

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à la simple question Alexandre Rydlo –

Quelles sont les dispositions prises au niveau cantonal pour assurer une bonne introduction du nouveau système de paiement par QR-factures auprès des personnes peu ou pas numérisées

Rappel de la simple question

Il est possible depuis le 30.06.2020 pour un vendeur et un acheteur d'émettre et utiliser des factures avec un code QR pour procéder à l'opération de paiement.

Le code QR (en anglais QR Code, pour « Quick Response Code ») est un code en deux dimensions (ou code matriciel) constitué de petits carrés noirs disposés dans un plus gros carré à fond blanc. L'agencement des petits carrés noirs définit l'information que contient le code. Le contenu de ce code peut être décodé rapidement par un lecteur optique adapté (lecteur de codes QR, téléphone mobile de nouvelle génération («smartphone»), «webcam», ...), et une application de lecture des codes QR à jour.

Les QR-factures remplaceront progressivement en Suisse les bulletins de versement habituels rouges et oranges, avec pour objectif de moderniser le trafic suisse des paiements.

L'avantage principal des QR-factures est clairement la diminution des opérations manuelles nécessaires à l'accomplissement d'un paiement grâce à la numérisation des informations et leur traitement automatisé. Il ne sera ainsi plus nécessaire d'entrer manuellement des données dans les applications de paiement, mais de simplement scanner les codes QR au moyen d'un lecteur optique lié à l'application de paiement et de valider ensuite simplement le paiement.

Les destinataires de factures disposent de plusieurs moyens pour régler une QR-facture. Ils peuvent utiliser leur application de paiement (« e-banking ») sur leur ordinateur, sur leur tablette ou sur leur téléphone portable (« mobile-banking »), ou alors se rendre à un guichet d'un office de poste. Il sera en effet toujours possible, pour l'heure, de procéder à ses paiements à un guichet de poste.

Reste que si une plus grande numérisation du trafic des paiements ne peut être que saluée à l'heure de la numérisation continue de notre société et des systèmes, il y a des personnes qui ne sont toujours pas intégrées dans ce monde numérique qui tend jours après jour, positivement ou négativement, c'est selon, vers une société régie par l'intelligence artificielle.

Ces personnes ne sont pas intégrées soit parce que ces personnes n'ont pas encore eu l'occasion de faire le pas d'entrer dans ce monde, soit par choix, soit par peur, soit par dogme ou alors tout simplement en raison de l'absence de formation à ce monde numérique.

Ainsi beaucoup de personnes, notamment parmi les personnes âgées ou parmi les personnes moins formées, ne savent-elles pas utiliser des applications de paiement en ligne (e-banking) ou ne savent-elles pas scanner un code QR avec un appareil.

Comment feront ces personnes à l'avenir pour procéder à un paiement ? Car même s'il sera possible de continuer à payer ses factures à un guichet de poste desservi par une personne humaine, rien n'indique aujourd'hui qu'il y aura encore longtemps des offices de poste dans nos villes et villages, et si ceux-ci continueront à être desservis par des personnes humaines lorsqu'on analyse la stratégie de développement de la Poste.

Or on ne peut pas laisser une partie des personnes encore non intégrées dans ce monde numérique en marge de ce nouveau système de paiement.

Merci pour vos informations

Réponse du Conseil d'Etat

L'introduction de nouvelles technologies nécessite toujours une phase d'adaptation et certaines personnes peuvent s'en trouver désemparées. Ceci est particulièrement vrai lorsque les changements touchent des actions de tous les jours avec des pratiques bien établies. L'introduction par La Poste des QR code sur les bulletins de versements rentre très certainement dans cette dernière catégorie de changement et pourra susciter au début de l'incompréhension ou des questionnements.

Pour la population générale, ce changement reste cependant limité dans ses effets, puisqu'il n'affecte ni le processus de paiement, que celui-ci soit par la poste ou par les logiciels de e-banking, ni les démarches à accomplir pour payer ses factures. Dans ce cadre, le Conseil d'Etat juge suffisantes les actions d'information menées par La Poste et les grandes entreprises et n'entend pas mener d'actions particulières.

Il n'en demeure pas moins que les personnes âgées ou peu au fait des technologies numériques seront certainement plus touchées par ces modifications. L'expérience montre que de nombreux facteurs, même minimes, peuvent déclencher une insécurité administrative plus générale, en particulier chez les personnes âgées. Il est donc nécessaire que le public puisse trouver un soutien administratif général et ce, qu'elle qu'en soit la cause.

C'est notamment pour cette raison que le Conseil d'Etat a décidé, dans le cadre de sa stratégie numérique adoptée en début de législature, d'accompagner la transition numérique du canton, de la population et des entreprises tout en ayant à cœur de prévenir et de réduire les risques de fracture numérique et d'exclusion sociale. Ainsi, le Conseil d'Etat est d'avis que si la transformation numérique des relations entre l'Etat et la population et les entreprises est incontournable, elle ne saurait pour autant constituer la forme exclusive de ces interactions car il est essentiel que les prestations des collectivités publiques restent accessibles à toutes et tous, y compris à ceux qui ne disposent pas des compétences ou des outils numériques ou encore à celles et ceux qui ne souhaitent pas interagir de manière numérique avec l'administration. Dans ce cadre, le Conseil d'Etat veillera également, par exemple dans le cadre de partenariats, à ce que les personnes qui ne sont pas connectées puissent, si nécessaire, bénéficier d'un soutien dans les différentes régions du canton, cela afin d'éviter toute exclusion.

A cet effet, le Conseil d'Etat relève qu'il existe un large réseau dans l'ensemble du Canton d'associations et d'administrations, soutenues financièrement par le canton et les communes, qui peuvent apporter un soutien administratif régulier ou ponctuel, en particulier aux personnes âgées ou en situation de handicap. On peut notamment citer l'appui fourni par des bénévoles ou des professionnels de l'AVIVO, de Pro Senectute, du GRAAP, de Pro Infirmis, de Caritas ou du Centre social protestant.

Les agences régionales d'assurances sociales de certaines régions peuvent aussi représenter une ressource et les personnes concernées pourront y trouver un service d'explication et d'accompagnement administratif. Ajoutons encore que les personnes suivies par un CMS peuvent aussi solliciter l'intervention d'une assistante social-e qui, d'ailleurs, dans trois régions du Canton, travaillent en réseau avec les agences d'assurances pour l'accompagnement administratif.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 23 septembre 2020.

La présidente :

N. Gorrite

Le chancelier :

V. Grandjean