

Réponse au postulat de M. Xavier de Haller et consorts
« Pour une administration communale au service de tous les habitants »

Rapport-préavis N° 2017/34

Lausanne, le 24 août 2017

Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs,

1. Objet du rapport-préavis

Le présent rapport-préavis répond au postulat de M. Xavier de Haller et consorts intitulé « Pour une administration communale au service de tous les habitants », déposée le 29 septembre 2014 et renvoyé à la Municipalité pour étude et rapport le 5 mai 2015.

2. Table des matières

1. Objet du rapport-préavis	1
2. Table des matières	1
3. Rappel du postulat	2
4. Description et analyse des pratiques actuelles en matière d'ouverture des guichets	2
4.1 Démarches obligatoires	2
4.2 Prestations de service à la population	3
4.3 Guichets d'information au public	4
4.4 Prestations de soutien	5
4.5 Relations clientèle	5
4.6 Démarches contraintes et recours	6
5. Réponse au postulat de M. Xavier de Haller « Pour une administration communale au service de tous les habitants »	6
6. Aspects financiers	6
6.1 Incidences sur le budget d'investissement	6
6.2 Incidences sur le budget de fonctionnement	7
7. Conclusion	7

3. Rappel du postulat

Le postulant constate que les habitudes et le rythme de vie des habitants ont passablement changé au cours des dernières années. Il n'est pas rare que des Lausannois-es soient dans l'impossibilité de se rendre auprès de l'administration communale durant les horaires de travail, en raison de leurs propres contraintes professionnelles ou des trajets quotidiens qu'ils ont à effectuer.

Ainsi, il estime que les horaires d'ouverture des guichets ne sont pas adaptés, les bureaux fermant principalement entre 16h30 et 17h ainsi que durant la pause de midi.

Par ce postulat, il demande à la Municipalité d'étudier la possibilité de modifier les horaires d'ouverture des guichets de l'administration communale, notamment dans le sens d'une ouverture prolongée en soirée au moins un soir par semaine et, pour ce faire, d'individualiser les services dont une ouverture prolongée ou différenciée représenterait le plus d'intérêt pour la population lausannoise.

4. Description et analyse des pratiques actuelles en matière d'ouverture des guichets

La réponse à ce postulat a été écrite sur la base d'un recensement des guichets et lieux offrant des prestations au public en distinguant six catégories définies selon la nature et les contraintes de leur activité (lien direct avec le public, diversité des rapports avec le public, prestations de service, information, obligation légale, relation commerciale, etc.).

S'il est indéniable que les horaires d'ouverture des différents services de l'administration communale varient d'un service à l'autre (leurs missions sont aussi souvent différentes), il convient de relever que la Municipalité est attentive depuis de nombreuses années au souci relevé par le postulant.

Ainsi, la Municipalité a exigé de l'ensemble des services accueillant du public qu'ils s'organisent de telle manière à disposer chaque jour ouvrable de guichets ouverts sur une partie de la pause de midi ou au-delà de 17h. A quelques exceptions près, les services de l'administration communale sont ainsi usuellement ouverts dès 13h. Il convient aussi de relever que de nombreux services disposent d'horaires élargis en soirée ou le week-end (musées, bibliothèques, piscines, déchetteries, Services industriels, Citycable, cimetières, police par exemple) tenant compte, comme l'indique le postulant, des besoins spécifiques de la population en lien avec certaines activités ou prestations.

L'analyse effectuée ci-dessous se concentre sur les lieux où le public est accueilli sans rendez-vous. Tous les services ne sont pas cités à dessein, seuls des exemples représentatifs sont décrits¹, en revanche, un tableau présentant les horaires d'ouverture de l'ensemble des services concernés est présenté en annexe 2.

4.1 Démarches obligatoires

Lors de différentes étapes de la vie, des démarches administratives obligatoires ponctuent l'existence (papiers d'identité, changement d'état civil, etc.). Une seule de ces démarches obligatoires est de compétence communale, à savoir l'enregistrement au Contrôle des habitants (CH) en tant que nouvel habitant.

Elle implique de se présenter dans les huit jours suivant son arrivée au guichet du CH dont l'horaire d'ouverture est de 8h à 12h et de 13h à 16h30 du lundi au vendredi. Ainsi, en principe, chaque nouvel habitant ne devrait se présenter au CH qu'une seule fois durant l'entier de son séjour à Lausanne.

¹ Pour plus d'information, voir le tableau récapitulatif en annexe n° 1.

Toutes les autres démarches liées au CH (annonce de départ, déménagement à l'intérieur de la commune, demande d'attestation de résidence, etc.) peuvent se faire par courrier ou en ligne.

Le CH, qui mène plus de 120'000 entretiens par année, améliore régulièrement son accueil, notamment en tentant de réduire le temps d'attente. Par ailleurs, un important travail d'information est mis en œuvre afin que les usagers se rendent au guichet munis de l'ensemble des documents exigés et seulement quand cela est nécessaire. Ainsi, des alternatives sont proposées en ligne, par courrier ou par téléphone pour toutes les démarches qui peuvent se faire sans présence obligatoire.

Le guichet des naturalisations, registre civique et actes officiels fournit notamment des certificats de vie. Ces certificats sont exigés par certaines caisses de pension en Suisse ou à l'étranger à intervalle plus ou moins régulier. Les préposés aux actes officiels doivent attester de « l'existence en vie » des personnes pour qu'elles puissent prétendre à leur pension de retraite. Le guichet des actes officiels établit 3'000 à 4'000 certificats par année. Dans ce cas, la présence physique au guichet est obligatoire et il n'y a pas d'évolution prévisible à terme. Les personnes concernées sont à la retraite, les horaires d'ouverture ont été adaptés à leurs besoins. L'expérience montre que les personnes se présentent au guichet de préférence vers 9h et 15h.

L'organisation de manifestations ou l'usage du domaine public font également l'objet de démarches obligatoires, gérées par le Service de l'économie. Elles peuvent toutes se faire en ligne. Le Bureau des manifestations reste cependant à disposition des organisateurs pour répondre à leurs questions.

Les démarches à caractère obligatoire sont celles qui sont susceptibles « d'ennuyer » le plus les administré-e-s. Du côté des actes officiels, le public concerné n'a, à priori, pas de contrainte liée aux horaires.

L'obligation de passage au CH étant limitée à une seule visite durant son séjour à Lausanne, elle peut être considérée comme une contrainte acceptable pour les nouveaux habitants. Par ailleurs, le projet national, eDéménagement Suisse (www.egovernment.ch/edemenagementch), qui a pour objectif de permettre l'inscription et le traitement par voie électronique du déménagement (arrivée et départ), devrait offrir, vraisemblablement à partir de 2019, la possibilité de s'affranchir de la présence personnelle aux guichets.

4.2 Prestations de service à la population

Les prestations de service à la population proposent des activités ou des solutions qui vont enrichir (par un apport lié à la culture, au sport, à la rencontre, etc.) ou simplifier la vie des habitants (par exemple les déchetteries, le contrôle des champignons, etc.).

Ainsi, les bibliothèques proposent des horaires qui doivent permettre au plus grand nombre de s'y rendre aussi souvent que souhaité. Elles ouvrent en fin de matinée ou début d'après-midi jusqu'en début de soirée. Les deux bibliothèques centrales (Chauderon et Jeunesse) sont également ouvertes le samedi. Les bibliothèques proposent également plusieurs services alternatifs permettant d'éviter de s'y déplacer dans un horaire fixe (riche catalogue d'e-books disponibles en ligne, personnes à mobilité réduite pouvant faire appel à un service de livraison à domicile gratuit, boîtes de retour de documents à disposition 24h/24 à l'entrée des bibliothèques de Chauderon, Montriond et La Sallaz, etc.).

Dans les domaines de la culture, des loisirs et du sport, les musées, piscines, patinoires, salles de gymnastique ouvertes dans le cadre de la médiation sportive, etc. adaptent évidemment leurs horaires aux plages de temps libre de la majorité de la population, en particulier le week-end. La Permanence Jeunes Borde (PJB) propose également aux jeunes des ouvertures quand ils sont le plus disponibles, en soirée et le samedi. Autre exemple, le contrôle des champignons est ouvert pendant la saison de la récolte grâce à une permanence en début et fin de journée ou sur rendez-

vous. Chaque printemps, le bureau du passeport vacances est ouvert durant un mois du lundi au vendredi, durant les heures de bureau, pour la vente des passeports aux habitants de toutes les communes participantes. Depuis 2015, le bureau est également ouvert un samedi de 10h à 15h30.

Même s'il ne s'agit pas à proprement dit d'une activité de loisir, le passage à la déchetterie doit en général être réalisé durant le temps libre à une fréquence qui dépend des besoins et habitudes de chacun. Les horaires d'ouverture tiennent compte de cette contrainte en étant étendus en fin d'après-midi et le samedi.

Pour cette catégorie de service, la stratégie d'accueil municipale est de proposer des horaires adaptés au public cible. Lorsque l'accueil est généraliste, les horaires sont aussi larges que possible pour permettre à chacun de venir sur place et de profiter de l'offre de manière élargie. Lorsque l'offre cible une population particulière, l'offre est calibrée selon les besoins.

4.3 *Guichets d'information au public*

Que ce soit à destination de l'entier de la population ou de publics définis, les guichets d'information orientent les usagers. Leurs collaborateurs-trices sont à l'écoute de chacun, personnifiant la volonté municipale de privilégier les contacts directs entre la population et l'administration. Ces guichets ont des horaires d'ouvertures correspondant aux horaires de bureaux, notamment car les interlocuteurs poursuivent souvent leur parcours vers le service de l'administration qui leur a été indiqué.

Info cité est le point d'information central de la Ville de Lausanne. Il a pour mission de renseigner, orienter et guider les Lausannois-es et hôtes de passage. Les collaborateurs-trices du bureau fournissent un accompagnement dans les démarches administratives communales, des conseils, des informations sur la vie associative, culturelle et sportive lausannoise, des publications et des brochures, etc.

Le Bureau lausannois pour les familles (BLF) a pour mission de faciliter la vie des familles lausannoises. Il les informe, les oriente et centralise les demandes pour une place d'accueil de jour via le Bureau d'information aux parents.

Le Bureau lausannois pour les immigrés (BLI) est le centre de compétences communal pour toutes les questions relatives à la migration et à la prévention du racisme. Plateforme d'information sur ces thématiques, le BLI oriente le public et les professionnel-le-s de l'intégration. Une importante foire aux questions, sur des thèmes aussi divers que les autorisations de permis, la reconnaissance des diplômes, le système scolaire vaudois ou le logement par exemple, est également à disposition des internautes.

L'Info sociale est la porte d'entrée du Service social de Lausanne (SSL). Elle informe les Lausannois-es sur les prestations sociales auxquelles ils ont droit. Après avoir identifié leurs besoins, elle les oriente vers une unité du service ou une autre entité interne ou externe à l'administration communale lausannoise.

Contact énergie répond à toutes les questions des particuliers et des entreprises concernant les économies d'énergie, l'obtention de subventions dans le domaine et propose des conseils pour des constructions économes en énergie. A la suite de l'adoption par le Conseil communal du préavis N° 2015/86, ce centre de contact deviendra mobile et pourra également rayonner dans les quartiers.

Le Bureau lausannois d'accueil vacances pour les 5-15 ans regroupe toutes les activités de vacances proposées par la Ville de Lausanne en collaboration avec la Fondation pour l'animation socioculturelle lausannoise (FASL), le Centre vaudois d'aide à la jeunesse (CVAJ) et l'Espace des inventions (EDI). Ce guichet, uniquement ouvert au public lausannois, fonctionne comme une agence de vacances (offre de formules vacances, orientation, inscriptions, etc.).

En ce qui concerne les entités d'information et d'orientation, la Municipalité estime que ces prestations sont essentielles et qu'elles répondent aux besoins d'accompagnement des usagers, même si une solution n'est pas forcément apportée immédiatement (ex. places d'accueil pour les enfants).

4.4 Prestations de soutien

La population lausannoise peut se rendre dans différents services de l'administration pour bénéficier d'un soutien temporaire ou sur la durée. Les services concernés ont pour tâches d'orienter les usagers et de les accompagner.

L'Office régional de placement (ORP) et le Centre social régional (CSR) proposent un premier accueil d'information suivi de rendez-vous individuels avec des conseillers ou assistants sociaux. Les Assurances sociales proposent également un soutien pour établir le droit à un subside ou une assurance.

Les personnes à la recherche d'un logement subventionné peuvent se rendre dans les locaux du Service du logement et des gérances (SLG) afin de remplir les formulaires de demande et être orientés sur les actions à entreprendre ainsi que les possibilités d'être soutenus dans leurs recherches. L'entier des démarches en lien avec les logements subventionnés peut se faire sur place, en ligne ou par courrier.

Tout travailleur ou employeur qui habite ou exerce une activité lucrative indépendante ou salariée à Lausanne peut s'adresser à la permanence de l'inspection du travail Lausanne (ITL) pour obtenir des renseignements sur les règles régissant le contrat de travail ou les conditions de travail.

L'ORP, le CSR, le SLG et les Assurances sociales fournissent leurs prestations de soutien dans le cadre des horaires de bureau, comme le font les autres villes suisses. Deux entités représentent des exceptions à l'horaire usuel, à savoir les Pompes funèbres officielles, qui garantissent une permanence téléphonique, et le SSL dans le cadre du dispositif addiction et du travail mené avec certaines populations fortement marginalisées.

4.5 Relations clientèle

Quelques services de la Ville ont une mission commerciale. Ces entités doivent répondre aux besoins de leur clientèle et proposer des horaires d'ouverture adaptés. Ils sont calqués sur les horaires pratiqués par leurs homologues privés.

Le guichet de Citycable à la place de l'Europe est ouvert aux mêmes horaires que les commerces du centre-ville. Le centre clientèle des Services industriels de Chauderon 23 est ouvert aux heures de bureau.

Les magasins de fleurs des cimetières du Bois de Vaux et de Montoie sont ouverts tous les jours.

Le SLG est ouvert, comme les gérances privées, aux heures de bureaux.

Le Bureau des macarons de l'Office du stationnement du Corps de police est un cas particulier puisqu'il vend une prestation (le droit de stationner) qui n'a pas de correspondant dans le privé. Une partie des prestations peut se faire en ligne, mais les « cartes à gratter » doivent être achetées sur place. Les guichets sont ouverts, en continu, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h. Les cartes à gratter sont également disponibles dans les postes de quartier.

Comme déjà mentionné plus haut pour les Pompes funèbres, le Centre funéraire de Montoie est ouvert sept jours sur sept en lien avec les exigences de son activité.

4.6 Démarches contraintes et recours

Si le paiement des amendes d'ordre et le recouvrement de créance peuvent se faire par bulletin de versement, il reste des démarches contraignantes (en particulier liées aux ordonnances pénales et aux sommations) qui peuvent nécessiter un déplacement. Ainsi, le Bureau des notifications assure la notification des documents officiels (jugements, ordonnances, actes d'offices et mandats préfectoraux). Sa fréquentation n'est pas importante, mais il est essentiel que les personnes concernées puissent se rendre sur place si elles en ont besoin. Le bureau est ouvert trois après-midi par semaine et le samedi matin.

5. Réponse au postulat de M. Xavier de Haller « Pour une administration communale au service de tous les habitants »

Les horaires des différents guichets sont définis en fonction du public cible, de la disponibilité du personnel et des contraintes du service². Tous, à quelques très rares exceptions, disposent, conformément à l'exigence de la Municipalité, de guichets ouverts, pour partie au moins, sur la pause de midi ou d'horaires plus étendus, en matinée, en soirée, voire le week-end en fonction des besoins et des prestations délivrées. C'est ainsi que les services à vocation culturelle, sportive ou touristique proposent de plus larges horaires d'ouverture en soirée et/ou le week-end. Les bibliothèques ouvrent le samedi, les piscines, patinoires tous les jours et les musées ne ferment que le lundi. De manière générale, les horaires d'ouverture proposés semblent être en adéquation avec les besoins s'agissant de la population visée, du nombre de visites nécessaires ou de la fréquentation courante.

Si la Municipalité demeure attachée à la possibilité d'un contact direct avec l'administration, il y a quand même lieu de relever que de nombreuses prestations et démarches administratives peuvent aujourd'hui être effectuées par téléphone ou sur internet et que celles-ci vont aller en augmentant avec le développement de la cyberadministration. Dès 2019, en principe, il sera ainsi possible, sous certaines conditions, de s'inscrire en ligne au Contrôle des habitants lors de son arrivée en provenance d'une commune suisse.

La Municipalité estime qu'une ouverture en soirée des guichets de l'administration représenterait un investissement disproportionné (communication, moyens supplémentaires, organisation, etc.) en regard du bénéfice escompté pour le public. Elle entend plutôt procéder à des adaptations sectorielles en fonction des besoins du public et des prestations délivrées, tout en veillant au principe général de guichets ouverts chaque jour ouvrable de la semaine sur une partie de la pause de midi.

C'est dans cet esprit qu'à partir du printemps 2018, le guichet Infocité sera ouvert le samedi matin. Cette ouverture permettra de voir si elle répond effectivement à une demande. Dans le cadre du préavis N° 2017/24, la Municipalité propose également au Conseil communal d'ouvrir la bibliothèque de La Sallaz un dimanche par mois pour une phase test de trois ans.

6. Aspects financiers

6.1 Incidences sur le budget d'investissement

Ce rapport-préavis n'a pas d'incidence sur le budget d'investissement de la Ville.

² Une unité qui ne compte que quelques personnes appelées à répondre au guichet ne pourra pas assurer un horaire standard. Par ailleurs, une unité peut être contrainte de fermer durant par exemple une demi-journée pour organiser des réunions ou colloques pour le personnel d'accueil ou assurer des tâches de back office.

6.2 Incidences sur le budget de fonctionnement

Ce rapport-préavis n'a pas d'incidence sur le budget de fonctionnement de la Ville.

7. Conclusion

Eu égard à ce qui précède, la Municipalité vous prie, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le rapport-préavis N° 2017/34 de la Municipalité, du 24 août 2017 ;

ouï le rapport de la commission nommée pour examiner cette affaire ;

considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide :

d'approuver la réponse de la Municipalité au postulat de M. Xavier de Haller « Pour une administration communale au service de tous les habitants ».

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

Le secrétaire :
Simon Affolter

Annexes : Annexe 1 : type d'ouverture selon la nature des prestations proposées
Annexe 2 : tableau récapitulatif des horaires d'ouverture des différents guichets