

29 janvier 2013

13.310

Question Philippe Bauer**Atteignabilité des services ou chacun fait, fait, fait ce qui lui plaît, plaît, plaît**

Depuis plusieurs années, nous relevons que les services de l'administration cantonale sont de plus en plus difficiles à atteindre par téléphone étant précisé que certains, le service des contributions par exemple, sont presque inatteignables.

Nous avons aussi relevé à quelques reprises que de plus en plus de services ou offices disposent de répondeurs téléphoniques précisant la disponibilité desdits services.

Nous avons par ailleurs constaté ces derniers mois que de plus en plus sont inatteignables certains jours, voire certaines demi-journées, et cela n'est pas acceptable.

En effet et si nous pouvons entendre qu'un service n'est atteignable que de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00, il n'est pas acceptable de s'entendre répondre que "nous ne répondons à vos appels que le matin" ou par exemple "le lundi, le mardi, le jeudi toute la journée et le vendredi matin".

Il en va du sérieux de notre fonction publique et de l'image que celle-ci donne aux citoyens-utilisateurs et malgré tout contribuables.

A plusieurs reprises le Conseil d'Etat nous a répondu qu'il allait émettre une directive à ce sujet. Comme sœur Anne, nous ne voyons toutefois toujours rien venir.

Le Conseil d'Etat peut-il dès lors m'indiquer quand ce règlement sera sur pied et peut-il me confirmer que tous les services de l'Etat devront être atteignables tous les jours ouvrables matin et après-midi?