

RAPPORT DU GOUVERNEMENT AU POSTULAT N°1163a DE MONSIEUR PHILIPPE ROTTET, DEPUTE (UDC) INTITULE " PERMANENCES TELEPHONIQUES "

Monsieur le président,
Mesdames et Messieurs les députés,

Le Parlement a accepté la transformation en postulat de la motion qui demandait au Gouvernement d'édicter des règles de permanences téléphoniques identiques pour tous les services concernés.

Les horaires de réception des appels téléphoniques varient actuellement sensiblement d'un service à l'autre. Cette situation s'explique par plusieurs raisons. Les besoins des administrés ainsi que les prestations fournies sont très différents. Cela a une incidence directe sur le volume d'appels auxquels le personnel doit répondre. En l'absence de directive en la matière, les services déterminent leur propre horaire durant lequel ils répondent aux appels. Ils s'efforcent, dans la mesure du possible, d'adapter leurs horaires de manière à répondre au mieux aux sollicitations des administrés. Il arrive cependant que personne ne réponde au téléphone, y compris durant les heures de réception, si le personnel est occupé au guichet. La taille des services et le nombre de collaborateurs ne permettent pas toujours d'assurer correctement la permanence, notamment lorsque le service en question dispose également d'un guichet d'accueil. Il est en outre indispensable que les collaborateurs de la fonction publique puissent effectuer un travail de fond sans être interrompus par des téléphones. En dehors des plages horaires de réception des appels, le service se focalise sur les tâches indispensables au bon fonctionnement du service.

Cela étant, il est évident que la diversité des horaires des services ne facilite pas la tâche des administrés pour savoir quand ils peuvent appeler tel ou tel service. Pour permettre une meilleure conciliation entre les objectifs d'efficacité de l'administration et les prestations dues aux administrés, le Gouvernement a édicté une directive établissant des heures minimales de permanence téléphonique identiques pour toute l'administration. La plage horaire minimale durant laquelle les services répondent au téléphone correspond aux heures de présence obligatoire définies à l'article 46 de l'ordonnance sur le personnel de l'Etat, à savoir entre 9 heures et 11 heures le matin et entre 14 heures et 16 heures l'après-midi. En raison de la diversité des prestations et des besoins de la population évoqués plus haut, les services feront preuve de flexibilité et adapteront leurs horaires respectifs en conséquence, le cas échéant collaboreront avec d'autres services. La directive précise par ailleurs que les services dévient leur téléphone vers une autre unité administrative lorsqu'ils ne sont pas en mesure de répondre durant les heures de permanence obligatoire. En dehors de ces horaires, un message vocal rappellera les horaires du service. Durant la pause estivale, correspondant en principe aux vacances horlogères, un horaire réduit peut être mis en place.

Dans certains services gérant un grand volume d'appels téléphoniques, un concept de tri a été introduit. L'appelant doit choisir dans un menu celui qui correspond à sa demande. Ainsi, il obtiendra un interlocuteur qualifié pour sa requête. Ce système ne garantit cependant pas que l'appelant aura immédiatement un interlocuteur pour lui répondre.

Le téléphone est certes simple et commode pour contacter l'administration. Il existe toutefois également d'autres moyens d'obtenir des renseignements, par les pages du site Internet notamment. Plus de 80 prestations sont également disponibles en ligne, via le guichet virtuel. D'autres sont appelées à enrichir le guichet virtuel dans le cadre du développement de la cyberadministration, en fonction des besoins et des attentes des citoyens.

La transition numérique impliquera de grands changements non seulement à l'interne de l'administration mais aussi pour les administrés. Les transactions en ligne toujours plus nombreuses doivent progressivement réduire les échanges téléphoniques avec l'administration. A toute heure, et sans avoir besoin de téléphoner à un bureau de l'administration cantonale, le citoyen peut par exemple demander une adaptation de ses acomptes d'impôt ou suivre l'état de ses paiements, prendre des rendez-vous d'expertise ou encore commander des actes d'état civil. Il s'agit aussi de décharger les collaborateurs de l'Etat de tâches à faible valeur ajoutée pour qu'ils se concentrent sur des activités à forte valeur humaine. C'est pourquoi des campagnes de promotion du guichet virtuel sont régulièrement mises sur pied, pour sensibiliser la population aux prestations offertes en ligne.

Le Gouvernement est toutefois conscient que tous les administrés jurassiens ne sont pas familiers d'Internet et des nouvelles technologies en général. A cet égard, il entend entreprendre des discussions avec les communes jurassiennes, qui fournissent un service de proximité à leurs citoyens, pour qu'elles sensibilisent les administrés aux prestations disponibles en ligne. Par ailleurs, la problématique des permanences téléphoniques et de l'accueil au guichet sera reprise dans le cadre du projet « Repenser l'Etat ».


Au vu de ce qui précède, le Gouvernement considère avoir satisfait aux requêtes du postulat qui, en conséquence, peut être classé.

Nous vous présentons, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs les députés, nos salutations les meilleures.

Delémont, le 28 mai 2019

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
La chancelière d'Etat



Gladys Winkler Docourt