

POSTULAT

Auteur	David CRETENAND, PLR, Aron PFAMMATTER, CVPO, Fanny DARBELLAY, PDCB et Florian ALTER, AdG/LA
Objet	Des "case managers" pour accélérer les décisions d'autorisation de construire
Date	13/03/2020
Numéro	2020.03.087

Les porteurs de projets privés, comme les collectivités publiques, sont nombreux à désespérer des lenteurs du Canton dans les processus d'autorisation de leurs projets. Ce n'est pas rare qu'ils se sentent « baladés » entre les services lorsqu'ils cherchent à savoir dans quelle pile leur dossier est resté bloqué.

La situation n'est pas nouvelle, puisque la COGEST s'était déjà penchée sur cette situation préoccupante en 2007 (Rapport sur la Commission cantonale des constructions et le Secrétariat cantonal des constructions). La COGEST avait alors demandé au Conseil d'Etat de veiller à une meilleure circulation des dossiers entre les différents services. Pourtant, la situation semble empirer d'année en année et les délais de décision s'allonger. Le canton répond à notre inquiétude en nous annonçant systématiquement que tout ira bientôt beaucoup mieux avec le fameux projet e-construction. Depuis quand nous fait-on patienter en promettant la mise en oeuvre imminente de cette plateforme électronique ? Ce projet est sans doute emblématique et symptomatique de l'ankylosement de notre administration qui décourage toutes les meilleures volontés de notre canton.

En février 2019, le chef du SAJ expliquait sur Rhône FM que le projet e-construction était en gestation et qu'il devait permettre à l'horizon 2021 de "dématérialiser le processus d'autorisation de construire". Souhaitons que ce projet soit effectivement en gestation et non en hibernation. Si la plateforme d'e-construction devait enfin être mise à disposition des citoyens et des collectivités publiques en 2021, la gestation aura duré plus de 10 ans. En effet, suite à l'acceptation des motions 5.114 et 5.116 en 2010, le Conseil d'Etat avait déjà mis sur pied un groupe de travail chargé d'analyser les possibilités de créer une plateforme électronique pour le dépôt, puis le suivi du traitement des demandes d'autorisation de construire. Lorsque Aron Pfammatter et consorts priaient en 2015 le Conseil d'Etat de créer les bases permettant un traitement des procédures d'autorisation de construire via une plateforme électronique, ce dernier acceptait la motion en rappelant qu'il avait déjà anticipé les préoccupations des motionnaires. Après 5 ans d'attente patiente, nous pouvons nous demander si l'anticipation ne s'est pas transformée en suspecte procrastination. A l'époque, plusieurs cantons s'étaient déjà dotés de telles plateformes. La poudre n'est donc visiblement pas à réinventer.

Avec ou sans l'outil e-construction, nous pourrions améliorer immédiatement la gestion de la circulation des dossiers entre les différents services et optimiser, voire accélérer sensiblement la prise de décision. Pour éviter que les requérants soient « baladés » d'un service à l'autre, perdent leur temps et celui des employés de notre administration lors de leur recherche désespérée de réponses, il serait essentiel que les requérants puissent avoir un référent au sein de l'administration cantonale. Ce référent, un « case manager », serait chargé de suivre le dossier d'autorisation du début à la fin de la procédure, afin d'épauler le requérant et débloquer les situations grâce à une compréhension transversale du projet soumis à autorisation.

Le case manager devrait être désigné dès la réception de la demande d'autorisation par le canton. En fonction

des spécificités du dossier, le case manager désigné pourra appartenir au service dont le préavis semble, de prime abord, le plus complexe à établir. Cette manière de procéder permettra, en bonus, de sortir les employés de l'administration de leur silo et d'encourager les échanges entre services. De plus, leur expérience de cette fonction de gestion permettra d'éprouver, d'améliorer et de valider des processus qui, à terme, seront, souhaitons-le, implémentés dans l'outil e-construction.

Conclusion

Nous demandons la mise en place d'un processus de suivi des dossiers d'autorisation de construire s'appuyant sur des référents au niveau de l'administration cantonale. Ce système de « case manager » doit en priorité être mis en oeuvre pour la gestion des dossiers d'importance pour l'intérêt public.