

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Michel Collet - Accessibilité des Offices cantonaux, heures d'ouverture

Rappel de l'interpellation

Un employé du bâtiment qui rencontre des difficultés financières, poursuites par exemple, et qui désire se rendre à l'Office des poursuites, se trouve devant une nouvelle difficulté : en fonction de son emploi du temps, il se trouve dans l'impossibilité de s'y rendre sans devoir prendre congé, un congé non payé qui risque d'aggraver sa situation d'endettement, ou un congé à remplacer.

En effet, les Offices des poursuites, les Offices d'impôts ou encore le Registre foncier reçoivent à des heures de bureau réduites, habituellement entre 8h30 et 11h30 ainsi qu'entre 13h30 et 16h30. Ces horaires ne permettent pas à des travailleurs de s'y rendre sans prendre un congé.

Je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- 1. Quels sont actuellement les horaires des différents offices de l'Etat ?*
- 2. A l'instar de certaines communes qui offrent une ouverture prolongée de leurs bureaux à 18h30, voire 19h30 un jour par semaine (par exemple le lundi ou le jeudi), la possibilité d'une ouverture prolongée une fois par semaine a-t-elle déjà été tentée par un office du canton ?*
- 3. Une réception sur rendez-vous est-elle possible en dehors de ces heures d'ouverture ?*
- 4. De quelle latitude dispose un responsable local d'un office pour modifier les heures d'ouverture ?*

Réponse du Conseil d'Etat

1 PRÉAMBULE

Comment les particuliers ou les entreprises du canton de Vaud peuvent-ils avoir accès à l'Administration ? C'est évidemment une question essentielle dans les relations entre un Etat et ses administrés. Au XX^{ème} siècle, la notion de guichet a pris une importance primordiale. Jusque dans les années huitante, c'est au guichet de la commune, de la préfecture ou de l'office cantonal concerné que les choses se règlent.

Le développement et la complexification des prestations de l'Etat, ainsi que l'augmentation de la population, ont poussé l'Administration à trouver d'autres solutions, plus efficaces. Il y a eu le standard téléphonique. Il y a aujourd'hui la cyberadministration, avec la mise à disposition en continu d'informations via le site internet de l'Etat de Vaud, ainsi que de prestations directes telles que certificats d'état civil ou extraits du Registre du commerce.

Ces développements récents relèvent de l'optimisation de la gestion de l'Etat. C'est un souci constant du Conseil d'Etat qui en a fait l'un des cinq axes majeurs de son programme de législation 2012-2017. On rappellera ici la mesure 5.1 " Simplifier les relations entre l'administration et la population – mettre

à disposition la gamme complète des prestations pouvant être mises en ligne " : à travers l'informatisation des contacts avec l'Etat, l'accès des citoyens aux prestations et informations publiques se voit facilité. (...) Il s'agit aussi de conserver en principe des moyens non informatiques d'accéder aux informations et prestations.

On le voit, l'usager-ère de l'administration se voit aujourd'hui offrir différents modes d'accès aux prestations de l'Etat. Dans ce contexte en évolution rapide, il doit cependant continuer à pouvoir contacter l'administration par d'autres moyens que l'informatique. Le guichet constitue l'un de ceux-ci. Précisons encore que le guichet, au sens de réception ouverte au public au sein d'un office, concerne en particulier les administrations suivantes, pourvoyeuse de prestations directes à l'égard des administré-e-s :

- Service des automobiles et de la navigation (SAN)
- Office cantonal des bourses d'étude (OCBE)
- Préfectures
- Gendarmeries
- Office des curatelles et des tutelles professionnelles (OCTP)
- Centre de biométrie et documents d'identité
- Service de la population (SPOP)
- Offices régionaux de placement
- Offices d'impôts
- Registres fonciers
- Offices des poursuites
- Offices des faillites
- Office cantonal du registre du commerce
- Justices de paix
- Tribunaux d'arrondissements
- Tribunaux spécialisés
- Tribunal cantonal

2 RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES

2.1 Question 1 : Quels sont actuellement les horaires des différents offices de l'Etat ?

D'une manière générale, la matière est réglée par une directive du Conseil d'Etat intitulée **Bureaux**:

No 1.4.1 Heures d'ouverture au public

Lorsque les circonstances l'exigent, les départements sont autorisés à limiter les heures de réception du public dans les services, offices et bureaux placés sous leur autorité.

Toutefois, afin de faciliter le public et pour tenir compte des heures d'ouverture des bureaux de l'administration communale, les bureaux de l'administration cantonale situés à Lausanne seront ouverts au public en tous cas selon l'horaire ci-dessous, valable l'été comme l'hiver, du lundi au vendredi :

Le matin de 08h.30 à 11h.30

L'après-midi de 13h.30 à 16h.30.

Avec quelques variantes, les offices organisés sur ce modèle sont nombreux, par exemple les préfectures (08h.30 – 11h.30 ou 12h.00 et 13h.30 – 16h.30), le bureau Asile et le bureau Etrangers au SPOP (8h.30 – 11h.30 et 13h.30 – 16h.00), les offices d'impôts (08h.30 – 11h.30 et 13h.30 – 16h.30), les registres fonciers (08h.30 – 11h.30 et 13h.30 – 16h.30).

Dans le même sens, à quelques exceptions près, les offices et greffes de l'Ordre judiciaire appliquent quant à eux l'horaire suivant : 08h.00 – 11h.30 et 13h.30 – 16h.30.

Il existe également certains offices qui adoptent des horaires plus spécifiques, précisément en fonction des besoins de leur clientèle:

- Le Service des automobiles et de la navigation à Lausanne ouvre ses guichets de 07h.15 à 16h.15 non-stop, alors que les trois centres régionaux d'Aigle, Nyon et Yverdon-les-Bains sont accessibles à partir de 07h.15 jusqu'à 12h.15 et de 13h.30 à 16h.30.
- Le Centre de biométrie et documents d'identité (SPOP) ouvre de son côté de 08h.00 à 17h.00 non-stop, ainsi que le samedi de 08h.00 à 16h.00 non-stop.
- La gendarmerie connaît quant à elle une organisation déconcentrée, avec quatre postes de gendarmerie mobiles (Blécherette, Bursins, Rennaz, Yverdon-les-Bains) et 30 postes de gendarmerie. C'est sur la base de cette organisation spécifique que la présence est assurée dans toutes les régions (exemple : Avenches est ouvert le lundi de 08h. à 11h.30 et le mercredi de 14h.00 à 17h.30).

2.2 Question 2 : A l'instar de certaines communes qui offrent une ouverture prolongée de leurs bureaux à 18h.30, voire 19h.30 un jour par semaine (par exemple le lundi ou le jeudi), la possibilité d'une ouverture prolongée une fois par semaine a-t-elle déjà été tentée par un office du canton ?

La réponse à la question 1 permet déjà de démontrer que les offices s'adaptent aux besoins de leurs administrés. S'il existe une règle générale, de nombreuses exceptions sont mises en place.

S'agissant des heures d'ouverture prolongée, les horaires mentionnés dans la réponse précédente sont parlants, surtout pour ce qui concerne la période de midi (exemples : SAN, Centre de biométrie). A cet égard, on peut également citer ici les Justices de Paix de Renens, Morges, Nyon, Payerne, Cully et Aigle qui ouvrent de 08h.00 à 13h.00 non-stop.

Dans le même sens, quelques préfectures ouvrent leurs bureaux le vendredi pendant la pause de midi.

L'ouverture d'offices en soirée a pour le reste fait l'objet d'expériences. Après "une nuit des impôts" en 2006, l'Administration cantonale des impôts a mis sur pied l'ouverture sept jeudi de suite, du 1^{er} février au 15 mars 2007 (date correspondant au délai de retour de la déclaration d'impôts), des 19 offices d'impôts jusqu'à 18h.30. Ces accommodements n'ont dans les faits pas été utilisés, si ce n'est par des personnes généralement âgées qui auraient eu la possibilité de venir à un autre moment. L'expérience a donc été abandonnée.

2.3 Question 3 : Une réception sur rendez-vous est-elle possible en dehors de ces heures d'ouverture ?

Les possibilités allant dans ce sens sont nombreuses. C'est par exemple une pratique courante dans les Offices d'impôts. La chose est notamment mentionnée sur le site internet de l'Etat de Vaud s'agissant des bureaux du Sentier et de Château d'Oex.

La même pratique est également appliquée fréquemment dans les préfectures.

2.4 Question 4 : De quelle latitude dispose un responsable local d'un office pour modifier les heures d'ouverture ?

La teneur de la directive citée sous chiffre 1 ci-dessus met en lumière le système appliqué. Il existe un régime minimal fixé par le Conseil d'Etat et les chefs d'office ont la compétence d'organiser l'ouverture de leurs bureaux en fonction de leur perception des besoins de leur clientèle et des contraintes auxquelles leur unité est sujette. Il en va aussi bien de la possibilité de restreindre les horaires d'ouverture que de celle de les étendre. L'examen auquel il a été procédé ci-dessus démontre que cette dernière tendance s'applique plus largement.

En conclusion, même si les progrès techniques ont considérablement fait évoluer la relation administré(e) - administration, le guichet reste un lieu nécessaire d'échanges et de délivrance de

prestations étatiques. La question des horaires d'ouverture au public demeure ainsi d'actualité. Le Conseil d'Etat attend des offices concernés que s'agissant de ces horaires, ils procèdent à une pesée des intérêts équilibrée, l'ouverture au public en fonction des besoins de celui-ci devant être optimisé tout en permettant à l'administration d'effectuer ses tâches quotidiennes. Le Conseil d'Etat a répondu dans le même sens à l'interpellation du Député Alexandre Rydlo concernant les horaires d'ouverture de l'arsenal de Morges, avec de nouveaux horaires d'exploitation prévus (le mardi, ouverture en continu de 7h30 à 18h30), pour le poste de rétablissement de l'arsenal comme pour les bureaux gérant l'administration militaire (taxe, congé à l'étranger, etc).

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 3 février 2016.

Le président :

P.-Y. Maillard

Le chancelier :

V. Grandjean