

Conseil communal de Lausanne

Initiative : postulat

Titre : Une administration communale au service de tous les habitants – bis
repetita

Initiant-e(-s) : Pauline BLANC

Cliquez ici pour saisir le résumé. (max 5 lignes)

Le groupe PLR a déposé en 2015 un postulat « pour une administration communale au service de tous les habitants » lequel portait sur les horaires d'ouverture des guichets en particulier de l'administration communale jugés trop restrictifs eu égard aux horaires de travail des administrés.

La Municipalité avait alors répondu, dans son rapport-préavis 2017/34, qu'en substance elle avait « 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 17h00 » et que « 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 ».

Cela étant, si la population se rend de moins en moins aux guichets physiquement, les appels téléphoniques à l'administration communale demeurent un canal de communication avec les administrés important.

Force est toutefois de constater que les horaires de guichet téléphonique sont particulièrement restrictifs. Cela ne permet pas d'assurer un service à l'ensemble de la population, et c'est regrettable. Un certain nombre de personnes travaille durant les faibles horaires de ligne téléphonique de l'administration et ne sont pas en mesure de s'absenter du travail pour appeler le service lausannois qu'ils ont besoin d'atteindre.

Elargir davantage les horaires des lignes téléphoniques de l'administration ne semble pas nécessiter de contraintes particulières ou encore de besoins en personnel supplémentaires. Le faire ne serait alors que bénéfique.

Conclusions :

Le présent postulat invite la Municipalité à étudier l'opportunité de

Elargir les horaires des lignes téléphoniques de l'administration, respectivement les étendre plus tard dans la journée, et ceci avec les ressources actuelles ; subsidiairement, élargir les horaires des lignes téléphoniques des services de l'administration particulièrement sollicités.

Lausanne, le 17 juin 2025
BLANC

Mme Pauline

Conseil communal de Lausanne

Signataire(s) :

*l'initiant-e propose au Conseil de renvoyer ce postulat :
directement à la Municipalité pour étude et rapport préavis*