

Résolution

Article 35 du règlement du Conseil Général – La résolution

1. Chaque membre du Conseil général peut déposer une résolution visant à ce que le Conseil général exprime son opinion sur des sujets importants.
2. Une proposition susceptible d'être l'objet d'une motion ou d'un postulat ne peut tendre au vote d'une résolution.
3. La proposition de résolution doit être déposée auprès du bureau du Conseil général et transmise à l'ensemble des membres avant l'ouverture de la séance afin qu'elle soit portée à l'ordre du jour. Elle est développée par son auteur au cours de cette séance.
4. La discussion générale est ouverte. La résolution est ensuite soumise au vote.

Dépositaire : Patrick Siggen

Le Centre

Date du plénum : 20.02.2024

Sujet : Ouverture sans rendez-vous du guichet du contrôle des habitants

Chères et chers collègues,

Cela fait trop longtemps maintenant que le guichet du contrôle des habitants n'est plus accessible sans prise de rendez-vous préalable. Même si le délai d'attente s'est récemment raccourci, il faut tout de même encore patienter près de deux semaines avant d'obtenir un rendez-vous.

De nombreuses doléances nous sont régulièrement remontées par nos concitoyens :

- › Le délai d'attente est trop long, surtout lorsqu'il s'agit uniquement d'obtenir un simple tampon ou de transmettre une signature en présentiel ;
- › Certains citoyens éprouvent des difficultés à la prise de rendez-vous ;
- › Des personnes âgées ou non francophones se sont retrouvées dépitées devant la porte sans savoir que faire ;
- › En cas d'urgence, un délai aussi long n'est aucunement acceptable, ...

Le guichet du contrôle des habitants est la porte d'entrée de la ville et reflète ainsi la qualité de ses services vis-à-vis de la population. La situation actuelle n'est absolument pas digne de la ville de Sion, la majorité des habitants de notre canton bénéficient d'un service plus réactif et plus performant que celui fourni par la capitale du Valais. Cela ternit l'image de notre administration communale et des services qu'elle se doit d'offrir à sa population !

Pour exemple, le guichet du contrôle des habitants de la ville de Sierre est ouvert de 8h à 12h tous les jours de la semaine et en sus de 13h30 à 16h le mercredi.

Nous demandons donc au travers de cette résolution l'avis du conseil général quant à la réouverture rapide du guichet du contrôle des habitants sans rendez-vous.

RÉPONSE

Le guichet du contrôle des habitants (CDH) est effectivement la porte d'entrée de la Ville de Sion et reflète ainsi la qualité de ses services vis-à-vis de la population. La Ville de Sion est également un employeur qui se doit de préserver son personnel. Il est ainsi à trouver un juste milieu entre la satisfaction d'une partie de la population et la sauvegarde de la santé de ses employés.

Le contrôle des habitants a vécu en 2023 une **migration du programme de gestion des adresses**, tout en subissant 6 départs de collaborateurs, 2 départs de responsables en plus d'absences de longue durée. Ces mouvements et absences ont profondément déstabilisé le personnel en place, ceci en plus du coût engendré pour la Ville lié aux engagements à durée déterminées destinés à assurer les prestations de l'office. L'objectif aujourd'hui est de mettre en place ce qu'il faut pour ne pas revivre une telle situation.

Il est indéniable que la situation était **critique** jusqu'en fin d'année 2023. Il est tout aussi indéniable que **la situation est en grande partie assainie**. Il faut souligner que depuis l'arrivée de la nouvelle responsable en fin d'année, les collaborateurs ont retrouvé confiance et sérénité. Il sied également de relever qu'en seulement 3 mois, **le délai d'attente** pour les rendez-vous ne cesse de baisser, pour passer de 45 jours à 13 jours. Autre élément marquant, le retard de traitement des dossiers du Service cantonal de la population et des migrations (SPM) en ce début d'année (retard de 30 jours entièrement résorbé). En effet, le contrôle des habitants joue également un rôle de porte d'entrée et de plaque tournante pour le SPM, ce qui engendre un surplus de travail administratif important pour la capitale du canton (il s'agit de toutes les activités en lien avec les permis : établissement du dossier pour demande de permis de séjour, prolongations de permis, etc). Je vous renvoie aux statistiques qui seront publiées dans le prochain rapport de gestion.

Il nous paraît tout aussi essentiel de rappeler que le contrôle des habitants effectue des tâches allant bien au-delà de la partie visible qu'est le guichet puisque **les tâches de backoffice** représentent environ 70% d'une activité qui a très nettement augmenté.

Pour ne donner que quelques exemples chiffrés, en 2023 le nombre de signatures pour des référendums ou initiatives a presque doublé (4000 -> 7500), de même que les prolongations de permis (5500 -> 10'000). La place importante que Sion occupe désormais de par son positionnement entraîne un accroissement important de l'activité liée à la HES, l'EPFL, le pôle culture, le pôle santé, etc.

Afin d'améliorer les délais de prise de rendez-vous, plusieurs prestations délivrées en 48H sont offertes par le biais du **guichet virtuel**, qui sont traduites d'office en plusieurs langues par Google, soit :

- Les changements d'adresse dans la commune
- Les départs
- L'établissement et la prolongation des cartes indigènes
- Les demandes d'attestations
- Les attestations pour les permis de conduire

A noter qu'une **prestation complémentaire pour les arrivées en ligne** sera mise en place dans le courant du mois de mars, ce qui diminuera encore le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous. Cela n'est pas anodin puisqu'en 2023 l'office a enregistré 3785 rendez-vous pour une arrivée. Il serait dommage de renoncer à toutes ces améliorations qui en entraîneront certainement d'autres à l'avenir (eDemenagement en cours, par exemple l'idée d'un chatbot répondant aux questions et aiguillant les personnes en plus de 10 langues est en cours de réflexion).

Permettre au contrôle des habitants de poursuivre sur sa lancée répondra aux doléances rapportées dans cette résolution. De même, les expériences du contrôle des habitants en matière de digitalisation et de guichet virtuel auront des effets sur toute l'administration.

Autre exemple plus pratique et concret, le fait qu'une **boîte aux lettres sécurisée** sera posée ces prochains jours à l'extérieur, ce qui permettra aux personnes de déposer leurs documents sans devoir passer par le guichet.

Pour ce qui concerne les **urgences**, il faut rappeler qu'un contrôle des habitants n'en a pas de par la loi mais bien souvent en raison de problèmes d'anticipation des requérants. Malgré tout il faut savoir que pour le seul mois de janvier 2024, plus de 70 personnes sont venues en dehors des rendez-vous, suite à un appel téléphonique pour des attestations de vie, attestations diverses, cartes indigènes et dépôts de documents. Grâce à toutes les mesures mises en place, le standard téléphonique permettra de palier à ces urgences, ce qui est déjà en partie le cas actuellement.

Malgré les mécontentements et les choses à améliorer, l'ouverture des guichets sur rendez-vous satisfait sans aucun doute le plus grand nombre des citoyens. La situation à Sion n'est pas moins digne qu'une capitale romande comme Lausanne qui a également décidé d'ouvrir ses guichets sur rendez-vous afin de limiter les déplacements, réduire le temps d'attente grâce à la priorisation de l'accès aux guichets aux catégories de population dont la présence personnelle est légalement et nécessairement obligatoire. A noter que Lausanne ferme totalement ses guichets une ½ journée par semaine tout en répondant aux besoins de la population.

Nous sommes conscients que la situation actuelle est encore inconfortable et c'est la raison pour laquelle toute l'équipe donne de soi avec motivation pour répondre et œuvrer au mieux en faveur des citoyens. **L'objectif actuel** de l'office et de sa cheffe est, à la date de ce jour, de réussir à fixer des rendez-vous dans un délai de 72 heures. **L'objectif suivant** sera de mettre en application la volonté exprimée par le conseil municipal, à savoir d'ouvrir physiquement l'ensemble des guichets de la Ville de 8h30 à 11h30 y compris donc le contrôle des habitants.

Encore une fois et pour conclure, le personnel est très motivé et le fonctionnement du contrôle de l'habitant revient gentiment à la normale et malgré des absences de courte, moyenne et longue durée durant ces deux derniers mois pour des raisons de santé indépendantes de la situation. Dans très peu de temps le contrôle des habitants de Sion sera l'office de ce type le plus performant et le plus avancé du canton, ce qui est essentiel pour une capitale.