



Ville de Lausanne

Municipalité

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 24 août 2022

Question n° 10 de Mme Céline Misiego, déposée le 8 février 2022 « Allô Lausanne »

Rappel

« De plus en plus de personnes témoignent l'impossibilité de joindre certains services de la Ville par téléphone. Dans certains services les horaires d'ouverture des lignes téléphoniques se réduisent jusqu'à atteindre le strict minimum, rendant d'autant moins possible d'obtenir une voix humaine au bout du fil.

Certes le développement des outils informatiques permet d'offrir une multitude de prestations par internet, ce qui peut être bien pratique pour une partie de la population. Mais il y a l'autre partie de la population, celle qui n'est pas habituée aux outils informatiques, celle qui n'est pas connectée, celle dont les connaissances ne permettent pas de se débrouiller seul et qui nécessite qu'une personne puisse répondre à leurs questions, celle enfin qui accorde encore de l'importance aux contacts humains ».

Réponse de la Municipalité

La Municipalité répond comme suit à la question posée :

Question : La Municipalité est-elle consciente de la difficulté d'atteindre ses services par téléphone et qu'envisage-t-elle pour y recourir ?

La Municipalité est consciente du risque de fracture numérique. Elle est évidemment très attachée à ce que chaque prestation de l'administration puisse être facilement disponible pour toutes et tous et obtenue ainsi par différents canaux. Si certains problèmes ponctuels peuvent se produire, chaque service veille à répondre au mieux aux habitantes et habitants et dispose d'un numéro de réception. La Ville dispose ensuite d'une Centrale téléphonique (021 315 11 11), atout très important en matière d'accès au public, que l'on ne retrouve d'ailleurs pas dans la plupart des autres collectivités publiques. La Centrale téléphonique reçoit environ 150 appels par jour, oriente et aide celles et ceux qui n'arrivent pas à obtenir les réponses souhaitées. La Centrale est ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h. Les personnes pouvant se déplacer trouvent aussi un soutien dans les bureaux d'Info cité, ouverts de 8h à 17h. Il est aussi possible de joindre Info cité au numéro d'information au public, le 021 315 25 55.

Au vu du grand éventail de possibilités offert à la population pour entrer en contact avec l'administration (guichets, formulaires sur le web, téléphones, etc.) et des soutiens existants, la Municipalité, n'estime pas nécessaire de recourir à des mesures supplémentaires en la matière.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu à la question de Mme Céline Misiego.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 24 août 2022.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod



Le secrétaire
Simon Affolter

