



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 098-2020
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2020.RRGR.144

Déposée le : 26.05.2020

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Gasser (Bévilard, PSA) (porte-parole)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Oui
Urgence accordée : Oui 04.06.2020

N° d'ACE : 867/2020 du 12 août 2020
Direction : Direction de l'instruction publique et de la culture
Classification : -

Pagaille chez les éditions scolaires « Schulverlag » !

Comme chaque année, les écoles doivent faire leurs commandes de matériel auprès de « Schulverlag » jusqu'au 15 mai 2020. Pour ce faire, les responsables locaux du matériel devraient théoriquement passer par le site internet des éditions scolaires. A l'instar de nombreux sites pour effectuer des commandes, la conception de la page internet devrait permettre un accès facile, des aides claires et des instructions simples pour réaliser facilement – ce qui devrait être l'avantage d'une opération en ligne – une commande.

Malheureusement, de trop nombreuses écoles francophones ont fait état de beaucoup de problèmes pratiques dans la réalisation des ordres d'achat. Précision d'importance, les divers dysfonctionnements ne sont pas des conséquences de la pandémie de Covid-19. Les problèmes sont récurrents depuis plusieurs années, et l'amélioration espérée ne s'est pas réalisée.

Voici quelques exemples de problèmes rencontrés :

- Le site n'est pas facile à utiliser, car les explications en français manquent, les vidéos explicatives n'existent qu'en allemand.
- Il n'y a plus de mode d'emploi pour les enseignants alors qu'auparavant un document détaillait très bien la procédure.
- Si vous activez la version française du site, vous retombez, au clic suivant, sur la version alémanique.
- Le moteur de recherche n'est pas performant.
- Il y a très peu d'images des articles. Or la reconnaissance visuelle des livres voulus est souvent beaucoup plus rapide que la lecture du descriptif détaillé ! Sur une commande de 42 articles, seulement deux étaient affichés avec une photo.
- Lors de la vérification finale de la commande, le libellé des articles est trop vague et il faut cliquer sur l'article pour savoir précisément ce que c'est, c'est donc une perte considérable de temps !
- Pour la gestion des commandes, les termes sont en allemand uniquement, rien n'est en français !

En plus des défauts du site internet, d'autres problèmes sont récurrents. Entre les prix annoncés dans le fascicule de commande qui ne correspondent finalement pas au prix sur la facture, des délais de livraison parfois non respectés et des erreurs, les responsables du matériel ont de la peine à rester « zen » ! Inacceptable également le fait d'être obligé de commander un pack pour l'enseignement de l'allemand qui comprend l'« Arbeitsheft » et le « Glossar ». Commander l'un ou l'autre de ces produits n'est pas possible, bonjour le gaspillage ! « Schulverlag » n'est pas intéressant pour les francophones. D'ailleurs, lors de Swissdidac en 2018, le stand de cet éditeur n'avait pas un seul document en français !

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

1. La Direction est-elle au courant de ces dysfonctionnements récurrents ?
2. Etant donné qu'il s'agit d'éditions scolaires pour le canton de Berne, les francophones ne sont-ils pas pénalisés par rapport au contenu germanophone ?
3. Quel pourcentage de l'ensemble des commandes représente celles des écoles francophones ?
4. Eu égard aux coûts que représente le bilinguisme des éditions scolaires, ne serait-il pas financièrement plus judicieux de conclure un partenariat, pour les francophones, avec un autre canton ?
5. Le canton peut-il garantir qu'une solution sera trouvée pour remédier à ces problèmes récurrents ?

Motivation de l'urgence : si une nouvelle solution avec un nouveau partenaire doit se décider, il faut avoir suffisamment de temps pour que ce soit opérationnel au printemps 2021.

Réponse du Conseil-exécutif

Selon le contrat de collaboration conclu entre la Direction de l'instruction publique et de la culture et la maison d'édition Schulverlag plus AG, cette dernière est responsable de l'acquisition et de la fourniture des moyens d'enseignement obligatoires arrêtés par la Conférence intercantonale de l'instruction publique (CIIP) aux écoles de la partie francophone du canton. La Section francophone de la Direction de l'instruction publique et de la culture à Tramelan coordonne les besoins des écoles. Enfin, le contrat de collaboration règle les procédures ainsi que la marge de Schulverlag plus AG sur les moyens d'enseignement obligatoires.

Les procédures d'acquisition et de fixation des prix pour les moyens d'enseignement romands requièrent un travail considérable et Schulverlag plus AG n'a aucun contrôle sur ces prix. A chaque fois, le prix coûtant est en effet établi seulement après l'impression et forme avec la marge fixée dans le contrat le prix final.

Point 1

La Direction de l'instruction publique et de la culture a connaissance des difficultés liées à Schulverlag plus AG et prend au sérieux les préoccupations de tous les auteurs et autrices d'interpellation. L'objectif est de continuer à améliorer régulièrement les prestations de Schulverlag plus AG.

Cette année, la maison d'édition Schulverlag plus AG a entièrement revu son infrastructure informatique : les licences, la connexion en ligne et le e-Shop, y compris les interfaces, ont été renouvelés. Des difficultés techniques ont toutefois compliqué le processus de commande pour les responsables du matériel. Toutes les ressources ont donc dû être mobilisées pour résoudre ce problème. Il en a résulté notamment des retards dans les traductions. Cependant, l'ensemble du menu consacré à la gestion du matériel est désormais disponible en français.

L'analyse des demandes des écoles francophones a révélé que l'assistance plurilingue de Schulverlag plus AG a pu répondre à la plupart des requêtes et résoudre les problèmes.

Point 2

La maison d'édition Schulverlag plus AG est le service responsable des moyens d'enseignement pour les cantons de Berne et d'Argovie et met à disposition des établissements de la scolarité obligatoire des outils modernes, flexibles et axés sur les besoins des utilisateurs. Elle s'efforce en outre de satisfaire aux exigences spécifiques des écoles francophones du canton de Berne. Pour garantir que celles-ci ne soient pas désavantagées, des collaborateurs et collaboratrices bilingues ont déjà été engagés par le passé et des traductions ont été commandées.

Point 3

Les commandes des écoles francophones représentent 3,6 pour cent du chiffre d'affaires total de Schulverlag plus AG. La part de la valeur ajoutée, qui s'élève à 2,2 pour cent, est légèrement plus faible, car la maison d'édition ne dispose elle-même que de peu de moyens d'enseignement pour les écoles francophones et doit donc en acheter la grande majorité.

Point 4

Des discussions sont en cours entre la Direction de l'instruction publique et de la culture et Schulverlag plus AG. Cette dernière va contrôler la rentabilité de ses prestations pour les écoles francophones. Le Conseil-exécutif tient à développer, en tenant compte de différents aspects, une solution adaptée et uniformisée pour les deux régions linguistiques.

Point 5

La Direction de l'instruction publique et de la culture est en contact régulier avec la maison d'édition Schulverlag plus AG. Il lui importe de couvrir du mieux possible les besoins des écoles. Schulverlag plus AG analyse les commentaires de sa clientèle et les prend en compte pour résoudre les problèmes.

Destinataires

– Grand Conseil