

Intervention parlementaire. Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention: 036-2018
Type d'intervention: Interpellation
Motion ayant valeur de directive: ☐
N° d'affaire: 2018.RRGR.163

Déposée le: 16.03.2018

Motion de groupe: Non
Motion de commission: Non
Déposée par: Graber (La Neuveville, UDC) (porte-parole)

Cosignataires: 0

Urgence demandée: Non
Urgence accordée:

N° d'ACE: 997/2018 du 19 septembre 2018
Direction: Direction des finances
Classification: -



Accès classique aux différents services de l'administration cantonale

Comme tous les pays, la Suisse et le canton de Berne – pour ce qui nous intéresse ici – vivent à l'ère de la digitalisation et de la numérisation dans le domaine de la production, de la communication et du stockage d'innombrables données sans lesquelles nos sociétés ne peuvent plus fonctionner.

Les technologies de l'information et de la communication – appelées communément TIC –, la numérisation et la digitalisation déploient de très grands effets sur la vie collective et sur les vies des personnes. Ces technologies parfois révolutionnaires modifient profondément nos accès à l'information, la transmission des savoirs, la conservation et l'utilisation des archives, les processus de production des biens et des services, les transactions financières, les actes médico-chirurgicaux, le paysage audio-visuel et tant d'autres domaines de la vie sociale dont la vaste activité administrative des pouvoirs publics.

Ces derniers sont contraints de s'adapter à cette incontournable et irréversible évolution. Ils ne sauraient rester à l'écart de ce phénomène fondamental.

Il n'est dès lors pas étonnant que la Confédération, les cantons et les communes mènent une stratégie commune en matière de cyberadministration (e-government). Cette stratégie vise à

rationaliser la production des prestations étatiques et à optimiser les transferts de données entre les différentes administrations publiques. Mais elle a aussi pour but très visible de faciliter et de simplifier les contacts entre ces administrations, d'une part, et les personnes ainsi que les entreprises, d'autre part.

Dans ce contexte, le Conseil fédéral et la Conférence des gouvernements cantonaux ont adopté une convention-cadre pour la législature 2016-2019.

Notre canton est déjà bien avancé dans l'élargissement des contacts électroniques entre ses services administratifs et la population. Le recours au papier dans ces contacts s'amenuise de jour en jour. Les communications par mail tendent à se substituer aux contacts téléphoniques. Depuis plusieurs années déjà, il est possible de remplir les déclarations d'impôt online et non plus en remplissant par écrit différents formulaires. Les paiements destinés aux services administratifs peuvent aussi intervenir par voie électronique par le biais de l'e-facture et de l'e-paiement.

Ces nouveaux modes de relier les services administratifs de notre canton et les personnes ainsi que les entreprises présentent d'incontestables avantages.

Toutefois la communication électronique tend progressivement à s'imposer à l'ensemble de la population, cela au détriment des modes classiques ou traditionnels (notamment par téléphone et au moyen de supports « papier ») au travers desquels les personnes entraient en contact avec les services administratifs.

Ce phénomène gagne tous les secteurs de la société. Ainsi, il n'est plus possible d'acheter des billets CFF dégriffés aux guichets des gares. Dans notre pays, certains opérateurs de téléphonie imposent des surcoûts aux personnes qui s'acquittent de leurs factures par bulletin de versement traditionnel. Même au niveau de notre canton, il semble ne plus être possible de s'adresser à certains services administratifs par téléphone.

Il est évidemment possible d'éviter ces inconvénients. Les générations nées avec les TIC recourent très volontiers à la communication et aux paiements électroniques. Même certaines personnes plus âgées le font.

Mais dans notre canton subsistent des dizaines de milliers de personnes, souvent âgées, qui ne disposent pas ou pas encore de l'outil informatique ou qui sont peu à l'aise lorsqu'il s'agit d'utiliser toutes les opportunités qu'il offre.

Ces personnes ne peuvent ou ne veulent entrer en contact avec les services administratifs de notre canton qu'au travers des moyens traditionnels que sont le téléphone, la lettre écrite et le paiement par le bulletin de versement. A notre avis, ces possibilités doivent être préservées et cela sans que les personnes qui y ont recours ne soient pénalisées financièrement ou d'aucune autre manière.

Dès lors, nous prions le Conseil-exécutif de répondre aux questions suivantes :

1. Sur un plan général, le Conseil-exécutif envisage-t-il de tenir compte des caractéristiques et des besoins spécifiques des personnes âgées ou très peu douées pour l'informatique pour leur permettre, à l'avenir également, de maintenir leurs contacts avec les différents services administratifs cantonaux par le biais des moyens traditionnels que sont les com-

- munications téléphoniques, les lettres écrites envoyées par la poste et les paiements par bulletins de versement ?
2. Le cas échéant, dans quels domaines n'est-il plus possible pour les personnes d'entrer en contact avec l'administration cantonale par le biais de communications téléphoniques traditionnelles ou au moyen d'une lettre écrite ?
 3. Le Conseil-exécutif envisage-t-il de restreindre à court et moyen terme, voire de supprimer la possibilité d'entrer en contact avec les services de l'administration cantonale au travers des moyens classiques que sont le téléphone et la lettre écrite ?
 4. Le Conseil-exécutif entend-il subordonner à un surcoût ou à une taxe les paiements par bulletins de versement traditionnels des dettes à son égard ?

Réponse du Conseil-exécutif

1. Ce n'est pas uniquement pour les personnes âgées, mais aussi pour les personnes socialement ou économiquement faibles, pour celles qui ont des difficultés à s'exprimer à l'écrit dans une langue officielle ou encore pour celles qui présentent un handicap, que l'utilisation des solutions de cyberadministration, et d'une manière générale les interactions avec les pouvoirs publics, peuvent représenter une véritable gageure. L'aide de la famille, des amis, voire des agents de l'Etat, permet souvent de réduire ces difficultés. Le Conseil-exécutif considère par conséquent que toute solution de cyberadministration doit tenir compte des particularités du public auquel elle est destinée, et que sa conception ainsi que les prestations de support ou les solutions de remplacement éventuelles doivent être adaptées en conséquence.
2. En principe, tous les services administratifs sont joignables par téléphone ou par courrier postal à l'heure actuelle, du moins pour ce qui concerne les demandes ou les communications d'ordre général. Le Conseil-exécutif n'a connaissance d'aucun service dépourvu de ligne téléphonique. Dans certains cas concrets, par exemple pour déposer une demande, une déclaration d'impôt ou un recours, il existe toutefois des consignes prescrivant sous quelle forme doit s'effectuer la prise de contact avec le canton. Ces consignes prévoient souvent l'envoi de formulaires déterminés qui sont parfois aussi sous forme électronique.
3. La possibilité de contacter l'administration cantonale par téléphone ou par courrier postal pour lui soumettre des demandes ou des informations générales sera maintenue à l'avenir. Compte tenu du droit de pétition prévu dans la Constitution cantonale (art. 20 ConstC), il serait en effet délicat de restreindre les moyens de communication disponibles.

Cependant, avec la numérisation de l'administration cantonale, tous les processus cantonaux seront entièrement exécutés par voie électronique dans un avenir proche. Il faut donc s'efforcer dans la mesure du possible de mettre également à disposition sous forme électronique les informations concernant ces processus, et ce dès le départ. Car numériser des informations fournies sur papier ou par téléphone revient cher et est source d'erreurs. La future législation sur la cyberadministration devra en tenir compte ; les travaux correspondants n'ont toutefois pas encore atteint le stade de la consultation.

Il appartiendra aux autorités compétentes – et le cas échéant au législateur – d'évaluer pour chaque processus dans quels cas et pendant combien de temps la transmission d'informations sera autorisée par téléphone ou sur papier parallèlement aux moyens électroniques. Les autorités devront tenir compte pour ce faire non seulement de la législation de

rang supérieur, mais aussi des particularités du public-cible évoquées plus haut, des mesures d'assistance ou de soutien possibles ainsi que des aspects économiques.

Le Conseil-exécutif considère que l'on peut aujourd'hui déjà attendre des entreprises et des acteurs professionnels qu'ils recourent exclusivement aux moyens électroniques pour leurs transactions avec les pouvoirs publics. Concernant les offres destinées principalement à des personnes privées, il faudra par contre faire preuve de circonspection lors du passage au numérique.

La stratégie « Administration numérique » du Conseil-exécutif, prévue pour remplacer la stratégie de cyberadministration du canton de Berne datant de 2002, traitera ces questions de manière plus précise.

4. L'administration cantonale a l'obligation de se montrer économe et de traiter tout le monde sur un pied d'égalité. Le fait que des personnes qui optent pour des moyens de paiement ou de communication coûteux ne contribuent pas aux charges supplémentaires qu'elles occasionnent ainsi au canton pose donc problème. Un paiement effectué au guichet postal, par exemple, coûte au canton entre 1,50 et 3,55 francs (voire plus) selon le montant.¹ S'ils étaient tous effectués au guichet postal, les quelques millions de paiements que le canton reçoit annuellement auraient ainsi pour lui un coût important. Il n'est donc pas à exclure que le canton perçoive à l'avenir une taxe pour couvrir le surcoût lié à l'utilisation de moyens de paiement et de communication coûteux, ou à l'inverse qu'il réduise les taxes pour l'emploi de moyens électroniques. Cette pratique est courante et bien acceptée dans de nombreux domaines de l'économie privée.

Destinataire

- Grand Conseil

¹ Selon la liste de prix de Postfinance d'avril 2018 :

https://www.postfinance.ch/content/dam/pfch/doc/prod/solution/isisr_biz_price_fr.pdf