



COMMUNE DE
Conthey
VALAIS • SUISSE

Personne de contact :

Laure Heger - Tél. direct 027 345 56 02

laure.heger@conthey.ch

Réponse au postulat de Damien Fumeaux, UDC Horaire de l'administration communale

1. Préambule

Le pouvoir exécutif a été interpellé en date du 24.09.2024, par le Conseiller UDC Damien Fumeaux d'étudier la possibilité d'étendre les heures d'ouverture de l'administration communale ainsi que les heures de réception des appels téléphoniques en dehors des horaires usuels de bureau afin qu'un maximum de citoyennes et citoyens de Conthey puissent bénéficier des services communaux.

Le présent document vise à répondre au postulat précité et à porter à la connaissance du Conseil général les démarches entreprises ainsi que les solutions mises en place dans ce contexte.

2. Démarches entreprises en amont du postulat

Actuellement, les horaires des guichets de l'administration communale sont les suivants :

Lundi au vendredi : 8h30 – 11h30

Mercredi 8h30 – 11h30 et 14h00 – 18h00

Les horaires de réception des appels téléphoniques :

Lundi au vendredi : 9h00-11h00 et 14h00-16h00

En dehors de ces horaires, les membres de l'administration reçoivent les citoyennes et citoyens sur rendez-vous.

Un service de piquet est disponible pour le service des eaux, la police et la conciergerie. Dans les situations d'urgence, une hotline est mise en place (pollution hydrocarbure, intempérie, etc.)

Lors du déménagement de l'administration dans le nouveau bâtiment à St-Séverin en octobre 2020, une extension des heures d'ouverture le mercredi de 18h00 à 19h00 a été mise en place. Au vu du faible nombre de citoyens se rendant à la Commune durant cette heure additionnelle, il a été décidé de rétablir l'heure de fermeture du mercredi à 18h00 à partir d'août 2022.

3. Analyse des besoins

Le postulant estime que les services de l'administration ne sont pas disponibles pour les personnes ne pouvant pas se libérer pendant les horaires de bureau usuels ou n'habitant pas à proximité de la commune. Bien que des rendez-vous en dehors des horaires d'ouverture définis soient possibles, il n'est pas possible d'appeler l'administration en dehors des heures d'ouverture pour prendre ces rendez-vous.

CHANCELLERIE

Route de Savoie 54
CH-1975 St-Séverin

T +41 (0)27 345 56 01

secretaire.municipal@conthey.ch
www.conthey.ch



Entre 25 et 30 personnes se rendent à la Commune quotidiennement, dont les deux-tiers à l'Office de la population.

En 2021 et 2022, des données spécifiques au mercredi avaient été récoltées, lorsque les horaires du mercredi étaient étendus jusqu'à 19h00. En moyenne, 44 personnes se sont rendues à la Maison de Commune, dont les deux tiers à l'Office de la population. Le nombre moyen de visite en 18h00 et 19h00 se monte à 2.8, ce qui représente 6% des visites quotidiennes. Dit autrement, plus de 93% des personnes viennent à la Commune avant 18h00. Suite à ces constatations, l'heure de fermeture des bureaux du mercredi a été fixée à 18h00 à la rentrée 2022.

En compléments de l'accueil aux guichets et du contact par téléphone, les moyens suivants permettent aux citoyens de prendre contact et de bénéficier des services de la Commune :

- **Contact par mail** : Chaque service dispose d'une adresse électronique générique. Le citoyen peut effectuer le suivi sa demande par mail directement avec le collaborateur en charge de son dossier. En règle générale, les collaborateurs sont joignables via leur numéro direct en dehors des heures couvertes par le répondeur automatique.
- **Guichet virtuel** du site internet : Un très grand nombre de formulaires est disponible en ligne. Des prestations peuvent être commandées directement : attestation de domicile, demande de renseignement, annonce de déménagement.
- **Formulaire de contact en ligne** : <https://www.conthey.ch/fr/contact-65>
- **Plateformes en ligne** : Si le contact direct avec l'employé communal reste central, la tendance évolue vers la digitalisation des services. Des plateformes comme Monportail, eDéménagement ou eConstruction facilitent déjà certaines démarches, et le portail online.vs.ch intégrera prochainement des prestations communales, renforçant ainsi l'accessibilité et la simplicité pour les citoyens.

4. Propositions de l'Administration

- Maintien des horaires d'ouverture comme à ce jour.
- Adapter les plages de réponse téléphonique aux horaires d'ouverture, soit de 8h30–11h30 / 14h00–16h00.
 - **Avantages** : simple, moins coûteux que l'élargissement des heures d'ouverture physique des guichets.
 - **Contraintes** : nécessite présence accrue des collaborateurs.
- Réaffirmer le fonctionnement du service téléphonique, notamment :
 - Possibilité de prise de rendez-vous téléphonique en dehors des horaires d'ouverture, sur demande
 - **Avantages** : offre plus de flexibilité aux usagers.
 - **Contraintes** : organisation interne nécessaire pour gérer ces rendez-vous.
 - Amélioration à apporter sur le système de transfert des appels (ex. : éviter la perte d'appels renvoyés vers une ligne générale sans notification)
 - **Avantages** : réduction des appels manqués, meilleure réactivité.
 - **Contraintes** : nécessite des ajustements techniques et formation des utilisateurs.
 - Réflexion à mener sur les numéros de contact indiqués dans les correspondances, afin de mieux répartir les appels et ne pas surcharger une seule personne
 - **Avantages** : meilleure répartition des charges, amélioration du service client.
 - **Contraintes** : mise à jour des documents et communication interne à prévoir.
- Proposition de prise de rendez-vous via un formulaire en ligne sur le site internet communal : le citoyen remplit un formulaire indiquant son identité, le motif de sa demande et, si possible, le service concerné. La Chancellerie reçoit la demande et la transmet ensuite au service compétent, qui prend contact avec le citoyen pour fixer un rendez-vous.
 - **Avantages** : solution souple, respect du fonctionnement interne actuel, permet une répartition efficace des demandes sans imposer de contraintes horaires fixes aux collaborateurs. Meilleure traçabilité et réactivité.

- **Contraintes** : repose sur la disponibilité des collaborateurs pour assurer le suivi. La programmation des appels (et rappels) doit être améliorée pour garantir un bon service.

5. Conclusion

Les horaires d'ouverture de l'administration restent inchangés pour l'instant. Toutefois, les plages de réponse téléphonique seront adaptées aux horaires d'ouverture, soit de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h00. Des rendez-vous peuvent être fixés en dehors de ces horaires afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

Le service téléphonique sera renforcé grâce à plusieurs mesures :

- Possibilité de prendre rendez-vous par téléphone ou via un formulaire en ligne en dehors des heures d'ouverture,
- Amélioration du transfert des appels pour limiter les appels manqués, et meilleure répartition des numéros de contact pour équilibrer la charge de travail.
- Les supports de communication seront mis à jour en conséquence.

Ces mesures contribuent à moderniser et fluidifier le service téléphonique tout en respectant les contraintes opérationnelles.

Adopté en séance du Conseil municipal, le 14 août 2025

Christophe Germanier
Président



Laure Heger
Secrétaire municipale

