



MUNICIPALITE

**PREAVIS N° 1/2006
AU CONSEIL COMMUNAL**

Demande de crédits pour financer:

- l'aménagement, au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, des locaux nécessaires à la mise en exploitation d'un guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale ainsi que la transformation de l'ancien Etat-civil au profit de l'office de la population
- la rémunération, durant le 2^{ème} semestre 2006, du personnel nécessaire à l'exploitation dudit guichet unique et la couverture de ses frais de fonctionnement

Séance de la commission :

**lundi 6 février 2006, à 19h.00
Hôtel de Ville, salle n° 201**

Table des matières

Objet du préavis	2
1. Rappels	2
2. Objectifs généraux – Cahier des charges du guichet unique d'accueil et d'information	3
3. Tâches particulières (liste évolutive)	4
<i>a. Mise à disposition des documents publiés par les services communaux</i>	4
<i>b. Remise et réception de formulaires pour les services communaux</i>	5
<i>c. Lois, règlements et autres textes de caractère normatif à disposition du public</i>	5
<i>d. Tâches administratives déléguées</i>	6
<i>e. Téléphones et courrier électronique (e-mails)</i>	7
<i>f. Intégration des étrangers – Traducteurs et interprètes</i>	8
4. Structures	8
<i>g. Intégration dans l'administration – Synergies – Economies de personnel</i>	8
<i>h. Personnel</i>	9
<i>i. Profil et formation du personnel</i>	10
<i>j. Charges salariales</i>	10
<i>k. Frais de fonctionnement</i>	11
5. Infrastructures	11
<i>l. Transformation et aménagement des locaux</i>	11
<i>m. Aspects financiers liés aux travaux</i>	13
<i>n. Signalétique</i>	13
6. TIC (technologies de l'information et de la communication)	14
<i>o. Borne interactive</i>	14
<i>p. Autres projets</i>	14
7. Conclusions	15

Vevey, le 19 janvier 2006

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Objet du préavis

Le présent préavis fait suite à celui daté du 20 octobre 2005 renvoyé à la Municipalité par le Conseil communal lors de sa séance du 1^{er} décembre 2005 pour complément d'information.

Compte tenu de la suppression des crédits budgétaires alors prévus en parallèle dans le projet de budget communal 2006, il a dès lors pour objet, outre de fournir les renseignements demandés, d'obtenir les crédits nécessaires à:

- I. L'aménagement, au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, des locaux nécessaires à la mise en exploitation d'un guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale, ainsi qu'à la transformation de l'ancien Etat-civil au profit de l'office de la population.
- II. L'engagement au deuxième semestre 2006 de 1,1 personnes chargées de l'accueil et de l'information des "utilisateurs" de l'administration communale.
- III. La couverture des frais de fonctionnement du guichet unique d'accueil et d'information durant le second semestre 2006.

Dès 2007, les montants correspondants aux chiffres II et III seront portés au budget annuel.

1. Rappels

Dans un rapport de juin 2001 consacré à l'intégration des étrangères et des étrangers à Vevey, le chef de projet proposait à la Municipalité de développer une véritable politique d'accueil qui prépare l'intégration des étrangères et des étrangers, de promouvoir leur participation à la vie politique, associative et culturelle, et d'offrir des prestations utiles à l'ensemble de la population résidente.

Afin d'y parvenir, l'auteur recommandait à la Municipalité de créer une structure d'accueil dont le but serait "d'informer les migrants de l'existence des institutions susceptibles de favoriser leur intégration, de les orienter dans les démarches administratives et d'être à disposition de toute personne intéressée par la politique d'intégration menée par la commune".

Faisant suite à ce rapport, la Municipalité chargeait la Direction des Services sociaux, en collaboration avec le Greffe municipal, d'étudier la création, l'implantation et le fonctionnement d'une structure d'accueil, un "guichet unique" (Communication de la Municipalité au Conseil communal C 24/2001).

Par ailleurs, dans son programme de législature 2002-2005/6, la Municipalité de Vevey s'est notamment fixé comme objectif la "mise en exploitation d'un guichet unique de renseignements combiné avec un système d'information statistique".

Le projet de "guichet unique", à l'origine destiné principalement à favoriser l'intégration des étrangers, a donc mué et rejoint l'idée de la création d'un office d'information destiné à tous les citoyens, comme c'est le cas dans nombre de communes tant en Suisse qu'à l'étranger.

2. Objectifs généraux – Cahier des charges du guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale

La Municipalité a choisi de privilégier une démarche pragmatique et d'adopter un développement progressif de ce nouveau service à la population. Elle a bien entendu dûment tenu compte des critiques et des remarques constructives émises par les représentants de la population élus au Conseil communal. Il importe en effet à la Municipalité de répondre le mieux possible aux attentes exprimées par les citoyens.

Dans ce cadre, la Municipalité a notamment choisi d'éviter le "tout électronique" et prévu d'offrir des services humains aux utilisateurs, garantissant par là l'accès aux personnes les moins favorisées. On pourrait s'étonner d'un tel choix à l'ère d'internet et penser que la mise à disposition d'une borne interactive permettant d'accéder au site www.vevey.ch serait suffisante. Ce serait toutefois faire fi de la réalité de notre société d'information. Si globalement en Suisse, près d'une personne sur deux (46,6%) âgée de plus de 14 ans utilise internet chaque jour, l'Office fédéral de la statistique (OFS) nuance fortement ces résultats en fonction du sexe, du revenu et de l'âge des personnes concernées (OFS, Indicateurs de la société de l'information, www.bfs.admin.ch).

Tout d'abord, le taux d'utilisation d'internet des hommes reste bien plus élevé que celui des femmes (64% contre 47%). Le recours à internet varie également avec le niveau de formation, passant de 82% des personnes disposant d'un diplôme d'une haute école, à 54% des personnes ayant terminé un apprentissage, et à seulement 32% des personnes ayant fréquenté l'école obligatoire. Le revenu joue un rôle tout aussi important quant à l'utilisation d'internet. Ainsi, seulement 25% des personnes gagnant moins de 4'000 francs par mois recouraient à internet en mars 2005, alors que c'était le cas de 84% des personnes disposant d'un revenu mensuel supérieur à 10'000 francs. Enfin, le dernier critère de différenciation important dans l'utilisation d'internet est l'âge: les personnes de 50 ans et plus utilisent nettement moins internet que les classes d'âges des 14-29 ans (32% contre 75%).

Au mieux, c'est donc près de la moitié de la population de la ville qui n'est que peu familière d'internet, et près d'un tiers qui ne l'utilise jamais. Au pire, ce sont peut-être les deux tiers des Veveysans qui s'avouent incapables de trouver les informations voulues sur le site web de leur commune. Pour tous ceux-là, un véritable guichet, avec du personnel compétent, est une prestation indispensable à l'amélioration de leurs relations avec l'administration communale.

La Municipalité a donc choisi de mettre à disposition des citoyens un guichet unique de proximité, dont le but premier sera de simplifier l'accès des usagers à l'administration. Sa mission fondamentale consistera à accueillir les usagers, à leur fournir des renseignements administratifs basiques (coordonnées des services, informations relatives à diverses procédures et démarches) et à les orienter correctement vers les services compétents, même hors de l'administration communale.

Ce guichet d'accueil et d'information tiendra également à disposition du public les informations et les formulaires publiés "en ligne" par les services communaux, garantissant ainsi une forme d'égalité dans l'accès à l'information, quels que soient l'origine, la formation, l'âge ou les revenus des citoyens.

On rejoint là la seconde mission confiée au guichet d'accueil et d'information: permettre aux citoyens d'entreprendre certaines démarches administratives en un lieu unique, centralisé. Le guichet unique n'aura pas pour but principal d'assumer des tâches administratives en propre mais de permettre à ses utilisateurs de lancer des procédures relativement simples (par exemple signaler un objet perdu, demander un acte de mœurs, commander du vin, inscrire un enfant à un camp sportif, etc.). En revanche, pour les démarches plus complexes, notamment celles où le fait de remplir un formulaire ne garantit pas que l'utilisateur obtiendra la prestation

souhaitée (par exemple en matière de naturalisation ordinaire ou d'aides sociales), le guichet fournira les informations souhaitées sur le déroulement de la procédure et renverra le requérant au service compétent.

Il y a lieu ici de souligner que le guichet d'accueil et d'information n'aura pas pour but de se substituer aux services de l'administration communale, mais d'être le point d'entrée de cette dernière, sa carte de visite dans une certaine mesure. Il fonctionnera comme une plaque tournante, orientant les usagers vers les services compétents, prenant pour eux des rendez-vous lorsque cela est possible ou nécessaire, distribuant informations et formulaires. Il se chargera également de transmettre les formulaires remplis aux services concernés, évitant ainsi à ses "clients" un second déplacement ou un envoi postal.

De manière générale, le guichet d'accueil et d'information de l'administration communale aura pour mission:

- de tenir à la disposition du public la documentation publiée par les services communaux;
- de favoriser la mise à disposition du public d'un certain nombre d'ouvrages et de documents d'archives relatifs à la Ville, ceci en collaboration avec les archives communales;
- d'informer les usagers des prestations offertes par les services communaux et/ou des organismes privés sur le territoire communal;
- d'adresser les personnes intéressées aux services compétents pour effectuer des démarches administratives;
- de permettre aux citoyens de remplir directement certains formulaires ou d'accomplir directement certaines démarches.

Cette description volontairement très générale des tâches confiées au guichet d'accueil et d'information répond à la volonté de pragmatisme et d'évolution manifestée par la Municipalité. Après avoir défini l'esprit de ce nouveau service à la population, une première liste de documents, formulaires et procédures a été établie d'entente avec tous les services communaux. Cette liste devra être régulièrement revue, corrigée, améliorée et augmentée, en fonction de l'expérience acquise, des besoins qui se manifesteront et de l'évolution dans le traitement des tâches administratives.

3. Tâches particulières (liste évolutive) *

a. Mise à disposition des documents publiés par les services communaux

Votre administration de A à Z *
Programme de législature *
Plan des investissements *
Vevey, informations communales
Rapport de gestion *
Budget
VaudTax 2004 (canton) *
Des impôts... qui ça, moi? (canton)
La libre circulation des personnes (Confédération)
Vaud et l'asile (canton)
Plan de ramassage des ordures *
Info déchets *
Tarif de location de matériel de fêtes et décoration
Tarif des taxes pour le centre funéraire et le cimetière
Plan d'accès à St-Martin

* Les éléments de la liste marqués d'un * sont disponibles en ligne sur le site vevey.ch.

Canin malin
Conserver une ville propre
L'école vous informe
Annuaire des associations et sociétés locales *
Conditions d'octroi et marche à suivre pour l'inscription à un logement subventionné *
Liste des garderies, jardins d'enfants et UAPE *
Divers papillons et prospectus émanant des services culturels, jeunesse et sport

b. Remise et réception de formulaires pour les services communaux

Demande d'acte de mœurs *
Commande de vin *
Commande de plan directeur communal *
Commande du plan général d'évacuation des eaux *
Commande du règlement des constructions *
Commande de plan d'égouts *
Permis de dépôt et de fouille *
Annonce de dégâts / déprédations *
Demande d'autorisation de pose d'un monument (cimetière)
Entretien de tombes
Demande de location du minibus *
Inscription sur la liste d'attente des ports / places à terre
Annonce d'objets perdus
Demande de permis temporaire pour manifestation
Demande de location d'une place de stationnement au parking du Panorama *
Demande de macaron de stationnement *
Formulaire d'inscription pour chien *
Inscription à la foire de St-Martin *
Inscription aux marchés *
Divers formulaires cantonaux (permis de conduire, casier judiciaire, patente) *
Formulaire d'incorporation aux sapeurs-pompiers
Demande de mise à disposition de borne hydrante
Inscription aux camps / colonies de jour *
Inscription à des manifestations saisonnières organisées par Jeunesse
Inscription à des camps organisés par Sport
Demande d'assistance judiciaire en matière civile
Formulaire pour déclaration de fortune
Demande d'autorisation de modifier temporairement la durée légale du travail
Formulaires AI (en ligne) *

c. Lois, règlements et autres textes de caractère normatif à disposition du public

Règlement du Conseil communal
Règlement de la Municipalité *
Représentations municipales *
Liste et composition des commissions municipales *
Règlement et tarif de la publicité sur le site Vevey.ch *
Vote par correspondance *
Loi et dispositions sur la nationalité et la naturalisation *
Dispositions sur les changements d'adresse *
Arrêté d'imposition *
Impôt foncier (extrait) *
Impôt sur les chiens *
Directives sur la gestion des déchets *
Recyclage des appareils électriques et électroniques *

Distribution de l'eau *
Extrait du Règlement du cimetière
Règlement d'utilisation du minibus
Règlement général de police *
Règlement des établissements publics de la ville de Vevey *
Règlement sur les horaires d'ouverture des magasins *
Prescriptions pour les demandes de permis temporaires (débit de boissons) *
Prescriptions sur la police des spectacles et des lieux de divertissements *
Prescriptions concernant l'activité des musiciens et artistes de rue *
Règlement sur le stationnement en ville de Vevey *
Prescriptions sur le stationnement privilégié des résidents sur la voie publique (macarons) *
Prescriptions fixant les émoluments et frais des prestations de la police *
Prescriptions relatives à l'installation de kiosques saisonniers sur les quais *
Prescriptions relatives au marché de Vevey *
Règlement sur la taxe de séjour *
Tirs militaires obligatoires *
Prescriptions concernant les produits toxiques *
Usages funéraires *
Règlement sur les chiens *
Tarif et abonnement au parking du Panorama *
Prescriptions concernant les trottinettes *
Amendes d'ordre *
Barème général des subsides scolaires
Dispositions concernant les aides sociales scolaires *
Dispositions concernant les assurances scolaires *
Statuts de la Fondation des Arts et Spectacles *
Statuts du Fonds culturel Riviera
Lignes directrices pour une politique culturelle de la Ville de Vevey *
Charte de Vevey Ville d'Images (utilisation du logo) *
Règlement du Festival des artistes de rue *
Règlement de la bibliothèque *
Règles d'or du centre Equinox *
Conditions d'octroi du Coup de pouce emploi jeunes *
Dispositions concernant la mise en œuvre à Vevey de l'Agenda21 *
Dispositions concernant la politique énergétique – Vevey, cité de l'énergie *
Prescriptions communales sur le logement subventionné *
Règlement et tarif des garderies communales *
Dispositions régissant le Revenu minimum d'insertion (RMI) et l'aide sociale vaudoise *
Prescriptions légales relatives à l'engagement du personnel de moins de 19 ans révolus (extrait)

d. Tâches administratives déléguées

Outre les tâches d'accueil et de renseignement du public en général, certaines tâches administratives pourront être déléguées au guichet d'accueil et d'information, en fonction des besoins qui pourront se manifester, de la disponibilité et de la formation du personnel.

Il est prévu que dès son ouverture, ce nouveau guichet soit chargé de la vente des abonnements journaliers CFF (Flexi Card) et des cartes multi courses CGN, ces deux prestations étant actuellement confiées à Police.

En ce qui concerne les tâches relatives aux dossiers de naturalisation, assumées par le Greffe municipal, une première évaluation de la situation avait fait conclure à l'impossibilité de déléguer des compétences en la matière. Depuis lors, des changements intervenus tant au niveau législatif (révision de la loi sur l'acquisition et la perte de la nationalité suisse, et par

conséquent des dispositions cantonales et des prescriptions municipales) que structurel (voir ci-dessous, ch. 4, lit. g), font apparaître la possibilité de déléguer au guichet d'accueil et d'information la compétence de gérer les demandes de naturalisation facilitée, sous le contrôle et la responsabilité du Greffe municipal. A titre d'information, les dossiers de naturalisation facilitée étaient au nombre de 37 en 2004, et de 27 en 2005. Les demandes de naturalisation ordinaire, en revanche, continueront à être traitées directement par le Greffe municipal, compte tenu des nécessités de procédure et d'appréciation des candidatures qu'elles impliquent.

e. *Téléphones et courrier électronique (e-mails)*

A la question de savoir s'il ne conviendrait pas de transférer la centrale téléphonique (numéro d'appel général de la commune, 021 925 52 11) de Police au guichet d'accueil et d'information, la réponse est sans conteste non dans les conditions actuelles. Police a intégré le poste de téléphoniste dans le bureau appelé "centrale d'engagement du poste de police", qui regroupe l'ensemble des appareils de communication et de contrôle assurant le lien avec le personnel engagé dans le terrain, la surveillance et la gestion des alarmes à distance du parking du Panorama et les caméras de surveillance.

La place de travail impose donc une permanence 24h/24, assumée par deux employé-e-s civil-e-s (1,5 EPT) du matin jusqu'en début de soirée la semaine. En dehors de ces heures, la centrale est tenue par un policier qui peut également être appelé à fonctionner à la réception du public. Par ailleurs, le cahier des charges du personnel spécifiquement affecté à la centrale téléphonique comprend d'autres tâches et activités administratives indispensables au bon fonctionnement du service de Police. Il s'agit notamment de l'enregistrement de l'ensemble des bulletins d'hôtels, de la rédaction des sentences manuelles, de la mise à jour des fichiers d'informations et de l'enregistrement de bulletins d'amendes d'ordre. Un transfert du personnel de Police au guichet d'accueil et d'information est donc exclu.

Quant à faire assumer à une seule et même personne la gestion de la centrale téléphonique et la réception du public, il suffit de voir les résultats des comptages d'appels effectués entre le 27 mai et le 12 juin 2005 pour réaliser que la qualité des prestations de l'une et l'autre activités en pâtirait fortement. En moyenne, on dénombre 27,6 appels entre 09h00 et 12h00, 7,94 appels durant la pause de midi, et 31,88 appels de 13h30 à 16h30. La moyenne horaire des appels est donc d'environ 9 le matin et 10 l'après-midi, soit plus ou moins un appel toutes les 6 minutes.

Enfin, on relèvera que sur l'ensemble de la période de comptage, 64% des appels concernaient directement la police, 17,7% d'autres services de l'administration communale, et 18,3% des demandes de renseignements généraux. En d'autres termes, transférer la centrale téléphonique au guichet d'accueil et d'information impliquerait, soit d'engager un-e téléphoniste supplémentaire, soit de pénaliser fortement la qualité du service au public, pour en fin de compte renvoyer les deux tiers des appels là où ils parviennent aujourd'hui "naturellement". Un tel gaspillage serait malvenu.

Il est cependant important de veiller à la qualité de l'accueil – y compris téléphonique – des usagers de l'administration. C'est pourquoi les appels répertoriés comme "demandes de renseignements généraux" devraient à l'avenir être majoritairement transmis au guichet d'accueil et d'information. D'autre part, il sera important de mettre suffisamment en évidence le numéro de téléphone de ce guichet dans les annuaires et de rendre cette nouvelle prestation communale visible pour toutes et tous. Dans cette optique, il a même été envisagé de doter le guichet unique d'un numéro d'appel 0840 (numéro non surtaxé, n'entraînant aucun frais d'appel supplémentaire pour l'utilisateur). Le projet est toutefois pour l'instant suspendu en raison principalement des frais d'abonnement mensuel relativement élevés pour l'administration (CHF 50.-).

Les dispositions techniques liées à l'aménagement des locaux du guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale permettront, cas échéant, d'envisager en tout temps un transfert de la centrale téléphonique si les conditions devaient se modifier de manière notable.

En ce qui concerne le courrier électronique (e-mails), la Ville de Vevey dispose déjà d'une adresse info@vevey.ch. gérée actuellement par le Service informatique. Bien que cette adresse ne figure pour l'instant pas sur le site web de la commune, on constate qu'y parviennent déjà régulièrement des demandes relatives à des recherches d'appartement, d'adresses, d'aide sociale ou d'autres demandes d'informations plus générales sur notre commune. Cette manière rapide, peu formaliste et non bureaucratique de transmettre des informations aux usagers devrait s'amplifier en faisant figurer l'adresse en question en bonne et due place dans les annuaires et sur le site web communal. Il est évident que la gestion de cette adresse électronique incombera aux collaborateurs ou aux collaboratrices du guichet unique.

f. Intégration des étrangers – Traducteurs et interprètes

Les prestations du futur guichet unique de proximité seront bien entendu destinées à toutes les personnes domiciliées à Vevey ou qui envisagent de s'y installer, de même qu'aux commerçants, artisans ou entreprises en proie à des difficultés pour s'orienter dans le labyrinthe des démarches administratives. Il paraît toutefois logique d'imaginer qu'une part importante de sa clientèle sera celles et ceux qui peinent à comprendre le fonctionnement de notre administration, qui maîtrisent peu ou pas le français, qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ce guichet aura donc aussi pour tâche d'apporter une contribution à la lutte contre l'exclusion et d'aider à l'intégration, notamment des étrangers. Ses locaux permettront à une association comme Appartenances d'assurer une permanence dans certaines langues étrangères à certains moments, ou qu'il puisse être fait appel aux services d'un interprète-médiateur, à la demande, afin d'accompagner certains usagers dans leurs démarches administratives. Les modalités pratiques de cette collaboration doivent être mises au point avec les Services sociaux, dont dépend le budget en la matière (comptes 703). A titre d'information, nous rappelons la communication de la Municipalité au Conseil communal n° 24/2001, qui prévoyait la création de trois postes à 10% en portugais, albanais et espagnol et d'un poste à 60% pour la coordination, ainsi qu'éventuellement la création d'un poste permanent à 60% de responsable du bureau de l'intégration.

4. Structures

g. Intégration dans l'administration – Synergies – Economies de personnel

De manière à profiter au mieux des synergies possibles, la Municipalité a décidé d'intégrer structurellement le guichet d'accueil et d'information au Greffe municipal. Bien que la proximité géographique puisse faire penser que le guichet devrait plutôt être intégré à l'office de la population, les synergies avec ce dernier seraient moindres et les avantages au niveau du flux des informations quasi inexistantes. Pivotal de l'administration communale, collaborant étroitement avec la Municipalité et les autres services, le Greffe municipal est généralement au courant de tout changement de loi, de structure, de personnel, de procédure ou autre au sein des services. Ces informations lui parvenant de manière quasiment "automatique", il pourra en faire bénéficier le guichet d'accueil et d'information, qui disposera ainsi de renseignements de première main sans devoir y consacrer trop de temps.

Cette intégration structurelle rend également possible, ou du moins beaucoup plus facile, la délégation de la gestion des dossiers de naturalisation facilitée au nouveau guichet. Comme déjà indiqué plus haut, le Greffe municipal demeurera seul responsable des procédures de

naturalisation. Cependant, les dossiers de naturalisation simplifiée pourront être pris en charge par le guichet d'accueil et d'information, vérifiés par lui puis transmis au Greffe pour la suite de la procédure. La charge administrative induite par ces dossiers a été fortement réduite depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions en matière de naturalisation, et le fait que les candidats puissent être reçus ailleurs qu'au Greffe municipal permettra à ce dernier de dégager quelque disponibilité pour accomplir d'autres tâches qui lui incombent.

Cette dernière remarque nous amène tout naturellement à la question des économies de personnel. La création d'un guichet unique de proximité permettra-t-elle d'économiser du personnel dans d'autres services, afin de compenser l'engagement de nouveaux collaborateurs ou collaboratrices? La réponse est malheureusement loin d'être simple, à moins d'engager un audit d'envergure. Les prestations qui seront offertes au public dans ce lieu d'accueil toucheront un peu à tous les services. Seule l'expérience permettra de dire si l'un ou l'autre d'entre eux peut effectivement économiser quelques dixièmes d'équivalent plein temps, si cela permettra uniquement aux autres d'effectuer leur travail dans de meilleures conditions, avec moins d'interruptions dues aux sollicitations du public, ou s'il s'agira là d'un service supplémentaire, n'engendrant aucune économie mais améliorant la qualité des relations entre les administrés et leur administration. Faute de données contrôlables, il ne peut être prédit quoi que ce soit dans ce domaine.

h. Personnel

Le nombre de personnes à engager pour desservir le guichet d'accueil et d'information dépend de deux facteurs: d'abord, les horaires à assurer et ensuite la quantité de travail à assumer.

Dans le cadre du projet qui nous occupe, la quantité de travail à assumer est difficile à estimer puisqu'il s'agit là d'un projet entièrement nouveau. Certaines estimations peuvent néanmoins être tentées, avec toutes les précautions d'usage qui s'imposent. On peut ainsi partir du principe que les nouveaux arrivants seront de "fidèles clients", à la recherche d'informations tant sur les démarches à accomplir que sur les prestations offertes par leur nouveau lieu de vie. Sur la base de son expérience, l'Office de la population a estimé à environ 1'700 le nombre de personnes qui chaque année se présentent aux guichets afin d'accomplir les formalités d'inscription pour elles-mêmes et/ou leur famille. Ce sont donc potentiellement 1'700 personnes qui pourraient annuellement venir chercher des renseignements. A cela il convient d'ajouter les citoyens veveysans pressés d'accomplir une démarche administrative mais un peu "perdus" quant au service compétent – impossible à chiffrer - , les demandes de renseignements téléphoniques – 373 appels sur quinze jours de décompte – et quelques courriels quotidiens, sans oublier les candidats à la naturalisation facilitée – une moyenne de trente dossiers ouverts au cours de chacune des deux dernières années et en augmentation constante.

Tout cela ne nous permet malheureusement pas de déterminer avec certitude la charge de travail qui attend le personnel occupé au guichet unique. L'autre critère, en revanche, nous permet de calculer le personnel dont il faudra disposer au minimum afin d'assurer l'ouverture du guichet.

Il est prévu d'ouvrir le guichet d'accueil et d'information de 09h00 à 16h00, soit durant les heures d'ouverture des principaux bureaux de l'administration communale. Outre l'accueil et l'information du public, le personnel en place devra accomplir un certain nombre d'autres tâches administratives ou de coordination, ainsi que des tâches de recherche et de publication afin de tenir à jour les informations à disposition du public. Il faudra enfin assurer les remplacements en cas d'absence, de maladie ou de vacances.

Compte tenu de tous ces paramètres, la Municipalité souhaite pouvoir engager deux personnes qui se partageront 1,1 EPT (Equivalent Plein Temps, 110%). Le strict minimum pour assurer sept heures d'ouverture du bureau non-stop, plus une heure quotidienne destinée à régler

diverses tâches administratives en dehors de la présence du public, sera de disposer de deux personnes à mi-temps (soit 100%) et d'un supplément de 0,1 EPT (soit un total de 110%) afin qu'elles puissent garantir leur remplacement réciproque durant les périodes de vacances. Dans ce cas, il n'y aura toutefois aucune marge de remplacement en cas de maladie ou d'absence pour un autre motif, pas plus que de possibilité de "coup de main" en cas de période chargée. C'est pourquoi il est prévu dans les charges salariales (lit. j ci-dessous) 0,2 EPT destinés à couvrir des charges salariales d'auxiliaires ou d'heures complémentaires en cas de besoin avéré. La pratique démontrera si ces effectifs sont suffisants ou s'il y a lieu de les renforcer.

i. Profil et formation du personnel

Compte tenu de ce qui a été dit précédemment sur les tâches qui seront confiées au guichet d'accueil et d'information et en vertu également du fait que ce dernier dépendra hiérarchiquement du Greffe municipal recevant ainsi directement un certain nombre d'informations de première main et pouvant cas échéant se référer facilement au personnel déjà en place afin d'obtenir des renseignements complémentaires, on peut tracer le profil suivant des postes qui seront nécessaires:

les futurs collaborateurs ou collaboratrices du guichet d'accueil et d'information devront faire preuve d'une personnalité ouverte, aimable, appréciant le contact avec le public; ces personnes devront être "orientées clients" et autonomes dans la mesure où elles devront s'organiser, rechercher des renseignements, proposer des publications destinées à l'information du public, maintenir à jour la documentation existante.

Ajoutons encore une bonne résistance au stress et la capacité de gérer les conflits, dans la mesure où ce type de service doit fréquemment répondre à des clients mécontents ou énervés.

En ce qui concerne les compétences plus techniques, nous citerons la maîtrise des outils informatiques usuels, des connaissances suffisantes pour gérer la page web du guichet sur le site internet de la Ville, d'excellentes connaissances des rouages administratifs communaux et cantonaux, et enfin des connaissances suffisantes sur le plan linguistique.

L'intégration du guichet au Greffe municipal permettra de bénéficier, comme déjà dit, des informations déjà à disposition de ce dernier grâce à son rôle central dans la commune. Une séance hebdomadaire servira à assurer un échange d'informations idoine.

Par ailleurs, la formation requise sera délivrée par les collaboratrices actuelles du Greffe municipal afin de garantir la prise en charge de qualité des dossiers de naturalisation facilitée, dans la mesure où cette tâche sera transférée au guichet d'accueil et d'information.

Les personnes appelées à desservir dit guichet d'accueil et d'information devront donc déjà bénéficier d'une certaine expérience professionnelle et de compétences avérées. Afin de maintenir le poste "salaire" à un niveau aussi bas que possible, la Municipalité a finalement opté pour un encadrement issu du Greffe municipal, évitant ainsi l'engagement d'une personne responsable du guichet.

j. Charges salariales

Pour 1,3 EPT (engagement: 1,1 EPT/réserve: 0,2 EPT), les charges salariales annuelles sont estimées à CHF 92'000.-, et les charges sociales à CHF 20'000.-

Pour l'année 2006, les engagements sont prévus uniquement au deuxième semestre. Par conséquent, le montant du crédit supplémentaire demandé par voie de préavis est de CHF 46'000.- pour les salaires et de CHF 10'000.- pour les charges sociales, soit un **total de CHF 56'000.-**

k. *Frais de fonctionnement*

Les frais de fonctionnement annuels du guichet d'accueil et d'information ont été estimés de la manière suivante:

Frais de déplacement et débours	CHF	1'000.-
Imprimés et fournitures de bureau	CHF	10'000.-
Livres, journaux, documentation, frais d'annonces	CHF	1'500.-
Frais d'affranchissements	CHF	2'000.-
Téléphones	CHF	5'000.-
Cotisations	CHF	500.-
TOTAL	CHF	20'000.-

Pour l'année 2006, le montant du crédit supplémentaire demandé par voie de préavis (*pro rata temporis*) est de **CHF 10'000.-**

Les frais relatifs à l'intégration des étrangers (traducteurs, interprètes et médiateurs interculturels) seront pris sur les comptes 703 (services sociaux), comme déjà indiqué plus haut.

5. Infrastructures

l. *Transformation et aménagement des locaux*

Cette partie du préavis n'a pas subi de modification par rapport au projet présenté à votre Conseil dans le second semestre 2005. La Municipalité maintient sa volonté de créer à l'entrée de l'Hôtel de Ville des locaux en adéquation avec l'image de la commune, suffisamment spacieux pour abriter les activités prévues mais sans luxe excessif. Lors de l'exécution des travaux, une attention particulière sera vouée à la recherche de toute économie possible par rapport au projet initial.

Pour mémoire, nous reprenons ici les éléments du préavis susmentionné:

Le guichet d'accueil et d'information occupera les deux premiers locaux à droite en entrant dans l'Hôtel de ville, précédemment dévolus à l'office de la population. La libération de l'Etat civil, transféré à la rue du Simplon, permet le remplacement des volumes précités et leur aménagement au profit de l'office de la population.

L'aménagement du guichet comprendra deux zones:

- la zone arrière, située devant les fenêtres, permettant à deux personnes de travailler de façon privative (surface 21.5 m²) ou par exemple de recevoir certains "clients" de manière plus confidentielle;
- la zone avant, située dans le hall d'entrée à l'intérieur d'un volume vitré, partiellement équipé de parois coulissantes, permettant au public d'accéder à deux emplacements d'information (surface 17,5 m²).

Ces deux zones seront séparées par un élément de trois armoires à mi-hauteur, permettant un éclairage naturel dans le hall d'entrée. Une porte coulissante permet d'entrer directement dans la zone privative; une seconde porte pourra être installée en cas de nécessité afin d'isoler la zone privative.

Conséquences sur les autres bureaux

Le volume du bureau de l'office de la population actuel qui sera utilisé par le bureau d'information doit être remplacé. L'ex bureau de l'Etat civil, actuellement libre, peut compenser le volume perdu à condition de créer une nouvelle porte. Il est en outre prévu de créer un guichet pour les documents d'identité à l'emplacement de la porte actuelle, dans le dégagement. Il est en effet prévu que cette prestation, assurée pour l'instant par la direction de la Sécurité, soit transférée à l'office de la population.

Description des travaux (voir plan)

- office d'information :
 - démolition des murs existants des deux premiers bureaux ;
 - reconstruction du mur en Alba ;
 - nouveau sol ;
 - nouveau plafond ;
 - déplacement d'armoires dans les bureaux de l'office de la population ;
 - installations techniques : électricité, informatique, ventilation, etc. ;
 - serrurerie : construction pour cloison vitrée fixe et mobile pour la partie avant ;
 - nouveaux faux plafonds et raccord avec plafonds existants ;
 - menuiserie : armoire pour le rangement, présentoir pour la documentation ;
 - matériel informatique : deux postes de travail fournis par la Service informatique, une borne interactive à l'étude ;

- office de la population
 - nouveau mur entre le grand bureau et l'office d'information ;
 - déplacement de menuiserie ;
 - démolition et reconstruction de murs entre le grand bureau et le nouveau bureau et création d'une porte ;
 - déplacement et adaptation des armoires existantes ;
 - création d'un guichet à l'emplacement de la porte actuelle dans le couloir pour les passeports et cartes d'identité ;
 - adaptation des installations techniques : électricité, informatique, climatisation, etc., pour l'ensemble des bureaux touchés.

Coût des travaux

Les coûts ci-dessous sont basés sur des devis d'entreprises. Pour l'exécution, les prix seront affinés par une mise en soumission.

CFC 1	TRAVAUX PREPARATOIRES		
136	Frais énergies de chantier	CHF	500.00
TOTAL	CFC 1 TRAVAUX PREPARATOIRES	CHF	500.00
CFC 2	BATIMENT		
211.6	Démolition – protection - maçonnerie	CHF	12'000.00
230	Installations électriques	CHF	12'500.00
233	Lustrerie	CHF	6'000.00
243	Installation de chauffage	CHF	1'000.00
244	Installation de ventilation	CHF	4'000.00
271.1	Plâtrerie peinture	CHF	21'000.00
273	Menuiserie/portes/armoires	CHF	26'000.00
275	Système de verrouillage	CHF	500.00

277.1	Cloison vitrée coulissante	CHF	23'500.00
281.6	Carrelage	CHF	1'000.00
281.7	Revêtement de sol textile	CHF	6'500.00
283.6	Faux plafond métallique	CHF	3'000.00
285	Peinture/papier peint	CHF	12'500.00
287	Nettoyage	CHF	1'000.00
289	Divers et imprévus	CHF	5'000.00
291	Architecte	CHF	16'000.00
TOTAL	CFC 2 BATIMENT	CHF	139'000.00
CFC 5 FRAIS SECONDAIRES			
511	Taxes et autorisation	CHF	-.-
524	Reproduction de documents	CHF	500.00
TOTAL	CFC 5 FRAIS SECONDAIRES	CHF	500.00
TOTAL	ESTIMATION DU COUT DES TRAVAUX	CHF	140'000.00

Mobilier

Le mobilier « mobile » (bureaux, chaises, etc.) qui n'est pas compris dans le montant ci-dessus sera récupéré dans les stocks de la commune. Il sera complété si nécessaire au fur et à mesure des besoins et financé par le budget annuel.

Matériel informatique

Le matériel informatique des bureaux ainsi que la borne interactive seront fournis et financés par le Service informatique.

m. Aspects financiers liés aux travaux

Plan des investissements

Les travaux liés à la création du guichet d'accueil et d'information et au réaménagement de l'office de la population ne sont pas prévus au plan des investissements 2002-2005/6

Financement

Le financement de cet investissement sera assuré par la trésorerie courante.

Amortissement

Nous proposons d'amortir le crédit de Fr. 140'000.- de la manière suivante:

- Par virement du montant de Fr. 45'000.- (crédit supplémentaire au budget 2005 accordé le 30.6.2005)
- Par un amortissement annuel de Fr. 19'000.- pendant cinq ans.

n. Signalétique

Situé à l'entrée de l'Hôtel de Ville, ce nouveau guichet n'aura pas besoin d'être signalé particulièrement à l'intérieur du bâtiment. Dans le cadre des travaux d'aménagement, il faudra veiller à ce que son nom, éventuellement son logo, soient apposés de manière visible sur les portes d'entrée.

En ce qui concerne la signalisation en ville de ce nouveau service à la population, il est prévu d'ajouter un autocollant sur les plans de ville, afin d'indiquer sa localisation. Cette solution transitoire durera jusqu'à la réactualisation périodique des plans.

Par ailleurs, il est prévu de mettre en place une signalisation pour les piétons (panneaux jaunes) à partir des endroits suivants: parking du Panorama, Grande Place et rue de Lausanne. Les coûts y afférents seront pris sur le budget courant "signalisation routière" (comptes 651).

6. TIC (technologies de l'information et de la communication)

La mise en place des projets ci-dessous n'aura de sens qu'à partir du moment où le guichet d'accueil et d'information ouvrira ses portes ou sera sur le point de le faire. Le manque d'effectif actuel du Greffe municipal ne permet en effet pas d'envisager leur réalisation sans augmentation de personnel. Ces projets sont évolutifs, c'est pourquoi nous renonçons volontairement à les détailler dans le cadre de ce préavis. Nous vous donnons cependant un aperçu des pistes retenues.

o. Borne interactive

Bien que nous ayons démontré en quoi un guichet "classique", desservi par du personnel, est indispensable pour une large frange de la population, il apparaît tout aussi indispensable de mettre enfin à la disposition des Veveysans et des Veveysannes une première borne interactive. Celle-ci sera installée dans le hall d'entrée de l'Hôtel de Ville, à proximité directe du guichet d'accueil et d'information, mais pas dans ses locaux proprement dits. Cela permettra son utilisation même en dehors des heures d'ouverture du bureau.

Cet équipement permettra aux personnes suffisamment familiarisées avec internet mais ne disposant pas d'une connexion de rechercher de manière autonome les renseignements voulus sur le site www.vevey.ch ou sur d'autres sites administratifs accessibles en lien.

D'autre part, cette borne permettra également de rendre plus autonomes les personnes novices dans ce domaine, en les incitant à surfer gratuitement sur le site communal, éventuellement sous la houlette du personnel d'accueil qui pourra leur montrer comment accéder à certaines informations.

Si l'expérience s'avère positive, il est prévu d'étudier l'installation de bornes interactives en d'autres lieux, notamment sous la Grenette et à la gare.

p. Autres projets

Par ailleurs, nous rappelons que le personnel du guichet aura également pour tâche de créer et maintenir à jour une page d'information sur le site web communal. Il devra également veiller à inciter les services communaux à étendre leurs offres de prestations en ligne. Cela nous amène tout naturellement à l'idée de eGouvernement. Divers projets sont actuellement en phase d'expérimentation en Suisse. Vevey n'est pour l'instant pas partie au processus, mais les personnes chargées du guichet d'accueil et d'information auront également pour mission de suivre les développements dans ce domaine et de faire en sorte que notre ville ne manque pas le train.

Dans cette optique, des contacts ont été initiés afin d'examiner la possibilité de faire bénéficier les citoyens veveysans d'un service d'informations communales par SMS. La démarche n'ayant à ce jour pas encore abouti, nous ne pouvons donner plus d'informations à cet égard.

7. Conclusions

La création d'un guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale permettra à la fois de contribuer à l'intégration des étrangers et des étrangères, de faciliter l'accès à l'administration et aux technologies de l'information et de la communication des personnes les moins favorisées dans la commune, de répondre aux difficultés rencontrées par de nombreux usagers pour trouver le bon interlocuteur, de mettre en ligne, de coordonner et d'unifier un nombre croissant de prestations administratives et de soulager dans une certaine mesure des services particulièrement sollicités par le public.

Voulu et conçu dans un esprit évolutif, ce service permettra également d'intégrer progressivement les nouvelles technologies (eGouvernement).

Les coûts engendrés par une telle opération demeurent raisonnables au vu des avantages que l'on est en droit d'en espérer, notamment en terme d'image de l'administration communale.

En conclusion, nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

LE CONSEIL COMMUNAL DE VEVEY

- VU** le préavis no 1/2006, du 19 janvier 2006, concernant la demande de crédits pour financer
- l'aménagement, au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, des locaux nécessaires à la mise en exploitation d'un guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale ainsi que la transformation de l'ancien Etat-civil au profit de l'office de la population
 - la rémunération, durant le 2ème semestre 2006, du personnel nécessaire à l'exploitation dudit guichet unique et la couverture de ses frais de fonctionnement
- VU** le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour

d é c i d e

1. d'autoriser la Municipalité à faire entreprendre les travaux nécessaires à la création d'un guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale et au réaménagement des locaux de l'office de la population au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville;
2. d'accorder à cet effet à la Municipalité un crédit de CHF 95'000.- pour cette réalisation, montant auquel sera ajouté le crédit supplémentaire au budget 2005 de CHF 45'000.- accordé le 30.6.2005 par le Conseil communal (préavis n° 12/2005);
3. de financer cette dépense par la trésorerie courante, par prélèvement sur le compte "Dépenses d'investissements" et de l'amortir par
 - le virement du montant de CHF 45'000.- (crédit supplémentaire au budget 2005 accordé le 30.6.2005)
 - un amortissement annuel de CHF 19'000.- pendant cinq ans;

4. d'accorder à la Municipalité un crédit supplémentaire au budget 2006 sous la rubrique budgétaire (nouvelle) n° 122 de CHF 56'000.- (salaires: CHF 46'000.-/charges sociales: CHF 10'000.-) pour la rémunération durant le 2^{ème} semestre 2006 du personnel nécessaire à l'exploitation du guichet unique d'accueil et d'information de l'administration communale (1,3 Emploi Plein Temps), en prenant acte que dès 2007, les montants correspondants seront portés au budget annuel;
5. d'accorder à la Municipalité un crédit supplémentaire au budget 2006 sous la rubrique budgétaire (nouvelle) n° 122 de CHF 10'000.- pour couvrir les frais de fonctionnement du guichet unique durant le 2^{ème} semestre 2006, en prenant acte que dès 2007, le montant nécessaire sera porté au budget annuel.

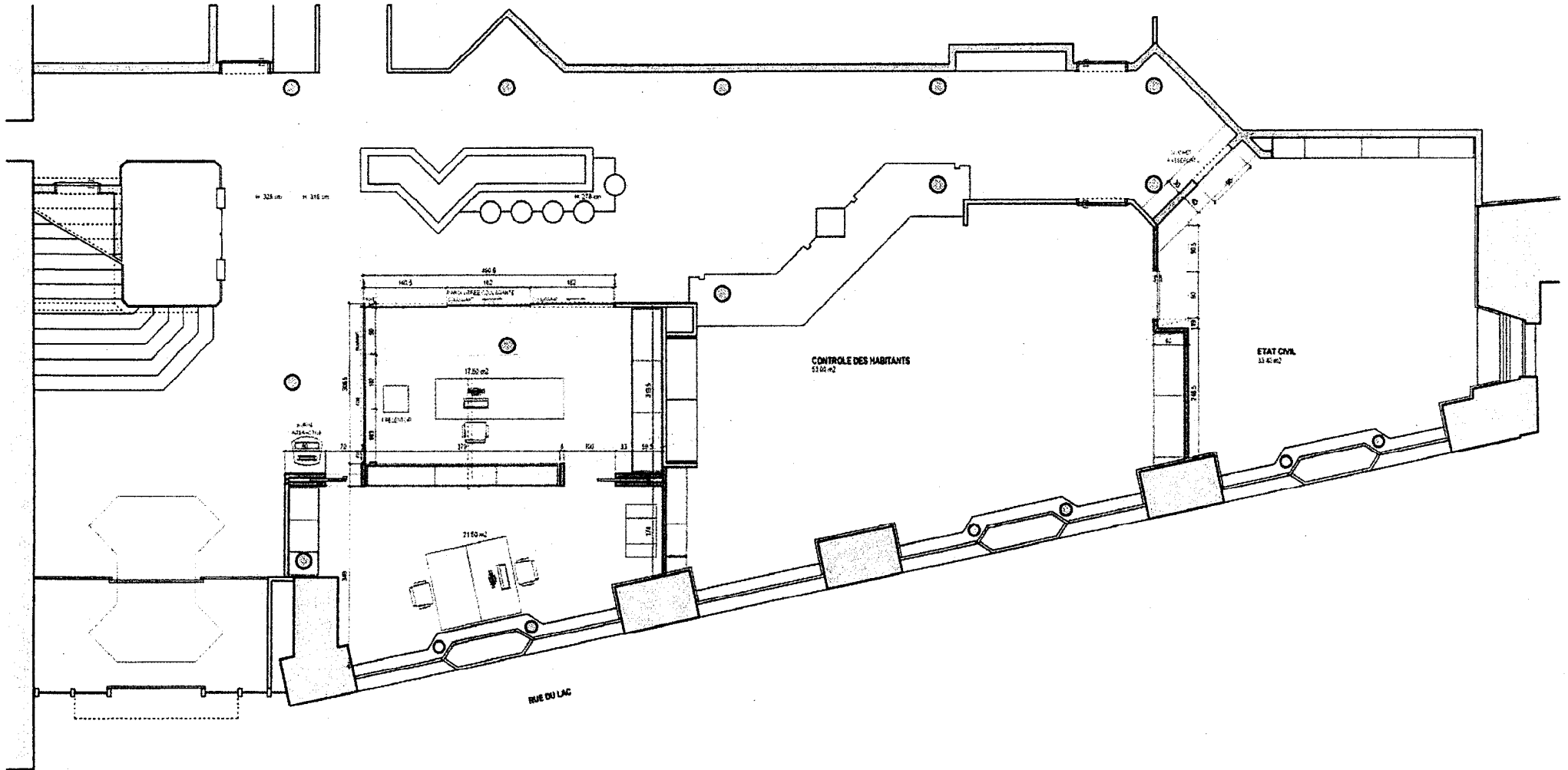
Au nom de la Municipalité
le Syndic le Secrétaire

Dominique Rigot P.-A. Perrenoud

Municipaux-délégués : M. Dominique Rigot, Syndic
M. Pierre Ducraux, Municipal directeur de la Direction de l'équipement

Annexe : un plan



Jenny Architectes SA

Rue du Lac 35
1800 Vevey
Suisse

T 021 923 52 22
F 021 921 85 84
info@jenny-arch.ch

PROJET DE TRANSFORMATION
HOTEL DE VILLE DE VEVEY

n° 0000-00
08 06 05/ modif 29.08.05

PLAN REZ
SANS ECHELLE