

Rapport du Conseil communal au Conseil général relatif à la motion du PLR « Réorganisation de l'administration, et la suite... »

Monsieur le président,
Mesdames et Messieurs les conseillers généraux,

Lors de sa séance du 17 décembre 2012, votre Autorité a accepté la motion PLR « Réorganisation de l'administration, et la suite » (annexe 1). Dans le cadre de son traitement, deux groupes de travail ont été constitués à l'interne de l'administration et vous trouverez ci-dessous leur synthèse et les conclusions du Conseil communal, selon le sommaire suivant :

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCTION..... | 2 |
| 2. REGROUPEMENT OREC-CONTROLE DES HABITANTS (GTIOCH)..... | 2 |
| 2.1. INTRODUCTION..... | 2 |
| 2.2. INVENTAIRE DES TACHES..... | 3 |
| 2.2.1. Prestations OREC fournies au guichet avec obligation de déplacement aux Verrières | 3 |
| 2.2.2. Prestations OREC fournies sans obligation de déplacement aux Verrières | 3 |
| 2.2.3. Tâches complémentaires diverses de l'OREC..... | 3 |
| 2.2.4. Prestations fournies au guichet CdH à Fleurier (service à domicile sur demande pour les personnes à mobilité réduite) | 3 |
| 2.3. EPT NECESSAIRES POUR FOURNIR LES PRESTATIONS | 4 |
| 2.4. FORMATION REQUISE POUR EXERCER LA FONCTION..... | 4 |
| 2.5. A) STATU QUO | 4 |
| A1. Potentiel d'amélioration et de mise en synergies | 4 |
| A2. Conséquences sur les administrés..... | 4 |
| A3. Conséquences sur le personnel | 5 |
| A4. Conséquences sur le financement..... | 5 |
| A5. Conséquences sur les locaux..... | 5 |
| 2.6. B) REGROUPEMENT SUR UN SITE OREC-CdH..... | 5 |
| B1. Potentiel d'amélioration des prestations et de mise en synergies..... | 5 |
| B2. Conséquences sur les administrés..... | 5 |
| B3. Conséquences sur le personnel | 6 |
| B4. Conséquences sur les locaux..... | 6 |
| B5. Conséquences sur le financement..... | 6 |
| 2.7. CONCLUSIONS | 7 |
| 3. SYNERGIES INTERNES ENTRE LES SERVICES | 8 |
| 3.1. INTRODUCTION..... | 8 |
| 3.2. INVENTAIRE DES PRESTATIONS | 9 |
| 3.2.1. Prestations fournies au guichet du Contrôle des habitants (CdH), Hôtel de Ville à Fleurier | 9 |
| 3.2.2. Prestations fournies au guichet de l'économie et des finances, Collèges 2 à Couvet | 9 |
| 3.2.3. Prestations fournies par l'Agence AVS-AI (Guichet social régional - GSR), Collèges 2 à Couvet..... | 9 |
| 3.2.4. Prestations fournies au guichet de la sécurité publique, Hôtel de Ville à Couvet | 10 |
| 3.2.5. Prestations fournies au guichet de l'urbanisme, Hôtel de Ville à Couvet | 10 |
| 3.3. AMELIORATIONS – SYNERGIES | 10 |
| 3.4. ATTENTES DE LA POPULATION..... | 12 |
| 3.5. POTENTIEL – PISTES D'AMELIORATION | 12 |
| 3.6. CONCLUSIONS | 13 |
| 4. FINALITES..... | 13 |

1. Introduction

Dans le cadre du traitement de cette motion, le Conseil communal a tout d'abord, par courrier recommandé du 19 décembre 2012, conformément à son règlement général qui lui impartit un délai d'un an pour étudier une motion et proposer une solution concrète à son Législatif, résilié la convention du 8 décembre 2008 relative à l'office d'arrondissement de l'état civil du Val-de-Travers (annexe 2) pour le 31 décembre 2013.

Le 28 janvier, les chefs des dicastères en charge de l'état civil (MM. Daniel Galster et Thierry Michel), les responsables de l'OREC (Mme Mauricette Strauss), de l'administration communale des Verrières (M. Yvan Jeanrenaud), la cheffe du Contrôle des habitants et chancelière adjointe (Mme Caroline Gaspar) et le chancelier de Val-de-Travers (M. Alexis Boillat) se sont réunis aux Verrières pour définir les principes de base des réflexions à mener. Dans la foulée de cette réunion, un canevas de travail comprenant un échéancier a été élaboré et validé par les deux Exécutifs communaux.

Un groupe de travail – le GTIOCH – a été constitué avec les membres suivants :

- ✓ Mme Caroline Gaspar, cheffe du Contrôle des habitants (CdH) et chancelière adjointe
- ✓ Mme Mauricette Strauss, responsable de l'Office régional de l'état civil (OREC)
- ✓ M. Alexis Boillat, chancelier
- ✓ M. Christian Bugnard, préposé au Contrôle des habitants
- ✓ M. Yvan Jeanrenaud, administrateur communal aux Verrières
- ✓ En fonction des besoins, les deux chefs de dicastères.

Ce groupe de travail a été chargé d'étudier le potentiel de synergies en cas de regroupement de l'état civil et du contrôle des habitants.

En parallèle, dans sa séance du 12 février, le Conseil communal a nommé un second Groupe de travail interne « prestations communales » – le GTIPC – dont la composition est la suivante :

- ✓ Mme Cyrielle Baillod Rota, secrétaire de direction à l'urbanisme
- ✓ Mme Pamela Bellassai Montes, responsable des réservations au dicastère des infrastructures (à partir du 21 mai)
- ✓ Mme Noemi Camozzi, collaboratrice administrative au guichet social régional (agence AVS-AI)
- ✓ Mme Caroline Gaspar, cheffe du contrôle des habitants et chancelière adjointe
- ✓ Mme Maria Hoya, secrétaire de direction à la santé et à la sécurité publique
- ✓ Mme Anne-Marie Jaeger, collaboratrice administrative à l'économie et aux finances
- ✓ M. Alexis Boillat, chancelier
- ✓ En fonction des besoins, le chef du dicastère de l'administration, de la santé et de la sécurité publique.

Les tâches confiées au GTIPC étaient notamment les suivantes :

- ✓ Dresser un inventaire des prestations fournies dans chaque guichet.
- ✓ Déterminer les possibilités de synergies et de simplifications afin de limiter les déplacements des administrés d'un guichet à l'autre.

2. Regroupement OREC-Contrôle des habitants (GTIOCH)

2.1. Introduction

Comme introduction, nous citons quelques extraits du rapport du 17 novembre 2009 du Conseil communal au Conseil général relatif à la réorganisation des services communaux qui ont gardé toute leur valeur :

- ✓ *La concentration de commerces et d'autres services sur les villages les plus importants imprime une culture de déplacements largement établie depuis de nombreuses années et toujours davantage développée, culture sur laquelle les services de l'administration communale peuvent légitimement s'appuyer.*

- ✓ *Placer le guichet du contrôle des habitants et le secrétariat des institutions politiques dans le village le plus peuplé répond à une cohérence certaine.*

Ajoutons que le CdH est la porte d'entrée et l'une des principales cartes de visite de la commune de Val-de-Travers, aussi il est primordial qu'il soit implanté dans le village le plus peuplé et comptant la majorité des commerces et services sis sur son territoire. Quant à l'emplacement de l'OREC aux Verrières, il découle et s'inscrit dans le respect des décisions politiques prises par les 11 anciennes communes lors de sa constitution. Son maintien dans le village frontière a été négocié dans le cadre de la dissolution des syndicats intercommunaux et contribue aux bonnes relations entre les communes du district.

2.2. Inventaire des tâches

2.2.1. Prestations OREC fournies au guichet avec obligation de déplacement aux Verrières

- a) Préparation d'un dossier de mariage (art.62 ordonnance fédérale sur l'état civil – OEC)
- b) Préparation d'un dossier de partenariat enregistré (art.75a OEC)
- c) Annonce d'une naissance (art.20 OEC) ayant lieu sur le territoire géographique du district du Val-de-Travers
- d) Reconnaissances (art.11 al.5 OEC) *
- e) Déclarations concernant le nom (art.13, 13a, 14, 14a et 14b OEC) *
- f) Mandat pour cause d'inaptitude (art.23a OEC) *
- g) Célébration du mariage (art.70 OEC)

*ces prestations peuvent se faire auprès de tous les états civils de Suisse.

2.2.2. Prestations OREC fournies sans obligation de déplacement aux Verrières

- a) Mandat pour cause d'inaptitude sur procuration d'un notaire (art.23a OEC)
- b) Annonce d'un décès (art.20a OEC)
- c) Délivrance d'actes liés aux événements qui ont eu lieu dans le district du Val-de-Travers *
- d) Délivrance d'actes liés aux personnes originaires du district du Val-de-Travers *
- e) Traitement de décisions judiciaires
- f) Traitement de décisions administratives
- g) Inscriptions d'événements ayant eu lieu à l'étranger concernant les personnes originaires du district du Val-de-Travers
- h) Recherches généalogiques *

*ces personnes peuvent être domiciliées au Val-de-Travers comme dans le monde entier.

2.2.3. Tâches complémentaires diverses de l'OREC

- a) Facturation pour les documents expédiés
- b) Statistique pour la presse
- c) Encaissement des actes (caisse, ccp)
- d) Accueil téléphonique

2.2.4. Prestations fournies au guichet CdH à Fleurier (service à domicile sur demande pour les personnes à mobilité réduite)

- a) Arrivée, départ, déménagement
- b) Mutations diverses (naissances, décès, etc.)
- c) Attestations de domicile, de séjour, de vie, de bonnes mœurs
- d) Déclarations de domicile
- e) Carte d'identité
- f) Permis de séjour étranger
- g) Inscriptions au Guichet unique
- h) Votations et élections
- i) Gestion administrative des cimetières
- j) Facturation relative au CdH
- k) Distributions des cartes d'accès moloks pour les ménages

- l) Statistique des logements vacants
- m) Recensement de la population

2.3. EPT nécessaires pour fournir les prestations

La dotation en personnel pour fournir les prestations de l'OREC est de 1.8 EPT, occupé par 3 personnes à temps partiel, soit :

- ✓ 1 cheffe d'office à 80%
- ✓ 2 collaboratrices à 50%

Dans le futur, une diminution du temps de travail paraîtrait éventuellement envisageable lorsque le contrôle final dans Infostar sera terminé. Pour rappel, Infostar est une banque centrale de données informatiques dont les informations ont été saisies par les offices de l'état civil et remplaçant les quatre registres des naissances, des mariages, des décès et des reconnaissances d'enfants, ainsi que le registre des familles tenus jusqu'ici sur papier.

Ce contrôle, qui garantit la sécurité juridique, devra être effectué dans 88 registres de 400 pages, soit 35'200 pages multipliées par le nombre de personnes qui constituent les feuillets de famille, soit plus de 150'000 ressortissants.

La dotation du personnel pour fournir les prestations du CdH est actuellement de 2.3 EPT, répartis entre 3 personnes. Relevons qu'en sus du guichet, le CdH est en charge de la centrale téléphonique communale. Une évolution future de la dotation en personnel pourrait être envisagée par le transfert des tâches de distribution du courrier et de notification des commandements de payer à la sécurité publique.

A noter que le contrôle des habitants (ancien secrétariat central) est le service de l'administration qui a le plus diminué son effectif depuis la fusion des communes par le passage de 5.5 EPT au 1^{er} janvier 2009 à 2.3 EPT actuellement.

2.4. Formation requise pour exercer la fonction

L'officier de l'état civil est nommé par le Conseil d'Etat et nécessite la formation d'employé(e) de commerce ou titre équivalent et le brevet fédéral d'officier de l'état civil (art. 95 OEC).

Pour exercer la fonction de préposé au CdH, outre la formation de base d'employé(e) de commerce ou titre équivalent, aucune formation spécifique n'est requise et nous déplorons l'absence d'un brevet fédéral du genre de celui régissant la fonction d'officier d'état civil (ou au moins d'une formation de base dispensée par le canton et faisant l'objet d'une attestation). La formation spécifique au domaine s'acquiert donc sur le tas et au contact des personnes détenant le « savoir ». Cette situation est d'autant plus ubuesque que le préposé au CdH fait l'objet d'un arrêté de nomination par le Conseil d'Etat. Vu l'importance et la complexité toujours plus grande de ces tâches, il serait bon que cette situation soit clarifiée par les instances cantonales en leur qualité d'autorité de surveillance.

Après le constat de la situation actuelle, les deux scénarios ci-après ont été étudiés.

2.5. A) Statu quo

A1. Potentiel d'amélioration et de mise en synergies

Le statu quo n'amène aucun potentiel d'amélioration en termes de prestations et de mise en synergies.

A2. Conséquences sur les administrés

L'état civil a été regroupé aux Verrières pour gérer les personnes originaires des communes du district, initialement 11, désormais 3, soit Val-de-Travers, La Côte-aux-Fées et Les Verrières.

Le district du Val-de-Travers compte quelque 12'000 habitants, gérés par les CdH des 3 communes. Ces personnes sont originaires non uniquement des 3 communes du Val-de-Travers, mais de toute la Suisse ou de nationalité étrangère. Ainsi, une partie infime de la population domiciliée dans le district est originaire de l'une de ses 3 communes.

Si l'on se réfère aux 35'200 pages du registre des familles multipliées par le nombre de personnes inscrites par feuillet, nous pouvons constater qu'un grand nombre de personnes originaires du Val-de-Travers n'y est pas domicilié. Le nombre de ressortissants originaires du district est estimé à plus de 150'000 !

Les prestations fournies par l'état civil uniquement pour les administrés du Val-de-Travers qui ont eu l'obligation de se déplacer aux Verrières, correspondent en moyenne sur les 4 dernières années à ~1% des habitants – dont la grande majorité, une centaine pour les préparations de mariages – domiciliés dans tout le district du Val-de-Travers. Elles ont été délivrées pour les événements suivants :

- ✓ Préparations de mariages
- ✓ Partenariats enregistrés
- ✓ Déclarations concernant le nom
- ✓ Naissances à la maison
- ✓ Reconnaissances d'enfants

La majorité des prestations de l'OREC peut être traitée par téléphone. Elles sont citées sous point 2.2 du présent rapport. Relevons que rares sont les personnes qui passent au guichet du CdH pour une prestation d'état civil et, lorsque cela est le cas, encore plus rares sont celles qui doivent se rendre aux Verrières car elles sont informées qu'elles peuvent commander la prestation par téléphone. Un fichet d'information leur est distribué par le CdH et comprend les informations utiles sur l'OREC. Il faut aussi savoir que la majorité des demandes de renseignements sur l'état civil ne concerne pas l'OREC, mais la commune d'origine de nos administrés.

A3. Conséquences sur le personnel

En cas de statu quo, aucune incidence sur le personnel n'est à relever au sein de l'OREC, 3 personnes travaillent à temps partiel (1.8 EPT).

Il n'y a pas d'incidences non plus sur le personnel du CdH. Ce service est gérable avec 2.3 EPT, actuellement répartis entre 3 collaborateurs. Un surcroît de travail se fait clairement sentir en cas d'absence de l'un des collaborateurs. Cela n'a toutefois pas de conséquences pour les administrés, car les tâches immédiates sont exécutées. Seules les tâches non prioritaires sont traitées ultérieurement. Le transfert des tâches de distribution du courrier interne et de notification des commandements de payer à un autre service remédiera à ces périodes de surchauffe. Cette décharge de missions permettra aussi à la chancelière adjointe de voir son temps de travail au CdH se réduire au strict minimum.

A4. Conséquences sur le financement

Sans changement.

A5. Conséquences sur les locaux

Aucun changement.

2.6. B) Regroupement sur un site OREC-CdH

B1. Potentiel d'amélioration des prestations et de mise en synergies

Le regroupement sous un seul toit permet les contacts directs et donc la transmission immédiate des informations. Cela supprimerait les actuels téléphones ou échanges de courriels pour des demandes de renseignements. Mais surtout, la création d'un nouveau service de la population qui assumerait les missions de l'OREC et du CdH permettrait d'assurer une masse critique suffisante au niveau de l'effectif, à même de faire face aux périodes de surchauffe et de résoudre les problèmes de suppléance.

B2. Conséquences sur les administrés

Une localisation sur un seul site signifierait pour l'administré que, dans le doute, il se rendrait de toute manière au bon endroit.

B3. Conséquences sur le personnel

Aucun changement pour l'OREC puisque le travail doit être effectué par des collaborateurs titulaires d'un brevet fédéral (art. 4 OEC). Dès lors, le personnel actuel du CdH ne pourrait en aucun cas suppléer celui de l'OREC. Par contre, le travail fourni par le CdH pourrait être exécuté par les collaboratrices de l'OREC, après une formation de base prodigué à l'interne. Le problème serait plutôt lié au temps à disposition et à la motivation du personnel de l'OREC. Avec ce regroupement, la chancelière adjointe se verrait totalement déchargée de ses tâches au CdH et serait intégralement affectée à la Chancellerie. Plus précisément, 0.2 EPT pourrait être transféré à la Chancellerie et 0.1 EPT pourrait être supprimé.

B4. Conséquences sur les locaux

Actuellement, l'OREC dispose d'un local d'une surface de 62 m² occupée entièrement par :

- ✓ Un espace guichet comprenant des armoires de rangements ;
- ✓ 1 table de réception avec 4 chaises ;
- ✓ 9 armoires anti-feu, contenant des registres (archives vivantes) consultés au quotidien pour l'établissement des documents des ressortissants ;
- ✓ 3 places de travail avec table supplémentaire pour le dépôt des registres ;
- ✓ 1 table avec photocopieuse et machine à écrire.
- ✓ 1 armoire normale ;
- ✓ 1 bibliothèque.

Une pièce supplémentaire permet de traiter les situations et de tenir les entretiens nécessitant la confidentialité.

Un local de 25 m² contient les anciennes archives.

Une rampe pour handicapés est à disposition des usagers.

L'installation de l'OREC au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville de Fleurier nécessiterait une réorganisation de l'implantation des services et une redistribution des locaux. Relevons également que les discussions tenues par les personnes qui se rendent à l'OREC ont un caractère confidentiel et doivent se tenir dans une salle annexe. Rappelons aussi qu'un escalier électrique (ascenseur) permet aux personnes en chaise roulante de se rendre dans les locaux du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville.

Pour l'aménagement des locaux destinés à l'OREC, il est impératif que toutes les armoires anti-feu contenant les registres se trouvent au même endroit. La localisation de ces armoires aux archives (sous-sol) n'est pas envisageable car les registres sont des documents de travail utilisés plusieurs fois par jour. A titre d'exemple, il ne serait plus possible de répondre en direct au téléphone, les collaboratrices de l'OREC devraient rappeler les clients après s'être rendues au sous-sol pour y chercher les documents utiles aux renseignements.

Le 3 juin dernier, un ingénieur a examiné la portance de la dalle du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville. Il ressort de son constat que les armoires de l'état civil peuvent être installées, mais en bordure des murs car une implantation au milieu des pièces nécessiterait un renforcement de la dalle.

Tenant compte des paramètres précités, il est possible d'accueillir l'OREC au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville dans les 3 pièces sises à l'Est du bâtiment.

B5. Conséquences sur le financement

Le transfert de l'OREC à la commune de Val-de-Travers n'aurait que peu d'incidences financières sur son fonctionnement. Seules 2 rubriques pourraient apporter un gain financier aux 3 communes membres. Il s'agirait en l'occurrence de :

- ✓ Diminution ou abandon de la location des locaux, actuellement fr. 6'000.- par année.
- ✓ Diminution ou abandon des frais de gestion, actuellement fr. 2'000.- par année.

La commune des Verrières facture en effet fr. 8'000.- de frais réels pour héberger l'OREC. Selon les principes des imputations internes communales en vigueur à Val-de-Travers, ce montant passerait toutefois à quelque vingt mille francs (fr. 15'000.- pour l'immeuble et

fr. 5'000.- pour la conciergerie). Tenant compte de ces éléments, l'effet pour la commune des Verrières serait une augmentation de fr. 8'700.- (perte de revenus de fr. 8'000.- et augmentation de sa participation aux locaux de fr. 700.-). Pour information, l'augmentation de la part de la commune de La Côte-aux-Fées serait de l'ordre de fr. 450.-.

2.7. Conclusions

En résumé, un regroupement de l'OREC et du CdH sur un seul site est réalisable et améliorerait les prestations aux administrés, en particulier parce que cela simplifierait l'information donnée sur les lieux où les prestations sont fournies par une diminution du nombre de sites. Le personnel de l'OREC est en mesure d'assumer les tâches du Contrôle des habitants. Par ailleurs, deux collaboratrices de l'OREC ont déjà travaillé dans ce domaine. En revanche, les collaborateurs du CdH ne sont pas en mesure d'accomplir des missions dans le domaine de l'état civil. Un potentiel de synergies existe donc mais il dépend de la motivation du personnel de l'OREC à effectuer d'autres tâches. Le personnel de l'OREC se dit motivé et n'est pas opposé à effectuer d'autres tâches. Toutefois, tant que le contrôle final relatif à l'intégralité de la ressaisie n'est pas terminé, il estime qu'il ne dispose pas du temps nécessaire pour effectuer des tâches supplémentaires.

Il est à noter que, avec le système actuel, l'OREC facture les documents qu'il adresse au CdH. Au final l'opération est presque neutre dans la mesure où ces charges se retrouvent dans les recettes de l'OREC. Il n'en demeure pas moins que les services s'épargneraient ce travail de facturation s'ils se trouvaient dans les mêmes locaux. A titre d'information, des discussions sur le plan fédéral sont en cours pour une éventuelle suppression de l'acte d'origine. Une consultation « ciblée » dans Infostar pourrait être accordée au CdH. Le cas échéant, le travail de facturation entre l'OREC et le CdH n'aurait plus sa raison d'être.

Afin de pouvoir cerner le nombre de clients concernés par des déplacements à l'OREC, nous pouvons souligner qu'il s'agit en moyenne de 110 personnes par année. Cette donnée est importante pour appliquer le principe de proportionnalité dans la décision politique.

Il ressort de cette analyse que les synergies qui pourraient être mises en place avec l'OREC permettraient une diminution de poste de 0.3 EPT au Contrôle des habitants. Cette situation nous donnerait l'opportunité suivante :

- a) 0.2 EPT pourrait être transféré à la Chancellerie et 0.1 EPT pourrait être supprimé, ce qui résoudrait définitivement les problèmes de suppléance de ce service avec une chancellerie adjointe à plein temps.
- b) Les problèmes de suppléance qui pourraient surgir au Contrôle des habitants, avec une diminution de 0.3 EPT, sont compensés par la création d'un service de la population (Contrôle des habitants – Etat civil) pour un total de 3.8 EPT répartis entre 5 personnes.
- c) Tenant compte de ce paramètre, le potentiel d'économies sur la structure Etat civil – Contrôle des habitants est proche de fr. 40'000.-. L'économie structurelle globale sur l'ensemble de la commune serait toutefois de fr. 19'000.- liés à la suppression de 0.1 EPT dans la mesure où 0.2 EPT serait transféré à la Chancellerie.
- d) En revanche, la commune des Verrières perdrait fr. 6'000.- de loyer par année alors que l'économie réalisée en contrepartie avec la diminution de poste représenterait pour elle un montant de fr. 2'300.-, diminué de fr. 700.- si l'on refacture les imputations internes, soit une augmentation des charges nettes comprise entre fr. 3'700.- et fr. 4'400.-.

Il est à ce stade utile de rappeler que les deux communes collaborent dans de nombreux domaines : ARVT, gestion des eaux, services de secours (défense incendie, protection civile et ambulances), école, guichet social et déchets notamment. Cette collaboration ne s'arrête pas là et est une affaire de tous les jours, notamment dans les domaines suivants : traçage des routes, prêt de matériel et machines de voirie, collaboration administrative, déneigement et parc éolien.

A noter enfin une collaboration volontaire très appréciée qui existe en matière de financement des structures suivantes : installations sportives (CSR et piscine des Combes), 1^{er} août

régional, Camping de Fleurier, Musée régional, Centre culturel, Cora, Barak et ligne de bus Fleurier – Les Ponts de Martel.

Le Conseil communal propose dès lors de renoncer au rapatriement de l'OREC vu la faible économie structurelle pour notre commune (fr. 19'000.-), l'augmentation des charges que cela induirait pour la commune des Verrières et les éventuelles conséquences sur l'excellente collaboration qui est entretenue depuis de nombreuses années.

3. Synergies internes entre les services

3.1. Introduction

Remémorons-nous tout d'abord la situation de départ, soit l'article 21 de la convention de fusion du 13 novembre 2007, dont la teneur est la suivante :

¹ *L'administration de la nouvelle commune est organisée de manière décentralisée.*

² *Elle est organisée en fonction des bâtiments existants et en tenant compte de l'accessibilité de ces bâtiments par les transports publics et privés. Une attention toute particulière est portée à la situation des personnes à mobilité réduite.*

³ *Les autorités de la nouvelle commune veillent à la qualité des prestations fournies par l'administration communale.*

Les points 5.2.2 et 5.2.3 du rapport du comité de fusion aux conseils généraux et à la population, de janvier 2007, à l'appui de la convention de fusion abordent également les questions des « impératifs de proximité et projections d'avenir » et de « localisation des services ». Il en ressort notamment que la localisation doit répondre aux deux impératifs que sont la proximité et l'économicité. C'est sur la base de ces deux principes que le Conseil général a, dans sa séance du 14 décembre 2009, accepté la réorganisation des services communaux telle que proposée par le Conseil communal.

Nous citons ci-après quelques extraits de ce rapport qui ont gardé toute leur valeur :

- ✓ *Au fil des mois, dans une dynamique de constante évolution au service de la population et une perspective d'économies, le Conseil communal s'est efforcé d'observer son propre fonctionnement ainsi que celui de ses divers services dans le souci d'optimiser davantage encore ses prestations. Efficience et économie représentent les deux critères essentiels qui ont guidé ses réflexions. Ainsi, aujourd'hui, après plus de dix mois d'activités, observant une réalité quelque peu différente de ce qui avait été présumé, le Conseil communal est-il à même de vous soumettre une demande de crédit représentant une étape déterminante pour l'avenir de la commune de Val-de-Travers, tant au niveau de la qualité des prestations fournies qu'au plan de son équilibre budgétaire.*
- ✓ *La moitié des personnes se déplaçant dans un guichet villageois cherche un renseignement (taxe, permissions tardives, permis de construire, etc.) qui peut être obtenu par téléphone, e-mail ou sur le site Internet. Dans ces domaines, mis à part le fait d'orienter les personnes aux bons endroits, les prestations fournies par les guichets ne sont pas indispensables pour l'administré.*
- ✓ *Afin de ne pas péjorer la qualité des prestations pour les personnes à mobilité réduite, une centralisation du contrôle des habitants devra toutefois se faire en parallèle à la mise sur pied d'un service à domicile. De plus, les possibilités de développement du site Internet devront être approfondies afin de fournir un maximum de prestations par cet intermédiaire.*
- ✓ *Le Conseil communal est conscient de l'importance du montant relatif à cette réorganisation de l'administration, il lui semble primordial et opportun de vous rendre attentif à l'importance de cette demande, en termes de vision d'avenir de notre commune de Val-de-Travers.*

Cette centralisation des guichets sur deux villages a été bien acceptée par la population et fort rares sont les personnes à s'en plaindre. Précisons qu'un déplacement de Couvet à Fleurier reste acceptable et est plus aisé qu'un parcours « Monruz - Centre de Neuchâtel » pour un habitant du chef-lieu. Rappelons également que le Guichet social régional sert des prestations aux habitants des 3 communes du district et que les habitants des Verrières et de La Côte-aux-Fées se sont accommodés de cette implantation à Couvet.

Cependant, il est toujours possible d'apporter des améliorations en faveur de notre population. C'est ce que nous allons aborder dans la suite de ce rapport, en saisissant l'opportunité offerte par la motion.

3.2. Inventaire des prestations

3.2.1. Prestations fournies au guichet du Contrôle des habitants (CdH), Hôtel de Ville à Fleurier

- a) Annonces arrivée et départ, changement d'adresse et d'état civil
- b) Attestations de départ, de domicile, de domicile avec historique, de domicile et de vie
- c) Déclaration de domicile
- d) Certificat de bonnes mœurs
- e) Demande de carte d'identité
- f) Demande d'emploi temporaire
- g) Cimetière, Columbarium et Jardin du souvenir
- h) Gestion des cartes moloks
- i) Contrat d'utilisation du guichet unique

3.2.2. Prestations fournies au guichet de l'économie et des finances, Collèges 2 à Couvet

- a) Annonce taxe des chiens
- b) Annonce taxe de séjour
- c) Demande de remboursement des soins dentaires (subvention)

3.2.3. Prestations fournies par l'Agence AVS-AI (Guichet social régional - GSR), Collèges 2 à Couvet

Pour le compte de la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation (CCNC) et nécessitant une formation spécifique :

- a) Questionnaire d'affiliation (indépendant, société, économie domestique, personne sans activité lucrative)
- b) Demande de certificat d'assurance
- c) Demande de partage des revenus en cas de divorce
- d) Demande de rente de survivant
- e) Demandes de calcul d'une rente future (AVS), de rente de vieillesse et de révocation de l'ajournement
- f) Demandes de prestations complémentaires (PC) et questionnaire pour le conjoint, de révision et de mutation des PC
- g) Demandes de remboursement de frais médicaux, d'exonération de la redevance Billag et de prestations d'aide au ménage (NOMAD) pour les bénéficiaires de PC
- h) Demandes de prestations AI pour mineur et adulte – Réadaptation professionnelle et rente
- i) Demandes de moyens auxiliaires pour mineur et adulte (AI)
- j) Demande d'allocation pour impotent (mineur et bénéficiaire AVS)
- k) Devis dentaires
- l) Demandes d'allocations de maternité, familiales et de naissance

Pour le compte d'autres partenaires que la CCNC et ne nécessitant pas de formation spécifique :

- a) Demande de bourse de formation ou de prêt
- b) Demande de révision de la classification (assurance-maladie)

- c) Demande d'adaptation du montant des tranches de l'impôt direct cantonal et communal

3.2.4. Prestations fournies au guichet de la sécurité publique, Hôtel de Ville à Couvet

- a) Autorisations diverses de :
 - Utilisation du domaine public
 - Ouverture tardive (établissements publics)
 - Ouverture exceptionnelle (commerce)
 - Stationnement
 - Atterrissage en hélicoptère en dehors de l'aérodrome
 - Lâcher de lanternes et de ballons
 - Diffuser de la musique en plein air
 - Loterie
 - Tir à blanc ou au canon
 - Vente d'engins pyrotechniques
 - Utilisation d'engins pyrotechniques professionnels
 - Incinération ou inhumation
- b) Véhicules abandonnés
- c) Objets trouvés
- d) Distribution gratuite de seau à cendres
- e) Vente de couverture anti-feu et de panneaux photoluminescents
- f) Inscriptions
 - Foires de printemps et d'automne de Couvet et Travers
 - Abbaye de Fleurier

3.2.5. Prestations fournies au guichet de l'urbanisme, Hôtel de Ville à Couvet

- a) Procédures permis de construire (renseignements sur la procédure, les zones, parcelles disponibles et consultation des plans)
- b) Saisie des procédures de minime importance dans le logiciel SATAC (Service de l'Aménagement du Territoire – Autorisation de construire)
- c) Déchets
 - Demande de carte supplémentaire molok
 - Gestion du logiciel Eplan (blocage des cartes molok, explications aux clients)
 - Ramassage des déchets encombrants chez les particuliers
 - Renseignements sur les lieux d'évacuation et sur la nouvelle facturation
- d) Demandes concernant les modifications de plans d'aménagement communaux
- e) Demandes relatives aux jardins communaux
- f) Renseignements relatifs au projet en lien avec le développement durable, tels que les projets éoliens et de chauffage à distance

A titre indicatif, vous trouverez en annexe 3 un recensement des prestations fournies dans les services représentées au sein du GTIPC.

3.3. Améliorations – Synergies

En préambule, nous tirons le constat qu'avec le temps, nos concitoyens ont pris l'habitude de se rendre directement au bon endroit. Nous sommes cependant d'avis que la délivrance de prestations autres que celles relevant d'un service à son guichet pourrait pour quelques prestations éviter un déplacement. Cependant, cette extension a aussi un revers de médaille et pourrait prêter à confusion auprès de notre population. En effet, elle pourrait penser que toutes les prestations sont délivrées dans tous les guichets, alors que cela ne sera pas le cas. Le risque qu'une chatte n'y retrouve pas ses petits est donc bien réel.

Précisons ensuite qu'il est primordial de séparer les notions de production de la prestation et de réception d'une demande (commande). S'il n'est pas possible de délivrer la prestation dans un guichet, son personnel doit être en mesure de renseigner le client et de le diriger sur le bon service ou, si un passage en personne n'est pas nécessaire, de lui remettre le formulaire permettant de répondre à ses attentes.

Relevons également que de nombreuses prestations sont régies par le droit supérieur. C'est notamment le cas pour celles que l'Agence AVS-AI fournit pour la CCNC qui nécessitent une formation spécifique et reconnue. Précisons aussi que bon nombre de démarches effectuées à ce guichet demandent un accompagnement par nos collaborateurs car certaines ne sont pas évidentes à déposer. En tenant aussi compte de la forte confidentialité nécessaire, il n'est pas souhaitable que les formulaires de l'agence AVS-AI soient remis dans d'autres services car leur distribution doit être accompagnée d'explications. Ajoutons que le projet ACCORD (harmonisation et coordination des prestations sociales cantonales) va dans le sens d'une centralisation de toutes les demandes d'aides sociales au Guichet social régional, aussi la dispersion des prestations dans plusieurs de nos guichets irait à contresens.

Pour tout ce qui a trait à l'urbanisme, les dispositions de la réglementation cantonale doivent également être respectées. Le souhait régulièrement exprimé de pouvoir consulter sur le site www.val-de-travers.ch les dossiers des plans mis à l'enquête ne peut malheureusement pas être exaucé, en raison du droit d'auteur de l'architecte et/ou de l'ingénieur.

Les prestations du CdH sont également spécifiques et nécessitent des connaissances approfondies pour le personnel concerné pour éviter les risques d'erreur dans un domaine aussi sensible que les documents d'identité.

La plupart des prestations délivrées par la sécurité publique ne peut pas être déléguée à d'autres services car elles nécessitent un travail de coordination avec des autorisations et des consultations auprès de différents partenaires communaux, cantonaux et fédéraux.

De prime abord, nous pensions que de nombreuses prestations pouvaient être fournies dans plusieurs guichets. Or, après examen de la situation, elles sont fort rares car la question de la responsabilité et de la qualité de la prestation fournie est primordiale.

Nous avons cependant recensé 3 prestations produites au DEFI qui peuvent aussi l'être à Fleurier au Contrôle des habitants soit :

- ✓ Taxe des chiens : annonce d'un nouveau chien ou décès
- ✓ Taxe de séjour : distribution et réception des formulaires
- ✓ Subvention des soins dentaires : réception des factures et transmission des demandes complétées au DEFI

Ce maigre résultat renforce l'option prise par le Conseil communal de remplacer, dès le début 2010, les guichets généralistes par des services spécialisés. Ainsi, nos collaborateurs ont acquis des compétences spécifiques et répondent de manière plus professionnelle aux attentes de la population. Ces gains en qualité et en efficacité compensent les quelques déplacements supplémentaires sur Fleurier ou Couvet qui ne suscitent pour ainsi dire pas de réclamations.

La diffusion sur www.val-de-travers.ch de plusieurs formulaires contribuera à améliorer la situation. Ainsi, le citoyen aura la possibilité de le compléter chez lui et nos services pourront l'imprimer et le remettre aux intéressés lors de leur passage au guichet. Quelques formulaires ont par ailleurs été mis en ligne suite au dépôt de la motion, notamment :

- ✓ Inscription aux foires de printemps et d'automne de Couvet et Travers
- ✓ Inscription à l'Abbaye de Fleurier
- ✓ Demande de permission tardive
- ✓ Recrutement au Corps de sapeurs-pompiers et à la Pol-route
- ✓ Annonce d'un chien
- ✓ Subventions des soins dentaires
- ✓ Taxe de séjour

Les réflexions se poursuivant, d'autres vont suivre. Bien évidemment, cette liste sera remise à jour et, tout autant que possible, étoffée au gré du temps.

Nous relevons également que les formulaires de la CCNC, de l'urbanisme et d'autres services sont téléchargeables sur les sites Internet propres aux entités cantonales. Via des liens hypertextes, ces documents sont aussi accessibles depuis le site communal. Ainsi, en cas de passage au guichet, nos employés sont à même d'imprimer ces documents et de les remettre aux clients.

L'accessibilité à ces documents via la toile devra faire l'objet d'une information spécifique à l'ensemble de nos services, afin qu'ils soient à même de les remettre aux personnes intéressées et ainsi leur éviter de devoir se rendre dans le guichet qui dessert la prestation.

3.4. Attentes de la population

Nous osons avancer que la population est satisfaite de la situation actuelle. Ses rares doléances concernent :

- ✓ Le peu d'heures d'ouverture de la centrale de réservation qui accorde trop d'importance aux réservations par Internet. Les utilisateurs des infrastructures communales ne sont de loin pas tous des férus d'informatique, aussi il nous semble important qu'ils puissent se renseigner sur le coût ou la disponibilité d'une salle par téléphone durant les heures de bureau.
- ✓ Comme relevé ci-devant, la consultation des plans en ligne n'est pas possible légalement. Seule la diffusion du plan de situation est envisageable et susceptible de répondre partiellement aux attentes de la population. Après réglage de quelques modalités, cette solution a été directement déployée.

Nous préconisons que le prochain transfert des déchets à Fleurier (Dicastère des infrastructures (DI), rue des Moulins 28) soit accompagné du maintien des actuelles prestations à la population dans ce domaine dans le village de Couvet, notamment la remise des cartes moloks et les renseignements à la population. A première vue, l'urbanisme qui est actuellement en charge de cette prestation devrait assumer ce rôle d'antenne.

Nos concitoyens ne se rendent qu'épisodiquement à l'administration communale et que ce soit à Fleurier ou à Couvet importe peu pour ces rares occasions et encore d'autant moins pour les quelque six mille habitants qui résident dans les sept autres villages de la commune. L'élément le plus important est qu'ils sachent où aller pour obtenir la prestation souhaitée ou qu'ils n'aient pas besoin de se déplacer. Quand bien même le citoyen dispose d'informations sous *La Vie communale* (page 2 du Courrier du Val-de-Travers), via la brochure communale et le site Internet, nous préconisons de renforcer la communication. A titre d'exemple, nous suggérons d'éditer et d'insérer un dépliant dans le Courrier du Val-de-Travers (ou un tous ménages) consacré exclusivement au listage des prestations et à leur lieu de production. Une autre piste consiste à réserver dans la prochaine brochure communale des pages concentrées sur ces informations bien spécifiques.

3.5. Potentiel – Pistes d'amélioration

Afin d'améliorer le degré de compréhension du personnel de chaque guichet sur des demandes relevant d'autres services et d'assurer, le cas échéant, la remise du bon document au requérant, cette thématique a été approfondie.

Il en ressort tout d'abord que le respect du b.à.-ba – et son rappel si nécessaire ici ou là – permet de répondre aux demandes de notre population. Nous entendons par là que notre personnel de guichet doit être en mesure de :

- ✓ Identifier les besoins et poser les bonnes questions.
- ✓ Répondre à chaque demande et d'orienter son interlocuteur sur le service compétent, au besoin en contactant préalablement ce dernier
- ✓ Tenir à disposition dans chaque guichet les formulaires relatifs aux prestations fournies par d'autres services.

Le déploiement de mesures destinées à améliorer l'efficacité et les connaissances de l'ensemble de notre personnel, plus particulièrement celles de nos collaborateurs desservant des guichets ou une ligne téléphonique, pourrait s'avérer précieux. Nous préconisons notamment de :

- ✓ Réunir à un rythme régulier les personnes qui assurent des guichets dans un but de formation.
- ✓ Edicter une liste de prestations avec les moyens d'y accéder.

- ✓ Etablir un catalogue des formulaires en vigueur et décrivant la prestation qu'ils permettent d'obtenir.
- ✓ Annoncer toute nouvelle prestation et ses modalités de production.

Enfin, nous avons fait les deux constats suivants :

- ✓ Notre personnel de voirie et de conciergerie est régulièrement au contact direct de la population et constitue un important vecteur de communication. Nous suggérons de valoriser ce créneau par l'élaboration d'une information de base sur papier (prestation et lieu de production) qui leur serait destinée.
- ✓ De mauvais renseignements donnés par la Police neuchâteloise, La Poste ou encore les banques sont la cause de la plupart des rares personnes qui se sont déplacées au mauvais guichet. Faute d'une information que nous leur devons, cette situation perdurera et, à titre d'exemple, une entreprise de services de Couvet continuera d'adresser systématiquement les requérants sur nos bureaux de Couvet, même pour une demande de carte d'identité. Par conséquent, nous proposons de donner aussi une information de base aux entités précitées. Tout comme celle destinée à nos collaborateurs, elle devra être concentrée sur une feuille A4 et aller à l'essentiel.

Pour aller toujours dans le sens de l'amélioration de la qualité des prestations et corriger les erreurs d'aiguillage, chaque guichet tiendra une liste des personnes qui s'y sont présentées inopinément et surtout les raisons de leur mauvaise orientation. Ces indications permettront de remédier à ces manquements et d'apporter les correctifs nécessaires.

3.6. Conclusions

Pour que nos concitoyens n'aient plus aucun doute sur l'implantation du guichet desservant la prestation, il n'y aurait qu'une solution : le regroupement de tous les services sous un même toit, éventuellement sur un seul site. Or, nous ne disposons pas d'un bâtiment permettant cette centralisation. En regard du principe de proportionnalité, la construction d'un « silo à fonctionnaires » nous apparaît tant hors de prix qu'inenvisageable en regard des quelques rares doléances enregistrées annuellement. D'autre part, cette centralisation aurait pour effet d'augmenter les déplacements de notre population car 8 villages seraient concernés. De plus, cet hypothétique regroupement s'inscrirait en contradiction de l'article 21 de la convention de fusion citée en page 8 du présent rapport.

Enfin, nous tenons à remercier notre population car sa quasi-totalité apprécie et est satisfaite des prestations communales, indépendamment de leur lieu de production. Se déplacer à Couvet ou à Fleurier une fois tous les tremblements de terre est admis et entré dans les mœurs, d'autant plus que les personnes à mobilité réduite ont la possibilité de recourir au service à domicile.

En conclusion, le professionnalisme de nos services est plus important que la desserte de prestations généralistes moins précises. D'autant plus que nous avons bon espoir de satisfaire de plus en plus de nos clients et à nous approcher au maximum du 100% de satisfaction. Quand bien même les mesures préconisées par le présent rapport y contribueront, cela passera irrémédiablement par la communication et la diffusion d'informations répétées tant à notre population qu'à notre personnel.

4. Finalités

Le Conseil communal propose donc :

1. De renoncer au rapatriement de l'OREC vu la faible économie structurelle pour notre commune (fr. 19'000.-), l'augmentation des charges que cela induirait pour la commune des Verrières et les éventuelles conséquences sur l'excellente collaboration qui est entretenue depuis de nombreuses années avec les 2 communes du district.
2. De mettre en place les mesures préconisées par le présent rapport concernant les prestations communales des différents guichets.

3. D'accentuer la communication et la diffusion d'informations répétées sur les prestations communales desservies dans les guichets tant à la population qu'au personnel.

Au vu de ce qui précède, nous vous remercions de bien vouloir accepter de classer la motion PLR.

Vous remerciant de votre attention, nous vous prions de croire, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs les conseillers généraux, à l'expression de nos sentiments distingués.

Val-de-Travers, le 27 août 2013

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL
LE PRESIDENT : LE CHANCELIER :

Christian Mermet

Alexis Boillat

Annexes :

- 1) Motion PLR « Réorganisation de l'administration, et la suite... »
- 2) Convention relative à l'office d'arrondissement de l'état civil du Val-de-Travers du 8 décembre 2008
- 3) Tableau « Recensement des prestations »

Motion PLR

Réorganisation de l'administration : et la suite ?

Durant la législature écoulée, le Conseil communal a fondamentalement revu le fonctionnement de l'administration qui est passée de neuf anciennes structures et une multitude d'entités intercommunales, réparties sur 9 sites, en une seule administration regroupée dans deux villages. Cette démarche a généré de nombreuses économies structurelles et a permis de spécialiser les services. Dans son programme de législature, le Conseil communal laisse entendre que cette restructuration est terminée et que l'efficience de l'administration sera l'un des principaux outils qui permettra de mener à bien les nombreux objectifs de législature.

Nous ne partageons pas totalement ce constat optimiste dans la mesure où nous savons que de nombreux administrés manifestent régulièrement leur mécontentement lorsqu'ils sont envoyés d'un site à l'autre pour des prestations qui semblent pourtant très proches. En effet, malgré les informations qui se trouvent sur le site Internet de la commune, quiconque n'est pas expert en administration publique ou spécialiste des inscriptions publiques n'est pas à même de savoir dans quel service se rendre selon qu'il doit obtenir une prestation relative à une naissance, un déménagement, un permis de séjour, un mariage, une carte d'identité, un changement de nom ou une attestations de domicile. S'agit-il du contrôle des habitants qui ne semble pas être un service à part entière de l'administration ? Ou du secrétariat central dont les locaux semblent être à l'Hôtel de Ville à Fleurier ? Ou faut-il se rendre à l'Office régional de l'état civil aux Verrières ?

Nous demandons au Conseil communal d'étudier la possibilité de poursuivre ses efforts de restructuration et d'entreprendre sans tarder toute démarche qui développera les mises en synergies possibles afin d'offrir aux administrés des prestations claires quant à leur localisation et à moindres coûts.

Pour le PLR :

Daniel Dreyer

Nicolas Stauffer

Christophe Calame

Convention relative à l'office d'arrondissement de l'état civil du Val-de-Travers

Entre :

La commune des Verrières, représentée par son Conseil communal, d'une part,

et

La commune de Val-de-Travers, agissant par son Conseil communal, d'autre part :

exposent et conviennent ce qui suit :

1. Exposé

Les activités de l'état civil des communes signataires sont regroupées au sein d'un unique office : l'office d'arrondissement de l'état civil du Val-de-Travers avec siège aux Verrières.

A cette fin, la commune des Verrières poursuit la gestion de l'office d'arrondissement de l'état civil du Val-de-Travers suite à l'abrogation de la convention du 1^{er} juin 2002 décidée à plus de la majorité des deux tiers des communes membres.

Considérant que les valeurs figurant à l'actif de l'office de l'état civil sont contrebalancées par les engagements figurant au passif, et que l'office n'a donc ni fortune nette ni endettement net proprement dits, la commune des Verrières reprend tous les actifs et passifs de l'office d'arrondissement de l'état civil.

2. Convention

Adhésion, dénonciation et renouvellement

Article premier.- L'adhésion à la présente convention ou sa dénonciation par une commune signataire n'est pas soumise à une décision d'une autre commune.

La présente convention se renouvelle par reconduction tacite d'année en année, sauf dénonciation notifiée de part ou d'autre par lettre recommandée, une année à l'avance pour la fin d'une année civile.

Meubles et immeubles

Art. 2.- Le matériel, le mobilier et les immeubles, ainsi que leur entreposage et leur entretien, font partie intégrante du patrimoine de la commune des Verrières, à l'exception des archives respectives qui restent propriété des communes signataires.

En fonction des besoins et des disponibilités, la totalité du matériel, des meubles et des immeubles est utilisée en faveur de l'ensemble des communes signataires de la présente convention.

Charges

Art. 3.- Les charges sont calculées sur la base du budget courant établi chaque année par la commune des Verrières, après consultation des représentants de la commune de Val-de-Travers.

Répartition des charges

Art. 4.- La clé de répartition des charges entre les communes est établie au prorata du nombre d'habitants des communes signataires.

Des acomptes trimestriels sont facturés avec échéance aux 28 février, 31 mai, 31 août et 30 novembre sur la base du budget de l'année en cours.

Un décompte rectificatif est établi lors du bouclage des comptes. Le solde ressortant du décompte rectificatif est pris en compte pour la facturation de la période administrative suivante.

Contrôle

Art. 5.- Chaque année, les représentants du Conseil communal de Val-de-Travers sont convoqués par la commune des Verrières pour examiner les comptes avant que le législatif de cette dernière ne les adopte.

Une deuxième séance annuelle a pour objet l'examen du budget et est convoquée avant que ce dernier ne soit adopté par le législatif de la commune des Verrières.

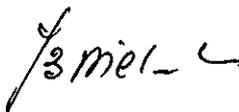
Entrée en vigueur

Art. 6.- La présente convention entre en vigueur au 1^{er} janvier 2009.

Fleurier, le 8 décembre 2008

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL DES VERRIERES

LE PRESIDENT :

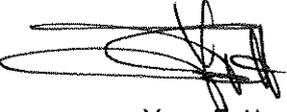

Jean-Bernard Wieland

LE SECRETAIRE :

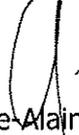

Maurice Ryter

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL DE VAL-DE-TRAVERS

LE PRESIDENT :


Yves Patton

LE SECRETAIRE :


Claude-Alain Kleiner

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potential amélioration |
|------------------------|--|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|--|---|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| Contrôle des habitants | Arrivée dans la commune | x | | | x | | | x | Aucun |
| | Attestation de départ | x | | | x | | | x | Aucun |
| | Attestation de domicile | x | | | x | x | | x | Aucun |
| | Attestation de domicile avec historique | x | | | x | x | | x | Aucun |
| | Attestation de domicile et de vie | x | | | x | x | | x | Aucun |
| | Certificat de bonnes mœurs | x | | | x | x | | x | Aucun |
| | Changement d'adresse | x | | | x | x | | x | A court terme, possibilité d'annoncer le changement d'adresse dans la commune via le Guichet unique |
| | Changement d'état civil | x | | | x | x | | x | Aucun |
| | Cimetière/personne domiciliée dans commune | | x | | x | | | x | Aucun |
| | Cimetière/personne non domiciliée dans commune | | x | | x | | | x | Aucun |
| | Contrat d'utilisation du guichet unique | x | | x | | | | x | Aucun, nécessite le visa du préposé CdH |
| | Déclaration de domicile | | x | | x | x | | x | Aucun |
| | Gestion des cartes molok | x | | | x | | x | | Prestation à offrir aussi à Couvet (urbanisme) |
| | Demande de carte d'identité | x | | | x | | | x | Aucun |
| | Demande d'emploi temporaire | | x | | x | | | x | Aucun |
| Départ | x | | | x | | | x | Aucun | |
| Votations/élections | x | | | x | | | x | Passage au guichet uniquement pour le vote au Bureau électoral | |
| DEFI | Annonce - taxe des chiens | x | | x | | | x | | Prestations à fournir aussi au CdH |
| | Taxe de séjour | x | | x | | | x | | |
| | Subventionnement des soins dentaires | x | | x | | | x | | |

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potentiel amélioration |
|---|---|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|-----|--|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| Agence AVS-AI - Prestations CCNC | Questionnaire d'affiliation : - <i>Indépendant</i> * | | x | x | | | | x | Remarque générale pour les formulaires CCNC -> Ils sont disponibles sur www.caisseavsne.ch . Certains nécessitent une certification et une signature de l'agence communale AVS (ils sont suivis d'une *) |
| | - <i>Société anonyme, société à responsabilité limitée, société coopérative, société en commandite, association, fondation, corporation de droit publique</i> * | | x | x | | | | x | |
| | - <i>économie domestique : Concierge, jardinier, etc.</i> * | | x | x | | | | x | |
| | - <i>Aide et femme de ménage, cuisinier, - ère, personne affectée exclusivement au service domestique et particulier de l'employeur</i> * | | x | x | | | | x | |
| | - <i>pour les personnes sans activité lucrative</i> * | | x | x | | | | x | |
| | Demande de certificat d'assurance | | x | x | | | | x | |
| | Demande de partage des revenus en cas de divorce | | x | x | | | | x | |
| | Demande de rente de survivants * | | x | x | | | | x | |
| | Demande de calcul d'une rente future : - AVS | | x | x | | | | x | |
| | - <i>Rente de vieillesse</i> | | x | x | | x | | x | |
| | - <i>Révocation de l'ajournement</i> | | x | x | | | | x | |
| Demande de prestations complémentaires (PC) à l'AVS/AI * | | x | | x | | | x | | |
| - <i>Questionnaire pour le conjoint sans activité lucrative</i> * | | x | x | | | | x | | |

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potential amélioration |
|---|--|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|-----|------------------------|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| | | | | | | | | | Lequel |
| Agence AVS-AI - Prestations CCNC | - Demande de révision pour les PC AVS/AI * | | X | | X | | | X | |
| | - Avis de mutation | | X | | X | | | X | |
| | - Demande de remboursement de frais médicaux pour les PC AVS/AI * | | X | | X | | | X | |
| | - Organe suisse de perception des redevances de réception des programmes radio et télévision | | X | X | | | | X | |
| | - Demande d'évaluation par NOMAD des prestations d'aide au ménage pour les bénéficiaires de PC | | X | X | | | | X | |
| | Demande de moyens auxiliaires (AI) : | | X | X | | | | X | |
| | - mineurs | | X | X | | | | X | |
| | - adultes | | X | X | | | | X | |
| | Demande de prestations AI - Réadaptation professionnelle et rente : | | X | X | | | | X | |
| | - mineurs | | X | X | | | | X | |
| | - adultes | | X | X | | | | X | |
| | Demande d'allocation pour impotent : | | X | X | | | | X | |
| | - mineurs | | X | X | | | | X | |
| | - bénéficiaire de l'AVS | | X | X | | | | X | |
| | Devis dentaire | | X | X | | | | X | |
| Demande d'allocations : | | X | X | | | | X | | |
| - de maternité | | X | X | | | | X | | |
| - familiales et de naissance | | X | X | | | | X | | |
| - familiales pour personnes sans activité lucrative | | X | X | | | | X | | |

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potentiel amélioration |
|---|--|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|--|---|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| | | | | | | | | | Lequel |
| Agence AVS-AI - Autres | Demande de bourse de formation ou de prêt | | x | x | | | | x | |
| | Demande de révision de la classification - WEB | | x | x | | | | x | |
| | Demande d'adapatation du montant des tranches de l'impôt direct cantonal et communal | | x | x | | | | x | Document à tenir à disposition des clients dans tous les services |
| Sécurité publique | Autorisations de : | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Vol au-dessus du territoire communal</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Atterissage en hélicoptère</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Lâcher de lanternes biodégradables et de ballons</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Feu d'artifice</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Diffuser de la musique en plein air</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Loterie</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Ouverture exceptionnelle</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Parcage</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Stationnement sans plaque</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Taxi</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Tir à blanc ou au canon</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Utilisation du domaine public</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Vente d'engins pyrotechniques</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Incinération ou inhumation</i> | | x | | x | | | x | |
| Objets trouvés | x | | x | | | | x | | |
| Distribution gratuite de seau à cendres | x | | | x | | | x | | |
| Vente de couverture anti-feu et de panneaux photoluminescents | x | | | x | | | x | Prestations en collaboration avec l'ECAP | |

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potentiel amélioration |
|--------------------------|---|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|-----|---|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| | | | | | | | | | Lequel |
| Sécurité publique | Permission tardive | | x | x | | | x | | Possibilité de commander ces prestations depuis le site Internet et de remplir ces formulaires à tous les guichets qui les transmettent ensuite au Service de la sécurité |
| | Inscriptions : - Foires de printemps et d'automne de Couvet et Travers | | x | x | | | x | | |
| | - Abbaye de Fleurier | | x | x | | | x | | |
| Urbanisme | Permis de construire : - Renseignements sur les procédures | | x | x | | | x | | Pour répondre aux questions de base, les procédures sont décrites sur le site communal. Les demandes plus précises sont à diriger sur le Service de l'urbanisme. |
| | - Renseignements des zones d'habitations | | x | | | x | x | | |
| | - Renseignements sur les parcelles disponibles | | x | | x | x | | x | |
| | - Consultation de plans | x | | | x | | | x | Seul le plan de situation peut être mis sur le site communal. Ils sont déjà sur SITN pour les dossiers SATAC. |
| | Saisie des procédures de minime importance dans le logiciel SATAC | | x | | x | | | x | |
| | Déchets : - Demande de carte supplémentaire molok pour les entreprises | x | | | | | x | x | Information à prévoir en direct sur www.val-de-travers.ch |

Commune de Val-de-Travers - Groupe de travail réorganisation de l'administration

Recensement des prestations

| | Prestation | Passage au guichet | | Mise en ligne | | | Peut être fournie dans un autre service | | Potential amélioration |
|------------------|---|--------------------|-----|---------------|-----|-----------|---|-----|---|
| | | OUI | NON | OUI | NON | A Prévoir | OUI | NON | Remarques |
| Urbanisme | - <i>Gestion du logiciel Eplan (blocage des cartes molok, explications aux clients, consultation des kilos déposés)</i> | | x | | | x | | x | Infos disponibles dans le Courrier, le mémento et dans le kit pour les nouveaux arrivants. A prévoir sur le site communal. |
| | - <i>Ramassage des déchets encombrants</i> | | x | | x | | | x | |
| | - <i>Renseignements sur les lieux d'évacuation et sur la nouvelle facturation</i> | | x | | x | x | | x | Les services doivent être en mesure de répondre aux questions de base. Les demandes plus précises sont à diriger sur le Service de l'urbanisme. |