

---

**Rapport de la commission des finances, de l'économie et de l'administration des 19 octobre 2022 et 17 octobre 2023**

Rapporteurs : Cédric BRINER (19.10.2022) et Gilles-Olivier BRON (17.10.2023)

**M 197 - 22.09 GUICHET PRESTATIONS : DES HORAIRES QUI CORRESPONDENT AUX BESOINS DE LA POPULATION**

Séance du 19 octobre 2022

Une motionnaire (VERT.E.S) défend son projet en mettant en avant que certaines prestations exigent de se présenter au guichet. Pour les autres en ligne, il reste toujours la possibilité pour les administrés de profiter de les réaliser au guichet. Elle met en avant que d'autres communes offrent des ouvertures tardives jusqu'à 19h00 une fois par semaine, et que ces dernières rencontrent un succès avéré. L'idée est d'offrir ce type d'ouverture.

Mme SCHWITTER, Cheffe du service guichet prestations (SGP), met en perspective les offres du guichet : en listant les prestations, en présentant les horaires, en exposant l'organisation et les contraintes du personnel et en rappelant que la Ville de Vernier n'offre pas de prestations d'urgence. De plus, Vernier donne la possibilité d'horaire flexible sur demande, ce qui semble offrir une bonne alternative au citoyen. Mme SCHWITTER inventorie ensuite une succession de prestations qui ne pourront pas être réalisées dans des horaires différents. Elle finalise sa présentation en mettant en avant que les horaires du moment viennent tout juste d'être mis à jour, qu'il faut laisser le citoyen s'adapter à ces nouveaux horaires et qu'il serait intéressant de réaliser une étude sous forme d'un sondage de satisfaction. Et que cette étude soit présentée dans un an.

La motionnaire (VERT.E.S) apprend qu'il existe la possibilité de prendre rendez-vous pour une prestation. Elle défend sa motion en mettant en avant des expériences de proches qui l'incitent à penser qu'une ouverture tardive est justifiée.

Mme SCHWITTER informe que la prestation de certificat de vie peut être réalisée par délégation, en faisant appel à la Police municipale. Il lui semble coûteux de prévoir des horaires élargis pour des questions de personnel. De plus, elle annonce que de nouvelles prestations vont être dématérialisées, diminuant encore le nombre de celles demandant une présence au guichet.

Une commissaire (LE CENTRE-VL) propose de suivre les recommandations proposées, soit : d'attendre encore une année, de réaliser un sondage de satisfaction. De plus, elle propose de publier une série d'articles dans l'ActuVernier visant à mieux informer sur les horaires du guichet.

Un motionnaire (SOC) souhaite connaître les contraintes de l'administration liées à l'ouverture du guichet le samedi. M. AGRAMUNT, Conseiller administratif, rappelle qu'avec une telle ouverture certaines prestations ne pourront pas être assurées et que le guichet offre des rendez-vous à la demande en dehors des horaires fixés.

Un commissaire (ALTERNATIVE) rejoint l'idée qui se profile, à savoir d'attendre une année pour avoir un retour du sondage.

La motionnaire (LES VERT.E.S) comprend la situation et ne s'oppose pas à l'idée de réaliser ce sondage. Elle s'interroge sur la justesse du rendez-vous à la demande. Mme SCHWITTER assure qu'il y a pour l'instant peu de demandes.

Le même commissaire (ALTERNATIVE) voit d'un mauvais œil d'avoir des horaires à la demande pour le personnel. Il lui semble plus aisé d'avoir des horaires fixes étendus une fois par semaine.

Un consensus se dégage de maintenir l'option de l'administration de fixer des rendez-vous à la demande, de réaliser des communications sur les horaires du guichet dans l'ActuVernier et d'accomplir une étude de sondage.

La commission décide de surseoir dans l'intervalle au traitement de la motion.

Séance du 17 octobre 2023

Durant l'année écoulée entre les deux séances de commission, l'administration a fait paraître dans l'ActuVernier 5 articles annonçant les horaires du Guichet prestations, et a lancé une enquête de satisfaction en 3 phases auprès de la population. Mme SCHWITTER en communique les résultats en vue des débats du jour, basés sur un total de

212 réponses reçues. Chaque personne qui se déplaçait au guichet recevait un formulaire pour répondre à l'enquête de satisfaction.

Pour rappel, le guichet est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 14h00, avec une extension jusqu'à 17h00 le mercredi ; il est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00. Ces horaires sont en vigueur depuis août 2021. Lors de la première phase (avril 2022), il était demandé si les horaires d'ouvertures étaient satisfaisants, et quel horaire différent était attendu. 86% étaient (très) satisfaits des horaires, contre 4% (très) insatisfaits. Lors des phases 2 (avril 2023) et 3 (septembre 2023), la question de l'horaire autre n'était plus posée mais remplacée par l'annonce de la possibilité de prendre rendez-vous en dehors de ces heures, si les sondés connaissaient cette possibilité et si cela répondait à un besoin de leur part. Paradoxalement, après les articles dans l'ActuVernier, le pourcentage de personnes informées de la possibilité de prendre rendez-vous s'est accru (30%, monté à 43%), mais le besoin d'une telle prestation est passé de 51% à 35%. À noter que les réponses n'ont été données que par des personnes qui se sont déplacées au guichet. Sur la période d'avril à septembre 2023, seules dix personnes ont pris rendez-vous en horaire élargi, soit entre 08h45 et 09h00 ou entre 14h00 et 16h00, quand le personnel du guichet est à la Mairie ; une personne a pris rendez-vous pour 17h30, avant d'y renoncer ; il n'y a eu aucune demande pour un rendez-vous le samedi ou en soirée. Pour conclure, Mme SCHWITTER estime que la possibilité de prendre rendez-vous est judicieuse, mais que les horaires actuels sont satisfaisants, a fortiori qu'il n'est pas possible de répondre à des urgences.

Un commissaire (UDC) a lu sur le site internet de la Commune la liste des prestations délivrées par le guichet, et qu'un grand nombre de celles-ci peuvent être effectuées en ligne. Dès lors, il demande le pourcentage de prestations qui obligent la personne à se déplacer physiquement. Sans avoir la réponse sur le pourcentage, M. AGRAMUNT répond que cela concerne surtout la délivrance de cartes d'identité et de certificats de vie.

Un commissaire (PLR) se réjouit de la présentation de ce soir et notamment des chiffres communiqués. Durant la précédente commission, il avait annoncé un amendement. La 3<sup>e</sup> puce, qui demandait de faire un bilan après une année, ayant de facto été répondue ce soir, il propose de reformuler la motion de la manière suivante : « à mieux communiquer sur les possibilités de prendre rendez-vous au SGP en dehors des heures d'ouverture affichées », en remplacement du texte déposé par les motionnaires. Après la présentation, il trouverait dommage de rejeter la motion simplement, alors qu'elle soulevait une problématique intéressante. Un commissaire (LE CENTRE-VL) suggère aux motionnaires de simplement retirer leur motion.

Un commissaire (SOC) relève le « biais du survivant » pour le sondage, seuls ceux qui ont pu se déplacer au guichet ayant pu répondre au sondage. Il invite les commissaires à avoir cela en tête en analysant les chiffres du sondage.

Arrivée en cours de séance, une motionnaire (VERT.E.S) s'excuse d'avoir manqué la présentation de Mme SCHWITTER. Si elle comprend qu'il y a une grande satisfaction des horaires actuels, elle regrette que l'administration n'ait pas expérimenté d'autres horaires durant l'an écoulé.

Un commissaire (UDC) souligne que les prestations offertes par l'administration communale sont assez modestes en comparaison de l'administration cantonale, qui a des horaires restreints, et s'interroge sur la justification que la Commune offre des horaires plus étendus. La motionnaire précitée rappelle que la Commune est dans un rôle de proximité plus important. Un commissaire (LE CENTRE-VL) juge, lui, que l'administration cantonale a perdu de vue son rôle de service public, et qu'il ne faut surtout pas que notre administration municipale en fasse de même.

En l'absence d'autres interventions, le Président (VERT.E.S) passe au vote de l'amendement et de la motion.

## **VOTES**

**L'amendement est accepté par 7 OUI (3 SOC, 2 VERT.E.S, 1 PLR, 1 UDC) et 4 NON (2 MCG, 1 LE CENTRE-VERT'LIBÉRAUX, 1 ALTERNATIVE).**

**La motion M 197 – 22.09, Guichet prestations : des horaires qui correspondent aux besoins de la population, amendée, est acceptée par 6 OUI (3 SOC, 2 VERT.E.S, 1 PLR) et 5 NON (2 MCG, 1 LE CENTRE-VERT'LIBÉRAUX, 1 ALTERNATIVE, 1 UDC).**