



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Bischof Simon / Lehner-Gigon Nicole

2017-CE-216

Horaires d'ouverture de l'administration l'été et entre Noël et Nouvel An

I. Question

Selon nos informations, chaque Direction est actuellement libre de restreindre ou non, et selon son organisation propre, les horaires d'ouverture de ses services, l'été et entre Noël et Nouvel An. Nous demandons au Conseil d'Etat d'envisager une harmonisation entre les différentes pratiques. La situation actuelle est problématique autant à l'interne pour la collaboration entre les services qu'à l'externe vis-à-vis des partenaires et des citoyennes et citoyens pour qui l'Etat est, de notre point de vue, perçu comme une seule entité.

14 septembre 2017

II. Réponse du Conseil d'Etat

Pause entre Noël et Nouvel An

La question de la fermeture des bureaux entre Noël et Nouvel An a été traitée à plusieurs reprises par le Conseil d'Etat. Ce dernier a chargé la Conférence des secrétaires généraux (CSG) de l'analyser plus en détail. A chaque sollicitation, la CSG a émis le préavis selon lequel il n'est pas opportun d'édicter des règles uniformes au sein de l'Etat, mais qu'il vaut mieux laisser aux entités la flexibilité de s'organiser en fonction de leurs impératifs de fonctionnement. Ce préavis a été suivi par le Conseil d'Etat.

Alors que certaines prestations étatiques doivent être disponibles à tout moment (hôpital, police, prison, etc.) d'autres ne nécessitent pas une permanence, du moment qu'elles peuvent être disponibles dans un délai raisonnable.

Certaines unités de l'Etat, qui peuvent se le permettre en raison de la nature de leurs prestations, profitent de la pause de Noël pour fermer leurs bureaux, ce qui a pour avantage de ne contraindre personne à assurer un service de piquet et permet aux collaborateurs et collaboratrices de diminuer leurs heures supplémentaires ou de prendre des vacances. D'autres, en raison de la nature de leurs prestations, se doivent d'être disponibles durant les fêtes, ce qui nécessite un tournus entre les collaborateurs et les collaboratrices pour assurer un service de piquet. D'autres enfin doivent assurer un service normal durant cette période qui est considérée comme n'importe quelle autre période de l'année en termes d'horaires de travail et d'ouverture des bureaux.

Période estivale

La politique du Conseil d'Etat est identique pour la période estivale. Certaines entités qui enregistrent une forte baisse de l'activité durant l'été peuvent fermer leurs portes durant une certaine période. D'autres réduisent la durée de leurs horaires d'ouverture au public. D'autres enfin doivent maintenir leurs prestations au même niveau que le reste de l'année. Cette période est par ailleurs un peu partout privilégiée pour permettre aux collaborateurs et collaboratrices, parents d'enfants en âge de scolarité, de prendre leurs vacances.

Conclusion

Les unités qui réduisent leurs horaires d'ouverture ou ferment leurs bureaux durant des périodes déterminées en informent le public par le biais de la feuille officielle et de leur site Internet. De surcroît, avec la multiplication des informations disponibles sur Internet, la fermeture des bureaux ne signifie pas que les informations des services de l'Etat ne sont pas accessibles. Cette tendance à l'accessibilité en tout temps va d'ailleurs se renforcer avec la mise en place progressive des prestations de cyberadministration.

Uniformiser les horaires d'ouverture durant l'été et les fêtes de fin d'année pour l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices n'apporterait aucune valeur ajoutée pour le public et serait source de coûts supplémentaires pour l'Etat en raison de l'obligation faite à certains services de maintenir les bureaux ouverts alors que la demande du public est quasi inexistante. Le Conseil d'Etat est d'avis que la pratique actuelle consistant à laisser aux entités la liberté de s'organiser en fonction du type de prestations fournies est adéquate. Elle est ciblée par rapport aux besoins et aux attentes du public et permet aux unités de l'Etat de gérer l'utilisation de leurs ressources de manière optimale.

5 décembre 2017