



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Jelk Guy-Noël / Bonny David

2020-CE-52

Crise sanitaire du Covid-19 - Le Conseil d'Etat peut-il intervenir auprès des opérateurs de communication afin que les communications et le Wifi ne soient plus facturés à la population ?

I. Question

Nous vivons une période sans précédent dans notre histoire. La population est appelée à rester chez elle. L'internet permet des contacts indispensables entre les personnes et entre les générations. Aujourd'hui, c'est essentiel. En cette « période de guerre », nous demandons au Conseil d'Etat d'agir auprès des opérateurs de communication afin que ces derniers rendent gratuits les communications et le Wifi indispensables à la population.

Est-ce que le Conseil d'Etat peut effectuer cette démarche solidaire et essentielle ?

17 mars 2020

II. Réponse du Conseil d'Etat

Les contrats commerciaux qui lient les opérateurs de télécommunications et leurs clients, qu'ils soient institutionnels, commerciaux ou individuels, relèvent du droit privé et le Conseil d'Etat n'a pas la compétence d'y interférer. Ce dernier relève en outre que les opérateurs actifs sur le marché suisse offrent une multitude de modèles de contrats différents, incluant diverses prestations et fournitures.

Les mesures de semi-confinement imposées à partir du 16 mars ont en effet contraint la plupart des personnes à recourir aux moyens technologiques pour communiquer, mais sans forcément induire pour ces dernières de coût supplémentaire, selon la nature de leur contrat, tandis qu'elles ont eu comme corolaire de réduire certaines dépenses d'acquisition du revenu, telles que les frais de déplacement ou les repas à l'extérieur, voire des dépenses de loisirs.

Le Conseil d'Etat a toutefois renforcé les mesures de soutien existantes pour les personnes isolées ou nouvellement précarisées qui ne pourraient communiquer aisément ou ne pourraient plus faire face à de telles dépenses.

D'une manière générale, un fort élan de solidarité a été constaté dès le début de la crise, qu'il soit citoyen, institutionnel ou de l'initiative d'entreprises.

Le Conseil d'Etat a notamment pu compter sur l'aide des communes pour contacter personnellement les personnes vulnérables et isolées. Il a mis rapidement en place une ligne téléphonique pour les questions de vie quotidienne. Le 7 mai 2020, le gouvernement a appelé les

personnes concernées à demander de l'aide auprès des services sociaux de leur commune, et ceci sans attendre d'être submergées par les difficultés. Le 3 juin 2020, il a décidé d'allouer un montant d'un million de francs pour accroître les partenariats existants avec les institutions et réseaux d'entraide et renforcer ainsi les soutiens sur trois axes : distribution d'aides de première nécessité, octroi d'aide financière aux personnes précarisées, orientation des personnes précarisées vers les dispositifs existants (Ordonnance du 3 juin 2020 sur les mesures économiques destinées à lutter contre les effets du coronavirus par un soutien aux personnes nouvellement précarisées et à risque de pauvreté, OMEP COVID-19 ; ROF 2020_74 ; RSF 821.40.72)

Par ailleurs, plusieurs actions ont été spontanément mises en place par les opérateurs de communication eux-mêmes, sans que le Conseil d'Etat ait dû à les inciter à le faire. A titre d'exemple, certains clients d'un grand opérateur suisse ont bénéficié gratuitement d'une augmentation du débit de leur connexion Internet durant la période du semi-confinement ou se sont vu offrir les frais pour l'utilisation de données domestiques supplémentaires. Un numéro gratuit a été mis à disposition des seniors en particulier, mais également d'autres clients peu expérimentés en matière de technologies de communication, afin de les aider à rester en contact avec le monde extérieur et à mieux organiser leur vie de manière numérique. Une assistance téléphonique a également été offerte pour l'installation et l'utilisation de WhatsApp, Facetime, Skype ou d'autres applications, ou pour des problèmes informatiques. En conclusion le Conseil d'Etat n'entend pas intervenir auprès des opérateurs de communication afin que les celles-ci ne soient pas facturées à la population durant la période de semi-confinement.

14 septembre 2020