



Signataires : Thierry Cerutti, Jean-Marie Voumard, Skender Salihi, Sandro Pistis, Stéphane Fontaine, Arber Jahija, Gabriela Sonderegger, François Baertschi, Amar Madani, Gabrielle Le Goff, Danièle Magnin

Date de dépôt : 26 août 2024

Proposition de motion

Reconnectons l'administration avec les administrés

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

- la digitalisation progressive de l'administration cantonale induisant une perte des échanges interpersonnels avec les administrés ;
- les difficultés de converser convenablement ou d'obtenir des réponses à des questions précises avec un répondeur automatique ;
- l'importance de faciliter l'accès aux prestations pour les bénéficiaires des services de l'administration ;
- les possibilités de faire travailler des personnes au chômage et à l'aide sociale en les formant pour répondre au téléphone au sein des divers services de l'Etat ;
- l'amélioration qualitative et humaine de l'administration que les contributeurs du canton sont en droit d'attendre,

invite le Conseil d'Etat

- à évaluer la faisabilité d'une embauche de personnel, notamment au chômage ou à l'aide sociale, afin de garantir une permanence téléphonique au sein des services de l'administration cantonale pendant les jours ouvrables ;
- à prendre des mesures au sein des divers services de l'Etat qui délivrent des prestations à la population avec mention d'un numéro d'appel, afin

que leurs lignes téléphoniques ne soient pas constamment branchées à des répondeurs automatiques pendant les heures de travail ;

- à prévoir une permanence téléphonique pour tout nouveau service créé par l'administration.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Qui n'est jamais tombé, en essayant de joindre un service administratif de l'Etat de Genève, sur une ligne robotisée dictant machinalement une phrase préenregistrée, « toutes nos lignes sont occupées, nous vous invitons à renouveler votre appel ultérieurement », suivie d'une coupure abrupte de la communication ?

Les services de l'Etat ont connu une digitalisation importante ces dernières années, au point qu'il n'est pratiquement plus possible aujourd'hui aux administrés d'avoir un accès direct et humanisé en s'adressant à l'administration, à moins de se déplacer en personne, ou par internet.

Les échanges téléphoniques qui prévalaient à l'époque entre administration et administrés ont désormais été quasiment remplacés par des répondeurs automatiques qui vous raccrochent au nez après 10 minutes d'attente, en vous invitant à renouveler votre appel ultérieurement.

Cette robotisation administrative ouvre la voie vers la déshumanisation des services et prestations que l'Etat a la charge de délivrer à toute la population avec une facilité d'accès qui s'en trouve être en partie restreinte. Cela génère des files d'attente aux guichets et cause également des désagréments pour les personnes à mobilité réduite forcées de se rendre sur place pour obtenir des réponses à leur demande.

Les contribuables du canton sont en droit de s'attendre à être traités avec plus d'égard de la part de l'Etat, qui ne se gêne pas pour leur prélever lourdement les impôts qui servent à financer les prestations qu'il redistribue par la suite.

La robotisation administrative a sans doute permis de réaliser des économies en termes de ressources humaines, mais, hélas, au détriment de la qualité des services. En supprimant les permanences téléphoniques, les services de l'administration se sont déconnectés d'une partie de la population.

Il est toutefois possible de remédier à cette situation pour revenir à la situation antérieure et à une approche plus humaine. Parmi nos nombreux concitoyens qui doivent supporter actuellement d'être au chômage ou à l'assistance sociale, nombreuses sont les personnes qui seraient ravies de pouvoir occuper un poste rémunéré de préposé à l'accueil téléphonique au sein des divers services de l'administration cantonale. Ainsi, le fonctionnement de l'administration s'en trouverait amélioré au plan

qualitatif, sans sacrifier les relations humaines qui sont parfois indispensables aux yeux de nombreux usagers.

Pour toutes ces raisons, nous vous prions, Mesdames et Messieurs les députés, de faire bon accueil à la présente proposition de motion.