



# Intervention parlementaire

## Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 080-2021  
Type d'intervention : Interpellation  
Motion ayant valeur de directive : ☐  
N° d'affaire : 2021.RRGR.107

Déposée le : 15.04.2021

Motion de groupe : Non  
Motion de commission : Non  
Déposée par : Grogg-Meyer (Bützberg, PEV) (porte-parole)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non  
Urgence accordée :

N° d'ACE : 1183/2021 du 20 octobre 2021  
Direction : Direction des finances  
Classification : Non classifié

## Qu'en est-il de l'accessibilité des formulaires de déclaration d'impôt ?

La Suisse a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU en 2014. Tous les échelons de l'Etat se sont ainsi engagés à prendre toutes les mesures appropriées pour garantir aux personnes avec handicap l'accès égalitaire à l'information et à la communication ainsi qu'aux prestations publiques (cf. art. 9 CRDH). En conséquence, l'administration fiscale est tenue d'éliminer toute barrière à l'accessibilité susceptible de gêner les personnes avec handicap. Ces dernières doivent, autant que possible, pouvoir remplir leur déclaration d'impôt de façon autonome. Une enquête récente de la Fédération suisse des aveugles et malvoyants a pourtant montré que les personnes aveugles et malvoyantes parvenaient très rarement à remplir leur déclaration d'impôt sans l'intervention d'un tiers. Les personnes avec handicap auditif font elles aussi mention de difficultés.

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

1. Qu'entreprend l'administration fiscale pour que les personnes avec handicap ne se heurtent pas à des barrières qui les empêchent de remplir leur déclaration d'impôt de manière autonome ?
2. Comment l'administration fiscale sensibilise-t-elle son personnel aux besoins spécifiques des personnes avec handicap ?
3. L'accessibilité des sites web et des applications est-elle contrôlée et certifiée par un prestataire reconnu, par exemple par la Fondation Accès pour tous ? Les directives WCAG 2.1 de niveau AA+ et la norme d'accessibilité eCH-0059 sont-elles respectées ? Si aucune certification n'a été obtenue, comment l'accessibilité est-elle garantie ?
4. De quels leviers d'action l'administration fiscale dispose-t-elle pour que les justificatifs qu'elle exige (p.ex. attestations de salaire, relevés de fortune) soient émis de manière accessible ? L'administration

fiscale voit-elle des possibilités de sensibiliser les personnes qui émettent ces documents à la question de l'accessibilité sans obstacles ?

5. Comment garantit-on que les personnes avec handicap et les personnes qui les assistent disposent des informations qui leur sont spécifiquement destinées (p.ex. déduction des frais liés à un handicap, déclaration de l'allocation pour impotent) ? Est-il prévu de publier des vidéos explicatives en langue des signes et sous-titrées sur le site web de l'administration fiscale en cas de changements, afin que l'information soit accessible également aux personnes avec handicap auditif ?
6. Le Conseil-exécutif a adopté récemment le rapport *Langue facile*. Comment l'administration fiscale envisage-t-elle de mettre en œuvre les recommandations contenues dans ce rapport ? Est-il prévu de mettre à la disposition du public des informations en langue simplifiée et ponctuellement aussi en langue facile ?
7. Il restera toujours des personnes qui n'ont aucun accès aux médias numériques ou ne peuvent les utiliser en raison de handicaps physiques. Il est essentiel que ces contribuables puissent continuer à remplir la déclaration d'impôt sur papier. Cette possibilité demeurera-t-elle gratuite malgré la numérisation ?
8. A l'avenir, sera-t-il encore possible de prendre contact de manière simple avec l'administration fiscale (absence de numéro de téléphone sur la page d'accueil) ? Les personnes avec handicap auditif pourront-elles aussi prendre contact avec l'administration fiscale par visioconférence (avec intervention d'un ou d'une interprète) ?

## Réponse du Conseil-exécutif

Tous les citoyens et citoyennes doivent avoir accès à l'intégralité des contenus web du canton de Berne et pouvoir les utiliser tous sans difficulté, même s'ils et elles souffrent d'un handicap.

Pour que les contenus web et les documents PDF soient accessibles à tous et à toutes, il faut respecter divers critères lors de leur conception. Le personnel de l'Intendance cantonale des impôts doit y veiller en cas d'externalisation de mandats et les appliquer à l'interne. Des outils, tutoriels et des liens vers des formations en matière d'accessibilité sont disponibles sur le site Internet du canton de Berne<sup>1</sup>.

Voici les réponses du Conseil-exécutif aux différentes questions soulevées :

1. TaxMe online, l'application web d'établissement de la déclaration d'impôt, a été conçue de manière à être accessible aux contribuables souffrant d'un handicap. Une personne atteinte de cécité, qui a travaillé à l'Intendance des impôts jusqu'en 2018, a participé à ces travaux. De temps en temps, l'Union suisse des aveugles a aussi signalé à l'Intendance des impôts certains obstacles à l'accessibilité et l'a aidée dans ses efforts d'optimisation. L'Intendance des impôts continue à perfectionner ses contenus en appliquant les « Règles pour l'accessibilité des contenus Web » du World Wide Web Consortium<sup>2</sup>, comme elle l'a toujours fait.
2. Tout dépend du domaine d'activité des collaborateurs et collaboratrices. Les personnes assurant la permanence de la ligne info-service et le personnel du service de support TaxMe sont formés pour pouvoir répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées. Les rédacteurs et rédactrices suivent une formation pour apprendre à communiquer le plus clairement et simplement possible sur les thèmes fiscaux.

<sup>1</sup> [www.be.ch/barrierefreiheit](http://www.be.ch/barrierefreiheit)

<sup>2</sup> Les règles pour l'accessibilité des contenus web, abrégées WCAG, sont des normes Internet du World Wide Web Consortium (W3C). Datant de 2018, leur fonction est de garantir que les personnes souffrant d'un handicap puissent aussi accéder et utiliser les pages Internet, les documents et les logiciels.

3. L'Office de communication (ComBE) dirige actuellement le projet newweb@be, dont le but est de moderniser tous les contenus web cantonaux d'ici fin 2021. Il a veillé à leur accessibilité et a appliqué les normes en vigueur. Pour des raisons de coûts, il a renoncé à faire certifier leur accessibilité, mais a cependant fait appel à une entreprise spécialisée pour la contrôler. Les défauts que cette société met en lumière sont éliminés au fur et à mesure des travaux de développement de ces contenus.
4. L'Intendance des impôts a peu de moyens d'intervention directe. Elle peut exercer une influence en les sensibilisant Swissdec, la Conférence suisse des impôts ou l'Administration fédérale des contributions à ces aspects dans le cadre des relations qu'elle entretient avec eux.
5. TaxMe online, l'application web d'établissement de la déclaration d'impôt, est très simple à utiliser. En cas de besoin, on peut trouver de l'aide dans le guide d'établissement de la déclaration d'impôt notamment, qui est actualisé chaque année et qui a été transformé en site Internet accessible à tous début 2020. Doté d'un moteur de recherche, il permet aisément de trouver des informations précises, comme le traitement fiscal des frais liés à un handicap. Par ailleurs, l'Intendance des impôts fournit des explications sur la manière d'établir la déclaration d'impôt sous forme de tutoriels audio-vidéo sous-titrés et par conséquent accessibles aussi bien aux personnes malvoyantes qu'aux personnes malentendantes. Toutes ces informations sont systématiquement disponibles dans les deux langues.
6. Les informations du canton doivent aussi être accessibles aux personnes souffrant de troubles de la lecture. Bien utilisée, la langue facile est un moyen de leur faciliter l'accès à l'information. Le Conseil-exécutif a analysé les besoins d'intervention en la matière et présenté des propositions de marche à suivre dans un rapport qu'il portait à la connaissance du Grand Conseil<sup>3</sup>. Ce dernier l'a examiné lors de sa session de l'été 2021 et a adopté une déclaration de planification (pas de coûts supplémentaires)<sup>4</sup>.

L'Intendance des impôts travaille en étroite collaboration avec la Chancellerie d'Etat, qui assure la direction du projet *Langue facile*. Indépendamment de cela, elle a décidé de communiquer le plus simplement et le plus clairement possible. Elle préconise d'utiliser la langue facile pour les thèmes qui concernent tout le monde et la langue simplifiée, pour le reste.

7. Oui, il restera possible d'établir sa déclaration d'impôt sur papier et les contribuables qui choisiront ce mode de déclaration continueront de recevoir les informations nécessaires sur papier aussi. Aucuns frais supplémentaires ne leur seront facturés.
8. Le numéro de la ligne info-service de l'Intendance des impôts figure sur son site Internet<sup>5</sup>, tout comme les adresses et heures d'ouverture au public de ses services. Les citoyens et citoyennes qui le souhaitent peuvent donc se rendre sur place et s'entretenir avec une personne. Ceux et celles qui préfèrent s'informer par écrit peuvent utiliser le formulaire de contact disponible sur [www.taxme.ch](http://www.taxme.ch). L'Intendance des impôts ne propose pour l'instant pas d'appels vidéo avec traduction simultanée en langue des signes.

Destinataires  
– Grand Conseil

<sup>3</sup> Communiqué de presse du 25.03.2021 : [https://www.be.ch/portal/fr/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/fr/meldungen/mm/2021/03/20210324\\_0820\\_leichte\\_sprache\\_foerdertdasvertraueninbehoerden?cq\\_ck=1616571040428](https://www.be.ch/portal/fr/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/fr/meldungen/mm/2021/03/20210324_0820_leichte_sprache_foerdertdasvertraueninbehoerden?cq_ck=1616571040428)

<sup>4</sup> Langue facile dans le canton de Berne (affaire n° 2020.STA.780) : <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/geschaefte/geschaefte/suche/geschaefte.gid-32354e8bc55e499eb0087fa29baed2e1.html>

<sup>5</sup> [https://www.sv.fin.be.ch/sv\\_fin/fr/index/navi/index/organisation/adressen-regionen-staedte.html](https://www.sv.fin.be.ch/sv_fin/fr/index/navi/index/organisation/adressen-regionen-staedte.html)