



*Signataires : Djawed Sangdel, Marc Saudan, Francisco Taboada, Masha Alimi, Jacques Jeannerat, Skender Salihi, Alia Chaker Mangeat*

*Date de dépôt : 5 février 2024*

## **Proposition de motion** **concernant la durée maximale d'attente aux services publics par téléphone**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
considérant :

- que l'accès rapide et efficace aux services publics est un droit fondamental des citoyens et un pilier essentiel de la démocratie ;
- l'importance d'assurer l'équité et l'inclusivité dans l'accès aux services publics, en tenant compte des besoins de tous les segments de la population, y compris les personnes âgées, les personnes handicapées et celles ayant des difficultés technologiques ;
- que des délais d'attente excessifs peuvent entraîner des conséquences négatives pour les citoyens, notamment en termes de stress, d'insatisfaction et de perte de confiance envers les institutions publiques ;
- que l'efficacité et la transparence dans la gestion des services publics contribuent à une meilleure allocation des ressources publiques et à une gouvernance plus responsable ;
- l'importance d'adopter une approche centrée sur l'utilisateur dans la conception et l'amélioration des services publics, pour garantir une expérience utilisateur positive et répondre de manière adéquate aux besoins des citoyens,

invite le Conseil d'Etat

- à réaliser une évaluation approfondie des délais d'attente actuels dans les services publics par téléphone ;
- à élaborer et mettre en œuvre des mesures concrètes pour réduire de manière significative les temps d'attente lors des communications téléphoniques ;
- à formuler des politiques visant à accroître l'efficacité opérationnelle des services publics par téléphone ;
- à allouer les ressources nécessaires pour soutenir la mise en œuvre des mesures de réduction des délais d'attente par téléphone ;
- à instaurer un suivi régulier et un reporting sur les performances des services téléphoniques, afin de garantir la transparence et l'amélioration continue ;
- à former et renforcer les équipes de service clientèle pour améliorer l'efficacité et la qualité du service téléphonique ;
- à établir des normes claires pour les temps de réponse et les niveaux de service, et à veiller à leur respect ;
- à impliquer les citoyens dans l'évaluation des services téléphoniques par des enquêtes de satisfaction et des groupes de discussion, pour recueillir des retours directs et améliorer les services en conséquence.

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

La présente proposition de motion concernant la durée maximale d'attente aux services publics par téléphone est une initiative proactive pour répondre aux besoins croissants de la population en matière de services administratifs. L'objectif principal est d'améliorer l'efficacité des services publics, en particulier lors des interactions téléphoniques, afin d'assurer une accessibilité rapide et d'accroître la satisfaction des citoyens.

Pour limiter la durée maximale d'attente aux services publics par téléphone, il est crucial de prendre en compte l'impact de l'utilisation croissante des technologies d'automatisation, telles que les répondeurs. Si ces technologies offrent des avantages financiers pour l'administration publique, elles peuvent aussi affecter de manière significative la qualité du service rendu aux citoyens. En effet, pour obtenir une réponse simple, les citoyens doivent souvent faire face à des temps d'attente prolongés ou à de multiples tentatives, une situation d'autant plus problématique pour les personnes ayant des responsabilités importantes ou des demandes urgentes. Cette situation entraîne une perte de temps considérable, tant pour les citoyens directement affectés que pour la nation dans son ensemble.

**Conformément au droit constitutionnel de la République et canton de Genève, et en particulier à l'article 9 des principes de l'activité publique, qui stipule que l'Etat agit au service de la collectivité et que son activité doit être proportionnée, transparente, pertinente, efficace et efficiente, il est essentiel que l'administration publique priorise le traitement efficace et respectueux des citoyens. Par conséquent, il est impératif d'adopter des mesures visant à optimiser l'efficacité des services téléphoniques publics, tout en s'efforçant de réduire les temps d'attente et d'améliorer l'expérience globale des usagers.**

Cette démarche est essentielle pour garantir que les citoyens bénéficient d'un service rapide et de qualité, reflétant l'engagement de l'administration à répondre de manière efficace et respectueuse aux besoins de sa population.

### **Conclusion**

L'adoption de cette motion par le Grand Conseil démontre l'engagement envers une administration publique plus réactive et centrée sur les besoins des citoyens, particulièrement dans le contexte des interactions téléphoniques. En améliorant la qualité des services publics par téléphone, cette initiative contribue à renforcer la confiance des citoyens dans leurs

institutions et à promouvoir une meilleure qualité de vie pour l'ensemble de la population genevoise.

Pour toutes les raisons invoquées ci-dessus, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les député-e-s, de réserver un accueil favorable à la présente proposition de motion.