comme déjà souligné dans la réponse à la question 2, les offres ont été et sont néanmoins réexaminées et adaptées régulièrement par les unités organisationnelles compétentes.

² Cf. ACE 813/2025

³ Cf. Langue facile dans le canton de Berne Rapport de mise en œuvre de la motion 242-2018 Sancar (Les Verts, Berne), du 17 mars 2021, p. 28 ss.

5. *Où en est la mise en œuvre de la motion 235-2024 adoptée, en particulier en ce qui concerne le guichet virtuel destiné à soutenir les citoyennes et citoyens ?*

La motion 235-2024⁴ a été adoptée sous forme de postulat lors de la session de printemps 2025. Le Conseil-exécutif a rappelé, dans sa réponse à cette intervention, que les modalités du service universel en matière de services postaux et de trafic des paiements à l'échelon fédéral sont définies dans la loi sur la poste (LPO, RS 783.0) et dans l'ordonnance sur la poste (OPO, RS 783.01). Les cantons n'ont aucune compétence en la matière.

Dans le canton de Berne, la Poste discute du réseau postal directement avec les régions de planification, avec les conférences régionales et avec les villes de Berne, de Bienne et de Thoun, ce qui est tout à fait justifié compte tenu de la taille du canton et des besoins qui varient en fonction des régions. Le Conseil-exécutif ne voit aucune raison d'apporter des changements à cette collaboration fructueuse. La question de l'évolution du réseau postal a été abordée lors d'un entretien entre la DEEE et la Poste. La DEEE a pu faire valoir les préoccupations soulevées par le postulat. La motion 235-2024, transmise sous forme de postulat, a ensuite été classée par le Grand Conseil lors de la session de printemps 2026.

6. *Comment le Conseil-exécutif mesure-t-il et évalue-t-il si certains groupes de population sont exclus en raison de la numérisation de l'administration ? Quelles mesures sont-elles prévues pour rectifier le tir ?*

Le Conseil-exécutif estime judicieux que les unités organisationnelles compétentes vérifient périodiquement, dans le cadre de leurs responsabilités, si leurs prestations numériques sont accessibles au groupe de population concerné. Si les unités organisationnelles constatent, à l'issue de cette vérification, qu'il y a lieu d'agir, elles peuvent mettre en œuvre des mesures adaptées aux besoins exprimés, en proposant, par exemple, des solutions analogiques ou une assistance, ou en rendant les offres numériques plus inclusives.

Destinataire
– Grand Conseil

⁴ M 235-2024 (Tanner, PS) : Non à un nouveau démantèlement du service public – oui à un nombre suffisant de bureaux postaux !