Bureau d'information et de communication

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

POLICE DES CONSTRUCTIONS

Une enquête de satisfaction révèle des pistes d'amélioration

La Centrale des autorisations (CAMAC)1 a été créée en 1990 pour rendre plus performantes les prestations de l'Etat en matière de police des constructions. Aujourd'hui, elle veut encore améliorer la qualité de son service au public et projette de moderniser son outil informatique pour le début de l'an 2000. Dans ce but, elle a effectué une enquête auprès de ses partenaires pour connaître leur degré de satisfaction et leurs attentes.

Le but de l'enquête de satisfaction est double : 1. savoir ce que les partenaires de la CAMAC (communes, propriétaires, mandataires, services de l'Etat) pensent des prestations fournies, 2. connaître ce qu'ils attendent d'un tel organisme. Sur les 136 personnes interrogées par un institut spécialisé en août et septembre 1997, le 78% constate une nette amélioration des prestations de l'Etat depuis que la Centrale des autorisations existe. Le respect des délais arrive en tête des qualités attribuées à la CAMAC : 85% des dossiers sont traités dans le délai légal de 30 jours. Cette performance mérite d'être soulignée vis-à-vis de ceux qui se plaignent sans cesse des lenteurs de l'administration. Quant aux collaborateurs de la CAMAC, ils sont appréciés pour leur disponibilité, leur écoute, leur professionnalisme et leur expérience.

Dans quelle direction les prestations de la Centrale des autorisations peuvent-elles s'améliorer ? Les réponses sont de trois types : fournir un effort supplémentaire pour raccourcir encore les délais, simplifier les questionnaires et permettre à tous les partenaires de la CAMAC d'accéder aux données sur les dossiers. Certaines de ces pistes d'amélioration sont difficiles à mettre en ?uvre car elles nécessiteraient une compression des délais peu réaliste. D'autres seront prises en compte dans le cadre du plan qualité de la CAMAC et de sa modernisation informatique.

Le nouvel outil informatique de la Centrale des autorisations devra être simple et permettre un gain de temps et un partage de l'information sur les dossiers de permis de construire. Une demande de crédit sera présentée prochainement au Grand Conseil

sous la forme d'un exposé des motifs et projet de décret.

La CAMAC joue le rôle d'aiguilleur du ciel : elle centralise tous les dossiers de demandes de permis de construire du canton, les fait circuler au sein de l'administration, recueille les autorisations et préavis des services et en rédige une synthèse qu'elle envoie ensuite aux communes, compétentes pour délivrer les permis de construire. Depuis sa création en 1990, la CAMAC a traité plus de 30'000 demandes de permis de construire. Actuellement, elle reçoit en moyenne 80 dossiers par semaine.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 29 juin 1998

M. Jean-Luc Perret, secrétaire général du Département des infrastructures, 021 / 316 70 03 M. Marc Johannot, chef de la CAMAC, 021 / 316 71 41