

Réponse de la Municipalité

à l'interpellation de M. Romain Felli
déposée le 1^{er} novembre 2016

« Qui dois-je appeler si ma rue est cassée ? »

Rappel de l'interpellation

« Les habitantes et habitants de notre ville en sont les premiers experts, en tout cas lorsqu'il s'agit de constater que quelque chose ne fonctionne pas, est cassé, est sale, voire menace de créer un danger. On l'a vu encore récemment à Lausanne avec la création d'un groupe sur un réseau social bien connu, visant à répertorier des endroits « sales » de notre ville. A l'inverse, on ne peut évidemment pas attendre de l'administration qu'elle surveille tout en permanence...

Mais comment contacter l'administration pour lui signaler des dégâts sur la voirie publique, dans les parcs et places de jeux, des décharges qui débordent, un lampadaire qui ne fonctionne pas, ou d'autres dérangements ?

De nombreuses villes dans le monde disposent de systèmes de permanence téléphonique pour l'espace public qui permettent à chacune et chacun de signaler des interventions nécessaires aux autorités. Ce numéro unique est souvent bref (par exemple le « 3975 » à Paris, ou le « 311 » à New York et dans d'autres villes d'Amérique du Nord).

Dans certaines villes, il existe un site internet et/ou une application pour téléphones mobiles dits « intelligents » qui permet – par l'envoi d'une photo géolocalisée – à n'importe quel habitant-e de signaler aux autorités un problème lié à l'espace public (déchets non-ramassés, dépotoir sauvage, mobilier urbain endommagé, etc.). La ville de Zürich propose, par exemple, le site web www.zurivieneu.ch qui reçoit une quarantaine de signalements par semaine ».

Préambule

C'est bien à l'échelle communale que les services essentiels à la population sont mis en place et que les problèmes affectant le domaine public sont gérés. La qualité de l'espace public, son accessibilité à toutes et tous ainsi que la sécurité des lieux publics font pleinement partie des valeurs municipales et du travail quotidien de l'administration communale au service de la population lausannoise.

Si la création d'un canal de communication dédié à une thématique particulière est une idée intéressante, elle nécessite la mise en place, en aval, d'un dispositif de traitement des signalements dans les domaines spécifiques, qui nécessite une certaine taille critique. A Lausanne, il existe une « porte d'entrée » générale qui présente l'avantage de guider les personnes y ayant recours au sein de l'administration.

La Municipalité souhaite conserver les avantages de la porte unique existante en l'axant vers de premiers conseils plus développés et une réduction des délais de réponse des services spécialisés.

Réponses aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

Question 1 : Existe-t-il un canal de communication convivial par lequel les habitant-e-s de Lausanne peuvent signaler la nécessité d'une intervention (non vitale) des services municipaux dans l'espace public ?

Il n'existe pas de canal unique dédié spécifiquement au signalement de la nécessité d'une intervention dans l'espace public. Cependant, en ce qui concerne les incivilités, une plateforme et une commission interservices y sont dédiées, ainsi les habitant-e-s peuvent s'adresser à la personne ou au service de leur choix en sachant que leur préoccupation sera relayée auprès des autres services concernés.

Par ailleurs, l'administration communale propose un dispositif d'information au public centralisé qui oriente les usagers vers le bon service de l'administration. Le personnel du central téléphonique, qui répond au numéro de téléphone général 021 315 11 11, permet à tout usager d'être relié au bon interlocuteur quelle que soit sa demande. De même l'équipe d'info cité, située à la place de la Palud 2, accueille et oriente les habitants. L'équipe gère également les boîtes mails informationaupublic@lausanne.ch / info@lausanne.ch / infocite@lausanne.ch.

En ce qui concerne la correspondance (courrier et courriel) adressée à la Municipalité, elle est gérée par le Secrétariat municipal qui l'adresse pour suite utile aux services compétents.

Enfin, tous les services de l'administration répondent en direct et tiennent compte des remarques et signalements des usagers dans leurs domaines de compétence respectifs. Ainsi, en ce qui concerne l'entretien du domaine public ou du domaine privé communal assimilable au domaine public, les services des routes et de la mobilité, des parcs et domaines, de la propreté urbaine, le Corps de police, les services de protection et de sauvetage, de l'eau, des sports, du logement et des gérances, des écoles primaires et secondaires, la Direction des services industriels ainsi que l'Observatoire de la sécurité répondent, avec diligence et professionnalisme, aux signalements des habitant-e-s en prenant en compte leur degré d'urgence et de dangerosité.

Question 2 : Sinon, la Municipalité pense-t-elle qu'il serait utile de se doter d'un système de ce type ?

La Municipalité a la volonté d'améliorer les liens entre l'administration et la population et de revoir l'organisation à l'aval du traitement des questions et signalements. Ainsi, le programme de législature développe deux actions en lien avec la demande de l'interpellateur :

1. « Consolider et simplifier la récolte et le traitement des différents types de renseignements, notamment par la mise en œuvre de technologies permettant au public de signaler, par exemple, des incivilités ou des dégradations de l'espace public. Poursuivre le développement de la communication et les échanges avec la population, que ce soit par le biais des réseaux sociaux ou la publication de nouveaux plans d'action de sécurité » ;
2. « Rapprocher la Ville de ses habitantes et habitants à travers la création d'une "boîte à idées virtuelle", ouverte à tous, pour y déposer des propositions ou des requêtes (développement d'outils informatiques plus responsifs, amélioration du suivi des sollicitations et propositions des usagères et usagers) ».

Ainsi, la Municipalité favorise-t-elle aussi bien les lieux de participation citoyenne, notamment par la politique des quartiers et les démarches participatives, que des interactions de qualité entre l'administration et les habitant-e-s.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Monsieur l'interpellateur.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne le 2 février 2017.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

Le secrétaire :
Simon Affolter

