



*Signataire : Jean-Louis Fazio*

*Date de dépôt : 30 mai 2024*

## **Question écrite urgente**

**Que fait le Conseil d'Etat pour améliorer et faciliter les démarches administratives afin de mieux satisfaire le public ?**

L'Etat et son administration se trouvent confrontés aujourd'hui à différentes problématiques d'une grande importance, parfois dues à des habitudes et effets liés à la période post-covid.

Les réponses à un sondage envoyé aux seniors par le département de la cohésion sociale démontrent un malaise certain des aînés par rapport à l'action de l'administration.

*La lenteur, parfois abyssale, constatée lors d'appels téléphoniques ou les délais stupéfiants aux réponses à donner par écrit aux usagers/ères ne seraient-ils pas un effet du trop grand nombre de fonctionnaires en télétravail<sup>1</sup> ?*

*D'autre part, les agressions constatées aux guichets ou dans d'autres lieux sont-elles prises suffisamment au sérieux ?*

*En conclusion, que fait l'Etat pour améliorer les démarches administratives pour mieux satisfaire le public ?*

*Que fait l'Etat pour pallier l'augmentation des agressions visant le personnel de l'Etat ?*

---

<sup>1</sup> 3899 personnes sur 18 860 pour le petit Etat, 40% de temps en moyenne en télétravail, cf. QUE 1945-A.