



*Date de dépôt : 19 juin 2024*

## **Réponse du Conseil d'Etat**

**à la question écrite urgente de Jean-Louis Fazio : Que fait le Conseil d'Etat pour améliorer et faciliter les démarches administratives afin de mieux satisfaire le public ?**

En date du 31 mai 2024, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

*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.

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat ne partage pas le diagnostic fait quant à la lenteur « abyssale » constatée lors des appels téléphoniques et aux délais « stupéfiants » des réponses faites aux usagers et usagers. A titre d'exemple, 2 importants offices de l'Etat que sont l'administration fiscale cantonale et l'office cantonal des poursuites répondent à plus de 85% dès le premier appel, ce qui signifie que si une personne appelle à deux reprises, elle a plus de 95% de possibilités d'être renseignée directement par du personnel compétent.

Les ressources dédiées pour répondre au téléphone ou à un guichet sont propres à chaque office. Il convient de souligner que la téléphonie passe par le réseau de l'Etat. Cela signifie que toute personne qui télétravaille est en mesure de répondre au téléphone. Dès lors, le télétravail n'a aucun impact sur la qualité de service offerte à la population. En cas de doute, il est possible de tracer l'activité téléphonique de chaque membre du personnel suivant un processus connu de l'administration.

Les agressions faites au guichet, heureusement plutôt rares (moins de 20 par an) font l'objet d'un suivi très précis. Un rapport d'incident est obligatoirement produit. Ce dernier fait l'objet d'une transmission au niveau de la *Care Team* de l'office du personnel de l'Etat, si la collaboratrice ou le collaborateur en ressent le besoin. Il s'agit d'un espace d'échange entre pairs mis en place à cet effet. De plus, l'ensemble du personnel concerné dispose d'une formation lui permettant de gérer des situations qui peuvent devenir conflictuelles, le but étant de les désamorcer avant que celles-ci tournent à l'agression.

Néanmoins, conscient des progrès toujours possibles, le Conseil d'Etat a fait de l'amélioration de la délivrance des prestations une priorité de sa législature. A ce titre, le chapitre 4.3 « Le Conseil d'Etat renforce la cyberadministration pour mieux servir la population et les entreprises » du programme de législature 2023-2028 explicite clairement son intention. Des engagements très concrets sont pris :

- le Conseil d'Etat saisit les opportunités qu'offre le numérique pour rendre les prestations de l'administration plus accessibles à la population;
- il simplifie les démarches des usagers et usagers, avec l'ambition notable de ne collecter qu'une seule fois l'information (principe *once-only*) et de la partager au sein de l'administration, tout en respectant l'intégrité;
- il encourage le développement de l'offre en ligne et évite la fracture numérique en accompagnant la population dans son utilisation.

La transition numérique permettra d'améliorer certains automatismes, accélérant ainsi les réponses aux demandes de la population. De plus, le développement du numérique permet au personnel de l'Etat de se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme des réponses de proximité auprès de la population.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :

Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

La présidente :

Nathalie FONTANET