

Intervention parlementaire

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: du
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 subsiste 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 ?

Destinataire

- Grand Conseil