

[Imprimer](#)[Envoyer par E-Mail](#)[Fermer](#)

Ariane Ischi et Milva Vellotti partagent le même souci de la qualité de l'accueil réservé à la population. Alexis Voelin

Rolle L'administration communale se modernise. Visite guidée.

« Nous gagnons en efficacité, mais rien ne remplace un sourire »

L'administration communale rolloise poursuit sa modernisation, entreprise en 2007. Devant le dernier Conseil, la présentation qui en était faite est restée très théorique. On y a parlé arborescences informatiques, charte graphique et processus organisationnels. Deux employées communales racontent comment cela est en train de changer leur quotidien professionnel et celui des Rollois. Milva Vellotti fait partie de la maison depuis près de 25 ans. Sa collègue, Ariane Ischi, est arrivée en octobre dernier.

est secrétaire de direction aux services techniques.

La première est préposée au contrôle des habitants, la seconde

Huit cents appels par mois

Pourquoi consacrer autant de temps et d'argent (près de 400 000 francs à ce jour) à cette réorganisation? *Il faut se structurer quand on grandit et définir une méthodologie de travail*, répond Ariane Ischi. *Par exemple, en uniformisant tous les documents que la commune va émettre - ce que l'on appelle une charte graphique - on permet à la population de les identifier plus facilement. On y gagne en clarté et aussi en image de marque.* Pour Milva Vellotti, dont le service reçoit en moyenne 800 appels téléphoniques et visites par mois, c'est le guichet virtuel qui change tout. *Les Rollois peuvent faire leur annonce sur internet pour les arrivées. Il faut se présenter physiquement après, mais cela ne prend plus qu'une minute.* Pour les départs et les déménagements, même plus besoin de se déplacer, *et on peut même inscrire son toutou*, souligne Milva Vellotti.

Aux services techniques, *les plans de quartier et leur règlement sont en ligne*, souligne Ariane Ischi. Sur internet, se trouve aussi le catalogue de la bibliothèque Parallèlement, les activités assignées à chaque service figurent désormais sur internet. Cela ne va-t-il pas déshumaniser un peu l'ambiance de travail? *Moins de téléphones, chaque minute gagnée peut ainsi mieux être utilisée*, rétorque Milva Vellotti. Les deux collègues ne sont pas inquiètes. *Le plus important, c'est la qualité de l'accueil*, insiste la préposée au contrôle des habitants. *Nous allons gagner en efficacité, mais rien ne remplace un sourire.*

JULIEN LELONG

[Imprimer](#)[Envoyer par E-Mail](#)[Fermer](#)