

**Réponse du Conseil d'Etat au Grand Conseil  
à la simple question Céline Misiego au nom EP –  
Allo l'état de vaud ? (21\_QUE\_14)**

***Rappel de l'intervention parlementaire***

*De plus en plus de personnes témoignent de l'impossibilité de joindre certains services de l'Etat de Vaud par téléphone. Dans certains services les horaires d'ouverture des lignes téléphoniques se réduisent jusqu'à atteindre le strict minimum, rendant d'autant moins possible d'obtenir une voix humaine au bout du fil.*

*Certes le développement des outils informatiques permet d'offrir une multitude de prestations par internet, ce qui peut être bien plus pratique pour une partie de la population. Mais il y a l'autre partie de la population, celle qui n'est pas habituée aux outils informatiques, celle qui n'est pas connectée, celle dont les connaissances ne permettent pas de se débrouiller seul et qui nécessite qu'une personne puisse répondre à leur questions, celle enfin qui accorde encore de l'importance aux contacts humains.*

*Je pose donc la question suivante :*

*- Le Conseil d'Etat est-il conscient du problème que constitue la difficulté d'atteindre ses services par téléphone et qu'envisage-t-il pour y recourir ?*

### *Réponse du Conseil d'Etat*

Respect, bienveillance, courtoisie, écoute sont des piliers nécessaires à l'instauration d'une relation de confiance entre les citoyennes, les citoyens et l'administration. Améliorer sans cesse cette relation nécessite de former les collaboratrices et les collaborateurs et de partager expérimentation et bonnes pratiques.

L'Administration cantonale est constituée de près de quarante services qui disposent de leurs propres spécificités liées à leurs corps de métiers, et à leur savoir-faire. Ainsi, l'administration présente parfois, il est vrai, des difficultés à répondre aux attentes au téléphone. La possibilité de joindre l'administration par téléphone et d'obtenir une réponse adaptée aux attentes, dès le premier contact, constitue un des leviers pour renforcer la qualité des interactions entre l'administration et les usagères et les usagers : le téléphone reste en effet une voie de recours importante pour de nombreuses personnes.

Instaurer cette culture du service public, c'est l'un des domaines que le Conseil d'Etat entend développer de manière soutenue avec pour but une amélioration de l'efficacité et de l'éthique du service public, une population bénéficiant de meilleures prestations et une politique d'intégration des collaboratrices et collaborateurs développant la culture de service public. Ce faisant, le Conseil d'Etat s'inscrit dans l'esprit de la mesure 3.14 du programme de législature, qui entend offrir à toutes et tous des prestations publiques de qualité. De ce fait, l'ensemble des dimensions de services, et la réponse téléphonique en fait partie, sont concernées.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 20 décembre 2023.

La présidente :

Le chancelier a.i. :

*C. Luisier Brodard*

*F. Vodoz*