



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention :	248-2025
Type d'intervention :	Interpellation
Motion ayant valeur de directive :	☐
N° d'affaire :	2025.GRPARL.519
Déposée le :	10.09.2025
Motion de groupe :	Non
Intervention de l'organe du GC :	Non
Déposée par :	Grosjean (Bern, PVL) (porte-parole)
Cosignataires :	0
Urgence demandée :	Non
Urgence accordée :	
N° d'ACE :	45/2026 du 21 janvier 2026
Direction :	Chancellerie d'État
Classification :	Non classifié

Développements dans le domaine de la communication du canton de Berne

Une interpellation intitulée « Communication : stopper les excès et se concentrer sur l'essentiel » (2013.RRGR.1224) a été déposée lors de la session d'hiver 2013. Elle soulevait notamment la question du rapport coût/bénéfice de l'utilisation des médias sociaux. Le paysage médiatique a depuis beaucoup évolué. La presse quotidienne traditionnelle lutte contre la baisse de ses revenus, qui affecte tant les abonnements que les recettes publicitaires. En Suisse, la télévision linéaire (traditionnelle), qui était la norme, est devenue l'exception. L'utilisation des réseaux sociaux s'est imposée définitivement dans toutes les couches de la société et à toutes les tranches d'âge, avec pour conséquence une accélération de la communication. Certaines plateformes de réseaux sociaux ont complètement disparu depuis 2013 (p. ex. Google Plus, MySpace), d'autres ont perdu de leur influence ou de leur crédibilité (p. ex. X, Facebook), d'autres encore ont gagné en importance ou sont apparues récemment (p. ex. Instagram, TikTok, Snapchat, WhatsApp).

On peut se demander comment cette évolution a influencé l'utilisation des ressources dans le domaine de la communication du canton de Berne en particulier.

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

1. Comment ont évolué les ressources humaines de ComBE depuis 2013 (en équivalents plein temps) ?
2. Comment ont évolué les effectifs dans le domaine de la communication en dehors de ComBE ?
3. Quels sont les nouveaux canaux médiatiques utilisés par ComBE depuis 2013 pour communiquer avec le public ?

4. Quels sont les canaux médiatiques publics que ComBE n'utilise plus pour communiquer depuis 2013 ?
5. Combien de personnes suivent les différents réseaux sociaux utilisés par ComBE ?
6. Quels sont, en 2025, les taux d'interaction moyens (j'aime, commentaires, partages) par message (*post*) et par réseau social utilisé par ComBE ?
7. Comment ComBE cerne-t-il les différents groupes cibles par canal de communication ?
8. Compte tenu des données utilisateur disponibles, des états d'esprit changeants et de la crédibilité de certaines plateformes et/ou de la concentration des ressources humaines disponibles chez ComBE, est-il prévu ou non de supprimer certains canaux de communication et pour quelle raison ?
9. Comment le Conseil-exécutif évalue-t-il le rapport coût/bénéfice des activités de communication de ComBE dans leur ensemble et de celles liées aux réseaux sociaux en particulier ?

Réponse du Conseil-exécutif

Comme défini par la loi sur l'information et l'aide aux médias (LIAM ; [RSB 107.1](#)), l'administration et le gouvernement du canton de Berne informent le public sur leurs activités, créant ainsi les conditions d'une libre formation de l'opinion. L'Office de la communication (ComBE) est responsable de la communication des autorités et du Conseil-exécutif.

Les questions de la présente interpellation concernent presque exclusivement les réseaux sociaux. Du point de vue du Conseil-exécutif, il est toutefois important, en lien avec les explications qui suivent sur les effectifs, de rappeler le contexte global de la communication du canton de Berne sur la base de l'article 13 de l'ordonnance sur l'organisation et les tâches de la Chancellerie d'État (OO CHA) et, ce faisant de ne pas négliger le rôle tout aussi prépondérant que joue notamment le Service des relations extérieures (SRE). L'Office de la communication (ComBE)

- conseille le gouvernement sur les questions relatives à la communication de portée cantonale et stratégique ;
- conseille et soutient les Directions, la Chancellerie d'État et les offices dans leur travail de communication ;
- est le point de contact centralisé pour la communication du gouvernement, de l'administration et du Parlement avec les médias et pilote l'ensemble de la communication du canton (y compris les informations concernant les votations) ;
- gère le portail du canton, les sites Internet du Conseil-exécutif, du Grand Conseil et de la Chancellerie d'État, ainsi que d'autres sites (services numériques et projets de numérisation spécifique au web compris) ;
- gère les réseaux sociaux du canton et d'autres canaux de communication numérique ;
- garantit le respect de la charte graphique du canton ;
- rédige et publie les informations internes concernant toutes les Directions ;
- soutient l'organe de conduite cantonal dans la communication de crise lors de situations particulières et de situations extraordinaires ;
- coordonne les relations extérieures du canton de Berne (Service des relations extérieures, SRE) ;
- est responsable des mesures cantonales d'aide indirecte aux médias.

Pour que les informations atteignent leur but, il faut qu'elles soient adaptées aux canaux utilisés, aux groupes visés et aux besoins. Elles doivent aussi être rédigées dans les deux langues du canton. Pour le canton de Berne, une information adaptée aux besoins est une information qui répond aux exigences de la communication intégrée et qui repose sur un éventail multimédia aussi large que possible. Les besoins spéciaux des personnes en situation de handicap ainsi que la primauté du numérique en vigueur au sein de l'administration cantonale doivent également être pris en compte partout où cela est possible.

L'évolution des médias et des habitudes en lien avec la consommation d'informations se répercutent sur les attentes de la population envers la communication étatique. Ainsi, ComBE recourt à des canaux variés et met en œuvre différentes mesures pour informer le public de manière objective, exhaustive, claire et rapide. Les lignes directrices de la communication des autorités et du gouvernement servent de fondement au travail quotidien d'information et de communication du canton.

Dans ce contexte, le Conseil-exécutif répond comme suit aux questions posées :

1. *Comment ont évolué les ressources humaines de ComBE depuis 2013 (en équivalents plein temps) ?*

Les degrés d'occupation réglementaire de ComBE ont évolué comme suit :

Date de référence	EPT	Remarques
01.01.2026	17,0	Augmentation des effectifs en raison des nouvelles tâches en lien avec le nouvel intranet du canton (nouveau rôle cantonal de « Responsabilité de la rédaction ») au détriment d'autres domaines de ComBE ainsi que de différents offices de la CHA
01.01.2025	16,1	
01.01.2024	16,1	
01.01.2023	16,1	Augmentation des effectifs en raison de nouvelles tâches dans le domaine de la production de contenus multimédias au détriment d'autres domaines de ComBE ainsi que de différents offices de la CHA
01.01.2022	15,9	Transfert du poste de responsable Internet de l'OIO à ComBE (1 personne)
01.01.2021	14,9	
01.01.2020	14,9	
01.01.2019	14,9	
01.01.2018	14,9	
01.01.2017	14,9	
01.01.2016	14,9	
01.01.2015	14,9	

Date de référence	EPT	Remarques
01.01.2014	14,9	Transfert du Service des relations extérieures (SRE) de l'ancien Office des services linguistiques et juridiques à ComBE (4 personnes)
01.01.2013	11,6	

À noter que les tâches des collaboratrices et collaborateurs de l'Office de la communication se développent sans cesse et sont adaptées aux nouvelles exigences, ces modifications ayant toutefois en général lieu dans le cadre des EPT disponibles. Ainsi, ces dernières années, les conseillères et conseillers en communication ont de plus en plus repris des tâches dans le domaine des réseaux sociaux à côté de leur travail de communication avec les médias. Elles et ils sont donc toujours responsables de la rédaction des communiqués de presse ou de l'organisation des conférences de presse, mais créent également des contenus pour les réseaux sociaux.

De pair avec les collaboratrices et collaborateurs du back-office, elles et ils ont également étoffé le Community management : leur travail consiste donc aussi à suivre et à traiter les commentaires ainsi qu'à répondre aux questions sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, des changements de personnel ont eu lieu au fil des ans, notamment au secrétariat et au sein du Service des relations extérieures (SRE), qui ont subi des réductions de personnel afin d'exploiter ces ressources pour la production de contenus multimédias (y compris pour la retransmission en direct des conférences de presse). Enfin, ComBE a également repris des tâches supplémentaires en lien avec la communication interne. Des EPT vacants d'autres offices de la CHA ont pu être utilisés à cette fin : la création de nouveaux EPT n'a donc pas été nécessaire.

2. *Comment ont évolué les effectifs dans le domaine de la communication en dehors de ComBE ?*

Le Conseil-exécutif part du principe que « en dehors de ComBE » fait référence aux ressources humaines qui sont à disposition en sus dans les différentes Directions et les différents offices pour les relations publiques politiques, le travail avec les médias, les séances d'information ou d'autres mesures de communication propres à la Direction ou à l'office.

Il est difficile de dresser un tableau précis de l'évolution au cours des douze dernières années et de faire une comparaison entre toutes les Directions, en raison des critères variés qui s'appliquent pour évaluer les besoins. La vue d'ensemble qui suit se base sur un sondage mené par ComBE auprès de toutes les Directions en lien avec la présente interpellation. Elle délivre d'une part certains renseignements sur le nombre approximatif de collaboratrices et collaborateurs qui assument spécifiquement des tâches de communication au sein des Directions et reflète d'autre part, la grande diversité des formes d'organisation. Par exemple, plusieurs Directions renoncent à avoir leurs propres départements dédiés à la communication et comptent donc en premier lieu sur les prestations de ComBE. Si certains membres du gouvernement répondent parfois en toute autonomie aux questions des médias, d'autres mandatent les collaboratrices et collaborateurs de leur secrétariat général ou les cheffes et chefs d'office responsables pour ce faire. Il arrive aussi ponctuellement que des collaboratrices et collaborateurs spécialisés au sein des offices renseignent sur des questions techniques ou spécifiques à un projet. En

outre, lors de projets d'envergure, il est parfois fait appel aux services d'agences externes, vu la charge de travail que représentent ces demandes ainsi que la courte temporalité dans laquelle celles-ci s'inscrivent.

Il convient de noter que les ressources mobilisées pour la communication interne (p. ex. la gestion de l'intranet ou la communication interne relative au projet) n'ont pas été inventoriées de manière précise dans cette vue d'ensemble. De telles tâches sont réparties entre plusieurs collaboratrices et collaborateurs au sein des Directions, en règle générale en fonction des thématiques ou des projets, raison pour laquelle il est difficile de chiffrer les ressources mobilisées.

DIR	EPT 2013	EPT 2025
INC	2,0	3,0
DTT	0,0	0,0
DIJ	0,3	0,6
FIN	1,2	1,5
DSSI	1,0	1,8 ¹
DSE ²	0,0	3,5
DEEE	2,3	2,3

3. *Quels sont les nouveaux canaux médiatiques utilisés par ComBE depuis 2013 pour communiquer avec le public ?*

Outre les canaux déjà utilisés en 2013, comme la communication avec les médias, Internet, l'intranet, les événements et les réseaux sociaux (twitter, Facebook, YouTube), deux nouveaux canaux se sont ajoutés : Instagram (en novembre 2018) et WhatsApp (en février 2025).

En 2024, ComBE a également lancé l'abonnement aux actualités, qui permet aux personnes intéressées de recevoir automatiquement par courriel les nouvelles et les communiqués de presse publiés, en fonction des Directions, des offices ou des thématiques qui les intéressent.

4. *Quels sont les canaux médiatiques publics que ComBE n'utilise plus pour communiquer depuis 2013 ?*

Après plus de trois ans, le canal cantonal sur Google+ a été supprimé en février 2015, faute d'audience. La plate-forme Google+ n'a jamais réussi à s'imposer au sein de la population, raison pour laquelle elle a été définitivement fermée en 2019.

De février 2021 à juin 2022, ComBE a en outre communiqué par le biais d'un canal Instagram qui s'adressait tout spécialement aux jeunes Bernoises et Bernois (« be.stimme » / « Bärn c'est nous »), dans le cadre d'un projet-pilote. À la suite d'un arrêté du Conseil-exécutif, le canal a été transféré à la Haute école des arts de Berne. Il est

¹L'augmentation des EPT est limitée à la période allant de 2024 à 2027.

²DSE sans Police cantonale Celle-ci dispose actuellement de 14,5 EPT pour la communication (contre 10,3 en 2013)

depuis lors utilisé par cette école, sous différents noms, pour des projets de formation et de participation politique.

5. *Combien de personnes suivent les différents réseaux sociaux utilisés par ComBE ?*

Il est important de rappeler au préalable qu'aujourd'hui, le seul nombre des personnes abonnées à un canal sur les réseaux sociaux n'est plus l'unique baromètre du succès des mesures de communication. Ainsi, un canal peut avoir beaucoup d'abonnées et d'abonnés, mais peu d'impact si ses contenus ne sont pas pertinents pour la communauté et ne sont pas relayés par l'algorithme de la plate-forme en question. Les plates-formes comme Instagram, Facebook ou X ne privilégient pas les contenus en fonction du nombre de personnes abonnées, mais bien davantage en fonction de la fréquence des interactions et de la pertinence. Cela signifie donc que des canaux ayant peu de personnes abonnées peuvent aussi obtenir, grâce à un taux d'interaction élevé et des contenus pertinents, une portée comparable voire supérieure à celle des canaux ayant un grand nombre de personnes abonnées.

Les statistiques des personnes abonnées aux canaux cantonaux des réseaux sociaux sont les suivantes :

Langue	Canal	Nombre de personnes abonnées au 31.10.2025
bilingue	Instagram	16 412
allemand	X	13 941
	Facebook	10 050
	YouTube	2030
	WhatsApp	5839
français	X	2109
	Facebook	2919
	YouTube	438
	WhatsApp	1350

6. *Quels sont, en 2025, les taux d'interaction moyens (j'aime, commentaires, partages) par message (post) et par réseau social utilisé par ComBE ?*

Comme chaque réseau social calcule les taux d'interaction de façon différente, les chiffres ne sont pas comparables entre les canaux. ComBE considère que, sur Instagram et Facebook, un taux d'interaction élevé et aussi stable que possible dans le temps est un indice que ses contenus sont pertinents. En revanche, X et Whatsapp sont surtout utilisés pour la transmission unilatérale d'informations, les interactions jouant un rôle secondaire. En effet, sur Whatsapp, les interactions se limitent en règle générale à des réactions plus simples (p. ex. des « j'aime »), en raison du manque de fonctionnalités plus élaborées.

Outre les taux d'interaction, la portée (aussi bien générale que de chaque publication

individuelle) est également un indicateur important sur tous les canaux afin d'évaluer la pertinence et le succès de la communication. Ces valeurs relatives à la portée offrent de précieuses informations sur la manière dont le contenu est perçu par le groupe cible.

Les taux d'interactions sur les canaux cantonaux des réseaux sociaux sont les suivants :

Langue	Canal	Taux d'interaction par publication en %, pour la période du 01.01.2025 au 30.10.2025
bilingue	Instagram	3,0
allemand	X	7,1
	Facebook	2,3
	YouTube	pas de données
	WhatsApp	0,7
français	X	7,2
	Facebook	0,8
	YouTube	pas de données
	WhatsApp	1,8

Exemple de lecture : Le taux d'interaction sur Instagram est mesuré par rapport à la portée d'un contenu. Si une publication ayant une portée de 10 000 vues génère par exemple 300 interactions (j'aime, commentaire, partage, rediffusion), son taux d'interaction se situe à 3 %.

7. Comment ComBE cerne-t-il les différents groupes cibles par canal de communication ?

ComBE définit les groupes cibles de chaque canal des réseaux sociaux en tenant compte de facteurs socio-démographiques ainsi qu'en observant les interactions sur les canaux. ComBE vérifie régulièrement, pour chaque canal, l'efficacité de la focalisation sur chacun des groupes cibles et adapte sa stratégie de communication en conséquence afin de garantir que les contenus atteignent le bon groupe cible et déploient un effet maximal.

Instagram et Facebook s'adressent à la population bernoise dans son ensemble, l'accent étant mis sur une approche large qui englobe également les personnes moins intéressées par l'actualité. Instagram quant à lui se focalise sur un groupe cible plutôt jeune, de 25 à 50 ans, qui s'intéresse aux contenus visuels et interactifs. Facebook en revanche interpelle avant tout les groupes cibles plus âgés, de 40 à 70 ans, qui s'intéressent davantage à des informations et discussions plus détaillées, rédactionnelles.

La chaîne Whatsapp est tout particulièrement destinée à un groupe cible friand d'actualité, qui privilégie les informations actuelles et pertinentes sous une forme directe et moins interactive. Cela englobe surtout les personnes qui s'intéressent aux flashes d'actualité et aux nouvelles, mais participent moins à de longs débats ou à des discussions interactives.

Sur X, ComBE s'adresse surtout aux actrices et acteurs politiques, aux médias et aux expertes et experts.

8. *Compte tenu des données utilisateur disponibles, des états d'esprit changeants et de la crédibilité de certaines plateformes et/ou de la concentration des ressources humaines disponibles chez ComBE, est-il prévu ou non de supprimer certains canaux de communication et pour quelle raison ?*

Dans le cadre de la loi sur l'information et l'aide aux médias (LIAM), ComBE a reçu le mandat d'informer la population de manière complète et sur la base de sources fiables. Ce mandat requiert une communication s'adressant à un large public et s'inscrivant dans la durée, disponible sur un nombre de canaux aussi important que possible, afin d'atteindre les Bernoises et Bernois là où elles et ils s'informent.

Pour remplir ce mandat, ComBE vérifie en continu la pertinence et l'efficacité de ces divers canaux de communication. Leur effet et leur portée sont régulièrement analysés et, si besoin est, adaptés, afin de garantir que ComBE assure dans la limite des ressources à sa disposition une communication efficiente et efficace aussi bien à l'interne qu'à l'externe.

Les évolutions et modifications que subissent les différentes plates-formes de communication sont analysées en continu. Un examen est ainsi régulièrement effectué pour s'assurer que l'utilisation de ces canaux correspond bien aux besoins de la population et qu'ils conservent la portée et la crédibilité souhaitées. En cas de fluctuation de la pertinence, par exemple en raison de changements dans les habitudes des utilisatrices et utilisateurs ou du lancement de nouvelles technologies, ComBE adapte sa stratégie de communication en conséquence.

Actuellement, la structure des ressources en personnel est jugée suffisante pour garantir une communication efficace. Il n'est pour l'heure pas prévu de supprimer certains canaux, puisque les ressources disponibles sont utilisées efficacement pour atteindre de manière ciblée une audience aussi large que possible au sein de la population.

9. *Comment le Conseil-exécutif évalue-t-il le rapport coût/bénéfice des activités de communication de ComBE dans leur ensemble et de celles liées aux réseaux sociaux en particulier ?*

Dans l'ensemble, le Conseil-exécutif juge les activités de communication de ComBE efficaces et adéquates, y compris sur les réseaux sociaux. Les ressources engagées sont employées de façon optimale afin de s'adresser de façon circonstanciée à de larges pans de la population ainsi qu'à d'autres groupes cibles. Notamment dans le domaine des réseaux sociaux, le bon rapport coût-utilité est mis en évidence par la portée et l'interaction avec les citoyennes et citoyens, qui sont relativement élevées pour un canal de communication officiel. ComBE remplit le mandat d'information confié par la loi de façon professionnelle et dans le respect des ressources, tout en tenant compte des moyens à disposition.

Destinataire
– Grand Conseil