

## Vevey sous la loupe : mesurer l'efficacité des mesures prises pour la satisfaction des usagers et des contribuables

**Les indicateurs clés de performance (ICP) sont des outils essentiels pour mesurer l'efficacité, la qualité des services publics et la satisfaction des usagers. Ils permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs stratégiques, de détecter d'éventuels dysfonctionnements, d'ajuster les priorités et d'améliorer la transparence et la redevabilité des administrations.**

À Vevey, il convient d'étudier si de tels indicateurs sont déjà utilisés de manière systématique au sein des services communaux, de connaître leur nature et leur portée, et, le cas échéant, de réfléchir à leur renforcement ou à la mise en place d'un système cohérent et harmonisé. Cela permettrait d'assurer un suivi plus efficace des prestations offertes aux habitantes et habitants, ainsi que de renforcer la qualité et la transparence de la gestion publique. Ces indicateurs pourraient par ailleurs constituer un outil précieux pour les commissaires de la commission de Gestion, car celle-ci doit régulièrement demander des compléments d'information pouvant être régulièrement répondus par les ICP. Parmi les indicateurs à suivre, on pourrait notamment penser à :

- Le temps de traitement des différentes demandes faites aux services communaux (par exemple : demandes d'autorisation, subventions, interventions sociales, etc.)
- La répartition des activités entre contrôle, développement et soutien dans les différents dicastères
- Le recours à des consultants externes
- L'absentéisme du personnel communal
- La satisfaction des usagers et des parties prenantes (citoyens, entreprises, associations, etc.)

Dans ce contexte, le postulant, au nom du Groupe PLR, invite la Municipalité d'étudier l'opportunité d'établir un rapport détaillant :

- L'état actuel de l'utilisation des ICP dans les services communaux, en précisant s'ils existent, leur nature et leur portée.
- Les éventuelles lacunes ou absences d'ICP et les raisons associées.
- Les possibilités d'harmonisation, de renforcement ou de création d'un système global d'ICP.
- Les actions envisagées pour mieux utiliser ces indicateurs dans le suivi des services et la communication avec les habitantes et habitants.

Conclusions :

Ainsi, le présent postulat invite la Municipalité à étudier l'opportunité de développer, ou le cas échéant de renforcer, un système d'indicateurs clés de performance (ICP) au sein de l'administration communale, afin d'assurer un suivi efficace de l'efficacité des services, de la qualité offerte aux usagers et de la satisfaction des habitantes et habitants, et d'en prendre compte régulièrement au Conseil communal.

\* \* \*

Au nom du groupe PLR.Vevey, Philippe Herminjard