



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

Question Denis Grandjean

2016-CE-2

### **Services de l'Etat pour un meilleur service à la population avec plus d'efficience**

#### **I. Question**

Plusieurs services de l'Etat sont à disposition de la population et travaillent 24 heures sur 24, comme les hôpitaux et la Police. Par contre d'autres services ne sont ouverts que durant les heures de bureau. Si cela va très bien pour certains services de l'Etat qui peuvent répondre aux attentes de la population durant ces heures ou par internet, d'autres services doivent communiquer personnellement avec les personnes soit afin d'établir des dossiers ou pour notifier des actes. Je prends pour exemple les offices des poursuites qui doivent notifier des actes ou établir des situations de personnes. Ces dernières qui ont des problèmes financiers soit par mauvaise gestion, ou maladie, ou perte de travail, ou séparation, etc., ne peuvent pas s'absenter pour se rendre à l'office des poursuites alors qu'elles se trouvent dans un état financier précaire. De plus, comme en Veveyse, souvent elles travaillent dans un autre canton ou à de nombreux kilomètres de leur lieu de vie, ce qui demanderait un demi-jour d'absence au travail pour recevoir uniquement un papier ou établir un extrait de situation qui peut se faire en quelques minutes.

Afin de permettre à ces personnes de se rendre dans ces services, le Conseil d'Etat ne devrait-il pas prévoir l'ouverture des services ayant un contact direct avec le citoyen, un soir par semaine jusqu'à 20 heures ? Ceci apporterait une meilleure efficience à ces services et permettrait aux travailleurs de se présenter suite aux convocations, ceci sans devoir prendre congé. Il y aurait un gain de temps pour les services qui pourraient convoquer ces citoyens un soir jusqu'à 20 heures.

Certaines communes de notre canton ouvrent leur bureau un soir par semaine pour le citoyen. L'Etat ne devrait-il pas faire de même pour ses services ? Ceci présenterait un grand avantage pour la population et pour l'efficience du service à avoir des horaires adaptés sachant faire preuve de flexibilité envers le citoyen.

*4 janvier 2016*

#### **II. Réponse du Conseil d'Etat**

Le Conseil d'Etat est conscient de l'importance de la thématique soulevée. L'accès aux prestations de l'Etat et la nécessité de répondre aux besoins des citoyens et citoyennes, quelles que soient leurs conditions de vie, financières ou de santé est une tâche de service public indispensable qu'il entend mener à bien avec des outils modernes et adaptés.

Depuis plusieurs années, certains Services de l'Etat font preuve d'une grande flexibilité dans le cadre légal imposé, que ce soit sur leurs horaires d'ouverture, ou pour réduire la charge

administrative des sociétés et des citoyens et citoyennes (par exemple le corps enseignant et les directions des écoles, le Service du registre du commerce, le Service public de l'emploi, le Service du logement, le Service de l'enfance et de la jeunesse, Fribourg pour tous, le Secteur du planning familial et de l'information sexuelle, etc.).

D'une manière générale, le Conseil d'Etat estime que la solution proposée dans la présente question est difficile à mettre en œuvre de manière étendue. Elargir les heures d'ouverture des bureaux ayant un contact direct avec la population serait très gourmand en personnel, dans un contexte où la situation financière de l'Etat ne permet pas, ou alors de manière très restrictive, l'augmentation des postes de travail. En outre, s'agissant des offices de poursuite, spécifiquement évoqués dans la question, il convient de relever que des expériences d'élargissement de l'horaire d'ouverture entre 11 h 30 et 14 heures ont été menées par le passé dans les cantons de Vaud et du Jura. Elles n'ont toutefois pas été pérennisées au vu de leur insuccès.

Sensible toutefois à la problématique évoquée dans le présent instrument parlementaire, le Conseil d'Etat a chargé la Conférence des secrétaires généraux d'examiner la possibilité d'augmenter de manière ciblée les heures d'ouverture de certains services de l'Etat en contact direct avec les citoyens.

Pour répondre à la problématique soulevée dans la présente question, le Conseil d'Etat s'est aussi et surtout fixé parmi les objectifs du programme gouvernemental de la législature 2012–2016 de développer la cyberadministration, qui viendra compléter l'accueil « physique » aux guichets. Ainsi, à terme, les citoyens et citoyennes et les entreprises pourront avoir accès en ligne, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, aux principales prestations de l'Etat.

Cet objectif s'est concrétisé, fin 2014, par l'adoption d'une stratégie de cyberadministration. Cette dernière s'accompagne d'un plan de mise en œuvre ainsi que d'un portefeuille de projets concrets. Un secrétariat de la cyberadministration a été mis sur pied, conjointement par la Chancellerie d'Etat et le SITel. Ses premiers travaux permettront de mettre en place une plateforme technique commune aux différents services de l'Etat assimilable à un guichet informatique, afin de faciliter et de maximiser l'accès et la disponibilité des prestations et d'uniformiser les méthodes et les outils de travail internes pour fournir lesdites prestations. En outre, comme il est nécessaire de créer une base légale pour la cyberadministration, un avant-projet de loi sur la cyberadministration est actuellement en consultation jusqu'au lundi 23 mai 2016.

Les trois axes d'action de la stratégie sont les suivants :

- > création, respectivement élargissement de l'offre de prestations électroniques ;
- > maintien de l'offre en informations par le portail [www.fr.ch](http://www.fr.ch);
- > réalisation de prérequis techniques, organisationnels et légaux pour établir un socle commun et mutualiser les solutions.

Pour les entreprises et la population, ces changements permettront **d'augmenter la disponibilité temporelle** de l'administration et de satisfaire l'extension des prestations électroniques souhaitée par la population<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Source Enquête Zego 2013 <http://www.egovernment.ch/dokumentation/studien/00169/index.html?lang=fr>

Parmi les prestations de cyberadministration déjà offertes par l'Etat, on peut citer notamment :

- > Impôts : remplir en ligne la déclaration d'impôts pour les [personnes physiques \(lien\)](#) ou [morales \(lien\)](#)
- > [Actes d'état civil \(lien\)](#) : commander et payer votre document en ligne
- > [Extrait de poursuites \(lien\)](#) : commander et payer votre document en ligne
- > [Suisse ePolice \(lien\)](#) : annoncer un délit mineur 24h/24
- > [EasyFind \(lien\)](#) : le bureau des objets trouvés en ligne pour la Suisse
- > [Guichet cartographique \(lien\)](#) : visualiser des données géographiques sous forme de cartes interactives
- > [Extrait de casier judiciaire \(lien\)](#) : obtenir un extrait du casier judiciaire (pour les particuliers)

Dans la feuille de route de la stratégie, il est prévu d'étendre l'offre en ligne avec en priorité les prestations suivantes :

- > Demande de permis de construire
- > Demande d'extrait du registre du commerce
- > Demande de patente K pour les manifestations annoncées aux préfectures
- > Etablissement du contrat d'apprentissage
- > Commande et paiement d'extrait de poursuite
- > Vote électronique

Le Conseil d'Etat suit par ailleurs avec intérêt les développements de la cyberadministration au niveau fédéral. La stratégie fribourgeoise se réfère à la convention cadre de droit public relative à la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse, élaborée par la Confédération et les cantons suisses.

*7 mars 2016*