



## Rapport d'information du Conseil communal au Conseil général relatif aux guichets d'accueil à la population

---

Madame la présidente,  
Mesdames les conseillères générales,  
Messieurs les conseillers généraux,

Les guichets d'accueil à la population de Bevaix et de Saint-Aubin sont fortement sollicités, comme le démontrent les récentes statistiques de fréquentation que nous présentons ci-après.

La convention de fusion prévoyait à son article 1.6 :

« Pendant la première législature, le guichet des services à la population se trouvera dans les maisons communales actuelles de Bevaix et Saint-Aubin. Pour la deuxième législature, un bâtiment administratif principal, existant ou nouveau et avec guichet unique, sera défini par les autorités de la nouvelle commune ».

Le présent rapport a pour objectif de présenter les ressources effectives actuellement à disposition pour les deux guichets d'accueil existants, et de donner toutes les informations nécessaires afin de permettre aux autorités de se déterminer quant au guichet unique.

### 1. Introduction

---

#### 1.1 Situation des guichets

Depuis l'ouverture des bureaux de La Grande Béroche, le 11 janvier 2018, deux guichets remplissant les mêmes fonctions d'accueil et de contrôle des habitants sont à disposition de la population. Le guichet principal est situé à Saint-Aubin, siège de l'administration, et le second guichet à Bevaix, dans le bâtiment de l'administration communale où sont situés le service de l'aménagement du territoire et le service technique.

Les horaires d'ouverture des guichets (et centraux téléphoniques) sont les suivants :

Tableau Saint-Aubin :

|          |              |               |
|----------|--------------|---------------|
| lundi    | 9h00 - 12h00 | 14h00 - 16h00 |
| mardi    | 9h00 - 12h00 | 14h00 - 16h00 |
| mercredi | 9h00 - 12h00 | Fermé         |
| jeudi    | 9h00 - 12h00 | 14h00 - 18h00 |
| vendredi | 7h15 - 13h00 |               |

Tableau Bevaix :

|          |              |               |
|----------|--------------|---------------|
| lundi    | 9h00 - 12h00 | Fermé         |
| mardi    | 9h00 - 12h00 | Fermé         |
| mercredi | 9h00 - 12h00 | Fermé         |
| jeudi    | Fermé        | 14h00 - 18h00 |
| vendredi | Fermé        | Fermé         |

Actuellement, le guichet de Bevaix est ouvert 3 matinées de 9h00 à 12h00 et un après-midi par semaine, soit un total de 13 heures. Celui de Saint-Aubin est ouvert 25h45.

## 1.2 Ressources

**A Saint-Aubin**, les ressources prévues pour le guichet d'accueil et du contrôle des habitants sont de 2 EPT, répartis entre 3 collaboratrices. Avec une fréquentation importante du guichet, cette dotation est juste suffisante en temps normal et insuffisante lors de congés ou d'absences.

**A Bevaix**, une attribution de 0.6 EPT a été prévue pour le guichet lors de la fusion des six communes au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2018, avec le départ d'une collaboratrice et des tâches attribuées pour la police du feu à raison de 0.3 EPT, il ne reste que 0.4 EPT de ressources attribuées pour le guichet et les appels téléphoniques.

Cela est insuffisant pour les raisons principales suivantes :

1. Il ne faut pas uniquement prendre en compte le travail de réception, mais également le travail effectué suite aux visites au guichet (saisie, traitement des affaires, coordination et transmission de données vers le site de Saint-Aubin).
2. Les collaboratrices concernées sont souvent engagées en même temps pour répondre aux sollicitations de la population.
3. Les remplacements doivent être compensés, ce qui pose problème dans une petite équipe.

Dans les conditions actuelles, c'est le service de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire qui doit compenser le manque de ressources avec son effectif, sachant qu'il faut répondre aux sollicitations de la population au guichet et au téléphone. Lors d'absence, il est tout simplement impossible de répondre à l'ensemble des sollicitations et d'effectuer les prestations courantes du ressort du service.

De plus, pour les 3 personnes qui travaillent sur l'étage du guichet à Bevaix, 5 lignes téléphoniques sont à disposition lorsque le guichet est ouvert, soit :

- 886.52.10 ligne d'accueil à Bevaix
- 886.52.12 ligne personnelle de la collaboratrice accueil
- 886.52.50 ligne du service de l'aménagement du territoire
- 886.52.51 ligne personnelle de la collaboratrice AT
- 886.52.52 ligne personnelle de la préposée à l'AT

## 2. Statistique de fréquentation

---

Des statistiques de fréquentation sont effectuées depuis l'ouverture des guichets en janvier 2018. Les chiffres qui vous sont présentés représentent une moyenne des sept premiers mois de l'année 2019 sur les deux sites de Saint-Aubin et Bevaix.

Cette statistique porte uniquement sur les visites aux guichets et non sur les demandes téléphoniques. Elle concerne des tâches du contrôle des habitants (arrivées, départs, permis, attestations, cartes d'identité, renseignements, vente de carte CFF, etc..) ou autres tâches d'accueil et d'orientation (poursuites, factures, objets trouvés, livraisons, renseignements, etc.)

| <b>Tableau des visites aux guichets de janvier à juillet 2019</b> |                    |            |                |               |            |              |                      |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|----------------|---------------|------------|--------------|----------------------|
|                                                                   | <b>Saint-Aubin</b> |            |                | <b>Bevaix</b> |            |              | <b>Deux guichets</b> |
| Mois                                                              | Cdh                | autres     | Total St-Aubin | Cdh           | autres     | Total Bevaix | Totaux 2 guichets    |
| janv.19                                                           | 257                | 112        | 369            | 93            | 59         | 152          | <b>521</b>           |
| févr.19                                                           | 345                | 131        | 476            | 102           | 112        | 214          | <b>690</b>           |
| mars.19                                                           | 284                | 99         | 383            | 90            | 60         | 150          | <b>533</b>           |
| avr.19                                                            | 280                | 80         | 360            | 55            | 40         | 95           | <b>455</b>           |
| mai.19                                                            | 306                | 127        | 433            | 69            | 25         | 94           | <b>527</b>           |
| juin.19                                                           | 244                | 91         | 335            | 61            | 31         | 92           | <b>427</b>           |
| juil.19                                                           | 289                | 82         | 371            | 62            | 22         | 84           | <b>455</b>           |
| <b>Totaux</b>                                                     | <b>2005</b>        | <b>722</b> | <b>2727</b>    | <b>532</b>    | <b>349</b> | <b>881</b>   | <b>3608</b>          |

Ces chiffres représentent une moyenne de 120 demandes aux guichets par semaine sur les deux sites, ceci sans prendre en compte les consultations qui concernent le service de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire.

En proportion, les trois-quarts des demandes sont effectuées auprès du guichet de Saint-Aubin. Pour les demandes qui concernent le contrôle des habitants uniquement, 80 % de celles-ci sont présentées au guichet de Saint-Aubin.

Toutes ces sollicitations, en plus des demandes par téléphone, impliquent de fréquentes interruptions de travail et, dans la majorité des cas, des tâches à effectuer une fois le client reparti.

### 3. En pratique

---

Il nous paraît important d'insister sur le fait que le contrôle des habitants est un métier. La préposée au contrôle des habitants et son adjointe sont nommées par arrêté du Conseil communal et leur nomination est ratifiée par le Conseil d'Etat. Or, ces compétences et fonctions se trouvent sur le site de Saint-Aubin.

Avec ce système à deux guichets, nous pouvons relever les problématiques suivantes :

- Vu les compétences reconnues en matière de contrôle des habitants, on observe que les collaboratrices de Bevaix ont fréquemment recours à l'appui des collègues de Saint-Aubin dans ce domaine particulier. Deux collaboratrices sont donc souvent engagées pour répondre à la même demande formulée soit au guichet soit par téléphone. Ce « doublon » fait que l'efficacité du service s'en trouve fortement altérée.
- Dans la pratique, il est compliqué d'harmoniser les procédures et de répondre aux mêmes prestations sur deux sites.
- L'horaire d'ouverture de l'accueil à Bevaix doit être le même que celui du service de l'aménagement du territoire. La permanence est ouverte pour les deux services en même temps.
- Les documents officiels déposés à Bevaix doivent être acheminés et classés à Saint-Aubin ; les données introduites dans le système informatique doivent être contrôlées par les préposées au contrôle des habitants à Saint-Aubin.
- Le changement de paradigme est difficile à faire comprendre. Suite à la fusion, nous sommes passés d'une centralisation des prestations administratives à des services compétents pour servir leurs prestations. Avec la fusion, l'attente est forte quant à la disponibilité, à la compétence et aux prestations de la nouvelle commune.
- On remarque que passablement de demandes qui concernent des services particuliers sont faites auprès des guichets d'accueil. Dans l'idéal, les services devraient pouvoir être consultés directement (finances, sécurité, ports, etc.). Ces services étant situés à Saint-Aubin, le fait d'avoir un guichet à Bevaix est plutôt contre-productif dans ces cas-là, les habitants s'attendant à pouvoir obtenir une réponse immédiate ; ils doivent alors être orientés vers le site de Saint-Aubin.

Dans cette configuration à deux guichets, on peut constater que le système prend passablement de temps et d'énergie à beaucoup de personnes ; nous devons tendre à l'efficacité et à la qualité des prestations, ce qui n'est pas possible dans la configuration actuelle (2 sites d'accueil).

### 4. Proposition de solutions

---

En tenant compte des ressources à disposition et des prestations à offrir à la population, nous avons examiné les solutions à envisager dans un souci d'amélioration de la qualité. Nous avons mis en perspective la direction donnée par la convention de fusion signée par les anciennes autorités.

Afin d'améliorer l'accès aux prestations et l'efficacité de nos services, nous avons mis en place ou prévu les dispositions suivantes :

#### **4.1 Prestations en ligne**

Dans un but d'amélioration des services à la population, en collaboration avec les services cantonaux, nous prévoyons de proposer différentes prestations « en ligne ». A futur, il devrait être possible aux citoyennes et citoyens d'effectuer un déménagement par une transaction effectuée sur le guichet unique cantonal (GU). D'autres prestations pourraient être proposées, comme des attestations par exemple.

Nous envisageons également de pouvoir proposer la vente en ligne des cartes CFF ou autres pièces ne nécessitant pas forcément un accès physique au guichet.

#### **4.2 Accès aux services**

Avec la fusion, des services dédiés ont été mis en place, il s'agit de :

- Chancellerie – RH                      Saint-Aubin
- Contrôle des habitants                Saint-Aubin et Bevaix
- Finances                                    Saint-Aubin
- Sécurité publique                        Saint-Aubin
- Service technique                        Bevaix
- Aménagement du territoire            Bevaix
- Parascolaire                                Saint-Aubin

Une réflexion a été menée sur l'accès à ces services communaux. Les permanences sont bien en place mais il n'est pas toujours possible d'atteindre les personnes concernées lorsque le flux de demandes est important.

Afin d'améliorer l'accès aux services et d'orienter au mieux les administrés, un service d'appel téléphonique « dirigé » sera mis en place pour atteindre directement les services concernés durant les heures d'ouverture du guichet (permanence).

#### **4.3 Mobilité**

Pour les personnes à mobilité réduite, nous réfléchissons à des solutions personnalisées, orientées en fonction des demandes des citoyennes et citoyens concernés. Il s'agit de permettre à ces personnes de pouvoir accéder facilement aux prestations de l'administration.

#### **4.4 Guichet de Bevaix**

Les ressources supplémentaires nécessaires et les complications induites par des prestations identiques servies sur deux sites nous amènent à revoir l'accès aux prestations sur ce site.

Celles-ci seraient adaptées pour répondre aux sollicitations de la population dans le domaine de l'urbanisme, de l'aménagement du territoire et pour toutes les questions qui relèvent des services techniques et industriels.

Pour ces raisons et avec les améliorations proposées par les prestations en ligne et l'accès aux services, en tenant compte des personnes à mobilité réduite, nous proposons un site unique à Saint-Aubin pour les prestations du contrôle des habitants et autres prestations ne concernant pas les services situés à Bevaix.

Cela permettra de donner un peu d'air aux collaboratrices du service de l'aménagement du territoire qui ont été fortement impliquées depuis la fusion au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

#### **4.5 Guichet de Saint-Aubin**

A Saint-Aubin, nous avons déjà installé une deuxième caisse au guichet afin de pouvoir accueillir aux mieux les administrés.

Au niveau des ressources, nous pourrions récupérer sur le site de Saint-Aubin les 0,3 EPT du guichet de Bevaix.

#### **4.6 Service à la population en général**

Il faut bien se rendre compte que dans une commune de 9'000 habitants et pour des domaines de compétences bien différents, les habitants doivent pouvoir obtenir une réponse claire et rapide de la part du service concerné. Au niveau de l'Etat, le service des contributions s'occupe des impôts et le service de la population des documents d'identité. L'un est à La Chaux-de-Fonds et l'autre à Neuchâtel, mais aucun des deux ne traite des mêmes prestations.

Dans le même esprit, les guichets des services de l'aménagement du territoire et du service technique, qui constituent des services importants de la commune, sont et resteront situés à Bevaix dans le bâtiment de l'ancienne administration communale.

### **5. Conclusion**

---

Si la question du maintien du guichet d'accueil à Bevaix est éminemment politique, il s'agit pour les autorités, comme le prévoit la convention de fusion, d'y réfléchir pour le futur sous l'angle pratique et rationnel. Voulons-nous proposer à terme deux guichets d'accueil et du contrôle des habitants ? Si oui, sommes-nous d'accord de renforcer les ressources humaines, actuellement insuffisantes, sur le site de Bevaix ?

A notre sens, dans une optique « Qualité » et de disponibilité, il est préférable de centraliser les prestations d'accueil et de contrôle des habitants et de pouvoir orienter les citoyens directement vers les services compétents qui pourront répondre rapidement aux sollicitations.

Une centralisation du guichet unique à Saint-Aubin permettra en outre de maintenir les EPT au même niveau dans ce service.

Enfin, nous constatons que, dans les communes fusionnées, les guichets du contrôle des habitants ont été centralisés pour des questions de rationalisation et de qualité des prestations.

Au vu de ces éléments, le Conseil communal propose au Conseil général de supprimer le guichet d'accueil de Bevaix et d'en transférer les prestations et le personnel sur le site de Saint-Aubin. S'agissant d'une décision hautement politique, le Conseil communal souhaite recevoir l'aval du législatif avant de procéder.

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL

Le président,  
Tom Egger

Le chef du dicastère,  
Gilbert Bertschi

Saint-Aubin-Sauges, le 11 septembre 2019