27 mars 2007 **07.128**

Motion du groupe socialiste

Instauration d'une charte qualité accueil

L'administration cantonale peut améliorer son service au public par une approche novatrice en intégrant une ligne directrice en matière d'accueil.

Les employés-e-s de la fonction publique en contact avec les usagers-ères/habitants-e-s doivent savoir gérer des comportements difficiles.

Elles/Ils doivent être à même de:

– désamorcer les climats de tension;
– dire non à leurs interlocuteurs sans entrer en conflit ouvert;
– savoir tenir compte des diverses mentalités et s'adapter aux décalages socioculturels;
– faire face à la détresse de certains interlocuteurs (dépression, dépendances aux substances, etc.);
– gérer leur propre stress après une situation tendue;
– préserver une ambiance sereine au sein de l'office.

De leur côté, les usagers-ères sont en droit d'attendre un accueil aimable et courtois, une écoute attentive, une prise en compte de leurs attentes ou réclamations, tout ceci dans une atmosphère détendue.

Pour ce faire, nous demandons au Conseil d'Etat de mener une réflexion sur la mise en place d'une "charte de qualité de l'accueil" du service public.

L'introduction d'un critère qualité nous apparaît une démarche valorisante à plusieurs titres.

Pour les employés-e-s, elle stimule l'analyse des situations, les techniques de gestion des différends et fait évoluer positivement les lieux d'accueil.

Pour les utilisateurs, la charte amène une approche nouvelle rendant les relations avec l'administration plus aisées et décontractées.

Signataires: S. Müller Devaud, B. Bois, O. Arni, M. Castioni, N. Fellrath, C. Bertschi, S. Fassbind, M. Giovannini, O. Duvoisin, P. Erard et K. Coassin.