

ACTUALITÉS

Appelé sans être nommé

17 août 2026, Tobias Engl



Dans de nombreux services administratifs, on entend encore un nom résonner dans la salle. « Madame Brandt, guichet numéro trois. » Tout le monde lève les yeux. La personne appelée se lève, s'avance, et tous ceux qui se trouvent dans la salle d'attente savent désormais qu'elle est là, comment elle s'appelle et pour quelle raison elle est venue. C'est le quotidien, et cela ne devrait plus l'être.

Quand on se rend à l'administration, c'est rarement pour une bonne nouvelle. Un changement d'adresse après une séparation, une demande d'aide financière, un acte officiel suite à un décès. Tout cela ne regarde personne dans la salle. Un nom, prononcé à voix haute, transforme une affaire privée en une affaire semi-publique.

À cela s'ajoute le fait que tout le monde ne comprend pas forcément l'appel. Ceux qui ont des problèmes d'audition ne parviennent pas à entendre leur nom dans le brouhaha. Ceux qui parlent peu l'allemand ne peuvent que le deviner. Une administration censée être au service de tous ne doit pas laisser l'audition ou la langue maternelle déterminer l'accès à ses services.

Le meilleur est déjà là depuis longtemps. Dans la salle d'attente, un écran affiche les numéros d'appel, en silence, en plusieurs langues, avec une police lisible même depuis le dernier rang. Celui qui prend un numéro garde son nom pour lui. Des systèmes comme ScreenWay traitent ces données localement et en Europe, sans créer nulle part de fichier de

données qui n'ait pas sa place là.

On objecte aussitôt que cela coûte de l'argent. Cela coûte moins cher qu'un seul litige perdu en matière de protection des données, et bien moins que la confiance qu'une administration perd lorsqu'elle humilie des citoyens. La manière dont une administration s'adresse aux citoyens n'est pas une question de technique. C'est une question de respect.