



## Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Postulat Berset Christel / Schnyder Erika  
**Amélioration de l'efficacité des services publics**

2021-GC-171

### I. Résumé du postulat

Par postulat déposé et développé le 3 novembre 2021, les députées Christel Berset et Erika Schnyder font part de leurs attentes vis-à-vis de l'administration et de sa communication avec les administré-e-s : les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat doivent faire preuve d'empathie et adopter une communication adaptée aux publics-cibles.

Les auteures du postulat demandent en particulier l'établissement d'un rapport déterminant en premier lieu si les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat bénéficient de formations adéquates pour informer et accompagner les administré-e-s les plus précarisés (enfants, jeunes, personnes âgées, en situation de handicap, allophones, etc.), et, le cas échéant, quelles mesures correctrices devraient être prises.

En second lieu, le rapport demandé devrait établir si les ayants droit de prestations étatiques sont tous informés de leurs droits, notamment dans le domaine des assurances sociales, de l'intégration des personnes migrantes, de la médiation administrative, etc.

Le postulat demande finalement l'établissement de statistiques des administré-e-s qui ne seraient pas informés, avec une justification des lacunes d'informations constatées.

### II. Réponse du Conseil d'Etat

Les travaux d'élaboration de la présente réponse ont en premier lieu permis d'établir que les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat travaillant en contact avec les administré-e-s sont sensibilisés à la nécessité d'avoir un comportement orienté client à l'égard de leurs interlocuteurs et interlocutrices et que des cours spécifiques leur sont dispensés à cet effet. En second lieu, il en ressort que, chaque fois que c'est possible, des mesures sont prises afin de garantir, au mieux, que les informations utiles parviennent à leurs destinataires, en particulier lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables. Dès lors, le Conseil d'Etat décide de donner suite directe au postulat 2021-GC-171, en application de l'article 64 de la loi sur le Grand Conseil. Ainsi, il vous propose d'accepter le postulat et de prendre connaissance du rapport annexé qui présente la conclusion suivante :

Le Conseil d'Etat salue les mesures prises par les divers services de l'administration pour adapter leur communication en fonction du public cible et s'engage à poursuivre ses efforts pour améliorer chaque fois que c'est possible la qualité de sa communication et à développer l'approche centrée clients, qui sont les fondements d'un service public de qualité.

21 mars 2022

Annexe

[Rapport 2022-DFIN-11 du 21 mars 2022](#)