

Mercredi (après-midi) 11 juin 2014

Interpellations de la Chancellerie d'Etat

100 2013.1533 Interpellation 317-2013 Augstburger (Gerzensee, UDC) Communication: stopper les excès et se concentrer sur l'essentiel

N° de l'intervention: 317-2013
Type d'intervention: Interpellation
Déposée le: 21.11.2013
Déposée par: Augstburger (Gerzensee, UDC) (porte-parole)
Cosignataires: 0
N° d'ACE: 599/2014 du 7 mai 2014

Communication: stopper les excès et se concentrer sur l'essentiel

Le canton de Berne dispose d'un Office central de communication (ComBE) professionnel et bien équipé qui veille à ce que le canton soit largement présent dans la presse et sur Internet de même que sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter, Google Plus, Slideshare et Youtube (« Dialoguer avec le canton de Berne »).

Mais certaines Directions ont aussi leur propre service de communication. Compte tenu de la nécessité d'utiliser les maigres ressources financières de manière efficiente et ciblée, cette tendance qui prend de l'ampleur suscite les questions suivantes :

1. Si l'on ajoute tous les postes de ComBE et des services de communication des Directions et des offices, combien coûte la communication aux contribuables, y compris les frais d'équipement des postes de travail ?
2. Comment les effectifs (équivalents plein temps) des services de communication ont-ils évolué ces trois dernières années dans les Directions d'une part et dans les secrétariats généraux d'autre part ?
3. Selon le Conseil-exécutif, quelle plus-value les citoyens et citoyennes retirent-ils du développement des services de communication et de la présence du canton sur les réseaux sociaux ?
4. Quel pourcentage de la population utilise les sites internet du canton et quel pourcentage les réseaux sociaux ?
5. Le Conseil-exécutif ne pense-t-il pas comme moi que les services de communication pourraient être redimensionnés sans inconvénient pour la population ? Dans la négative, quels sont les inconvénients ?
6. Le Conseil-exécutif est-il disposé à envisager le redimensionnement des services de communication et de ses activités dans ce domaine ?

Réponse du Conseil-exécutif

1. Le tableau ci-après récapitule les effectifs et le coût du personnel et de l'équipement liés à la communication dans l'administration cantonale au sens étroit. Les charges de la communication des institutions suivantes n'y figurent pas : Police cantonale, Université, Haute école spécialisée, Haute école pédagogique, Promotion économique BE, Inforama, cliniques psychiatriques et Justice. Ces différents domaines travaillent de manière autonome et ne sont pas concernés par la communication politique et administrative du canton. Le Service de presse de la Police cantonale, par exemple (en tout 11,4 postes), assure l'information sur les interventions du corps de police 24 heures sur 24, indépendamment de la communication cantonale.

Les services récapitulés ci-dessous assurent principalement la communication externe (travail médias, communication politique à l'intention des organes officiels tels que les commissions ou le

Grand Conseil, information du public), la communication interne¹ et la communication en ligne (Internet et Intranet). Le travail ne peut être chiffré qu'à la Chancellerie d'Etat, puisque ComBE est une unité en soi (office), saisie au niveau du rapport de gestion avec une marge contributive III. S'agissant des services de communication ou de presse des Directions et des offices, l'hypothèse de travail en termes de charges de personnel s'est chiffrée à 140 000 francs par poste et par année (salaire moyen du canton plus cotisations aux assurances sociales et 20 pour cent de charges pour l'équipement des postes de travail).

Direction	Pourcent de postes au 1.1.2014 (équivalents plein temps)	Pourcent de postes au 1.1.2011 (équivalents plein temps)	Total des charges de personnel Com BE 2013, équipements compris	Total des charges de personnel Com BE 2010, équipements compris
CHA (ComBE) MC III	11.3 (y compris 1,4 pour la traduction) 11,3	12.6 (y compris 1.4 pour la traduction) 12,6	CHF 2 603 516	CHF 2 864 855
Total				
ECO				
Directions	1.8	1.6	CHF 252 000	CHF 224 000
Offices	0	0.6	-	CHF 84 000
Total	1.8	2.2	CHF 252 000	CHF 308 000
SAP				
Direction	0.5	0.5	CHF 70 000	CHF 70 000
Offices	-	-	-	-
Total	0.5	0.5	CHF 70 000	CHF 70 000
FIN				
Direction	-	-	-	-
Offices	2.0	2.0	CHF 280 000	CHF 280 000
Total	2,0	2,0	CHF 280 000	CHF 280 000
INS				
Direction	2.8	2.8	CHF 392 000	CHF 392 000
Offices	-	-	-	-
Total	2,8	2,8	CHF 392 000	CHF 392 000
Total postes	18,4	20,1		
Total coûts			CHF 3 597 516	CHF 3 914 855

Le tableau ne contient pas d'indications concernant la JCE, la POM ou la TTE, qui confient leur communication politique à ComBE. De même, les postes et les coûts liés au travail des Directions et des offices dans le domaine de l'internet n'y figurent pas. Cette activité se répartit entre plusieurs cahiers des charges et ne présente qu'une infime partie des activités des collaborateurs et collaboratrices concernés. Le Conseil-exécutif estime le travail rédactionnel qu'il faut pour l'internet, selon la taille des Directions et des offices et selon l'ampleur et la complexité des matières concernées, à 1 ou 1,5 poste par Direction. La Direction de l'instruction publique fait exception à cet égard, puisqu'elle assure le travail pour l'internet avec les pourcentages de poste inscrits dans le tableau.

- Il faut relever que la communication du canton de Berne n'est pas assurée seulement par des professionnels. Au niveau des secrétariats généraux ou de la direction de l'office, mais également à d'autres fonctions de cadre au sein des Directions, la communication politique et les relations publiques font partie intégrante des cahiers des charges. Contrairement à ce que suppose l'auteur de l'interpellation, *aucun* nouveau poste n'a été créé dans les sept Directions cantonales ces trois dernières années dans le domaine de la communication, comme on le voit dans le

¹ Communication interne : rédaction de BEInfo, BE-Flash, rédaction de textes pour la communication interne des Directions

tableau. A la Direction de l'économie publique, le seul changement a consisté à transférer au secrétariat général les postes rattachés aux offices. En définitive, aucun nouveau poste n'a été créé non plus à la Direction de l'économie publique dans le domaine de la communication.

3. Il est impossible de répondre à la question de savoir quelle est la plus-value du développement des services de communication, pour la simple raison qu'il n'y a pas eu de développement, comme nous l'avons dit plus haut. En revanche on peut dire de manière générale en ce qui concerne la communication en ligne que les citoyens et citoyennes en profitent, puisque les contacts avec l'administration s'en trouvent simplifiés et que les transactions nécessaires peuvent être réglées en ligne. Indépendamment des horaires d'ouverture des guichets, il est possible de prendre rendez-vous pour faire expertiser sa voiture ou de modifier le rendez-vous fixé, de se procurer une patente de pêche à la ligne, de se porter candidat ou candidate à un poste, de faire établir un document d'état-civil et de remplir sa déclaration d'impôt. Un site internet actualisé et attractif (il est question, là, des sites des services administratifs et de la présence dans les réseaux sociaux) simplifie les contacts des citoyens et citoyennes avec les autorités, ce qui réduit en même temps le nombre des questions transmises par écrit ou par téléphone.

La communication en ligne va aujourd'hui de soi pour de larges couches de la population. Les autorités, les offices et les administrations l'ont reconnu : leur présence dans les réseaux sociaux est en augmentation. Actuellement, 15 cantons gèrent un compte Twitter officiel, onze sont présent sur Facebook. Les plateformes des réseaux sociaux permettent de rechercher, d'entretenir, d'approfondir le dialogue en ligne avec la population bernoise et de renforcer l'intérêt et la compréhension de la population pour les thèmes cantonaux. Les citoyens et citoyennes découvrent ainsi le canton de Berne sous un aspect nouveau, apprennent les tenants et aboutissants d'une affaire, reçoivent une réponse à leur question, transmettent l'information.

4. Il n'y a pas de chiffres concernant le pourcentage d'utilisateurs de l'internet dans la population cantonale bernoise, parce que le canton n'a pas fait de relevé à ce sujet. De telles statistiques seraient techniquement compliquées à établir, et cela coûterait cher. En effet, les pages internet du canton peuvent être consultées partout dans le monde. Le Conseil-exécutif suppose cependant que les utilisateurs et utilisatrices bernois sont à peu près aussi nombreux que ceux d'autres portails d'autorités.

En revanche le nombre de visites à chaque page des sites de l'administration cantonale est enregistré. Comme on peut s'y attendre, tous les sites qui concernent les services liés aux différents aspects de l'existence (p. ex. recherche d'un emploi, impôts, papiers d'identité, véhicules) comptent un plus grand nombre de visites que les autres. Le marché de l'emploi du canton de Berne comptait le plus grand nombre de consultations en 2013 (6.1 millions), suivi de la Direction des finances (surtout TaxMe) (5.5 millions) et de la Direction de la police et des affaires militaires (4.7 millions). L'application TaxMe à elle seule a compté 2.3 millions de visiteurs. Quant au site du Grand Conseil, 0.45 millions de personnes l'ont consulté.

L'importance de la communication en ligne ne cesse d'augmenter. Dans le domaine de la législation, par exemple, les textes législatifs publiés sur internet font désormais foi, ce qui permet de réduire les frais d'impression et le nombre des envois. Ce développement concerne également les instructions TaxMe de l'Intendance des impôts et l'Annuaire officiel. Ces deux documents sont mis à disposition uniquement sur internet, ce qui a permis de faire l'économie de 500 000 francs en frais d'impression et d'envoi pour les seules instructions. Dans le domaine de la cyberadministration, l'internet offre des services indispensables notamment dans le domaine de la déclaration d'impôt. En 2013, par exemple, plus de 250 000 contribuables, soit 42 pour cent, ont rempli leur déclaration avec TaxMe online, soit une augmentation de 11 pour cent.

Les réseaux sociaux nécessitent un faible volume de travail. La Chancellerie d'Etat gère une page Facebook qui compte 16 000 utilisatrices et utilisateurs. Par l'intermédiaire de Facebook, ComBE transmet surtout des informations concernant les prestations cantonales. Le compte Twitter attire l'attention de 2 700 utilisatrices et utilisateurs sur les communiqués importants du gouvernement et des commissions du Grand Conseil. Les canaux des réseaux sociaux se répartissent entre différents collaborateurs et collaboratrices de ComBE, et il est donc inutile d'augmenter les pourcentages de poste.

5. Les Directions cantonales ne disposent pas d'états-majors importants pour la communication. A la différence de ce qui est le cas dans la plupart des grands cantons, en effet, la majeure partie du travail de communication est centralisé, coordonné et effectué à la Chancellerie d'Etat. Les exceptions sont les domaines dans lesquels la proximité à certains groupes de destinataires joue

un rôle (p. ex. économie, formation, impôts). Dans le canton de Zurich, qui a une seule langue officielle et qui opère selon le modèle de la décentralisation, 71 personnes au total se répartissaient entre 38 postes de communication à plein temps en 2011. Comme le montre le tableau ci-dessus, le nombre des personnes employées dans le domaine de la communication dans le canton de Berne n'a pas augmenté ces dernières années. Le dernier bond remonte à plus de dix ans, quand internet a changé le travail de la communication en profondeur et a donc entraîné la nécessité de recruter des spécialistes. Depuis des années d'ailleurs, le canton de Berne pratique le gel du recrutement. Le Conseil-exécutif continuera de faire en sorte d'éviter l'augmentation des effectifs de l'administration et de recruter avec circonspection aux postes vacants. Cette pratique continue de valoir pour le domaine de la communication.

Les spécialistes en communication ont pour rôle d'informer, dans la forme qui convient aux destinataires, sur les activités de l'Etat, qu'il s'agisse du gouvernement, des organes du parlement ou des autorités, et de mettre ces informations à la disposition des citoyens et citoyennes, de manière professionnelle, par les canaux à disposition. Aux yeux du Conseil-exécutif, il est important dans un Etat démocratique que le public soit correctement informé des activités des organes démocratiques. De plus, la cyberadministration offre le moyen à l'Etat de simplifier dans toute la mesure du possible l'accès des citoyens et citoyennes aux prestations publiques. Outre la mise en forme et la diffusion des informations, les spécialistes de la communication apportent dans ce domaine une contribution non négligeable. La réduction du nombre de postes consacrés à la communication compromettrait la réalisation du mandat consistant à diffuser aux citoyens et citoyennes une information de qualité.

6. Les activités du Conseil-exécutif dans le domaine de l'information, comme celles des commissions du Grand Conseil, sont régies par les principes énoncés dans la loi sur l'information (LIn ; RSB 107.1). A l'article 14 on peut ainsi lire ce qui suit : « Les autorités informent sur leurs activités, créant ainsi les conditions d'une libre formation de l'opinion. » La loi prévoit en outre que les autorités du canton informent sur toutes les activités d'intérêt général dans la mesure où aucun intérêt public ou privé prépondérant ne s'y oppose. L'information est donnée en fonction des circonstances, rapidement, de manière complète, en conformité aux faits et de façon claire. Le Conseil-exécutif a la certitude qu'avec le concours des spécialistes en communication à leur disposition, conformément aux principes énoncés dans la loi, par les canaux à disposition pour la transmission de l'information, les organes du canton remplissent ces tâches de la manière appropriée, assurant ainsi les conditions d'une libre formation de l'opinion. C'est pourquoi il estime qu'il n'est pas indispensable de remettre en question les activités et l'accomplissement des tâches dans le domaine de la communication. Il va sans dire cependant qu'il se doit de respecter les consignes qui ont été émises au sujet des économies dans l'administration.