

**Rapport final du Conseil communal au sujet du postulat n° 121 (2016-2021)  
de MM. Raphaël Casazza et David Aebischer (PLR)  
demandant d'étudier la possibilité d'adapter les horaires des guichets  
et services de l'administration communale aux habitudes des citoyens-contribuables**

En séance du 1<sup>er</sup> octobre 2019, le Conseil général transmettait au Conseil communal le postulat n° 121 de MM. R. Casazza et D. Aebischer lui demandant d'étudier la possibilité d'adapter les horaires des guichets et services de l'administration communale aux habitudes des citoyens-contribuables.

### Résumé du postulat

Le postulat demande que la Ville étudie la possibilité d'adapter les horaires des guichets et services de l'administration communale aux habitudes des citoyens et aux modes de vie d'une part importante de la population.

Concrètement, il est demandé au Conseil communal d'étudier et de mettre en place des solutions telles que:

- continuer le développement du guichet électronique de la Ville en offrant le plus de services possibles en ligne;
- modifier les règlements y relatifs afin de permettre une ouverture des guichets et services en continu pendant la pause de midi pendant un jour par semaine et/ou une ouverture prolongée le soir (par exemple jusque vers 19.00 heures le jeudi);
- étendre l'horaire d'ouverture de la déchetterie des Neigles le samedi de 08.00 à 16.00 heures;
- harmoniser les horaires de tous les services et guichets (si possible);
- la durée globale d'ouverture des guichets/services peut rester inchangée.

### Réponse du Conseil communal

#### 1. Préambule

La question de l'adaptation et l'harmonisation des horaires des guichets et services de l'administration communale est un sujet qui est régulièrement évoqué. Si le Conseil communal comprend le principe d'une telle demande, il tient toutefois à préciser que, en pratique, une telle adaptation est complexe à mettre en œuvre et qu'il faut notamment tenir compte de la charge de travail des différents services concernés et de l'organisation à mettre en place au niveau du

personnel (service de guichets pour des petites équipes, tournus pour les pauses de midi, nombreux collaborateurs et collaboratrices à temps partiel, télétravail, etc.).

Par ailleurs, jusqu'au vote consultatif et à la décision d'une éventuelle fusion au sein du Grand Fribourg, il était peu pertinent d'entreprendre des changements qui n'auraient été que provisoires et qu'il aurait fallu ensuite réajuster entre les communes concernées.

Il convient également de relever que l'augmentation du catalogue de prestations en ligne (cyberadministration: site internet, guichet virtuel, applications spécialisées) influence également l'approche concernant les horaires des guichets physiques, en rendant certains services à la population accessibles en tout temps, sans devoir se rendre sur place physiquement. Cet aspect de la demande des postulants a déjà été traité dans la réponse du Conseil communal au postulat n° 115, évoquant la transformation numérique des services communaux et de leurs prestations. Dans sa réponse, le Conseil communal a toutefois relevé que le guichet virtuel ne remplacera pas totalement le guichet physique. Les prestations doivent en effet rester accessibles pour l'ensemble de la population, y compris pour les personnes ayant moins de facilité avec le processus de numérisation.

## **2. Prestations numériques mises en place**

L'installation de la cyberadministration est en cours au sein de la Ville. Sa planification est inscrite au Programme de législature 2021-2026, avec notamment un renforcement des prestations par le biais du guichet virtuel. Le processus de transformation de l'administration communale de la Ville et la cyberadministration sont fortement liés au projet conjoint Etat - communes (ACF) appelé DIGI-FR (digitalisation des prestations publiques). La Ville de Fribourg s'est fortement engagée pour la mise en place de ces prestations digitales.

Il existe actuellement une large offre de prestations en ligne. Celles disponibles sur le guichet virtuel traitent prioritairement des prestations du Contrôle des habitants: l'annonce de déménagement ou d'arrivée (eDéménagement), l'attestation de domicile, d'établissement ou de séjour. A terme, il est prévu que chaque habitant·e d'une commune fribourgeoise puisse par exemple commander son attestation depuis le site internet de sa commune, qui sera relié directement au guichet virtuel de l'Etat de Fribourg. D'autres prestations communales sont en développement ou à l'étude; elles complèteront au fil des mois et années la feuille de route de la mise en place de cette cyberadministration.

## **3. Analyse**

Un état des lieux a été réalisé durant l'année 2023. Celui-ci a tout d'abord permis de recenser les divers horaires pratiqués par les différents guichets publics de l'administration communale.

La situation est hétéroclite du fait que les guichets ne concernent pas le même type de prestations: en effet, les prestations fournies par certains services ou secteurs de la Ville nécessitent un contact direct au moyen d'un guichet physique avec des horaires spécifiques, alors que d'autres ne travaillent que très peu en contact direct avec les habitant·e·s.

L'analyse s'est par conséquent également concentrée sur le type de prestations fournies à la population aux guichets concernés: guichet public général tel que celui du Contrôle des habitants ou guichet sur rendez-vous tel que celui du Service des curatelles d'adultes. Cette analyse a ainsi permis de déterminer quels étaient les guichets concernés par la demande des postulants, c'est-à-dire ceux

fournissant des prestations publiques générales accessibles à toute la population (ci-après: guichets-clés) et non à un public spécifique et restreint (par exemple prestations sur rendez-vous ou par téléphone).

Des discussions ont ensuite eu lieu avec les services et secteurs concernés par de tels guichets-clés et pour lesquels une harmonisation des horaires ainsi qu'une adaptation de ceux-ci aux habitudes des citoyen·ne·s seraient souhaitables.

Il s'agirait également, en uniformisant et en éliminant les légères différences d'horaires des différents guichets-clés, de garantir une meilleure accessibilité pour les habitant·e·s de la ville et de simplifier la communication vis-à-vis de la population.

Concernant une ouverture des guichets en continu à midi afin de s'adapter aux habitudes et à la disponibilité des citoyen·ne·s, comme demandé par le postulat, le mercredi a été identifié comme jour potentiel d'ouverture sans interruption, notamment en raison du taux de fréquentation des guichets ce jour-là, ainsi que de la disponibilité du personnel communal.

Finalement, il existe des cas particuliers pour lesquels un traitement différencié semble justifié et qui doivent être traités séparément. On peut mentionner ici à titre d'exemple la biblio-ludothèque MEMO (horaires spécifiques), L'Atelier (horaires adaptés selon les différentes activités et manifestations) et la déchetterie des Neigles (horaires spécifiques).

#### **4. Harmonisation et adaptation des horaires des services et secteurs disposant de guichets-clés**

Une uniformisation complète des horaires de l'ensemble des guichets de l'administration communale n'est pas appropriée ni nécessaire. Le Conseil communal a dès lors identifié les guichets-clés fréquentés par les habitant·e·s de la ville qui fournissent des prestations publiques générales accessibles à toute la population.

On peut citer, de manière non exhaustive, les guichets-clés principaux suivants: Administration générale (Contrôle des habitants et Secrétariat de ville), Secrétariat des écoles, Secrétariat de la police locale et mobilité (notamment pour la délivrance des autorisations de stationnement pour les entreprises), Bureau de l'impôt et du contentieux du Service des finances, Service de l'aide sociale, Secrétariat de l'édilité (y compris l'Inspectorat des constructions).

Pour les guichets-clés, les modifications proposées sont les suivantes:

- harmonisation des horaires comme suit: du lundi au vendredi de 08.00 à 11.30 heures et de 14.00 à 17.00 heures, sauf le vendredi, avec une fermeture à 16.00 heures (en compensation de l'horaire continu);
- ouverture en continu un jour par semaine, à savoir le mercredi (nouveau);
- maintien de la fermeture des guichets à 16.00 heures les veilles de fêtes (statu quo).

#### **5. Cas particuliers**

Il convient de traiter à part certaines entités de la Ville offrant des prestations spécifiques à la population et nécessitant des horaires particuliers.

C'est le cas de l'institution culturelle MEMO, dont les horaires paraissent pertinents au vu de son utilisation, avec notamment une ouverture actuellement le samedi matin. Il convient de préciser qu'en dehors des heures d'ouverture, une boîte de retour est à disposition à l'entrée principale pour les livres empruntés.

C'est le cas également du cimetière Saint-Léonard et de son magasin de fleurs, dont les horaires particuliers semblent également justifiés et adaptés aux prestations à fournir ainsi qu'à la demande.

Quant à la déchetterie des Neigles, dont le postulat demande l'extension de l'horaire d'ouverture le samedi de 08.00 à 16.00 heures, une analyse séparée a été effectuée. La situation est plus complexe qu'il n'y paraît et une organisation spécifique devrait être mise en place pour garantir un tournus au sein du personnel de la Voirie. Les effectifs actuels ne sont pas suffisants pour une telle extension des heures d'ouverture et la problématique des heures supplémentaires devra également être prise en compte. En effet, les collaboratrices et collaborateurs du Secteur de la voirie sont affectés à diverses tâches en parallèle et en sus de l'ouverture de la déchetterie (récolte des déchets, nettoyage des rues, soutien logistique aux différentes manifestations, y compris nettoyages lors du week-end, etc.). Les décisions seront prises dans le cadre du processus budgétaire 2025.

## **6. Position du Conseil communal**

L'analyse interne réalisée au sein de l'administration communale a permis d'identifier les guichets-clés fréquentés par les habitant-e-s de la ville fournissant des prestations publiques générales accessibles à toute la population.

Pour ces guichets-clés et en parallèle à la poursuite du développement de la cyberadministration au sein de la Ville, le Conseil communal a décidé de mettre en place les mesures suivantes dès l'automne 2024:

- harmonisation des horaires des guichets comme suit: du lundi au vendredi de 08.00 à 11.30 heures et de 14.00 à 17.00 heures, sauf le vendredi, avec une fermeture à 16.00 heures;
- ouverture en continu un jour par semaine, à savoir le mercredi;
- maintien de la fermeture des guichets à 16.00 heures les veilles de fêtes.

Le postulat n° 121 est ainsi liquidé.