



Berset Christel, Schnyder Erika

Amélioration de l'efficacité des services publics

Cosignataires : 0

Réception au SGC : 03.11.21

Transmission au CE : *04.11.21

Dépôt et développement

Le personnel administratif des collectivités publiques est, de manière générale, prévenant et fait en sorte d'accomplir au mieux ses tâches liées au service public. Toutefois, malgré la bonne volonté du personnel concerné, il y a des situations dans lesquelles il n'est pas assez sensibilisé aux divers types de personnes s'adressant aux guichets administratifs cantonaux et ayant besoin de recevoir et de bien comprendre les informations qui les concernent. Quel que soit l'interlocuteur.trice, les services de l'Etat doivent être plus attentifs vis-à-vis des administré.e.s, faire preuve d'empathie à leur égard et adapter leur communication en fonction des publics-cibles, dans le seul but d'améliorer la qualité du service public.

La collectivité publique doit donner une image de service à la population et ses agents se doivent d'être à l'écoute de chacune et de chacun, et ce même s'ils sont débordés ou confrontés à des personnes réfractaires ou agitées. Il arrive que l'administré.e ne s'exprime pas toujours clairement, se trouve dans un état de malaise ou ne comprenne pas l'information qui lui est donnée. Parfois même, en cas de contentieux, il peut être énervé, voire agressif. D'autre part, certaines personnes comme les enfants, les jeunes, les personnes âgées, illettrées, allophones ou en situation de handicap, sous curatelle, rencontrant des problèmes de santé, etc. ont besoin que l'information qui les concerne leur parvienne de manière proactive et qu'elle leur soit accessible dans un langage simplifié. Ainsi les services concernés de l'administration cantonale doivent adopter une politique de communication adaptée aux publics-cibles.

A cet effet, plusieurs mesures devraient être instituées afin, d'une part, de sensibiliser le personnel administratif aux relations avec les administré.e.s, mais aussi, d'autre part de lui faciliter celles-ci en lui donnant les moyens de réaction appropriés aux circonstances, telles que :

- > La mise en place d'une approche « centrée client ». Il arrive, en effet, trop souvent que les usager.ère.s des administrations publiques ne se sentent pas considérés, et ce souvent en raison d'une attitude plus maladroite que méprisante.
- > La simplification au maximum des procédures et démarches administratives en recourant à une communication accessible à toutes et tous et en offrant toujours des possibilités d'aide et de soutien direct aux usager.ère.s qui en auraient besoin (enfants, jeunes, personnes âgées, précaires, illettrées, allophones ou en situation de handicap).
- > L'implication systématique des parties prenantes (usager.ère.s, organisations offrant des prestations d'utilité publique, etc.) dans toutes les démarches d'évaluations et d'améliorations des prestations publiques, y compris les enfants (art. 12 Convention des droits de l'enfant)

*date à partir de laquelle court le délai de réponse du Conseil d'Etat (5 mois).

- > L'utilisation de moyens de communication adaptés aux publics-cibles, notamment les différents réseaux sociaux
- > L'usage du langage simplifié et de caractères d'imprimerie suffisamment grands pour être facilement lisibles lorsque l'information est destinée aux personnes mineures, en situation de handicap, âgées, allophones, etc.

Nous demandons ainsi qu'un rapport soit établi afin qu'un état des lieux soit effectué pour examiner si les personnes qui travaillent en relation avec les usager.e.s des services de l'administration publique bénéficient de formations adéquates pour informer et accompagner correctement les administré.e.s dans leurs démarches, plus particulièrement les administrés les plus précarisés (enfants, jeunes, personnes âgées, invalides, administrés allophone, en situation de handicap, etc.), ou alors définir les mesures qui devraient être prises à cette fin.

Dans le même sens, nous demandons au Conseil d'Etat de déterminer si les ayants droit sont tous informés de leurs droits, s'agissant notamment des subsides en matière de LAMal, des prestations complémentaires AVS, des avances sur pensions alimentaires, des bourses d'études ou d'apprentissage, d'informations sur les offres sanitaires, sociales et socioculturelles destinées à la prévention, au soutien en cas de difficulté et à l'intégration, des possibilités de médiation administrative en cas de conflit et des possibilités de participation spécifiquement pour les enfants, pour toute question qui les concerne. Cas échéant, le rapport devra également mettre en exergue les statistiques des administré.e.s qui ne le seraient pas, et les raisons pour lesquelles ils ne le sont pas.
