

**RAPPORT DE LA COMMISSION
chargée d'examiner l'objet suivant :**

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le postulat Denis Corboz et consorts – Actes de naissance, actes de décès, reconnaissances de paternité, cérémonies de mariage civil : pourquoi tant de retards ? Il est temps d'agir ! (22_POS_72)

1. PREAMBULE

La commission s'est réunie le 10 octobre 2023.

Présentes et présents : Mmes Claire Attinger Doepper, Laurence Creteigny, Martine Gerber, Claude Nicole Grin, Aliette Rey-Marion. MM. Jean-François Cachin, Jean-Bernard Chevalley (présidence), Denis Corboz, Patrick Simonin.

Représentantes et représentant du Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine (DEIEP) : Mmes Isabelle Moret, Conseillère d'Etat, Cheffe du DEIEP, Vinciane Frund, Cheffe de la division état civil, Service de la population (SPOP). M. Stève Maucci, Chef du SPOP.

M. Frédéric Ischy, secrétaire de la commission, a établi les notes de séance, ce dont nous le remercions vivement.

2. POSITION DU CONSEIL D'ETAT

La cheffe du DEIEP indique avoir eu plusieurs fois l'occasion de présenter au Grand Conseil l'avancement de la réorganisation de l'état civil, dans le cadre que ce soit de la réponse en commission à un postulat, de l'examen en commission de la révision de la loi sur l'état civil, des travaux de la Commission de gestion (COGES) ou de l'inauguration des nouveaux bureaux de l'état civil (invitation de la COGES et de la Commission des finances (COFIN), présentation aux médias et au public de l'évolution des chiffres). La cheffe du DEIEP remercie la cheffe de la division état civil et ses équipes pour les actions mises en œuvre. Les derniers chiffres disponibles montrent la poursuite de l'amélioration de la situation.

La cheffe de la division état civil retrace l'évolution de l'organisation de l'état civil. A ce propos, elle met en avant les éléments suivants :

- une situation de départ marquée par une segmentation entre le *back office* (traitement par les gestionnaires de dossiers des commandes d'actes, centralisé à Moudon ; prise de contact par téléphone ou courriel ; pas d'accueil en présentiel des personnes administrées) et le *front office* (accueil en présentiel, sur rendez-vous, par le personnel d'état civil) ;
- une situation désormais caractérisée par le travail, dans un même lieu, de binômes formés par une ou un gestionnaire de dossiers et une ou un officier d'état civil, par la numérisation au maximum des processus et par l'ouverture de guichets d'accueil non-stop du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 ;
- la diversification des activités du personnel d'état civil, la mise à disposition deux mois à l'avance du planning de travail du personnel d'état civil et la possibilité pour ce dernier d'effectuer un jour par semaine de travail à domicile. Cette diversification (pas de cantonnement de l'activité aux naissances

seules, aux mariages seuls ou aux décès seuls) et la nouvelle organisation du travail sont appréciées par le personnel ;

- le succès important des guichets (800 visites mensuelles en février 2023, 1200 en juillet 2023) qui peuvent délivrer sur place en 30 minutes un acte de naissance par exemple ;
- une efficacité grandement améliorée de l'état civil : absorption des procédures nouvelles en lien avec le changement de sexe, le mariage pour toutes et tous et la conversion des partenariats en mariages ; résorption des retards accusés pendant la crise pandémique (actes de naissance, actes de décès, reprises du nom de célibataire) ; limitation du délai d'attente à deux mois (un mois environ d'ici à la fin 2023) pour les procédures nécessitant la prise d'un rendez-vous (reconnaisances de paternité, mariages) ;
- des nouveaux locaux agréables, disposant de guichets, de salles spécifiques à l'accueil des personnes administrées pour certaines procédures ainsi que d'une salle de mariage *in situ* ;
- la proximité des nouveaux locaux de l'état civil avec le Centre de biométrie et des documents d'identité, permettant aux personnes administrées de regrouper cas échéant les démarches.

La cheffe du DEIEP souligne la belle palette de prestations offertes à la population, en présentiel (avec ou sans rendez-vous) ou par le biais de services numériques. Les magnifiques salles de mariage civil proposées dans le canton sont ainsi prisées de même par les personnes résidant dans d'autres cantons.

3. POSITION DU POSTULANT

L'état civil concerne les grands moments de l'existence (naissance, mariage, décès) et donc tout le monde. Il intervient lors de moments émouvants, stressants, joyeux ou tristes. En ce sens, il existe un intérêt prépondérant à ce que l'état civil se montre le plus efficace possible dans la fourniture de ses prestations auprès de la population.

Le dépôt du postulat se basait sur des articles de journaux, des informations des médias audio-visuels ou des discussions directes témoignant de retards importants de l'état civil, plaçant les personnes administrées concernées (futurs parents, personnes en deuil) dans une situation compliquée. L'existence de retards est documentée avant la crise pandémique. Dans ce contexte, le postulat a peut-être permis de faire bouger un peu les lignes.

A la lecture du rapport du Conseil d'Etat, le postulant se réjouit de la mise en place de mesures correctrices concrètes : procédures administratives raccourcies et modernisées (formulaire en ligne), meilleurs outils informatiques tant pour les personnes usagères que pour le personnel d'état civil, ouverture d'une antenne de l'état civil au CHUV pour les futurs parents, ouverture de guichets sans rendez-vous. Il s'agit là d'améliorations réelles, non pas théoriques. Le postulant se réjouit de même de la réévaluation des salaires, de l'engagement de 4 EPT (équivalents plein temps) supplémentaires ainsi que de la consultation des collaboratrices et collaborateurs, ayant conduit à l'offre d'un jour de télétravail par semaine.

Le postulant remercie les personnes présentes représentant l'Etat pour l'invitation des députées et des députés à l'inauguration des nouveaux locaux de l'état civil, spacieux et agréables tant pour le personnel que les personnes administrées qui viennent, par exemple, pour une cérémonie de mariage civil.

Pour toutes ces raisons, le postulant exprime sa satisfaction concernant le rapport du Conseil d'Etat.

4. DISCUSSION GENERALE

En ouverture de discussion une question est posée, à savoir : au vu de la centralisation de l'état civil opérée à Lausanne, existe-t-il un projet pour mieux servir la périphérie (Payerne, Vallée de Joux, Chablais, Château-d'Oex) ?

Le même débat a émergé lors de la création du Centre de biométrie et des documents d'identité, centralisé à Lausanne. Le chef du SPOP apporte les éléments de réponse suivants :

- Toutes les procédures de l'état civil ne nécessitent pas la présence physique de la personne administrée. Pour une personne donnée, l'usage (en présentiel) des services de l'état civil se montre très peu fréquent (une à deux fois par vie). Compte tenu de l'importance des coûts que représenterait une décentralisation complète des prestations de l'état civil, il s'avère admissible que les personnes administrées se rendent une à deux fois dans leur vie à Lausanne pour une démarche auprès de l'état

civil. Selon le chef du SPOP, il est d'ailleurs raisonnable de considérer que les habitantes et habitants du canton de Vaud se déplacent plus d'une à deux fois dans leur vie à Lausanne ;

- Les locaux de l'état civil à Lausanne sont bien desservis par les transports publics, au bénéfice tant des personnes administrées que des collaboratrices et collaborateurs. L'accessibilité se montre réelle, en particulier grâce à des guichets d'accueil sans rendez-vous, ouverts non-stop en semaine ;
- 40 salles de mariage civil sont à disposition, réparties sur l'ensemble du territoire cantonal. Le personnel d'état civil se déplacent volontiers pour les cérémonies de mariage ;
- Une antenne de l'état civil s'est ouverte au CHUV. L'ouverture d'une autre antenne est prévue à l'Hôpital Riviera-Chablais (HRC) à Rennaz.

Pour la cheffe de la division état civil, une année de recul montre que les personnes administrées sont contentes de la formule proposée.

En complément, la cheffe du DEIEP souligne que, en lien avec la fermeture du centre administratif de l'état civil à Moudon, l'Etat s'est préoccupé de la question du maintien des emplois de l'Etat dans les régions périphériques. En échange du rapatriement à Lausanne des emplois de l'état civil, le Conseil d'Etat imagine un possible départ à Moudon du Service de l'agriculture. A ce titre, le projet de création à Moudon de tout un écosystème (formation, start-up, PME...) lié à la transformation agricole avance.

Concernant l'antenne de l'état civil à l'HRC, la cheffe du DEIEP précise qu'une naissance valaisanne sur quatre se déroule à Rennaz. Il est ainsi envisagé que l'Etat du Valais prenne en charge une partie des coûts de l'antenne de l'état civil vaudois à l'HRC.

Plusieurs commissaires saluent les efforts engagés. Cependant, il est relevé l'importance, malgré certains coûts occasionnés, à penser à la périphérie (résidentes et résidents étrangers/allophones, ruralité), à la mixité des professions et des services sur l'ensemble du territoire cantonal et, dans cet esprit, à la lutte contre l'apparition de zones/cités dortoirs.

La cheffe du DEIEP rappelle à ce titre le programme de législature du Conseil d'Etat qui envisage la création de maisons de l'Etat décentralisées (guichets d'accueil physique locaux, en parallèle au développement de la cyberadministration). Cette solution de guichets uniques locaux ne s'applique toutefois guère à l'état civil qui requiert, en raison du droit fédéral, l'intervention d'une ou un officier d'état civil, plutôt qu'une ou un employé de l'Etat en mesure de fournir des renseignements sur l'éventail général des services de l'Etat.

Autre question soulevée par l'assistance : l'Etat prend-il à sa charge tout ou partie des coûts d'obtention du brevet fédéral d'officière ou d'officier d'état civil ?

Les dispositions fédérales strictes en matière d'état civil imposent l'intervention de personnes officières d'état civil au bénéfice d'un diplôme. Le brevet dure trois ans, ce qui conduit à des difficultés de recrutement. Ces difficultés sont aggravées par l'impossibilité pour l'instant, en raison du droit fédéral, de recruter des officières ou officiers non suisses (personnes au bénéfice d'un permis C par exemple). Dans ces circonstances, l'Etat paie l'ensemble de la formation à ses collaboratrices et collaborateurs. Des conventions de redevance sont signées avec les personnes concernées qui, si elles quittent leur emploi avant trois ans après l'obtention du brevet, rétrocèdent tout ou partie du montant engagé par l'Etat.

Autre interrogation découlant de la lecture du rapport : est-ce que malgré la revalorisation des rémunérations, l'écart salarial avec les cantons voisins rend-il plus attractif lesdits cantons pour les officières ou officiers d'état civil vaudois ?

L'écart salarial reste important. Par exemple dans le canton de Genève, les communes sont compétentes en matière d'état civil et fixent la rémunération du personnel. Une ou un officier breveté à 80% dans une commune genevoise près de Gland est plus rémunéré que la ou le même professionnel à 100% sur sol vaudois. Certaines communes genevoises paient de plus les primes d'assurance maladie de leur personnel. Dans le canton du Valais, les salaires sont de même plus élevés. Les conditions de travail sont toutefois moins agréables que dans le canton de Vaud.

Il est également relevé par la commission que les personnes administrées sont rarement des spécialistes de l'état civil. Certaines maîtrisent mal le français/les procédures juridiques ou administratives. Il arrive dès lors que le dossier pour une demande auprès de l'état civil ne soit pas entièrement complet. Dans ces circonstances, ne serait-il pas opportun que l'état civil émette un accusé de réception indiquant qu'il

manque une pièce au dossier, plutôt que d'attendre la fin du délai de la procédure et faire payer à nouveau la personne administrée concernée pour relancer une nouvelle procédure depuis le début ?

La cheffe de la division état civil en convient. Les reliquats du passé – un même dossier traité par jusqu'à quatre gestionnaires de dossiers différents – sont en voie d'éradication. A noter que la documentation internationale de l'état civil vit des mouvements importants, extrêmement rapides et complexes (exemple de l'arrivée des femmes afghanes). A ce titre, un projet est en cours afin qu'une personne au SPOP en charge des relations avec les communes puisse adéquatement renseigner les contrôles des habitants des communes.

Autre interrogation : existe-t-il une voie rapide de reconnaissance de paternité pour les pères non mariés qui doivent se rendre à très court terme à l'étranger avec leur enfant ?

Oui, il existe une procédure urgente en la matière. Dans le même ordre d'idées, les mariages « avec bébé en route » bénéficient d'une priorité, pour autant que la future naissance soit dûment signalée. Le site internet de l'état civil a été amélioré, en particulier afin de signaler clairement la nécessité d'informer adéquatement l'état civil d'une situation particulière.

Sur demande d'un membre de la commission, le SPOP fournit les chiffres actualisés concernant en particulier les délais de traitement des différentes procédures de l'état civil. Ces chiffres montrent globalement une amélioration continue de la situation et une bonne efficacité de l'état civil vaudois. L'allongement du délai de traitement pour un changement de nom et/ou de prénom (1,5 mois en février 2023 contre 3 mois en août 2023) est imputable à l'été, saison des mariages qui captent en priorité l'activité du personnel d'état civil.

5. VOTE DE LA COMMISSION

La discussion n'étant plus demandée, la commission passe au vote.

La commission recommande au Grand Conseil d'accepter le rapport du Conseil d'Etat à l'unanimité.

Puidoux, le 8 janvier 2024.

*Le président :
(Signé) Jean-Bernard Chevalley*