

REPONSE

au postulat n° 1.164 du député Claude-Alain Schmidhalter concernant l'accessibilité de l'Etat du Valais (09.05.2007)

Le postulat demande au Conseil d'Etat qu'une entreprise privée effectue un audit et établisse un concept d'accessibilité avec une centrale téléphonique.

Le postulat est déjà partiellement réalisé, car le Conseil d'Etat est tout à fait conscient de l'importance de l'accessibilité de l'Etat du Valais. Il y a de nombreuses mesures qui ont déjà été entreprises à ce sujet ou qui sont en train d'être prises. Néanmoins, la garantie de l'accessibilité des 3'500 fonctionnaires de l'Etat du Valais est une affaire complexe qui doit être divisée dans les domaines d'action suivants :

Organisation et coordination

Afin de servir au mieux le citoyen, l'administration cantonale valaisanne dispose d'une centrale téléphonique principale, mais il y a également plus de 50 « petites centrales téléphoniques » au sein des différents services de l'Etat du Valais.

Il y a encore des potentiels de synergie et d'optimisation pour l'organisation et la coordination des centrales téléphoniques. C'est la raison pour laquelle, dès 2008, une mise en place progressive de Call Center aura lieu pour le SCN (en partie dès 2007), le SCC, la caisse cantonale publique de chômage et le SICT; ce système est similaire à celui des CFF et nous permettra de mesurer la performance.

Technologie et informatique

La technologie VoIP (Voice over IP) - la voix sur le protocole Internet - est en cours de déploiement au sein de l'administration cantonale. L'avantage de cette technologie est de définir l'Etat comme une entreprise virtuelle de manière totalement indépendante des sites géographiques. Les services se situant à Sion (73% des utilisateurs) seront entièrement équipés pour fin 2009. Le reste de l'administration cantonale suivra.

Dès 2008, le 111 interne (027/606 20 20) sera équipé d'une solution permettant le choix de la langue : " ... presser sur la touche 1 pour le français - presser sur la touche 2 pour l'allemand ...".

Conduite du personnel et responsabilisation des collaborateurs

Les employés de l'Etat ne sont parfois pas directement atteignables par téléphone, en raison d'absences liées à des services extérieurs, à des séances, à une formation, maladie, congé etc. Il est de la responsabilité de chaque Chef de service d'instruire ses collaborateurs en ce qui concerne l'accessibilité au téléphone et la déviation y relative en cas d'absence. Les "Directives concernant les moyens informatiques et la téléphonie" du 21 décembre 2005 règlent déjà une partie de la question de la conduite.

Connaissances linguistiques

Le Conseil d'Etat est tout à fait conscient de l'importance du bilinguisme pour les employés de l'Etat du Valais et a déjà d'ailleurs entrepris beaucoup de mesures telles que par exemple : définition d'un profil bilingue dans les mises au concours, engagement de collaborateurs bilingues, mise à disposition de cours de perfectionnement linguistiques et traduction des directives et documents destinés au public. Il n'est cependant pas nécessaire que les 3'500 fonctionnaires et auxiliaires de l'administration cantonale valaisanne disposent de connaissances linguistiques permettant de traiter des sujets complexes dans la deuxième langue.

Le postulat est partiellement admis dans le sens de la réponse

Etant donné que le postulat est déjà partiellement réalisé et qu'il intervient dans une phase où le système téléphonique est en pleine refonte, il n'est pas judicieux de donner un mandat à une entreprise externe. Un audit par une entreprise privée serait également disproportionné et ne nous fournirait guère de nouvelles constatations mais nous engendrerait au contraire beaucoup de coûts et des concepts théoriques.

A la place du mandat externe, le Conseil d'Etat demandera que trois services de l'Etat, à savoir, la Chancellerie, le service cantonal de l'informatique et le service du personnel et de l'organisation, établissent un concept pragmatique et réalisable dans ce domaine. Le concept concernera la question d'une centrale téléphonique principale, de l'accessibilité téléphonique au niveau technique et informatique et enfin la formation et le perfectionnement des connaissances linguistiques des collaborateurs.

Sion, le 29 novembre 2007