

RÉPONSE COMPLÉMENTAIRE À LA QUESTION DE M. JEAN-PASCAL CLOTTU CONCERNANT LES HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX DE L'ADMINISTRATION ET PLUS PARTICULIÈREMENT CEUX DE L'OFFICE DE LA POPULATION

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs,

1 PRÉAMBULE

En séance du Conseil communal du 5 novembre 2014, M. Jean-Pascal CLOTTU a demandé si la Municipalité envisageait d'améliorer le service à la population, en proposant une plus grande accessibilité en termes d'horaires d'ouverture des bureaux de l'administration communale, et plus particulièrement de l'Office de la population.

2 SITUATION ACTUELLE

Les horaires actuels d'ouverture des guichets de l'administrations sont :

du lundi au vendredi de 08h00 à 11h30 et de 14h00 à 16h00

Ces horaires ont été mis en place en fonction du règlement relatif à l'horaire mobile instauré le 1^{er} novembre 1999 pour le personnel administratif, qui a été mis à jour selon la CCT le 28 novembre 2011.

Ces horaires permettent :

- d'accorder la flexibilité requise pour la mise en application de ce règlement ;
- de donner la possibilité du traitement des dossiers en cours par le personnel de l'administration.

Lors de la mise en place de cet horaire, la Municipalité a offert la possibilité de prendre rendez-vous en dehors des heures d'ouverture et ce, afin de faciliter l'accès aux personnes qui exercent une activité professionnelle.

Concernant l'Office de la population, l'indication de pouvoir prendre un rendez-vous en dehors des heures est visible pour le public de la manière suivante :

- sur le site Internet de la Commune de Morges;
- sur les cartes de visite ;
- sur toutes les correspondances qui partent de l'office ;
- par téléphone lorsque le citoyen n'arrive pas à se rendre auprès de nos locaux.

L'Office de la population a chaque semaine, en moyenne, deux rendez-vous en dehors des heures usuelles. Ces personnes sont accueillies du lundi au vendredi, de 6h45 à 8h et de 16h à 18h15, selon leurs disponibilités. Par exemple, durant le mois d'octobre, ont été accueillies, en dehors de l'horaire officiel, diverses personnes, à savoir :

- 2 octobre : 16h30
- 6 octobre : 7h
- 7 octobre : 17h30
- 15 octobre : 7h30

- 16 octobre : 7h
- 21 octobre : 17h
- 28 octobre : 7h15
- 29 octobre : 7h15

Avec la possibilité de prendre un rendez-vous à la demande, il est offert aux citoyens un service de qualité :

- il est pris en compte les besoins de la personne (venue à l'office tôt le matin ou en fin de journée) ;
- l'habitant n'a pas besoin de patienter en salle d'attente ;
- il est offert un service personnalisé sur demande.

En ce qui concerne les autres services communaux, il y a extrêmement peu de demandes de rendez-vous en dehors des heures d'ouverture (consultations de mises à l'enquête, naturalisations etc.).

3 SITUATION DANS D'AUTRES COMMUNES

Renseignements pris auprès de différents offices de grandes communes telles que Lausanne, Montreux et Vevey, il ressort que ces dernières n'offrent pas la possibilité de prendre rendez-vous en dehors des heures d'ouverture.

4 CONCLUSION

Au vu de la fréquence des demandes, la Municipalité est persuadée d'offrir un service disponible et de qualité. Cette approche serait totalement différente avec des heures fixes un soir par semaine et ne permettrait pas la flexibilité offerte actuellement.

Nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre acte de la présente communication.

Adopté par la Municipalité dans sa séance du 24 novembre 2014.

Communication présentée au Conseil communal en séance du 3 décembre 2014.