Zeitschrift: Revue suisse : la revue des Suisses de l'étranger
Herausgeber: Organisation des Suisses de l'étranger
Band: 39 (2012)
Heft: 1

Rubrik: Nouvelles du Palais fédéral

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

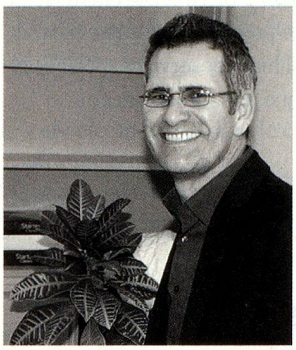
Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 14.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Aide aux Suisses à l'étranger et en voyage

La Helpline DFAE décharge la centrale à Berne et le réseau extérieur des représentations diplomatiques et consulaires suisses. Consolidation dynamique de la Helpline et quatre projets complémentaires



Hans-Peter Heiniger

En plus des ambassades et consulats qui sont les premiers points de contact pour les informations aux Suisses de passage ou immatriculés à l'étranger, la Helpline DFAE de la Direction consulaire (DC) fait office depuis début 2011 de guichet unique pour toute question ayant trait aux services consulaires. Ce service aux citoyens répond à l'importance croissante des affaires consulaires et améliore l'efficacité et la visibilité du DFAE vis-à-vis de l'extérieur. Les collaborateurs de la Helpline DFAE répondent à plus de mille demandes par mois, ce qui montre clairement le succès que remporte ce nouveau service auprès des citoyens. Forts de leurs compétences, les collaborateurs et collaboratrices de la Helpline sont en mesure de répondre directement à la majorité des questions. Le personnel spécialisé peut ainsi se mobiliser pour les demandes spécifiques complexes et prenant du temps. Le but est de permettre aux autres directions du DFAE et au réseau extérieur de profiter toujours plus de la Helpline. Hans-Peter Heiniger, chef de la Helpline DFAE, s'est entretenu avec la rédaction sur les projets en cours.

«REVUE SUISSE»: *Depuis début 2011, la Helpline DFAE connaît une évolution fulgurante. Où en est-elle actuellement?*

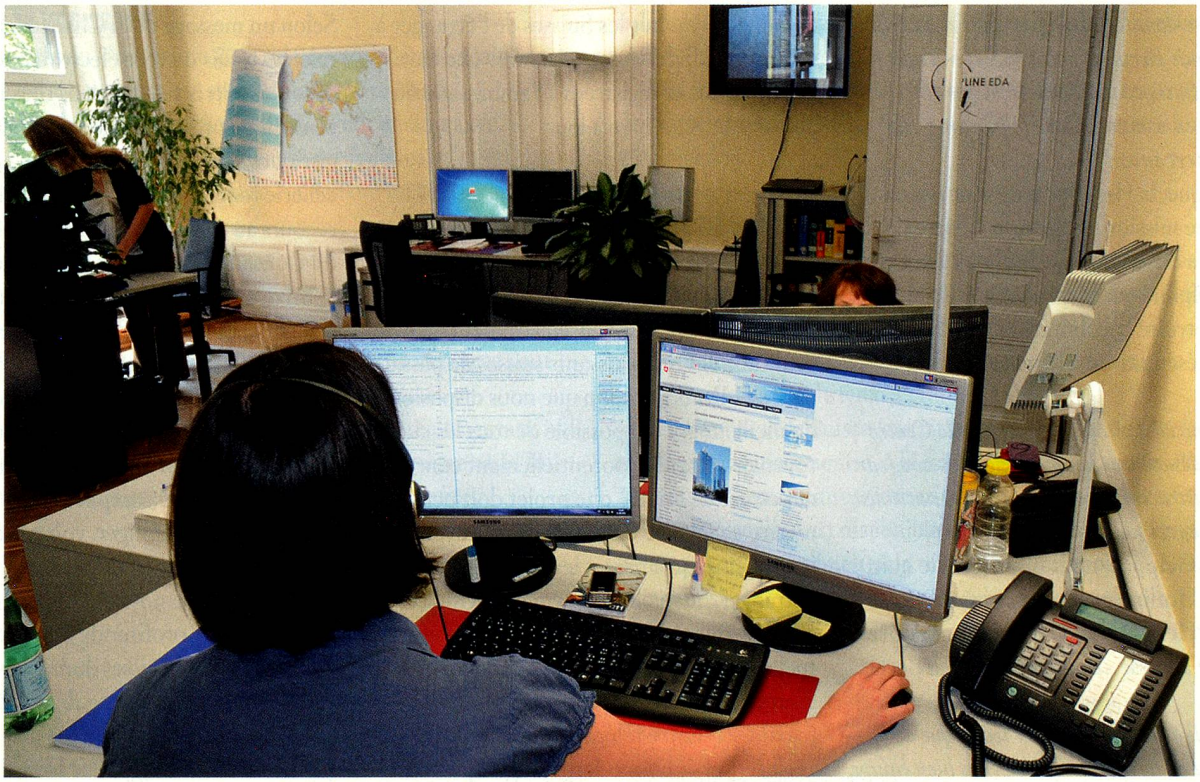
HANS-PETER HEINIGER: Depuis début 2011, nous sommes joignables du lundi au vendredi de 8 h à 18 h. Le lancement de la première phase a commencé avec trois collaboratrices. Depuis le 1er octobre 2011, la Helpline compte huit personnes et est ainsi entrée dans sa 2e phase. Ce qui signifie que nous répondons aux questions tous les jours du lundi au dimanche, de 8 h à 18 h.

Quelles sont les étapes prévues pour les prochains mois?

Nous allons optimiser les services actuels, par exemple en assurant la formation continue des collègues concernés dans les diverses activités consulaires. Notre objectif initial a été de mettre la Helpline en mesure de répondre directement à au moins 80% des demandes. Grâce à ses solides connaissances, le personnel de la Helpline a dépassé cet objectif en répondant à plus de 90% de toutes les requêtes sans avoir à les transférer à un autre service. Au cours de la 3e phase, nous serons joignables 24 heures sur 24, prendrons en charge le service de piquet du DFAE et répondrons à Berne aux appels parvenant aux représentations à l'étranger en dehors des horaires de travail. Nous déchargerons ainsi nos collègues en poste auprès de nos ambassades et consulats généraux.

Cela fera sûrement le bonheur des personnes concernées. Mais cet objectif se heurte apparemment encore à certains obstacles...

Comme je l'ai dit, notre but est que nos clients puissent nous joindre 24 heures sur 24. La mise en place de ce service dépend des possibilités techniques et organisationnelles, ainsi que des ressources. Comme partout, elles manquent aussi ici. Malgré des conditions cadre difficiles , nous nous



Collaboratrices de la Helpline DFAE – toujours prêtes à venir en aide aux Suisses de l'étranger

efforçons d'atteindre cet objectif le plus rapidement possible. À l'heure actuelle, on ne peut toutefois pas exclure la possibilité que ce manque de ressources retarde le lancement du service 24 heures sur 24.

Actuellement, en quoi consiste votre offre?

Les clients en Suisse et à l'étranger peuvent nous adresser leurs questions et demandes concernant les prestations consulaires. Nous leur offrons le meilleur service possible, dans le respect de notre charte. Nous nous appliquons à donner des informations de qualité et nous accordons la plus haute importance à la qualité du contact avec les clients.

En quoi la Helpline et la Hotline DFAE, utilisée en cas de crise, se différencient-elles?

La clientèle peut utiliser la Helpline à tout moment pour toute question ayant trait aux services consulaires. En cas de crise, nous répondons aussi aux questions via la Helpline. Mais, si la Helpline a besoin de renfort en cas de crise ou de catastrophe majeure à l'étranger, nous pouvons très rapidement déployer nos opérateurs de la Hotline. Le client est alors dirigé vers la Helpline ou la Hotline (qui traite les demandes touchant aux recherches de personnes) selon les besoins. Quoi qu'il en soit, le numéro reste le même: +41 (0) 800 24-7-365.

On a pu lire dans la presse que le DFAE avait envoyé depuis Berne 36 000 SMS et e-Mails lors des manifestations des chemises rouges en Thaïlande en mai 2010. La Helpline a-t-elle participé à cet envoi?

À l'époque, la Helpline n'existait pas encore. Cette mission a relevé du Centre de gestion des crises (CGC). Mais, à l'avenir, ce sera la Helpline qui gérera ce type de messages, en étroite collaboration avec le CGC et les représentations à l'étranger.

La Helpline va donc aussi décharger le Centre de gestion des crises. Comment mettrez-vous sur pied l'infrastructure nécessaire pour des actions d'une telle envergure?

Pour la Helpline, nous disposons de huit lignes. La Hotline peut activer jusqu'à seize lignes. La Helpline et la Hotline sont situées à la même adresse, Bundesgasse 32, à Berne.

Qu'en est-il de l'infrastructure technique de la Helpline et de la Hotline? Êtes-vous bien équipé pour la prochaine crise?

HELPLINE EDA

Oui. Tant sur le plan technique que psychosociologiste. Nos collaborateurs de la Helpline et les opérateurs de la Hotline sont bien préparés à ce genre d'événements, lors de cours d'introduction et de formation continue et de cours de rafraîchissement des connaissances annuels, basés sur différents scénarios.

Quel est le rôle du «Guichet virtuel» prévu? Et en quoi est-il lié à la Helpline?

Il nous manque encore l'enregistrement en ligne des Suisses de passage à l'étranger. C'est l'un des quatre projets du service aux citoyens que nous voulons mener à bien d'ici au printemps 2012. Ayant accès aux coordonnées de la communauté des Suisses de l'étranger immatriculés, nous pouvons à tout moment leur envoyer des e-Mails et des SMS en cas d'urgence, comme dans le cas de la Thaïlande évoqué précédemment. C'est la raison pour laquelle nous saisissons toute occasion pour inviter les Suisses de l'étranger à s'immatriculer et aussi à s'assurer que leurs coordonnées enregistrées à l'ambassade ou au consulat sont bien à jour.

Vous avez quatre projets en cours pour la Helpline. En quoi consistent-ils exactement?

Le premier projet vise à compléter et à optimiser l'application actuelle de la Helpline. Le second porte sur l'enregistrement en ligne facultatif des ressortissants suisses de passage dans des États tiers afin que nous disposions du meilleur aperçu possible de tous les citoyens à l'étranger potentiellement concernés en cas de crise. Le 3e projet doit permettre au Centre de service aux citoyens de la DC, ainsi qu'à toutes les représentations à l'étranger, de réaliser des envois en masse de SMS de manière efficace. La solution actuelle, comme l'a montré la Thaïlande, a ses limites. Avec le 4e projet, nous souhaitons maximiser notre téléphonie au moyen d'un «call center» plus moderne et plus performant. Des projets de moindre ampleur comme celui visant à pouvoir joindre la Helpline DFAE par Skype ont déjà été réalisés.

Comment envisagez-vous l'avenir de la Helpline DFAE à long terme?

Avec la réussite du lancement de ce guichet unique début 2011, nous avons franchi une étape importante en matière de proximité et de contact avec les clients. Au bénéfice d'une bonne formation et très motivée, l'équipe de la Helpline nous permet, d'une part, de continuer à offrir à nos clients le meilleur service possible et, d'autre part, de décharger aussi bien les services spécialisés de la centrale que nos ambassades et consulats.

Interview: Mitarbeiterzeitung EDA
Adaptation: Thomas Kalau

Premier essai de vote électronique aux élections nationales

À l'occasion des élections du Conseil national 2011, quatre cantons ont mené avec succès des essais d'E-Voting. 3562 électeurs suisses de l'étranger des cantons de Bâle-Ville, de St-Gall, des Grisons et d'Argovie ont déposé leur bulletin par voie électronique.

Selon un message de la Chancellerie fédérale, les essais de vote électronique se sont déroulés correctement dans tous les cantons. Ils ont relevé les défis techniques et logistiques sans panne ni incident. La Chancellerie fédérale considère donc que le recours au vote électronique aux élections du Conseil national 2011 est une réussite.

Environ 22 000 Suisses de l'étranger avaient la possibilité de déposer leur bulletin par voie électronique lors de ce premier essai d'E-Voting aux élections nationales. Selon les cantons, jusqu'à 53,1% de votants ont profité de ce nouveau mode de scrutin (en ce qui concerne le comportement électoral des Suisses de l'étranger, voir pages 16-17).

Conformément à la situation juridique actuelle, environ 90% des Suisses de l'étranger pourraient profiter de l'E-Voting. Ce sont les citoyens suisses domiciliés dans un État de l'UE ou dans l'un des 45 États signataires de l'Arrangement de Wassenaar (www.wassenaar.org). Cet accord régit entre autres le cryptage sur lequel doit se

baser l'E-Voting pour transmettre des données par Internet.

Étapes de l'introduction du vote électronique

Ce premier recours à l'E-Voting aux élections nationales constitue la deuxième phase de mise en œuvre de ce projet lancé en 2000. Depuis 2004, des essais ont été réalisés lors de votations populaires. En 2007, le Conseil fédéral et le Parlement ont approuvé l'introduction progressive du vote électronique. Quatre étapes ont alors été prévues:

1. Vote électronique dans le cadre de votations;
2. Vote électronique dans le cadre d'élections;
3. E-Collecting (signature électronique d'initiatives et de référendums);
4. Signature électronique de candidatures. Aujourd'hui, treize cantons participent au projet.

L'expérience positive de l'E-Voting aux élections de 2011 renforce la Confédération dans ses efforts visant à permettre à une majorité d'électeurs suisses de l'étranger de voter par Internet lors des élections nationales de 2015. Les expériences de ces dernières années seront évaluées dans les mois à venir par la Chancellerie fédérale. Le prochain rapport du Conseil fédéral sur le vote électronique est prévu pour 2013 (voir page 17: pétition de l'Organisation des Suisses de l'étranger).

Au cœur de l'observation des élections par l'OSCE

Du 10 au 28 octobre 2011, une équipe de neuf experts de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) s'est rendue en Suisse pour observer les élections. Ces experts se sont intéressés en particulier au vote électronique car cette technologie relativement récente n'est testée que dans un nombre restreint d'États membres. Le rapport de l'OSCE sur les élections nationales de 2011 est attendu dans les deux mois suivant la date des élections (www.osce.org/odihr/elections/Switzerland/83755).

Remerciements de la Direction consulaire

La Direction consulaire du DFAE remercie chaleureusement tous les Suisses de l'étranger qui ont participé au sondage post-électoral de la FORS (Centre de compétences suisse en sciences sociales) de l'Université de Lausanne sur le comportement électoral des Suisses de l'étranger. Les résultats de cette enquête seront publiés au printemps 2012. Nous vous en informerons.

Remarque

N'oubliez pas de communiquer à l'ambassade ou au consulat général dont vous dépendez votre adresse e-Mail et votre numéro de téléphone portable actuels.

Inscrivez-vous sur www.swissabroad.ch pour être sûr de recevoir la «Revue Suisse» ainsi que les messages et la Newsletter de votre représentation. Vous pouvez à tout moment lire ou imprimer le numéro actuel de la «Revue Suisse» ainsi que les numéros précédents sur www.revue.ch ou via le lien vers la Revue figurant sur les sites web des ambassades et des consulats suisses.

ÉLECTIONS ET VOTATIONS

Lors de sa séance du 9 novembre 2011, le Conseil fédéral a décidé de soumettre à votation les projets suivants le 11 mars 2012:

- initiative populaire du 18 décembre 2007 «Pour en finir avec les constructions envahissantes de résidences secondaires!»;
- initiative populaire du 29 septembre 2008 «Pour un traitement fiscal privilégié de l'épargne-logement destinée à l'acquisition d'une habitation à usage personnel ou au financement de travaux visant à économiser de l'énergie ou à préserver l'environnement (initiative sur l'épargne-logement)»
- initiative populaire du 26 juin 2009 «6 semaines de vacances pour tous»;
- arrêté fédéral du 29 septembre 2011 concernant la réglementation des jeux d'argent en faveur de l'utilité publique (contre-projet à l'initiative «Pour des jeux d'argent au service du bien commun»)
- loi fédérale du 18 mars 2011 sur la réglementation du prix du livre (LPL).

Vous trouverez le détail de ces projets en page 13. En 2012, des votations sont prévues les 11 mars, 17 juin, 23 septembre et 25 novembre.

INITIATIVES POPULAIRES

Depuis le dernier numéro de la «Revue Suisse», de nouvelles initiatives populaires ont vu le jour (expiration du délai imparti pour la récolte des signatures entre parenthèses):

- «Pour une économie utile à tous» (01.05.2013)
- «Le loup, l'ours et le lynx» (11.04.2013)
- «Sauvez l'or de la Suisse (initiative sur l'or)» (20.03.2013)
- «Pour une Suisse neutre, à la fois ouverte sur le monde et attachée aux valeurs humanitaires (initiative sur la neutralité)» (13.03.2013)

La liste complète est disponible sur le site web de la Chancellerie fédérale (www.bk.admin.ch) à la rubrique «Droits politiques/Initiatives populaires».

Publicité

swissworld.org
Your Gateway to Switzerland
SWISS WORLD

RESPONSABLE DES PAGES D'INFORMATIONS OFFICIELLES DU DFAE:
JEAN-FRANÇOIS LICHTENSTERN, RELATIONS AVEC LES SUISSES DE L'ÉTRANGER
BUNDESGASSE 32, CH-3003 BERNE
TÉLÉPHONE: +41 800 24 7 365
WWW.EDA.ADMIN.CH, MAIL: HELPLINE@EDA.ADMIN.CH