

RAPPORT

de la Commission permanente de gestion

pour l'exercice 2007

Organisation de la Commission permanente de gestion

Président :	M. Raphaël ABBET, UDC
Vice-présidente :	M ^{me} Andrea EGGLI, A Gauche Toute !
Secrétaire :	M ^{me} Vanessa BENITEZ SANTOLI
Secrétaire ad intérim :	M. Jacques BALLENEGGER
ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET FINANCES	M ^{me} Andrea EGGLI, A Gauche Toute !, rapportrice M ^{me} Nicole GRIN, LausannEnsemble
SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SPORTS	M. Roland OSTERMANN, Les Verts, rapporteur M. Roland PHILIPPOZ, socialiste
CULTURE, LOGEMENT ET PATRIMOINE	M. Jacques-Etienne RASTORFER, socialiste, rapporteur M. Eddy ANSERMET, LausannEnsemble
TRAVAUX	M ^{me} Sylvianne BERGMANN, Les Verts, rapportrice M ^{me} Esther SAUGEON, UDC
ENFANCE, JEUNESSE ET ÉDUCATION	M. Vincent ROSSI, Les Verts, rapporteur M. Maurice CALAME, LausannEnsemble
SÉCURITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENT	M. Olivier MARTIN, LausannEnsemble, rapporteur M. Blaise Michel PITTON, socialiste
SERVICES INDUSTRIELS	M. Philippe MIVELAZ, socialiste, rapporteur M. Alain HUBLER, A Gauche Toute !

PRÉAMBULE

Jusqu'au dépôt du présent rapport, les membres de la Commission de gestion ont tenu sept séances plénières. Au cours de ces réunions, ils ont d'abord déterminé les **thèmes transversaux** sur lesquels chaque sous-commission serait chargée d'investiguer lors de ses visites dans les services de la direction qui lui a été attribuée.

Les membres de la Commission se sont penchés avec attention sur le rôle et la mission posée par leurs investigations dans les différents services visités lors des contrôles programmés auprès de chaque direction. Les tâches multiples remplies par chaque service sont souvent difficiles à évaluer tant les problèmes sont complexes à saisir pour les commissaires chargés de ce travail.

Lors des visites organisées en présence, la plupart du temps, des chefs de service, les commissaires ont reçu un accueil de qualité et les réponses aux questions posées l'ont été de manière détaillée. Les explications et renseignements obtenus permettent de se faire une bonne idée des problèmes et des solutions retenues en fonction des situations multiples rencontrées.

Les commissaires auraient cependant souhaité en certaines situations avoir des contacts plus directs avec le personnel, ceci de manière à pouvoir apprécier de façon plus opportune certaines réactions ou apprécier les problèmes posés à « l'interne ».

Les membres de la Commission ont une nouvelle fois relevé la difficulté d'apprécier sur une courte durée, une année, certains faits se déroulant sur une période plus étendue dans le temps, et sur des faits déjà écoulés.

La Commission s'est également préoccupée du suivi des remarques et observations formulées dans les rapports établis lors des années précédentes, tout en appréciant l'évolution des faits au cours du temps.

Elle a dû à nouveau constater que les propositions et vœux formulés auprès de la Municipalité n'étaient pas toujours suivis d'effets ou étaient quelquefois mal interprétés.

Constatations générales

- A. En relation avec les différents audits mis en place pour l'analyse de fonctionnement de divers secteurs de l'Administration, il est à relever que les informations transmises aux commissaires sont différentes d'une Direction à l'autre, parfois lacunaires, voire inexistantes, d'autres fois mises à disposition sous la seule réserve de la confidentialité. Ces audits sont établis suite à des dysfonctionnements de certains services ou destinés à éclaircir la situation et l'évolution de certains secteurs. Il paraît donc important que les commissaires de toutes les Directions puissent avoir accès à ces documents, permettant ainsi d'évaluer la situation en fonction de leur contenu, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Une telle manière de procéder constituerait une aide importante aux commissaires chargés d'apprécier la situation.

- B. La formation des apprentis retient l'attention de la Commission qui constate que certains services manquent de volonté ou de force humaine pour encadrer les apprentis et assurer ainsi leur formation. De manière générale, la situation semble bonne et nous remercions les personnes engagées en ce sens. La Commission restera attentive à ce dossier à l'avenir en y consacrant une analyse transversale une prochaine année.

- C. A l'occasion du contrôle de la gestion du Bureau du Conseil Communal, il est apparu que des difficultés compliquaient la préparation des archives que le Bureau doit transmettre aux Archives communales. En effet, un certain nombre de services ne transmettent pas les notes de séance et les documents annexes au secrétariat.

1^{re} observation: *La Municipalité est invitée à demander aux différents services d'envoyer systématiquement les dates et notes de séances des commissions ad hoc au secrétariat du Conseil communal.*

Thèmes transversaux

Par ailleurs, la Commission a remarqué que les thèmes transversaux « s'étalent » souvent sur plusieurs années et, de ce fait, doivent faire l'objet d'un contrôle différencié de la part de la Commission, leur déroulement et leur règlement dans le temps en particulier. Ceci est particulièrement évident en ce qui concerne la sécurité au travail, l'absentéisme ou le mobbing par exemple.

Pour l'année 2007, deux thèmes transversaux ont été retenus :

Gestion du courrier de réclamation

Cet objet a été retenu comme thème transversal. Des investigations dans les divers services ont retenu l'attention des commissaires. De manière générale, les courriers reçus sont relativement peu nombreux, ils sont pris en considération par les chefs de service et il leur est répondu de la manière la plus complète possible dans un délai ne dépassant pas une dizaine de jours, en fonction des problèmes soulevés.

Gestion du parc des véhicules et mobilité

Chaque service a fait l'objet d'un examen attentif sur ce sujet précis. De manière générale, les services sont représentés dans le groupe de pilotage du plan de mobilité mis en place.

Cette question fait l'objet de grandes différences entre services, certains possédant de nombreux véhicules spéciaux devant être adaptés à des besoins spécifiques, d'où une grande difficulté à établir des liens entre leur fonction et leurs divers utilisateurs. Une telle étude doit être également évaluée dans un laps de temps plus étendu, en fonction des kilométrages souvent très différents selon le type et le genre d'utilisation du véhicule.

De manière générale et à ce stade de l'étude, les véhicules sont en bon état et utilisés durant de nombreuses années et avec un kilométrage raisonnable, compte tenu de la sécurité et de l'économie.

Le déménagement à Flon-Ville de certains services a été l'occasion de revoir l'organisation des déplacements professionnels pour le personnel. Un rapport a été établi pour évaluer leurs problèmes en relation avec le parc de véhicules, le parcage et la mobilité.

Ce thème transversal devra faire l'objet d'un suivi de la Commission de gestion.

Remerciements

En fin d'exercice, la Commission s'est déplacée sur le site de la nouvelle éolienne de Martigny, puis sur la nouvelle centrale électrique de Bieudron, du groupe Grande Dixence, pour des visites très intéressantes tant du point de vue technique que des énergies renouvelables. Un grand merci aux personnes qui se sont mises à notre disposition pour nous aiguiller lors de ces visites.

Que soient également remerciées, toutes les personnes ayant collaboré de près ou de loin aux demandes ayant permis la rédaction du présent rapport. Par leur aide lors des nombreuses rencontres, des discussions et explications fournies, leur disponibilité, le travail de contrôle a pu être grandement facilité. Une mention particulière aux secrétaires qui nous ont secondés avec efficacité en l'absence de la titulaire.

CHAPITRE I

ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET FINANCES

Thèmes transversaux

Gestion du courrier de réclamation

Le Secrétariat municipal s'occupe du courrier reçu pour le Syndic auquel il est répondu dans la semaine. Le courrier pour la Municipalité prend plus de temps car elle a une séance hebdomadaire, donc pour la réponse cela peut aller jusqu'à un mois ou un mois et demi. Ils peuvent trouver la trace dans Goéland et le secrétariat relance le service concerné si la réponse tarde à partir. Quant aux courriels, il n'est répondu qu'à ceux qui comportent une adresse postale.

Le Service des études générales et des relations extérieures n'est pas en contact direct avec les usagers, il n'a donc pas de courrier de réclamation, mais reçoit « en copie » du courrier adressé à d'autres, par exemple aux TL. Il y a toujours un suivi pour s'assurer qu'il y est bien répondu. Au sujet de la modification de la taxe communale de séjour, il a reçu beaucoup de courrier avec des questions, des remarques et des demandes de précisions. Les problèmes du City Management ont suscité beaucoup de courriers.

Le Service de l'information reçoit les réclamations qui proviennent du site par webmaster@lausanne.ch ou infocite@lausanne.ch, mais souvent il doit les dériver à la Municipalité ou aux services concernés.

Le Service financier n'a pas de courrier de réclamation, mais uniquement du courrier et des appels téléphoniques adressés au contentieux.

Gestion du parc des véhicules et mobilité

Le Secrétariat municipal dispose de deux véhicules pour les huissiers pour le transport de matériel, une voiture de livraison et trois scooters.

Le Service des études générales et des relations extérieures fait partie du groupe de pilotage du plan de mobilité. Il a peu d'activités à l'extérieur et pas de place de parc. La plupart des déplacements sont en ville et dans des villes et les collaborateurs utilisent les transports publics.

Au Service d'organisation et d'informatique, deux collaborateurs utilisent leur véhicule pour visiter les chantiers, ils ont donc deux places de parc à disposition.

Le Service juridique met une place de parc à disposition de la secrétaire qui transporte les sentences (250 à 400 par jour). Lorsque le listing sera envoyé par informatique, la place de parc sera résiliée.

Le Service de l'information utilise un véhicule privé pour lequel il participe à hauteur de Fr. 80.– au coût de la place de parking.

Le Service de la révision n'utilise pas de véhicule privé mais les transports publics.

Le Service financier utilise les transports publics pour ses déplacements. Il garde toutefois une place de parc pour véhicule privé pour certains déplacements pour lesquels la location avec une entreprise d'autopartage est difficile (surtout, heure du retour inconnue).

Secrétariat municipal

Deux des observations du rapport 2006 qui concernaient l'application de la Loi sur l'information (LInfo) n'avaient pas reçu une réponse satisfaisante aux yeux de la Commission de gestion.

La première concerne la décision de la Municipalité de ne pas communiquer systématiquement ses décisions (à l'exclusion de celles qui touchent des affaires en cours ou des intérêts privés) comme le font périodiquement certaines Communes vaudoises. Dans le but de répondre à l'invitation faite par la Municipalité de lui dresser la liste des sujets que la Commission de gestion souhaitait voir publiés, elle a demandé d'avoir accès à deux procès-verbaux de séances de la Municipalité pour s'en rendre compte concrètement. Ayant eu accès à trois procès-verbaux municipaux, nous estimons que rien ne s'opposerait à ce qu'une sélection des décisions les plus importantes fasse l'objet d'une publication sur le site internet de la Ville. Dans l'attente de l'aboutissement de la démarche, nous décidons de maintenir l'observation.

2^e observation : *La Municipalité est invitée à revoir sa politique en matière d'officialisation de ses décisions de portée générale en les publiant régulièrement sur le site internet.*

La deuxième observation de l'année 2006 concernait « *la publication sur le site internet de la Ville de la liste des documents accessibles au public au sens de la LInfo déjà recensés, et à compléter cette liste au fur et à mesure que les doutes sur l'accessibilité d'autres documents auront été levés* ». Ce travail n'est pas encore terminé, mais semble avoir avancé pendant l'année 2007.

Le responsable de l'Unité d'évaluation est parti le 31 décembre et ne sera pas remplacé. Une réflexion est en cours sur l'opportunité de rattacher ce service à un autre qui comporte aussi des tâches transversales.

Le rapport final sur Prestations 2004 avait été promis pour 2007, mais suite au départ du responsable de cette unité, il nous a été promis pour l'automne 2008. On peut déjà savoir que certains services ont tenu leurs objectifs de manière exemplaire, d'autres se sont rendu compte que toutes les propositions n'étaient pas viables. Une économie d'environ 100 postes a été réalisée.

Conseil communal

La Commission de gestion s'est penchée sur les questions posées par les problèmes de la salle du Conseil du point de vue du processus de décision dans une discussion avec M. le Syndic. Nous avons demandé comment s'était passé le processus de validation des décisions et n'avons pas obtenu des réponses satisfaisantes. Nous attendons de pouvoir consulter les procès-verbaux de chantier.

3^e observation : *La Municipalité est invitée à expliquer les raisons et les modalités de validation des décisions relatives aux modifications apportées au projet de salle du Conseil.*

L'Extranet pour les conseillers communaux ne pourra pas être prêt pour fin juin 2008, malgré le travail accompli dans ce but en 2007. Il s'agit d'un projet important et le rattrapage des anciens sujets prend beaucoup de temps. Les conseillers communaux pourront savoir exactement où en sont les rapports-préavis, les réponses municipales à diverses initiatives, interpellations, etc., et avoir accès à un certain nombre de documents, ainsi qu'y trouver l'historique de tous les points de l'ordre du jour du Conseil.

Service du personnel (SPeL)

L'Unité Pilotage et Projets RH a eu un programme diversifié en 2007.

La partie « pilotage » a assuré le développement et la mise en œuvre des outils de gestion de personnel, ainsi que la participation de la Ville aux enquêtes statistiques fédérales et aux enquêtes intervalles sur la rémunération des employés. 2007 a vu l'élaboration de tableaux de bord qui pourront être alimentés par la suite.

Le Système d'information assure le développement et la maintenance de PeopleSoft côté utilisateurs, ainsi que les liens avec les autres systèmes d'information de la Ville. Il y a actuellement 458 utilisateurs de People Soft.

Le nouveau module « Paie » a occupé le service en 2007 et il est opérationnel en 2008. Pour l'ancien, Zedig, le fournisseur n'assure plus la maintenance. Ce projet a été mené en étroite collaboration avec le Service d'organisation et d'informatique.

Le projet ATT (Annualisation du temps de travail) a exigé le choix de logiciels compatibles.

Le nouveau certificat de salaire est prêt depuis début janvier 2008. Le nouveau logiciel « Paie » est prêt aussi pour la réception des nouveaux numéros d'identification personnels AVS.

Le concept du projet de rémunération et de progression salariale des collaborateurs du Corps de police conçu est un système différent des autres fonctionnaires communaux. Il s'agit d'une progression constante jusqu'au maximum de la classe finale sans paliers d'attente.

Pour le projet général de nouvelle rémunération, les associations du personnel et celle des chefs de service ont été informées. Le service n'attend plus que la détermination des associations de personnel pour le présenter au Conseil.

Parmi les projets RH, on peut citer l'aide au recrutement des apprentis de commerce de façon centralisée. C'est le premier module RH assisté par ordinateur avec le logiciel PeopleSoft. Des projets d'extension sont possibles dans d'autres secteurs (par ex. polymécaniciens, etc.).

Le suivi des collaborateurs est aussi possible et les cours métiers et ceux de développement personnel pourraient être intégrés sur le même outil.

Pour le futur, la gestion des postes est aussi possible. C'est intéressant pour les postes subventionnés (CSR, par ex.), qui doivent rendre des comptes tous les trois mois. PeopleSoft devrait leur faciliter ce travail. L'informatisation de l'entretien de collaboration avec un questionnaire sur le logiciel est aussi envisagée.

La gestion des absences est centralisée et contrôlée par le SPeL, mais les informations doivent être introduites dans les services. Après quelques interventions auprès de certains services un peu laxistes, la grande majorité enregistre à temps et correctement les absences qui les concernent.

Pour faire diminuer l'absentéisme, le contact avec la hiérarchie est privilégié et une réflexion est en cours au sujet de la réintégration des collaborateurs après une longue absence pour maladie.

Il ressort de l'étude faite par l'ingénieur communal de la sécurité au sujet des absences causées par accident ou maladie professionnels, que les moyennes de l'Administration lausannoise sont supérieures aux moyennes nationales de la SUVA. En 2007, les tendances sont à la baisse, autant pour la Ville que pour la SUVA.

4^e observation : *La Municipalité est invitée à intensifier la sensibilisation de ses services à la nécessité et à l'utilité des mesures de protection de la santé préconisées par les branches correspondant aux secteurs d'activité de ses différents services.*

La déléguée à l'égalité s'est occupée de plusieurs préavis cette année : l'engagement de femmes cadres dans l'Administration, la garderie d'entreprise en collaboration avec le Service de la petite enfance, l'aménagement du temps de travail pour lequel un logiciel sera mis en œuvre avec le Service d'organisation et d'informatique, le préavis sur le harcèlement et le mobbing.

En ce qui concerne la sécurité, à ce jour, presque tous les services ont été visités une première fois avec les répondants sécurité. Les visites des Services des écoles primaires et secondaires et de la petite enfance ne sont pas encore terminées. Dans le premier cas, le répondant sécurité vient d'être nommé et dans le deuxième cas, le répondant sécurité qui a donné son congé, n'a pas encore été remplacé.

Les plans d'évacuation dans chaque service et dans chaque immeuble ont été terminés en 2007. Des exercices d'évacuation ont été faits à l'usine de Pierre-de-Plan et dans un collège. 30 responsables de la sécurité ont été formés.

Le cadastre des dangers sur Goéland permet d'identifier tous les dangers dans toute l'Administration. 41 personnes ont suivi une formation sur Goéland pour pouvoir alimenter le site. Il en résulte le recensement de 70 situations dangereuses et des éléments qui devraient être corrigés à court terme.

Des visites de sécurité des 60-70% des places de travail des collaborateurs ont permis d'établir le répertoire des dangers.

617 collaborateurs ont été formés à La Rama aux mesures d'urgence (lutte contre le feu et premiers secours). L'ensemble du personnel doit y passer en 4 ans. Les bénéfices se verront au cours des ans.

Bien que les services tiennent à jour les statistiques des accidents professionnels et non professionnels, la commission de sécurité technique a quelques difficultés à les obtenir.

5^e observation : *La Municipalité est invitée à insister auprès de ses chefs de service afin qu'ils fournissent les informations nécessaires à la commission de sécurité technique.*

Service des études générales et des relations extérieures (SEGRE)

Le SEGRE est impliqué dans le système, mais il est moins perceptible pour l'utilisateur. Il doit régler des problèmes qui impliquent divers services communaux ou cantonaux.

La mise en œuvre de Prestations 2004 a impliqué la perte de 0,5 poste de secrétariat.

Dans le secteur de la documentation, l'électronique a aussi changé certaines données. Les collaborateurs doivent être plus autonomes et leur qualification plus élevée qu'auparavant. Un poste a été transformé lors d'un départ à la retraite et l'auxiliaire qui avait été engagé pour remplacer lors d'un congé maternité, a été titularisé.

En 2007, ils ont eu recours à un stagiaire pendant trois semaines et à un seul auxiliaire.

En 2008, pour la première fois, ils auront une apprentie. Cette décision correspond aux efforts de formation de la Ville.

Le Canton demande aux Communes de tenir à jour un registre des entreprises. Il est important d'en avoir un seul pour répondre à un maximum de besoins avec une appellation uniformisée. De cette manière, toute modification pourra être répercutée à tous les utilisateurs. Il faudra aussi définir quelles informations seront accessibles à quels utilisateurs.

En décembre 2007, la phase d'études du PALM (Projet d'agglomération Lausanne-Morges) est achevée et le projet est transmis à la Confédération. Cette réflexion à l'échelle de l'agglomération a permis le traitement en parallèle de l'aménagement du territoire et des problèmes de transport public et privé pour toute la région.

La zone couverte par le PALM est très vaste, le fait de subdiviser le périmètre en 5 schémas a permis un meilleur traitement des problèmes posés. Une séance d'information devrait être proposée aux conseillers communaux en automne.

En ce qui concerne le débat sur les axes forts, il ne faut pas oublier que la Confédération a raccourci ses délais de 10 mois et que la demande a été faite de les prolonger de 4 mois. Les tensions n'ont pas été aussi fortes que ce qui a été transmis par la presse. Ce qui reste à définir est le tracé définitif du centre vers le Nord, avec les incidences qu'il aura sur les déplacements.

En plus des réflexions sur les transports publics, il y a celle sur la prise en charge du coût des transports scolaires. En 2007, le service a préparé les réponses à des motions : tarifs des transports publics dans les quartiers forains, la gratuité pour certaines catégories d'usagers.

Le budget des projets de solidarité internationale comporte un accord-cadre avec la FEDEVACO (Fédération vaudoise de coopération) sur les projets qu'elle pourra soumettre pour obtenir le soutien de la Ville avec des critères définis (par ex. favoriser l'autonomie des groupes aidés, la démocratie locale, le développement durable). Ces mêmes principes régissent les accords avec l'Association internationale des maires francophones (AIMF). Quelques financements réguliers soutiennent l'Agence pour la démocratie locale en Croatie, le CICR et quelques demandes ponctuelles variées.

La collaboration autour de projets concrets avec les institutions du monde académique est un élément important pour la visibilité de Lausanne. Le financement d'une chaire s'est terminé en 2007 parce que personne n'avait été intéressé à l'occuper. A la place, quelques exposés ont été organisés sur le thème du multilinguisme.

Service d'organisation et d'informatique (SOI)

Le service a un apprenti qui passe dans toutes les unités. Un maître d'apprentissage et des collaborateurs chargés de le suivre dans chaque unité assurent sa formation. En 2008, il y aura une apprentie de l'Ecole de commerce ; de plus, quatre stagiaires de l'Ecole des Arches peuvent suivre leur stage d'entreprise de la dernière année de formation. Ils n'ont pas plus d'apprentis par manque de temps et donc de disponibilité.

Le service a dû engager des auxiliaires pour organiser la migration de l'environnement IBM aux applications plus modernes.

Bien qu'il n'y ait pas de problèmes de harcèlement, quelques situations difficiles ont nécessité un arbitrage par les chefs de groupe ou de section. Il y a une règle de communication « portes ouvertes » et ils essayent de ne pas laisser une situation se dégrader. Toutes les semaines, les chefs des différents groupes font un point sur le personnel.

Dans tous les services, il y a un correspondant micro-informatique (CMI), un lien entre le SOI et les services pour résoudre les incidents, les problèmes de logistique technique. La réception (Help Desk) se charge du suivi du processus de réclamation. Lors de la résolution du problème, l'utilisateur doit quittancer. Ceci permet aussi d'avoir un suivi de l'appareil et de ce qu'il contient (logiciels). Ces données sont stockées en permanence sur le serveur.

En 2007 ont démarré les projets pour le remplacement du serveur d'entreprise et l'utilisation de logiciels libres. La migration sera terminée fin 2008.

Historiquement, le SOI a créé beaucoup d'applications pour les utilisateurs de services de la Ville. Les collaborateurs qui maîtrisent ce savoir partent à la retraite peu à peu. Des applications plus modernes et modulaires remplaceront les anciennes.

En 2007, il a été mis en place un système de serveurs qui peuvent basculer l'un sur l'autre et assurer ainsi une continuité de service s'il devait y avoir une panne.

Au travers de la Conférence suisse d'informatique, ils développent des contacts avec d'autres Villes et aussi avec le milieu académique. Le chef de la section Etudes et Applications du SOI occupe la présidence du Groupe open source de la Conférence suisse d'informatique. Cette plateforme regroupe toutes les collectivités publiques des cantons et des grandes villes. Pour le Contrôle des habitants, nous avons, en collaboration avec Neuchâtel, une plateforme open source. Il est important de relier les différentes applications. Les logiciels créés le seront en open source, ceux qui seront achetés devront fonctionner avec. Quelques applications mises en œuvre : gestion des places dans les garderies ; des décès et du cimetière ; des amendes d'ordre.

La téléphonie mobile est très utilisée et gratuite entre téléphones mobiles, de même que les téléphones fixes (VoIP, voix sur IP). Un « call center » important a été mis en place pour les Services industriels. Des photocopieurs ont été remplacés par un appareil multifonction avec scanner pour améliorer la distribution de documents par le réseau. Une convergence de la bureautique et de la téléphonie va permettre de basculer la messagerie instantanée sur le courriel et d'entamer une conversation téléphonique, se mettre en ligne pour partager la bureautique en vidéo-conférence, etc.

Quelque 120 utilisateurs du télétravail accèdent à distance à leur poste de travail de manière sécurisée.

Le Comité de pilotage informatique est composé des municipaux et/ou de leurs chefs de service. Le Schéma directeur informatique de la législature 2006-2011 va dans le sens de mettre en place la cyberadministration avec des services en ligne et la possibilité de les consulter aussi par téléphone.

La liste des assujettis qui permettra la vérification du registre des personnes morales et physiques soumises à l'impôt et l'achat d'une solution informatique pour la salle du Conseil sont des projets qui ont aussi occupé le service en 2007. Le filtrage de l'accès aux sites internet depuis les postes de travail ou depuis les postes aux écoles est très restrictif.

Service juridique

Ce service a considérablement synthétisé la rédaction de son rapport, et les commissaires ont continué à éprouver des difficultés à cerner, sur la base des renseignements fournis, l'étendue et la complexité du travail accompli au cours de l'année écoulée. Elles ont décidé donc de maintenir l'observation de l'année précédente.

6^e observation : *La Municipalité est invitée à donner des instructions aux collaborateurs de ce service pour que le rapport annuel soit non seulement synthétique et structuré, mais également explicite sur l'action menée par son administration au cours de l'année passée en revue.*

Le service n'a pas d'apprenti car le personnel n'a pas la disponibilité nécessaire, le volume de travail est trop important pour le nombre de postes.

Selon le changement de procédures judiciaires, le service aura besoin d'une surface plus importante. Il est toutefois difficile de travailler dans un endroit ouvert, avec le besoin de se concentrer sur un travail. Cela a donné quelques tensions et le service a eu recours à un médiateur externe avant que le problème ne devienne plus grave.

Une entreprise a déposé un recours contre la décision du Conseil communal sur l'interdiction de l'affichage concernant le petit crédit à la consommation.

Une procédure est en cours qui remet en cause le concept global d'affichage et l'emprise d'une seule entreprise. Par ailleurs, les entreprises s'estiment lésées dans leur activité économique suite aux directives adoptées par la Municipalité (organisation de pôles d'affichage qui limitent les endroits où l'affichage est possible).

Un cas de harcèlement strict a été réglé. L'auteur a reçu un avertissement, le subordonné avait déjà quitté la Commune.

Parmi la liste de dossiers dont le service s'est occupé (et que la Commission de gestion souhaite voir imprimée dans le rapport de la Municipalité) nous pouvons encore citer : des avis de droit concernant les tarifs perçus par le Bureau d'intégration canine, les taxes électriques, la responsabilité civile des auxiliaires, la résiliation de bail partielle pour les Jardins familiaux ; un transfert alors que le poste a été supprimé ; un postulat, une interpellation et une motion de membres du Conseil communal. Des procédures concernant l'obligation de tenir un chien en laisse et de le munir d'une muselière, une autorisation d'amarrage, l'émolument de surveillance d'établissements publics. Devant le Tribunal de Prud'hommes, une procédure pour licenciement d'un auxiliaire. 203 plaintes pénales, en augmentation par rapport à 2006.

La Commission de police a vu 56'799 rapports enregistrés en procédure ordinaire et 8545 de fonds privés, tous deux en augmentation par rapport à 2006. 3 recours ont été présentés au Tribunal fédéral.

Service de l'information

Il se divise en 3 unités : info cité, info web, info presse. Il y a une synergie entre les trois qui ont des publics-cible différents. Son rôle est purement d'information, ni porte-parole de la Municipalité ni ombudsman.

Le service n'a plus d'apprenti car l'implication des maîtres d'apprentissage est devenue très importante et qu'il n'a pas assez de personnel pour l'assumer.

Il a inauguré un deuxième bureau à Chauderon (sans augmentation de poste) assez bien fréquenté. Le Central téléphonique y est intégré. Les questions tournent surtout sur l'orientation des usagers de Chauderon 4, 7, 9 et de Flon-Ville. A la Palud, les statistiques montrent une meilleure fréquentation depuis l'année dernière, il touche donc un public plus large. Les questions posées concernent plutôt la vie lausannoise et le tourisme.

L'accueil à Flon-Ville est assuré par le Contrôle des habitants. La collaboration avec ce service a été renforcée pour harmoniser l'accueil au sein de l'Administration communale.

Info cité se développe donc en réseau : Flon-Ville, la Palud, Chauderon, puis aussi les postes de police des quartiers dans le futur. Pour avoir une information identique et à jour dans tous ces endroits, il a créé une base de données, le Guide info cité (GIC), disponible sur l'Intranet.

Le service a à sa charge plusieurs publications : le bulletin et la brochure des musées, Allons-y de 0 à 20 francs, etc. La brochure des refuges a été informatisée et peut être consultée sur l'Internet. Une impression sur papier est fournie sur demande.

L'unité info web a vu ses responsabilités et ses activités augmenter car les vecteurs web sont très sollicités pour l'information interne et externe. L'enrichissement de l'Agenda sur Internet est sensible. La vie associative est bien couverte. Tous les textes du site internet de la Ville peuvent être « écoutés ».

L'information sur les logements subventionnés y est très complète.

Lors de la votation communale sur la toxicomanie ce fut la première fois que le site internet de la Ville était utilisé pour une large information des Lausannois.

Pour alimenter les sites Intranet et Internet, 5 personnes d'Info web travaillent avec un réseau de contributeurs dans les services (~100 dans l'ensemble de l'Administration) qui sont formés pour la mise en page et qui envoient les textes pour validation. Des Comités d'édition sont formés par des représentants des différentes directions. Des cours sont organisés pour les contributeurs pour apprendre la mise en page, la rédaction pour le web, etc.

Service de la révision

Le Service de la révision contrôle chaque année les comptes des associations, institutions ou autres pour lesquels la subvention de la Ville est égale ou supérieure à Fr. 500'000.– ainsi que celles pour lesquelles la subvention représente plus du 50% du compte d'exploitation. Il s'agit notamment du Béjart Ballet, de l'OCL, du Théâtre municipal, du Conservatoire, des garderies municipales, de la CIFEA, de la FASL, etc.

Il révisé aussi les comptes des entités qui font l'objet de subventions casuelles, lorsque l'autorité de tutelle le demande, quand bien même chaque organisme subventionné doit spontanément présenter les états comptables. Il procède également au contrôle des comptes des manifestations sportives organisées avec l'aide des pouvoirs publics, pour 2007, il s'est agi de celles de Gymnastrada et du Triathlon. Il révisé aussi les comptes des associations/institutions au bénéfice d'une garantie de déficit.

Le service intervient en qualité d'organe de révision au sens des dispositions légales dans plusieurs sociétés immobilières subventionnées (prestations facturées), des petites fondations ou associations (prestations pas facturées), du CSR (n'atteste pas les sommes allouées aux bénéficiaires, mais sur le coût de fonctionnement du service, sur demande de l'Etat), des ETSL (Emplois temporaires subventionnés de Lausanne), et bien sûr, les comptes de la Commune de Lausanne.

Un collaborateur partant à la retraite, il s'avère difficile de trouver un remplaçant à cause surtout du salaire proposé, bien que le travail soit très intéressant. La solution passe par une réorganisation du service et l'adaptation de la classification du personnel.

En raison de sa spécificité aucun apprenti n'est formé dans ce service.

La mise en place d'un Système de contrôle interne (SCI) n'est pas encore une obligation légale pour les collectivités publiques, mais cela le sera si l'on se réfère au nouveau modèle de compte harmonisé (MCH2) de la Confédération. Lausanne, et d'autres collectivités publiques, sont des précurseurs dans ce domaine. L'objectif est que tous les services soient dotés d'un système de contrôle interne performant et gage de sécurité financière accrue. C'est pourquoi dans son rapport sur les comptes communaux 2006, le Service de la révision a encouragé la Municipalité à entreprendre cette démarche. En octobre 2007 la Municipalité a décidé l'ouverture d'un compte d'attente afin d'effectuer un test sur trois services volontaires, pour pouvoir, en toute connaissance de cause, soumettre au Conseil communal, par voie de préavis, une proposition pour la suite à donner à cette démarche. (Communication au Conseil communal du 18 décembre 2007.)

Selon le nouveau droit des sociétés, les organes de révision doivent être soumis à la Loi sur la surveillance de la révision et obtenir l'agrément en qualité d'expert-réviseur ou de réviseur. Le Service de la révision et ses collaborateurs remplissant les critères de qualifications requis, sont inscrits, dès le 1^{er} janvier 2008, au registre fédéral de l'autorité de surveillance de la révision en qualité d'experts-réviseurs ou réviseurs agréés.

Service financier

Le service formait deux apprentis, à la comptabilité de direction et à la comptabilité générale. Mais depuis août 2006, il accueille uniquement les apprentis d'autres services pour un stage de comptabilité. Le SPeL s'occupe de les leur envoyer.

Il n'y a pas eu de problèmes de harcèlement et peu d'absentéisme. Une seule personne a eu une maladie de longue durée et a déjà réintégré sa place de travail.

Le service a travaillé avec le SOI et le Service de la révision pour le dossier du Système de contrôle interne (SCI). En 2007, un comité a pris connaissance de la problématique, défini des critères et passé par une démarche du type « marché public » sur invitation pour sélectionner un mandataire externe pour les accompagner (le choix pouvait se faire uniquement parmi les plus grandes entreprises du secteur).

Le service s'occupe du contentieux de tous les services de la Ville, sauf des SI. Leur but est d'obtenir le paiement du maximum des factures possible, sans enfoncer les personnes dans une situation de plus en plus difficile, mais en proposant des arrangements qu'ils peuvent tenir. Si le volume du contentieux continue d'augmenter, ce service aura besoin de postes de travail supplémentaires car la charge de travail est déjà grande. Avec 12 EPT, ils se sont occupés de quelque 125'000 dossiers, ce qui signifie environ 10'000 situations par personne par année, 15'000 entretiens téléphoniques et 1500 réceptions au guichet. Le contentieux est en augmentation constante depuis 10 ans.

Environ 36'000 bulletins de versement par année non référencés sont introduits sur Goéland et les comptabilités des différentes directions doivent les traiter.

L'inventaire des parcelles communales est un projet sur Goéland dont la première étape est terminée. Il s'agit d'un inventaire par parcelle avec les différentes valeurs fiscales, ECA, etc. La deuxième étape consistera à estimer leur valeur de marché (actuellement, elles sont inscrites dans le bilan à leur valeur historique). Le Service des gérances devrait pouvoir intervenir avec ses compétences spécifiques. Il s'agit d'un travail important. Par ailleurs, des normes comptables standards internationales pour les collectivités publiques vont arriver en Suisse et la valorisation des parcelles constituera déjà une première étape.

Un bureau d'aide à l'établissement des déclarations d'impôts se tient chaque année pendant 5 semaines pour les contribuables modestes avec 6 personnes qui remplissent environ 200 déclarations. Pour cela, 2 auxiliaires sont engagés et formés pendant 2 semaines.

Un EPT supplémentaire a été engagé pour le travail lié au City Management. Mais la masse de travail a été largement supérieure à ce qui était escompté. Le questionnaire et le BVR partent du Service financier. Les téléphones et les plaintes arrivent à ce service aussi. Il y a eu quelque 400 réclamations sur la taxation 2007, y compris le recours collectif de l'Association Super City Management – non merci ! Qui englobe 428 entreprises. Ce sont l'incompatibilité avec la Constitution, donc la légitimité de la taxe, ainsi que le barème qui sont contestés.

Lors du budget 2006, le Syndic avait promis d'augmenter le contrôle des fausses adresses secondaires, ce qui aurait permis d'augmenter les recettes. Mais cela n'a pas pu être fait parce que la masse de travail engendrée par le City Management a dépassé ce qui était prévu. La Ville a dû ainsi compenser la mauvaise consultation et la communication défailante faite à cette occasion aux commerçants lausannois.

CHAPITRE II

DIRECTION DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET DES SPORTS

Préambule

L'organisation de certains services de cette direction a été profondément remaniée. Dans certains cas, en remettant en cause la hiérarchisation des fonctions, la répartition des tâches et la conduite des opérations. Dans d'autres, le déménagement de l'Administration au Flon a été l'occasion de revoir la distribution du travail en relation avec les possibilités offertes par les nouveaux locaux. L'attention de la sous-commission a ainsi souvent été accaparée par la manière dont l'évolution a été menée et perçue, et a moins été centrée sur l'examen de la façon dont la mission de la Direction a été accomplie. L'efficacité des mesures prises pourra être analysée dans l'examen de la gestion 2008. Mais il importait de s'assurer que l'évolution se faisait harmonieusement et n'hypothéquait pas l'avenir.

Thèmes transversaux

Véhicules

Pour les véhicules de service, la situation est évidemment différente entre les divers services, en raison de leurs activités variées. C'est ainsi que le Service de protection et sauvetage (SPSL) a 117 véhicules, le Corps de police 250 environ (y compris les vélos), alors que le Service administratif a un scooter pour l'huissier de la Direction, ce qui est déjà plus que la Police du commerce et le Contrôle des habitants. Le nombre de véhicules du SPSL va diminuer au profit de camions porteurs de modules amovibles adaptés aux circonstances. A la Police du commerce, l'usage de 3 véhicules privés est autorisé ; pour le reste, on recourt à un plan de mobilité pour le contrôle de l'exploitation des magasins, du marché et des manifestations. La Direction a 4 véhicules de fonction (3 chez les pompiers, un au Corps de police). Il s'agit de véhicules de commandement équipés, propriété de la Ville, utilisés aussi pour un usage privé puisqu'ils doivent permettre de se rendre en tout temps sur un lieu d'intervention.

Courrier

La Direction est le lieu d'un vaste échange de courrier. Pour le Corps de police, entre 40'000 et 50'000 lettres sortent chaque année de la chancellerie. A l'Office du stationnement, le courrier est enregistré informatiquement. Une trentaine de lettres y parviennent journallement ; les amendes contestées sont bloquées, un accusé de réception est envoyé si la réponse nécessite un délai supérieur à dix jours. La Police du commerce a un volume annuel entrant et sortant de 10'000 lettres au total ; l'octroi d'autorisations demande un délai d'un jour à 2-3 mois selon l'importance de la requête.

Service administratif

L'effectif du service est stable. Il faut relever que le volume d'affaires lié au Service des sports est en augmentation et qu'il faudra en tenir compte pour l'organisation de la comptabilité.

En 2007, la saga des taxis n'a pas trouvé son épilogue. Mais les mesures sont prises pour qu'en 2008 les décisions puissent être concrétisées : appel d'offres pour la gestion et la mise en place de la centrale téléphonique, affiliation des taxis A à la centrale. Des recours sont encore possibles lors de la mise en place du système.

L'Observatoire de la sécurité prend contact avec les habitants dès que plaintes ou pétitions sont déposées. Il suit les effets qu'un éclairage, même modeste, peut avoir sur le sentiment d'insécurité.

Service des sports

Le service organise, avec succès, un grand nombre de manifestations (et 2008 promet). Une unité particulière s'occupe des plus importantes. Une difficulté apparaît avec la raréfaction des bénévoles qui conduit à l'engagement d'auxiliaires. L'horaire des employés est flexible dans les limites fixées par le cadre légal, et le nombre d'heures supplémentaires a une forte composante saisonnière. Le problème de l'annualisation du temps de travail est posé ; des discussions sont en cours avec le Service du personnel.

Sport pour tous et *Sport passion* se déroulent à satisfaction, à l'exception de Grand-Vennes. La seconde organisation occupe un responsable et un secrétaire.

La tâche du groupe d'entretien des installations s'alourdit, en particulier en raison des soucis liés à la sécurité des installations. Un rapport doit être établi sur les mesures à prendre ; on peut évoquer les balustrades et garde-corps de certains stades, les gradins amovibles, les barrières de la tribune de Montchoisi qui bien que peu fréquentée doit répondre aux normes de sécurité. Le contentieux lié à la construction du bowl et à la dégradation trop rapide de ses surfaces est en voie de règlement à satisfaction. A noter que le groupe n'a pas de chef, ce qui n'en facilite pas la gestion, mais cette question est en voie de résolution.

Les travaux de la Vallée de la Jeunesse et des terrains de Chavannes sont terminés.

Le contrôle du bon usage des subventions est assuré par le Service de la révision.

Le centre Sports-études accueille actuellement des pratiquants du football, du hockey sur glace, de l'haltérophilie et du tennis. Rappelons que le centre est géré par une fondation financée par la Ville et le Canton.

Le contentieux (qui date) entre un employé et la Ville s'est terminé par un jugement du Tribunal administratif en faveur de l'employé. Des mesures vont être prises pour donner force au jugement. A l'issue des entretiens de collaboration, 5 cas ont été traités par le chef du service, en collaboration avec le Service du personnel et le responsable des ressources humaines de la Direction.

Police du commerce

Une tâche particulière qu'a dû remplir le service a été l'élaboration d'un nouveau Règlement de la taxe de séjour, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Le préavis sur le port de petite batellerie a permis de faire de l'air dans ce secteur où la demande est forte. Le Service d'organisation et d'informatique est chargé de mettre au point un logiciel permettant de gérer les autorisations d'amarrage.

La surveillance des magasins est un domaine aux compétences réparties. Les heures d'ouverture sont du domaine communal. Le service doit contrôler l'assortiment des commerces ouverts jusqu'à 22 heures (superficie inférieure à 100 m²). L'horaire de travail des employés est lui du ressort du Canton, mais Lausanne bénéficie d'une délégation de compétence, assurée par le Service du travail et de l'intégration ; dans les magasins d'alimentation, le travail jusqu'à 23 heures ne nécessite pas d'autorisation.

Les outils informatiques semblent donner satisfaction. Le Service des études générales et des relations extérieures gère le Registre des entreprises, communique au Canton les informations nécessitées par la Loi sur les auberges et débits de boissons et reçoit celles sur les magasins.

Rappelons que le service gère le Centre funéraire de Montoie et planifie l'organisation des convois funèbres en relation avec l'état civil. Là aussi les outils informatiques paraissent adéquats aux utilisateurs.

Le contrôle de la vente d'alcool ou de tabac à des mineurs est une préoccupation, car il est difficilement réalisable. Il n'est en effet pas envisageable pour la police du commerce de piéger les commerçants afin de les prendre en flagrant délit. Par contre, les sanctions possibles doivent être clairement dissuasives. Un commissaire est satisfait d'avoir pu constater qu'un jour donné, à l'heure donnée où il se trouvait devant un kiosque donné, l'achat de cigarettes a été refusé à un adolescent dépourvu de pièce d'identité.

Contrôle des habitants

Ce service est satisfait des nouveaux locaux qu'il occupe au Flon. La clientèle (plus de 500 personnes par jour) dispose d'une salle d'attente et de tickets d'ordre d'accès aux 3 ou 4 guichets à disposition. Le personnel a gagné en polyvalence et se répartit mieux les temps de présence au guichet que par le passé.

Le service s'efforce de traiter dans les meilleurs délais les procédures qui lui incombent. Il déplore que sa diligence soit entravée par le retard abyssal de 6 mois pris par le Service cantonal de la population dans le traitement des dossiers.

Le service doit gérer les documents liés aux demandeurs d'asile, les permis de séjour, les papiers en relation avec les accords bilatéraux.

Une formation intensive est dispensée aux nouveaux collaborateurs. Un nouveau logiciel est attendu pour fin 2008 augmentant la possibilité de connexion avec d'autres services. Par exemple, le Service des écoles primaires et secondaires a déjà accès aux données du service (en vertu de l'article 21 de la Loi sur le contrôle des habitants).

Corps de police

Activité courante

L'année dernière a vu la mise en service du poste de police de la Gare. Il peut être considéré, au même titre que celui du Flon, comme un point d'appui, ce qui signifie qu'il développe une activité allant au-delà du traditionnel «premier échelon» des autres postes de quartier. La brigade cycliste a été rattachée aux postes de quartier.

La lecture des statistiques laisse poindre parfois une certaine satisfaction devant les nombres des délits et des accidents lorsqu'ils sont stables. La satisfaction serait évidemment plus légitime si ce nombre diminuait. Mais la prévention n'est pas qu'affaire de ceux qui doivent réprimer et constater les infractions. On notera toutefois que le nombre journalier d'interventions de Police-secours est de 75.

Un reflet de la difficulté du travail du Corps de police peut être donné par le nombre de 82 journées d'arrêt de travail résultant des agressions subies lors d'interventions.

Exploitation et sécurité des immeubles

Le service a deux répondants pour la sécurité au travail. L'examen des installations de l'Hôtel de police par l'ingénieur de sécurité de la Ville l'a conduit à un constat assez lourd et à préconiser des mesures extrêmes. Une certaine latitude d'appréciation ne serait-elle pas possible dans l'antre d'un organisme habitué à devoir affronter des situations exceptionnelles et difficiles ? La question se pose. Un rapport a été déposé en mains du commandant le 7 février 2008. Il décrit les mesures qui ont déjà été réalisées, parfois en mobilisant des ressources internes. Il énumère également les modifications qui restent à faire. Par ailleurs, tout le personnel doit suivre un cours d'introduction à la sécurité au centre de la Rama.

Sécurité du trafic et stationnement

Parmi les activités à relever, il y a

- la formation des écoliers dans le domaine de la circulation,
- le contrôle des camions (en particulier lors du transport de matières dangereuses),
- la surveillance des taxis (stations, autorisations),
- les patrouilles de contrôle.

Une remarque sur un sujet qui fait controverse : le nombre d'annulations d'amendes de stationnement tient compte de celles qui sont supprimées au profit d'une plus salée délivrée lors du second passage du surveillant... Par ailleurs, dans ce domaine, l'évaluation des collaborateurs ne se fonde pas sur une performance statistique !

Réformes

Une profonde réforme de la structure hiérarchique a été entreprise et les 13 niveaux de commandement ont été ramenés à 3. Il n'y a pas lieu de revenir ici sur les modifications profondes qui ont été préconisées et qui ont fait l'objet d'un préavis, puis d'un débat au Conseil communal et d'une décision. Une « culture d'entreprise » a ainsi été mise en place.

La « démarche éthique » a été poursuivie et 35 collaborateurs et collaboratrices ont reçu leur diplôme en avril 2008.

Police-secours

Ce corps a défrayé la chronique à la suite de la publication sauvage d'un projet de rapport interne. Un débat a eu lieu au Conseil à ce sujet. Le rapport final a été rendu accessible à tous par le truchement du site internet de la Ville sur décision de la Municipalité.

Il faut rappeler qu'à l'origine de la procédure qui a conduit à ce rapport, il y a un questionnaire général envoyé à tout le Corps de police et destiné à préparer l'élaboration d'une charte éthique de comportement. Il y a eu 68% de réponses. Celles émanant de Police-secours, l'entité la plus importante avec 230 collaborateurs, montraient que ce corps, le plus exposé, était l'objet d'un malaise interne profond. Certains signes en étaient le nombre de démissions, de demandes de mutation ou d'entretien aux entités de soutien, les fuites dévoilant des problèmes internes, une pétition du personnel.

Un groupe de travail a été constitué et a entrepris une démarche participative pour recenser et expliciter les problèmes liés aux conditions de travail, à la communication interne et à la gestion de Police-secours.

Les conséquences du rapport sont connues : une réorganisation selon le préavis mentionné plus haut, une nouvelle grille de fonctions, une démarche éthique, des mutations dans le commandement, une plus grande autonomie des collaborateurs et leur responsabilisation.

Un tel chamboulement peut laisser des traces. Aussi la sous-commission a-t-elle souhaité rencontrer des représentants du personnel pour avoir leur éclairage. Il nous est apparu que les mesures prises ou envisagées ne rencontraient pas d'opposition. La démarche éthique a parfois suscité des inquiétudes. Il a été relevé que certaines propositions nécessiteront des moyens financiers qu'il faudra prévoir. Le personnel demande une politique claire face aux atteintes au code de déontologie, que l'employeur agisse lorsqu'il faut résoudre des conflits et se préoccupe des cadres qui cacheraient les problèmes pour ne pas les affronter.

La sous-commission a assisté à une démonstration impressionnante d'efficacité faite avec un chien renifleur en cours de formation à la détection d'explosifs (que pour notre part nous avons pu considérer comme bien sympathique).

Service de protection et sauvetage

Le service a vécu une profonde mutation. Jusqu'à présent, le Corps des sapeurs-pompiers en était l'organe principal, et le chef de service en était le commandant. Un nouvel organigramme a été mis en place, avec quatre divisions hiérarchiquement de même importance : secours et incendie, sécurité civile, groupe sanitaire, pompes funèbres officielles. A la tête de chacune, un chef opérationnel ayant une formation et une expérience professionnelles spécifiques. Le contenu de la nouvelle organisation a été l'objet de remaniements et retouches en fonction des réactions du personnel. La nouvelle structure permet de valoriser le travail de chacune des divisions créées. Le personnel de la sécurité civile paraît satisfait du changement qui permet une reconnaissance de leur travail. Les sanitaires ont pu participer au changement qui était en cours lors de leur arrivée dans la direction. La situation a été plus difficile au sein des sapeurs-pompiers. Les pompes funèbres ont fait l'objet d'un audit dont nous parlons plus bas.

La collaboration entre pompiers et sanitaires est appréciée. Les problèmes de sécurité et de maintien de l'ordre, traités au sein d'une même direction, sont maintenant considérés comme complémentaires. On peut citer l'indispensable collaboration lors d'un sauvetage incendie survenant lors d'une manifestation de rue.

Sapeurs-pompiers

La modification de la structure du corps a pour origine la dénonciation par l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA) de la convention qui le liait au service (et que seule Lausanne a dans le canton). La nouvelle convention a dû intégrer des exigences de l'ECA relatives en particulier à l'effectif du corps, au nombre de sapeurs présents chaque jour, aux salaires et au défraiment des repas. Il faut rappeler que l'ECA prend en charge 52 collaborateurs aux coûts annuels moyens de Fr. 124'000.- et une partie importante du matériel. La nécessité de prévoir un nouvel horaire de travail est ainsi apparue. L'affaire a traîné en 2006 et le nouveau commandant a dû, sitôt nommé, mettre les bouchées doubles pour atteindre les objectifs fixés par la Municipalité.

8 groupes de travail ont été constitués pour accompagner la mutation du corps. Ils se sont spécialisés dans l'étude de l'horaire de travail, de l'alarme et de l'engagement, de l'instruction, du corps des volontaires, des grades et fonctions. Le travail a parfois suscité des remous dans un corps jusque-là organisé selon une hiérarchie très présente. 11'500 heures ont été consacrées par les collaborateurs à ce travail en commissions.

Le nouvel horaire de travail est de 23% inférieur à celui qui avait cours. Il en résulte moins d'heures de présence inactive en caserne. Une plus grande polyvalence est devenue possible. Le crédit-retraite (1 mois de retraite anticipée accordé par année de service, mais 24 mois au maximum) est remis en

question. D'autres problèmes sont encore à résoudre au sujet du statut des sapeurs-pompiers, dont la profession est maintenant reconnue par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie ; le Conseil est saisi d'une motion demandant que ce statut évolue dans le sens de celui des policiers. A souligner que la réduction du temps de travail correspond approximativement à la suppression de 22 postes de travail. Il apparaît qu'à la suite des réorganisations entreprises, 14 unités suffiraient à les compenser.

Comment tout cela est-il ressenti par le personnel? La sous-commission en a entendu trois représentants. Le personnel a parfois témoigné de la résistance au changement, mais souscrit globalement le nouvel horaire, même s'il conduit à une augmentation des heures supplémentaires et provoque quelques inconvénients d'organisation pour certains collaborateurs. Le système devient moins souple, dans la mesure où il s'agit de planifier les heures de disponibilité pour les interventions, de planton au téléphone, de cours à donner ou à recevoir. Le fait que les aménagements indispensables à la mise en place de la nouvelle structure n'aient pas été réalisés simultanément est perçu comme une négligence et une non-reconnaissance des conséquences difficiles des changements imposés ; il est fait allusion à l'équipement de la cuisine et au nombre de chambres, équipements inadaptés au nouvel horaire. D'où la demande du personnel d'être aussi associé aux aménagements.

Pompes funèbres officielles

Les Pompes funèbres officielles ont fait l'objet d'un audit. A notre demande, les sous-commissions de gestion et des finances ont eu accès au rapport et pu procéder à l'audition de... l'auditeur.

Cette unité a une activité commerciale à laquelle la qualification «officielles» confère à la fois sérieux, confiance et responsabilité. Mais les problèmes de gestion de cette entreprise publique se sont accumulés au fil du temps et ont nécessité une remise en question. L'audit externe a ainsi révélé la présence dans le stock de pièces obsolètes et de matériaux surabondants, ce qui a conduit à la fois à une réduction physique du stock excédentaire et à une diminution de la valeur comptable des stocks. Les conventions pour obsèques futures étaient fondées sur le fait que les intérêts allaient couvrir l'évolution des coûts, ce qui n'est plus le cas ; une actualisation comptable doit être effectuée. Il est aussi apparu que la stratégie commerciale devait être redéfinie (produits et services à proposer, bassin de clientèle à élargir). Les effets comptables apparaîtront dans les exercices 2007 et 2008.

La seconde phase de l'audit a consisté en la recherche des solutions. Trois groupes de travail ont été constitués avec des collaborateurs internes et externes et ont abordé les volets de l'activité commerciale, de la production, de l'informatique et de la gestion. Un groupe de conduite pilote la mise en place de la nouvelle organisation qui aura achevé sa mutation à la fin 2008, à quelques détails près.

On sait que la Ville doit avoir une réserve de matériel pour le cas de calamités graves s'abattant sur elle. Une collaboration avec d'autres Villes suisses dispense maintenant de prévoir à chaque endroit un stock permettant d'affronter d'une manière autonome le pire qui puisse localement se produire.

Une fois que l'entreprise sera remise à flot, la question de son rattachement organique pourra se poser : sa place est-elle vraiment au sein d'un service de protection et de sauvetage ? Dans le fond, philosophiquement, peut-être.

Conclusion

Comme le préambule le laisse entendre, les membres de la sous-commission sont conscients que leur examen a surtout conduit à dresser à un état de la situation. Les mutations de structure et l'évolution des domaines d'activité ont paru être une préoccupation constante de la plupart des cadres rencontrés. Nous les remercions tous pour leur accueil et leur disponibilité, ainsi que leur directeur.

Il a été souligné plus haut que les contrôleurs du stationnement ne sont pas qualifiés à la « performance statistique ». Nous espérons qu'il en va de même pour les commissaires qui ne formulent ici aucune observation.

CHAPITRE III

DIRECTION DE LA CULTURE, DU LOGEMENT ET DU PATRIMOINE

Préambule

Si l'année 2007 est qualifiée pour cette Direction d'« année de la transition ou de la consolidation » par la Municipalité, en raison notamment du changement de chef à la tête du Service de la culture et du renforcement du développement durable dans les lignes directrices des services, elle aura été, au Conseil communal, l'année des interrogations.

En effet, rappelons que d'une part une commission du Conseil a été chargée d'un audit sur les Docks au printemps 2007 (Service de la culture) et d'autre part que l'achat d'un immeuble à la rue César-Roux a été l'objet de quelques interrogations et polémiques (Commission immobilière). Si la sous-commission de gestion a considéré qu'il était inopportun de revenir sur la question des Docks, renvoyant au rapport déposé par la commission *ad hoc* en juin 2007, elle a porté une attention particulière au contrôle de la procédure relative à l'achat contesté par certains membres du Conseil de l'immeuble César-Roux et à sa visite. Nous y reviendrons ci-dessous, mais pouvons déjà attester de la qualité du travail de l'Administration.

Comme chaque année, nos visites ont débuté en assistant à une séance des chefs de service, à l'occasion de laquelle les visites des services ont été planifiées. L'excellent accueil et la disponibilité de chacun ont permis que notre mission soit menée à bien et nous tenons à exprimer nos remerciements aux personnes rencontrées.

Commission immobilière

En 2007, la Commission immobilière s'est réunie trois fois, pour traiter 23 dossiers importants. Les dossiers de moindre importance sont soumis directement à la Municipalité par le délégué. La Commission immobilière est composée de représentants des services concernés de l'Administration, ainsi que de conseillers municipaux.

De plus, toute affaire dépassant Fr. 10'000.– est soumise à la Délégation de la Commission des finances aux affaires immobilières. Elle est composée de trois membres, qui prendront connaissance du dossier au bureau du délégué et émettront séparément des avis et d'éventuels commentaires.

A la suite des contestations exprimées par certains conseillers communaux à propos de l'achat d'un immeuble à la rue César-Roux, nous avons fait les contrôles nécessaires et pouvons assurer le Conseil du respect de la procédure pour cet achat et de l'exactitude du calendrier des opérations décrit alors par la Municipalité. La Commission immobilière s'est bien prononcée en début d'été 2006, fixant une cible pour le prix d'achat. Son travail s'est basé sur une expertise de l'immeuble, fondée sur une analyse de valeur intrinsèque basée sur la méthode EPIQR et sur l'expérience de la section technique du Service du logement, ainsi que sur la valeur de rendement. La négociation a ensuite duré des mois, pour aboutir finalement à un prix entrant dans cette cible, correspondant à un peu moins des deux tiers du prix initial. L'affaire a été soumise à la Délégation de la Commission des finances en février 2007, dont deux membres ont consulté le dossier et émis un avis positif ; nous devons déplorer que le

troisième membre n'ait pas participé à cette consultation ; recontacté ultérieurement, il n'émettra pas d'objection. L'acte de vente a finalement été signé le 14 mai 2007.

Service des forêts, domaines et vignobles (FoDoVi)

Comme la partie consacrée à ce service dans le rapport de gestion municipal est très brève, signalons l'existence d'un excellent document de 29 pages publié en avril 2008, intitulé « FoDoVi : présentation du service, missions et enjeux ». Les données suivantes en sont extraites, qui situent l'importance de ce service : 40% du territoire communal est composé de forêt, et 19% consacré à l'agriculture, pour 8% d'autres espaces verts et 33% d'espaces construits ; la Ville de Lausanne est le plus important propriétaire public de vignes en Suisse, avec 5 domaines sur La Côte et Lavaux ; une chaufferie et une compostière à la Tuilière, qui valorisent les déchets verts ; une installation de production de biogaz ; un engagement déterminé dans le développement durable.

Le développement du potentiel écologique et la mise en valeur du patrimoine historique, culturel et forain ont guidé nos visites cette année.

L'installation de biométhanisation des Saugealles, inaugurée en mai 2007, a connu quelques problèmes et pannes. Sans doute s'agissaient-ils de problèmes de jeunesse de l'installation, qui semblait lors de notre visite en avril 2008 pouvoir désormais fonctionner à satisfaction.

La cheminée de la chaufferie de la Tuilière a été équipée en fin d'année d'un électrofiltre, pour capter les poussières fines des fumées.

L'ouverture des domaines viticoles, pour des réceptions à l'Abbaye de Mont dès septembre et des nuitées au Burignon dès juin, en plus des réceptions, viennent compléter l'offre déjà proposée par le Château Rochefort (réceptions et nuitées). Il s'agit d'une possibilité de faire connaître ces domaines comme leurs produits, mais également d'apporter une activité rémunératrice complémentaire aux exploitants. Nous avons visité les chambres du Burignon, meublées avec simplicité et une grande attention pour le choix de produits respectueux de l'environnement. Des dépliants et de petits films promotionnels sur le site de la Ville contribuent à les faire connaître.

Le transfert décidé pour début 2009 de la gestion des auberges du Chalet-à-Gobet et de Montheron devrait permettre de les mettre en réseau avec l'auberge du Chalet-des-Enfants, qui connaît un important succès. Le projet de parc périurbain progresse lui aussi, avec une exposition mise sur pied au printemps 2008 avec l'Etat de Vaud et d'autres Communes du Jorat. Son joli slogan de « Jorat : patrimoine régional de l'humanité » fait habilement écho à la reconnaissance du Lavaux par l'UNESCO.

Un nouveau refuge a été construit en lisière de forêt, proche du domaine des Saugealles, en collaboration avec des charpentiers du Pays-d'Enhaut. Il sera loué et est résolument équipé dans une optique de développement durable, en bois brut, avec des W.-C. secs.

Du côté des ventes, les mises de vin s'étant faites à des prix modérés, il n'y aura pas de difficulté à vendre les surplus, les prix de vente directe étant déterminés par une moyenne des prix misés majorée d'une marge commerciale. Si le prix du bois avait augmenté ces dernières années, un marché très réactif en fait baisser le prix en raison de tempêtes à l'étranger en début 2008.

Thèmes transversaux

La question relative à la mobilité montre une grande spécificité de FoDoVi. D'une part la localisation du Boscal est excentrée et soumise à la rudesse des conditions hivernales qui dissuade les deux-roues, d'autre part il est demandé aux bûcherons de mettre à disposition leur véhicule personnel, contre indemnisation. Enfin, la spécificité des trajets en forêts et du transport d'équipement rendent difficiles un recours à un système de location.

Le service n'a pas de véhicule de fonction pour les cadres, mais outre les véhicules techniques, 6 bus d'équipe et 5 autres véhicules.

Le service est en cours de certification ISO 9001, qui intègre des critères relatifs au traitement du courrier. Il est traité sur informatique, avec une double entrée chronologique et par sujet. Le courrier relatif à des incidents est évoqué lors de la séance de cadre du lundi matin. Mais il y a surtout des remerciements pour des ballades et pour la manifestation «un arbre, un enfant », etc. En cas de plainte, par exemple sur l'état de la forêt, le dialogue est recherché souvent par téléphone.

Service du logement et des gérances

L'arrivée au milieu de l'année d'un nouveau chef à la division des gérances a permis de consolider la nouvelle organisation du service et d'amorcer une réflexion sur ses valeurs, ses missions et la qualité de ses prestations, où le développement durable prend une grande importance.

Logement

Relevons que, durant l'année, des projets correspondant à 732 logements au standard Minergie ou Minergie eco ont été amorcés. Le rapport de gestion municipal en donne le détail, comme il rend compte des activités relatives aux logements subventionnés et au marché libre, ainsi que du travail relatif au développement durable. De plus, la division est fortement engagée dans les travaux relatifs à Métamorphose.

Gérances

Comme auprès de la Commission immobilière, nous avons porté notre attention sur l'immeuble de la rue César-Roux qui avait suscité diverses controverses après l'annonce de son acquisition au printemps 2007. Nous l'avons visité fin avril et pouvons témoigner d'un état de propreté correct. Les rafraîchissements de peinture et rénovations légères remettent progressivement les appartements dans un bon état, avec un confort minimal. Ce ne sont que 17 appartements sur les 46 qui avaient alors été rénovés, mais cela semble correspondre aux possibilités du Service social de les prendre en charge, puisque c'est leur destination.

Nous avons été impressionnés par les volumes que représentent les sous-sols, constitués de 5 étages de garages. L'affectation de certains de ces étages inférieurs sera peut-être à modifier, pour les exploiter au mieux. Ils pourraient devenir des bureaux par exemple.

Office de l'hygiène

Le Bureau d'intégration canine s'est notamment préparé à l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales au 1^{er} janvier 2008 (Loi sur la police des chiens), qui lui donne de nouvelles attributions.

Thèmes transversaux

Mobilité : L'Office de l'hygiène dispose d'une voiture. Pour le reste du service, ce sont les transports publics, 3 cartes Mobility et les véhicules privés qui sont utilisés. Il y a 27 places de parc, dont la moitié avec une participation de l'employé.

Courrier :

L'ensemble du courrier pour Gérances représente de 40 à 100 lettres par jour, ainsi qu'une vingtaine de courriels. Il y a un accusé de réception dans les 48 heures et une réponse dans les 10 jours.

Pour Logement, il n'y a que peu de courrier extérieur. Relatif à des constructions, il peut nécessiter un temps plus long pour trouver réponse.

Le courrier est archivé sous forme « papier » dans le dossier et par ordre chronologique.

Service de la culture

C'est une page qui s'est tournée fin juin, avec le départ à la retraite de celle qui incarnait depuis plus de vingt ans la politique culturelle lausannoise. Les premiers mois d'activité du nouveau chef correspondant à un important travail pour en redéfinir les lignes directrices pour ces prochaines années, concrétisé dans un préavis d'intention remis au Conseil au moment de la rédaction de ces lignes, nous pouvons entrevoir que les pages à venir seront elles aussi ambitieuses.

Lors de nos visites, nous avons abordé différents aspects de la politique culturelle, qui bien souvent devaient être l'objet d'un développement dans le préavis d'intention alors imminent. Nous ne pouvons qu'y renvoyer, en témoignant avoir rencontré une personne ouverte, maîtrisant bien les données et les dynamiques d'un domaine complexe, et qui nous a paru réaliste face aux possibilités de la Ville.

Musées

La question de la sécurité des collections des musées a été abordée, qu'il s'agisse des expositions ou des dépôts. Ce sont plus les risques de déprédation que de vols qui sont sujets d'inquiétude. Pour y répondre, il est projeté de renforcer et améliorer la surveillance des expositions, en cherchant aussi des qualités supplémentaires d'accueil par la maîtrise de diverses langues.

La Nuit des Musées lausannois regroupe tous les musées présents sur le sol de Lausanne et de Pully. Son succès est confirmé : si le nombre des visiteurs est stable, il faut préciser qu'une forte hausse mettrait en danger la qualité pour les visiteurs.

Le Musée romain de Lausanne-Vidy est dépositaire de pièces qui sont propriétés du Canton. Un projet d'agrandissement est envisagé, avec notamment la création d'une salle polyvalente pour faciliter son fonctionnement et l'accueil de groupes.

Au Musée de l'Art Brut, il est envisagé, à terme, de pouvoir résoudre la question du dépôt et permettre d'ouvrir aux expositions certains des espaces de dépôts fermés actuellement.

Le Musée du design et des arts contemporains appliqués, mieux connu sous la désignation de mudac, a été visité cette année par vos commissaires. La qualité des expositions temporaires et permanentes, ainsi que l'excellente mise en valeur des œuvres par une disposition et un éclairage adéquats, sont à signaler.

Fonds des arts plastiques

Le Fonds a une vocation multiple : d'une part elle soutient la création par l'achat d'œuvres, d'autre part elle expose et fait connaître ses œuvres, par exemple cette année par une exposition au Musée cantonal des Beaux-Arts sur les acquisitions récentes. Si ces deux premières missions sont essentielles, nous avons porté notre attention sur une troisième dimension de son action : conserver et entretenir la collection ainsi constituée. Les quelque 1700 œuvres qui constituent le fonds depuis 1932 sont inventoriées et suivies par une documentaliste du service. Près de 1200 œuvres sont exposées, le plus souvent prêtées pour la décoration de bureaux sous des conditions strictes, le solde de 500 œuvres étant conservé dans un dépôt visité cette année. Les conditions de conservation devraient pouvoir être améliorées à l'occasion d'un déménagement à venir.

Nous formons le souhait que, sans restreindre les moyens financiers permettant les achats, les travaux d'entretien et de restauration puissent être mieux dotés financièrement.

Théâtre, danse, musique et cinéma

Cette année, pour ces arts, nous renvoyons au préavis d'intention déjà cité. C'est dans le cadre de son étude que le Conseil pourra le mieux être informé sur les réalités actuelles, les intentions municipales et les choix à faire. Relevons néanmoins les parts respectives du budget 2007 du Service de la culture : le théâtre 27,2 %, la danse 13,9 %, la musique 32,4 % et 2% pour le cinéma.

Thèmes transversaux

Concernant la mobilité, il est à signaler que les institutions subventionnées ont leur propre politique. Le service lui-même n'a pas de véhicule de service. Les musées disposent de quelques places de parc pour des véhicules privés d'employés : 5 places pour le Musée Historique et le mudac, une place pour le Musée de l'Art Brut.

Le courrier venant de l'extérieur du service est de l'ordre de 10 à 15 lettres par jour en version papier, et environ 5 courriels. Il est traité dans des délais très corrects.

Bibliothèque municipale

Vue sous l'angle du nombre de lecteurs actifs, l'année 2007 est très satisfaisante, puisque leur nombre a fortement augmenté (+40%) après de fortes baisses suite à l'introduction d'une cotisation annuelle pour les lecteurs non lausannois en 2004. En prenant l'angle du nombre d'emprunts et de prolongations par lecteur pour l'année, la situation pourrait paraître critique, puisqu'il y a baisse de 54 à 38 (-30%). Ajoutons donc le nombre total d'emprunts et de prolongations pour l'année 2007 (914'070 emprunts), en très légère baisse par rapport à l'année précédente (919'095). Toute donnée isolée doit être analysée avec prudence !

Il est à relever qu'une baisse importante du nombre de livres empruntés a une incidence sur le nombre de livres à stocker. Actuellement, environ 20% des livres sont empruntés, donc hors des bibliothèques et dépôts !

Nous avons abordé différentes questions concernant les livres avec la directrice de la Bibliothèque, comme les choix et les tarifs des relieurs et des libraires fournissant les livres, le refus des dons de livres à la bibliothèque, l'orientation du lecteur vers d'autres bibliothèques (par exemple dans le cas d'une recherche de livres pour enfants en langue étrangère), la politique de prêt des albums du fonds BD (le prêt n'est accepté que pour les doubles), le dépôt de livres retirés gardés pour mémoire et qui restent disponibles sur demande (dépôt que nous avons visité). Les explications et les justifications reçues nous ont semblé très adéquates.

Concernant les heures d'ouverture de la bibliothèque, il est projeté d'ouvrir la bibliothèque de Chauderon le samedi, pour faciliter l'accès du public. Une réduction des ouvertures du soir ou la fermeture un jour dans la semaine est envisageable. Le personnel a manifesté de l'inquiétude face à ces modifications dans un premier temps.

La question des frais en cas de retard, de perte ou de dégâts a été abordée. Ils relèvent d'une décision municipale du 8 janvier 2004 et paraissent pouvoir être élevés, voire dissuasifs, en ce qui concerne le remplacement de livres perdus ou abîmés. Il peut s'agir de plusieurs centaines de francs. Considérant l'intérêt fondamental à promouvoir la lecture et le livre, et à en faciliter l'accès en particulier pour les enfants, il ne nous paraît pas judicieux de laisser une responsabilité financière aussi élevée lorsqu'il s'agit de dommages accidentels non fréquents.

7^e observation : La Municipalité est invitée à revoir la décision municipale du 8 janvier 2004 fondant les frais pour la section jeunesse afin de rendre le risque financier acceptable, tout au moins lorsque les dégâts sont accidentels.

Un nouveau véhicule Bibliobus devait être acheté en 2007 (autorisation d'achat). Un appel d'offre a été fait, avec l'aide du MAGESI. La seule offre faite début 2008 est beaucoup plus élevée que prévu.

Quelques projets sont encore évoqués. Une petite bibliothèque sera constituée à la Maison de quartier de Chailly en 2008, et en fin 2008, le préavis qui contiendra le projet de bibliothèque publique aux Toises devrait être déposé au Conseil.

Thèmes transversaux

Mobilité : En plus du Bibliobus, le service dispose d'une camionnette pour assurer la navette entre les succursales et Chauderon. Elle stationne en garage, comme le Bibliobus.

Concernant la mobilité des employés, il n'y a pas de place de parc dans les succursales, et deux places étaient réservées à Chauderon, réduite à une seule depuis janvier 2008, suite au renoncement d'un cadre. Reste une place pour un adjoint responsable de l'informatique.

Courrier : Nous avons arbitrairement choisi de contrôler le courrier d'utilisateurs du 14 septembre 2007. Deux courriels, dont les réponses ont été rapides, pour une demande de blocage de carte et une demande de prêt interbibliothèque. En date du 12 septembre, une prise de notes lors d'un téléphone, permettant de se référer à la directrice avant d'apporter réponse quelques jours plus tard.

CHAPITRE IV

DIRECTION DES TRAVAUX

Préambule

Les visites se sont déroulées dans le nouveau bâtiment administratif de Flon-Ville. Les collaborateurs et les chefs de service apprécient d'être regroupés sur un même étage et se déclarent satisfaits. Le bâtiment étant sophistiqué du point de vue technique, des réglages sont encore nécessaires. En effet, le confort des bureaux n'est pas le même pour tous, selon l'orientation des bureaux, et des bruits de ventilation sont parfois gênants. Il est à noter que de multiples servitudes ont été négociées par le chef du Service du cadastre pour désenclaver l'immeuble, qui n'occupe que sa surface au sol, sans dégagement.

Thèmes transversaux

Plan de mobilité : Cadastre, Routes et Mobilité, Urbanisme et Architecture

Le Plan de mobilité de l'Administration lausannoise sera mis en œuvre le 1^{er} janvier 2009. Des mesures transitoires ont été prévues. La capacité restreinte du parking de Flon-Ville (21 places) a nécessité des priorités. Bénéficient de places les chefs de service, à un tarif réduit, le Directeur, l'huissière et les voitures de service de Routes et Mobilité et du Cadastre, équipées de matériel coûteux.

Une flotte de 12 voitures Mobility, stationnée au parking de Chauderon, est à disposition pour les déplacements professionnels des collaborateurs roulant moins de 2500 km/année. Pour les collaborateurs roulant plus de 2500 km ils peuvent disposer d'une place soit dans le parking Chauderon soit à la Vigie, payée par le service.

Certains services mettent à disposition des abonnements Mobilis. Le Service des routes et de la mobilité possède deux vélos et deux scooters.

Un relevé des cases de stationnement sur domaine communal privé à disposition des collaborateurs dénombre 1451 places avec cases écoles, rapportant actuellement Fr. 603'108.–.

Réclamations

Ce thème sera traité dans chaque direction.

Service du cadastre

Le personnel est stable, une personne a quitté le service pour travailler près de son domicile. Il est difficile de recruter dans certaines professions, le service a mis 6 mois pour engager un dessinateur.

Comptabilité de direction

L'unité assure la gestion et le controlling du budget pour l'ensemble de la Direction. Un spécialiste en gestion financière apte à mettre en place une comptabilité analytique systématique et à introduire des

standards internationaux a été engagé, mais est rapidement reparti, rappelé par son ancien employeur. La Direction, qui offre un salaire très attractif recherche le profil adéquat depuis 8 mois.

Les tarifs des anticipations des procédés de réclame sur le domaine public et celui des anticipations immobilières et professionnelles ainsi que le tarif relatif aux examens des projets de modifications de limites parcellaires, à l'établissement de mentions « LATC », etc. ont été réadaptés en 2007.

Droit foncier

Concernant le quartier des Fiches-Nord, le service a négocié la suppression de différentes servitudes de restrictions de bâtir, ce qui permettra de densifier le périmètre. La Commune de Lausanne est propriétaire de six parcelles dans ce secteur et projette d'en acquérir une nouvelle. Il y a 50'000 m² de plancher brut à construire, ce qui correspond approximativement à 400, 500 logements pour 800 à 1200 habitants.

Travaux spéciaux

Pour le compte de la Direction de l'enfance, de la jeunesse et de l'éducation, le service calcule le chemin le plus efficient entre le domicile de l'élève et l'établissement scolaire. Cette opération, en collaboration avec le SOI, permet de déterminer le nombre d'élèves qui auraient droit au remboursement des frais de transport. Avec des bases de données sur la circulation (GPS) le service a complété ces données avec les cheminements piétonniers. Cette application pourra être mise à disposition pour tous les piétons, sur le site internet de la Ville.

Cadastre des conduites

Toutes les conduites du gaz et du CAD sont relevées. Pour les autres conduites, environ 70% sont actuellement connues. Un relevé systématique est effectué depuis 1966. Dans certains secteurs, par exemple le centre ville, le nombre de conduites est si important que la pose de nouvelles conduites est problématique.

Réclamations : les plus fréquentes concernent les factures qui ne sont pas adressées à l'entreprise qui peut récupérer la TVA, faute d'indications précises. D'autres réclamations concernent les montants des anticipations car la situation sur le terrain a changé, parfois ce sont les bases légales qui sont demandées.

Service des routes et de la mobilité

Personnel

Le responsable de la section «Sécurité / Qualité » analyse chaque accident de travail. Il travaille à 75% dans le service et est animateur à 25% à l'« unité de sécurité et santé au travail » au SPeL. Un programme de prévention est mis en place depuis 3 ans, qui semble porter ses fruits puisque le nombre de jours d'absences pour accidents professionnels est en baisse (754 en 2006 et 491 en 2007). Aux AMV par contre, les jours d'absence augmentent tant pour les accidents professionnels que pour les maladies, avec ou sans certificat médical.

Il y a une diminution de 16 personnes dans le service, vu l'introduction de nouvelles machines pour le nettoyage.

Espaces publics

Une déléguée piéton a été engagée à 80% qui s'occupe de concepts de mobilité et de réalisation de projets, notamment de la « Journée du 22 septembre ».

Les recettes liées à l'activité de l'Office de la signalétique urbaine sont meilleures que budgétisées, sauf pour les procédés de réclames (-Fr. 50'238.-) avec des recettes de Fr. 298'000.- et affichage SGA (Fr. -17'116.-) lequel rapporte cependant Fr. 2'282'883.-. Les tarifs sont en révision.

Mobilité

Deux cadres ont quitté le service, principalement à cause du climat de travail. Un audit mené par une société a révélé des problèmes, ce qui a débouché sur un deuxième audit confié également à la même entreprise dont les recommandations ont conduit à une réorganisation de la division. Celle-ci compte maintenant 5 unités au lieu de 4.

Travaux

Après la démission du chef de l'unité «Transports» un audit a été demandé avant de nommer un nouveau responsable. Les recommandations sont d'augmenter la polyvalence des chauffeurs ainsi que des véhicules et développer un secrétariat. Un chauffeur qui partait a été remplacé par une secrétaire.

Cette unité conseille les autres services de l'Administration en matière d'acquisition de véhicules, notamment Eauservice qui faisait appel auparavant aux conseils des SI.

L'unité «Travaux» a également fait l'objet d'un audit en 2006.

D'une manière générale, bien qu'une structure doive évoluer, la sous-commission constate cependant de nombreuses réorganisations dans le service et s'inquiète de l'impact de ces changements sur les employés.

Réclamations : les lettres transmises traitent de sujets très variés tels que nuisances sonores dues à une balayeuse ou à des chantiers routiers, propreté des rues, signalisation de zones macaron, zone dangereuse pour piétons, mouchard installé à la rue Tivoli. Le ton est courtois et les renseignements précis.

Il y a beaucoup de plaintes pour les crottes de chiens. Le service souhaite mettre en place une police de propreté avec la possibilité d'amender les comportements irrespectueux des détenteurs de chiens.

Le courrier entrant, tous sujets confondus est en moyenne de 4 à 5 lettres par jour. Les plaintes et requêtes sont classées par thème (403 thèmes abordés). Les réclamations les plus fréquentes (96) concernent l'aménagement du domaine public (modération du trafic, zones 30, sécurité des piétons et des vélos), les chantiers (79), le service de propreté (42) tel que nettoyage et balayage, tags, corbeilles, et enfin le stationnement sur voirie, zones macaron, P+R (51).

Service d'urbanisme

D'ici 2012, 9 personnes prendront leur retraite, ce qui donne quelques soucis au chef de service.

Office de la police des constructions

La loi sur l'énergie et la modification de la LATC instituant un bonus de 5% dans le calcul des coefficients d'occupation ou d'utilisation du sol engendrent un surcroît de travail pour vérification.

Le Canton s'émeut que 60% des dossiers mis à l'enquête ne respectent pas la norme SIA 380/1 concernant l'isolation des bâtiments. Le service vérifie que les normes légales et réglementaires sont respectées (exigences énergétiques) au moyen des formulaires produits.

Groupe études régionales

Le service est très occupé par le projet Métamorphose ainsi que par les nombreuses études régionales dans lesquelles la Ville a des intérêts comme le PALM. La Ville de Lausanne a ratifié en février 2007 une convention pour sa mise en œuvre. Les effets de cette convention se concrétiseront notamment par le biais de PPA ou d'autres instruments d'aménagement.

L'idée de transformer le tronçon autoroutier Maladière–Bourdonnette–Chavannes en boulevard urbain est abandonnée vu le transfert de charges des routes aux Communes.

Avec la création des secteurs SDOL, SDNL et SDEL, le centre de Lausanne et la commune d'Epalinges se retrouvent isolés, d'où la proposition de créer un secteur nord-est lausannois qui sera traité lors de la mise à jour du plan directeur communal.

Le préavis 2004/46 qui demandait un crédit de Fr. 400'000.– pour les études régionales est épuisé. Dans ce même préavis, la commission qui traitait de cet objet avait émis le vœu que « *la Municipalité informe le Conseil, par le biais du rapport de gestion de l'état d'avancement des études régionales* » ce qui est toujours fait de manière complète.

Protection du patrimoine bâti

Le délégué nous informe que son poste a été créé en 1997.

Tous les recensements communaux sont initiés et payés par l'Etat. Deux recensements, l'un entre 1975 et 1980 et l'autre entre 1992 et 1999 ont permis de recenser 2500 bâtiments.

L'essentiel de son travail concerne la transformation d'immeubles recensés. Les cas les plus difficiles et de plus en plus fréquents relèvent de l'aménagement des combles. Le délégué intervient lorsque les plans sont mis à l'enquête.

La police des constructions du Service d'architecture vérifie sur le terrain si les demandes du délégué sont correctement exécutées. Il y a peu de problèmes avec les propriétaires, environ 5 ou 6 par année.

L'évaluation des immeubles se fait par l'attribution de notes de 1 à 7. Seuls les bâtiments recensés en note 1 et 2 sont inscrits à l'inventaire cantonal et une autorisation spéciale doit être délivrée pour les travaux de transformation.

Les objets d'intérêt local (note 3) ne bénéficient pas de protection cantonale. Les bâtiments en note 3 et 4 représentent environ les 80% de la totalité des immeubles recensés. Les enjeux urbanistiques futurs sont donc importants. En cas de travaux, le délégué émet un préavis. Conformément à l'art. 73 du règlement du PGA, la Municipalité, sur la base de ce préavis, peut imposer les restrictions au droit de bâtir et interdire les constructions, transformations et démolitions.

8^e observation : *La Municipalité est invitée à inclure dans les préavis prévoyant ou permettant la transformation ou la démolition d'un immeuble recensé en note 3 ou 4 l'avis du délégué communal à la protection du patrimoine.*

Service d'architecture

Le déménagement à Flon-Ville a été confié à une entreprise spécialisée qui s'est acquittée avec compétence et efficacité de cette tâche. Pour le service, un important travail d'archivage a été nécessaire.

Il est difficile de recruter des dessinateurs ce qui a fait le bonheur d'un dessinateur de 60 ans. Fait nouveau, le service reçoit de plus en plus des offres d'employés français.

Le service est certifié ISO 9001:2000 depuis février 2007. Les avantages pour la Direction sont le contrôle des objectifs et des tâches, d'obliger à une dynamique et de permettre d'optimiser le résultat. Les désavantages sont la lourdeur des processus, quand bien même les procédures ont été choisies les plus simples possible.

La gestion des projets traités à l'interne est en augmentation.

Deux comptables s'occupent de la gestion des coûts de construction, de l'enregistrement des factures et des commandes.

Etudes et constructions

Le service a organisé plusieurs concours. Pour « Provence », il a cherché un investisseur pour l'octroi du droit de superficie (Losinger) puis a mis en place un concours d'architecture financé à 40% par la Ville.

Le fait d'organiser un concours est avantageux du point de vue financier.

Un bureau d'architectes a été mandaté pour l'analyse de tous les W.-C. publics lausannois.

M^{me} la cheffe de service fait partie du groupe qui attribue des montants provenant du Fonds du développement durable à des projets.

Vu la surchauffe actuelle, il y a un manque de concurrence surtout dans le second œuvre (électriciens, menuisiers, ferblantiers, serruriers) donc peu de choix dans l'attribution des mandats.

Pour les mandats extérieurs, il n'y a pas de critères prédéfinis ou de normes en matière de développement durable. L'introduction de critères se fait de cas en cas.

Analyse et inspection des constructions

Cette section s'occupe de la gestion administrative des dossiers (auparavant Office de la police des constructions à Urbanisme) pendant la phase d'exécution soit dès l'octroi du permis de construire jusqu'à la délivrance du permis d'habiter.

Les inspecteurs de cette section qui s'occupent du suivi de l'exécution des travaux sur les chantiers ne contrôlent pas les isolations des bâtiments. En définitive, personne ne contrôle l'isolation des bâtiments.

9^e observation : *La Municipalité est invitée à faire tout ce qui est en son pouvoir pour que l'autorité compétente vérifie les isolations posées dans les bâtiments construits sur le territoire de la commune.*

Service d'assainissement

Plan de mobilité

Trois collaborateurs utilisent leur véhicule pour le service et bénéficient de places de parc au parking de Chauderon, deux ne paient rien et pour le troisième la place est payée en partie par le service. Il y a trois véhicules de service au parking de Chauderon. Quant à la STEP et au CROM, les collaborateurs paient un montant de Fr. 21.– la place, encaissé par le service des gérances et non ristourné au service.

Réclamations

Les réponses sont courtoises, bien documentées et précises.

Ressources humaines

A la suite de la démission du chef de service, le 31 août 2007, la direction du service a été assurée dès le 1^{er} septembre par M. Fadi Kadri, qui a assumé la fonction de chef de service par intérim, en plus de celle de chef de la division « gestion des eaux ».

La crise de janvier 2007 au CROM a engendré 6 démissions. A l'unité de gestion du réseau (UGR), 5 collaborateurs techniciens (sur 17) ont donné leur démission. Les raisons sont multiples : un dessinateur a obtenu un poste avec plus de responsabilité et touche Fr. 1000.– de plus par mois qu'à la Ville, un autre occupe le même poste qu'à la Ville mais proche de son domicile, un collaborateur est parti car il n'avait pas de possibilité de carrière et un autre a changé de service dans le cadre de la Commune. Il y a eu peu de départs à Tridel. A la STEP, on constate un taux de rotation au-dessus de la moyenne.

Sur un effectif de 235 postes de travail, le service a enregistré 45 mutations sortantes. Pour les mutations entrantes, le service enregistre 58 mouvements. En comparaison avec les autres années, ces chiffres représentent presque le double.

Toutes ces mutations sont pour l'instant à relativiser, compte tenu de la tension sur le marché du travail pour tous les postes techniques et les professions du bâtiment et de l'industrie, vivier dans lequel recrute le service. Quant au personnel ouvrier (sans CFC), les candidatures sont pléthoriques.

Les jours d'absences pour cause de maladie et d'accident professionnel sont élevés notamment au CROM (17,82 jours d'absence par employé) et à la STEP (20,8 jours d'absence par employé).

Gestion des eaux

Le Plan général d'évacuation des eaux est en cours d'établissement (préavis 2004/24) par l'attribution de plusieurs mandats externes. L'UGR s'est aussi impliqué dans le contrôle des cours d'eau et le diagnostic du réseau actuel. Le Service du cadastre va effectuer un relevé complet en situation (reprises de données) et en altitude du réseau.

STEP

Pour le remplacement de la chaudière de la ligne d'incinération des boues N° 2 (préavis 2005/71), les appels d'offres ont permis de sélectionner les entreprises et d'adjuger les travaux.

Vu l'augmentation prévisible du nombre d'habitants, la capacité de la station d'épuration se révélera insuffisante, ce qu'elle est déjà. La capacité maximale de la STEP est atteinte tout au long de l'année. En cas d'orage, le surplus n'est pas traité.

Le Fonds de réserve de la STEP a été plus largement doté en 2007 et affiche au 31.12.2007 le montant de Fr. 9'109'153.–.

Factures concernant les taxes d'épuration

Les SI relèvent les index des compteurs pour Assainissement (et Eauservice). La taxe d'épuration (Fr. 1.20) se calcule par rapport au m³ d'eau potable consommée. Les valeurs sont introduites dans le système informatique SAP. En effectuant des pointages, le service s'est aperçu qu'il y avait des erreurs. Pour la région de Vernand, les données extraites dans SAP étaient bizarres. Les années précédentes 68'000 m³ par an étaient enregistrées alors qu'en 2007 seulement 30'000 m³ sont indiquées par le programme informatique, ceci sans qu'une situation météorologique particulière le justifie ou sans que des gros consommateurs aient cessé leur activité.

Malgré ces différences, le total versé par les SI est en quelque sorte « lissé » et les recettes sont plutôt constantes, voire en augmentation (en 2007 Fr. 15'356'587.–).

Il n'y a donc pas d'analyse financière possible sur les recettes.

Préavis : Revitalisation de la Vuachère et dérivation des eaux claires.

Ce préavis a été voté en 1994. La durée du chantier devait s'étaler de 1994 à 1996. Quatorze ans plus tard, le crédit n'est toujours pas bouclé.

10^e observation : *La Municipalité est invitée à expliquer les raisons pour lesquelles le préavis Revitalisation de la Vuachère et dérivation des eaux claires n'est toujours pas bouclé.*

Gestion des déchets

Le CROM a été secoué par des dysfonctionnements. Cependant il faut relever que les prestations à la population ont été assurées. Une société a proposé l'élaboration de nouvelles structures et un appui dans l'élaboration du cahier des charges des collaborateurs. Un nouvel organigramme est en vigueur avec un « état-major » d'assistants qui interviennent en soutien de la production et 3 entités dont les cadres dépendent directement du chef d'usine. Un poste nouveau de contrôle de gestion est créé avec la mission de mettre en place une comptabilité analytique et des outils permettant de disposer d'un tableau de bord.

Le recyclage des bois bruts, plastique, roues etc. est de plus en plus valorisé. Le prix des matières premières incite à une plus grande récupération des métaux par la Ville. Celle-ci est « en concurrence » avec les gens qui se servent sur les trottoirs et même dans les déchetteries.

Les recettes pour la vente des métaux sont de Fr. 169'000.–.

Une étude sur l'optimisation des tournées de ramassage des ordures est en cours avec le Service des routes et de la mobilité, qui a des problèmes avec les poubelles « Requin ».

Tridel

La Ville paie des frais d'incinération à Tridel SA, environ Fr. 10 millions par année, comprenant une partie d'amortissement et une partie d'intérêts.

Provenance des déchets par pays :

Suisse : 161'762 tonnes
Allemagne : 6'978 tonnes

L'usine était censée brûler 140'000 tonnes de déchets. Selon les explications reçues, l'usine est exploitée au maximum de ses capacités, car neuve et les installations fonctionnent très bien. Le rendement devrait baisser avec le vieillissement des installations.

Eauservice

Plan de mobilité

Actuellement 30 collaborateurs ont l'autorisation d'utiliser un véhicule privé. Ils occupent des places de parc à la Vigie et paient Fr. 40.– par mois.

Réclamations

La plupart des réclamations concernent la qualité de l'eau : problème de goût, eau brunâtre ou jaune, odeur de chlore ou de javel. Les clients téléphonent ou (plus rare) envoient des courriels. Des vérifications sont rapidement entreprises telles qu'analyses sur place ou sur réseau.

Quant aux lettres de réclamation transmises, les réponses ont été données par téléphone sauf pour les cas qui devaient être traités par le Service juridique.

Le service reçoit également des réclamations pour la facturation de ventes d'eau.

Personnel

Un des objectifs du service est de diminuer le nombre d'accidents professionnels à moins de 7 par année (11 accidents en 2007 cas bagatelles compris). En 2007, un comité sécurité et santé a été constitué pour mettre en place un système de sécurité. Le but est de renforcer la prévention sur les chantiers et dans les usines et cette prévention sera renforcée chez les nouveaux collaborateurs, afin qu'ils acquièrent tout de suite des bons réflexes.

Un instructeur va prendre en charge les collaborateurs individuellement et leur enseigner des mouvements justes pour diminuer les maux de dos (méthode Alexander).

Faute de trouver du personnel qualifié, le service engage des non-professionnels qu'il faut former.

Distribution

Le réseau compte 900 km de collecteurs. Il faudrait entretenir 13 km par année alors que seulement 10 km le sont, faute de moyens financiers.

Facturation des ventes d'eau

En 2005, les SI ont changé de logiciel pour satisfaire à des normes légales et ont décidé de prendre l'application SAP, mise en service par Néotechnologies SA.

Depuis lors, le service a l'impression de perdre Fr. 1 million par an. En 2007, l'été était pluvieux donc le service a vendu moins d'eau mais les recettes ont augmenté. En 2006, le service a vendu plus d'eau qu'en 2007, mais a reçu moins de recettes.

Eauservice n'a pas la possibilité de procéder à des extraits systématiques dans le système car il n'a pas l'autorisation d'accès ni de personnes formées sur système SAP.

Néotechnologies SA a mis deux ans pour livrer un fichier demandé par le service. De plus, chaque demande fait l'objet d'un devis de la société.

Eauservice a contrôlé 137 installations et n'a relevé aucun dysfonctionnement, chaque immeuble avait un compteur et une facture.

Le service paie Fr. 4 millions aux SI (qui paie Néotechnologies) et estime donc que ce n'est pas à lui de faire des contrôles.

11^e observation : La Municipalité est invitée à résoudre le problème des facturations de vente d'eau et de taxe d'épuration et de prévoir, le cas échéant, l'affectation d'un collaborateur à la facturation d'Eauservice et d'Assainissement.

Visites

La sous-commission a visité le chantier des installations de Montétan, commencé en début d'année (préavis 2005/44) ainsi que les réservoirs de Vers-chez-les-Blanc et de la Montagne-du-Château (préavis 2005/86) maintenant terminés et qui ont suscité l'admiration des commissaires. Les installations de pompage doivent encore être mises en place.

Nous tenons à remercier les chefs de service de leur disponibilité et amabilité ainsi que les collaborateurs qui nous ont reçus.

CHAPITRE V

DIRECTION DE L'ENFANCE, DE LA JEUNESSE ET DE L'ÉDUCATION

Préambule

Les commissaires se sont rendus le 7 mars 2008 à la séance des chefs de service de la DEJE. Cette séance nous a permis de nous rendre compte des activités des services et de l'ambiance régnant dans la Direction.

Le Service de la jeunesse et des loisirs était représenté par le Directeur, la nouvelle cheffe du service n'étant alors pas encore entrée en fonction.

Nous remercions les personnes rencontrées pour leur disponibilité et leur aimable collaboration.

En raison de la similitude entre les services sur les thèmes transversaux, ces derniers sont traités en préambule ci-dessous. Des particularités peuvent toutefois être décrites dans certains services.

Thèmes transversaux

- **Mobilité** : les services ont relativement peu de besoins de déplacements. Il n'y a pas de véhicule de fonction. La règle générale est d'utiliser les transports publics, parfois en partageant une carte *Galaxy* des TL ou en fournissant un abonnement TL, selon les besoins.

Offrir l'abonnement permet de simplifier les procédures et d'économiser de l'argent, mais cela permet un usage privé qui peut être perçu comme une inégalité de traitement par rapport aux autres employés...

Lorsque le déplacement l'exige, il est fait appel à un service d'autopartage (Mobility®) dont deux véhicules sont dédiés à la Direction. Enfin, lorsqu'une voiture privée est vraiment nécessaire en raison par exemple d'un horaire difficile et peu favorable à Mobility (fréquent pour le personnel médical, par exemple), l'employé est remboursé au km. Le système d'autopartage donne satisfaction.

A noter que le transport pour les spectacles scolaires se fait souvent en véhicule à cause de la réticence des enseignants à déplacer les classes à pied.

- **Réclamations** : en règle générale, tout le courrier entrant est enregistré et visé. Il n'existe pas de dossier de réclamations, mais le relevé complet de la correspondance est accessible. Une procédure de consultation interne rapide permet une certaine équité dans les réponses apportées aux réclamations, et les réponses suivent bien, en général dans les 15 jours.

Secrétariat général

Prestations offertes aux élèves

Tout ce qui est offert aux élèves qui se fait transversalement entre les Directions communales est centralisé par le Secrétariat général de la DEJE, ce qui facilite le suivi et donne une bonne vision du système scolaire.

L'offre culturelle pour la jeunesse s'étoffe de nombreuses nouveautés et fonctionne bien. A noter la faillite du TPEL, dont les activités seront reprises par le Petit Théâtre.

L'Université populaire doit relever certains défis, d'une part en raison des exigences de certification EduQua¹ qui vont devenir incontournables dans un horizon de cinq ans, et d'autre part à cause du nouveau contexte compétitif, notamment dû au développement de l'école Migros.

Cultes et temples

L'entretien des monuments religieux permet de maintenir de précieux contacts avec le tissu social local, ce qui rend possibles des synergies et aide pour les APEMS, par exemple. Les résultats sont positifs en termes de création/entretien de liens sociaux.

Comptabilité de direction

L'introduction du logiciel de gestion du personnel PeopleSoft demande pour le moment beaucoup de travail sans grand gain de temps. Le Secrétaire général est cependant optimiste à plus long terme.

Service de la petite enfance (SPE)

Administration et logistique

L'application de la Loi sur l'accueil de jour des enfants (LAJE) a suscité la mise en place d'une nouvelle structure à la tête du service. Cette nouvelle organisation donne entière satisfaction. On peut regretter que les Communes périphériques ne collaborent pas mieux avec Lausanne pour cette mise en œuvre, qui se passe bien à Lausanne mais de manière moins satisfaisante ailleurs.

L'introduction du logiciel de gestion du personnel PeopleSoft pose beaucoup de problèmes en raison des très nombreux EPT du service.

Le rapport entre le nombre de places « vendues » et le nombre de places offertes est de 85,08% en 2007, ce qui est en dessous de l'objectif de 90%. L'optimisation de l'utilisation des ressources fait l'objet d'efforts constants.

Le chef du service nous fait part de la réflexion menée en interne en concertation avec d'autres services : il envisage de faire vivre une interface entre le 1^{er} et le 3^e âge dans des institutions communes, par exemple mêlant garderie et EMS.

¹ Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue. Depuis 2003, la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP) recommande aux Cantons de soutenir le développement de la qualité. Ils mettent depuis tout en œuvre pour que l'application des critères EduQua devienne une condition préalable indispensable pour prétendre à des subventions, voire des mandats publics dans le domaine de la formation continue.

Développement de l'offre à la petite enfance

L'offre de places se développe bien, notamment à travers les partenaires privés ou semi-privés (qui représentent les deux tiers de l'offre). Les nouveaux besoins sont identifiés, particulièrement dans les secteurs Centre et Sous-gare. Des projets sont prévus pour y répondre.

De manière générale, il manque des places pour les enfants de moins de 2 ans dans tous les secteurs de la ville. Environ 10% des enfants attendent plus de 13 mois.

La halte-jeux (BIP-BIP) destinée aux usagers de l'Administration communale à Chauderon 9 est de mieux en mieux fréquentée en raison du bouche à oreille.

Centres de vie infantine (CVE)

Le CVE de Bellevaux a fait l'objet d'une visite qui a donné grande satisfaction. Une certaine étroitesse des locaux, surtout au niveau du vestiaire et de la salle de bains, est compensée par le professionnalisme et la diligence du personnel.

Le CVE de Prélaz, qui a connu des difficultés en 2006, a trouvé son rythme de croisière et fonctionne bien.

i'CARE

Le nouveau logiciel de gestion des places en garderie i'CARE est opérationnel et fonctionne bien. Il remplace l'ancien système basé sur Filemaker et permet de centraliser les demandes, de s'inscrire sur Internet et de mieux piloter la réponse aux besoins. Il ne résout cependant pas le problème du manque de places...

Service de la jeunesse et des loisirs

La visite a eu lieu deux jours après l'entrée en fonction de la nouvelle cheffe du service, qui a eu l'occasion de nous montrer une maîtrise déjà remarquable de ses dossiers.

Particularités liées aux thèmes transversaux

- Mobilité : dans le secteur Vacances, les trois écoles à la montagne disposent de leur propre véhicule pour le transport des enfants ou des bagages.
- Réclamations : il y a relativement beaucoup de réclamations et de questions sur la facturation des APEMS, la tarification nécessitant des explications.

Administration et logistique

Les logiciels Ariane et i'CARE+ seront intégrés et devront s'interfacer avec le système cantonal des écoles, lorsqu'il sera opérationnel.

Le découpage de la ville pour les maisons de quartier a été réalisé selon le découpage de la démarche Quartiers 21, mais il est contesté dans sa pertinence. Il faudra certainement le redessiner.

12^e observation : *La Municipalité est invitée à étudier une nouvelle délimitation des quartiers.*

Les structures d'Accueil pour enfants en milieu scolaire (APEMS)

Les APEMS connaissent une forte hausse de la fréquentation qui se monte à 1750 enfants en 2007, ce qui démontre une adéquation entre l'offre de type APEMS et la demande. Cette adéquation sera encore

améliorée avec le projet « 48 semaines » qui, depuis 2007, propose aux parents une inscription unique pour l'année.

Notons que les APEMS ont reçu le financement de la Fondation pour l'accueil de jour des enfants (FAJE).

Délégation à la jeunesse

L'activité des travailleurs sociaux hors murs (TSHM) est jugée satisfaisante par l'évaluation menée par l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP). Elle remplit la plupart des missions générales imparties mais doit encore combler des lacunes. Le travail des TSHM est visible sur la durée. Il dépasse les frontières communales.

Centre communal pour adolescents de Valmont (CPA)

Le concept éducatif d'accueil du CPA a été défini avec la cheffe du service. Les travaux d'aménagement (mise aux normes) demandés par l'OFJ n'ont pas encore débuté car une réponse est attendue pour d'autres transformations qu'il serait moins coûteux de grouper.

Service des écoles primaires et secondaires

Particularités liées aux thèmes transversaux

- Mobilité du corps enseignant : la moitié des 1451 places privées communales est utilisée par les écoles. Leur suppression sans une certaine harmonisation des politiques communale et cantonale en matière de mobilité risque de donner lieu à des problèmes avec le personnel enseignant. Le chef du service estime qu'il y a un gros travail de conviction à faire et s'attend à devoir gérer un certain mécontentement.
Le Directeur fait partie de la délégation municipale pour le Plan de mobilité de Lausanne, il fait donc le lien avec le DFJC vaudois.
- Réclamations : les réclamations s'arrêtent le plus souvent au niveau des directions d'établissement. Sinon, le chef du service se charge de transmettre à la bonne personne.

Chantiers

L'APEMS de Vers-chez-les-Blanc est en construction (préavis N° 2006/9), il sera ouvert à la rentrée 2008.

Organisation des classes et des établissements

- Alimentation des élèves : l'offre de repas au label « Fourchette verte » est maintenant généralisée dans tous les établissements scolaires. Hélas, au niveau secondaire, les élèves « fuient » littéralement cette offre pour préférer la nourriture externe, qu'on peut souvent assimiler à de la « malbouffe ».
- Informatique de gestion : les difficultés cantonales affectent Lausanne, qui va utiliser une solution de secours en attendant le système cantonal (adaptation de LAGAPES utilisant Filemaker Pro en réseau).

13^e observation : *La Municipalité est invitée à présenter une offre de nourriture saine plus attractive pour les élèves.*

Secteur parascolaire

La fréquentation des devoirs surveillés est de 45% en primaire, ce qui est excellent. Très bonne et étroite relation avec les APEMS.

Le règlement des Conseils d'établissement, qui remplacent les Commissions scolaires, est en cours d'élaboration. Le service envisage un unique Conseil d'établissement à Lausanne, qui réunira 12 Commissions d'établissement pour les 12 établissements de notre ville.

Le dispositif Pédibus est rattaché au service et il a sa nouvelle coordinatrice.

Secteur bâtiment

Le vandalisme augmente, mais l'assurance coûterait actuellement encore plus cher que payer la réparation. La stratégie utilisant des agents de sécurité fonctionne assez bien, mais la brigade de nettoyage anti-tags n'arrive pas à suivre.

Service de santé des écoles

Prévention des maladies

La vaccination contre le papillomavirus (cancer de l'utérus) est un nouveau défi qui s'apprête à être relevé en 2008.

La lutte contre la grippe aviaire est de compétence cantonale.

Prévention des toxicomanies

La lutte contre le cannabis se poursuit : il s'agit d'implanter dans les établissements secondaires les moyens d'identification et de prise de contact avec les consommateurs. La démarche prendra du temps : il est prévu 1,5 an pour le premier établissement (le Belvédère) avant l'extension aux 6 autres établissements en 5 ans.

La lutte contre l'alcool s'est concrétisée, notamment, par une action au parc Bourget et par un travail continu de prise de conscience dans les établissements. Certaines actions sont portées par des jeunes eux-mêmes pour faciliter la communication.

Il y a malgré tout une forte hausse des cas de comas éthyliques.

14^e observation : *La Municipalité est invitée à généraliser sans délai les mesures introduites dans le seul établissement du Belvédère.*

Prévention de l'obésité

Le programme ALEX est nécessaire mais hélas ne suffira pas pour lutter contre l'obésité. Il est très difficile d'impliquer les parents et de faire changer les habitudes comportementales, malgré les efforts faits par les professeurs de sport et malgré les cours de cuisine offerts aux parents.

Service de psychologie scolaire

Fonctionnement du service

Lorsqu'une personne demande à avoir accès à son dossier, elle est accompagnée selon un protocole assez strict en raison du risque traumatique.

Les incertitudes liées à la révision de l'AI et de la RPT ont engendré une forte hausse (+30%) du nombre de dossiers en 2007, mais cette évolution conjoncturelle devrait être compensée par une probable baisse en 2008.

Le service connaît de plus une période de transition au niveau organisationnel et avec l'informatisation des dossiers (meilleure gestion). Le surplus de travail en 2007 a donc été important, sans pour autant que des ressources supplémentaires ne soient allouées au service.

Tendance générale

Il y a de plus en plus de consultations et de dossiers, mais pourtant il n'y a pas plus de soins et les soins ne sont pas plus longs. Il y a donc une sensibilité croissante dans la population aux problèmes de logopédie, psychologie ou psychomotricité des enfants (particulièrement en cycle primaire). Les enseignants sont appelés à modérer cela.

Il n'y a pas de lien démontré entre le rôle de la TV ou des jeux vidéo et la capacité de lire ou écrire des enfants.

Il y a très peu d'anorexie, mais en revanche la tendance de la scarification est une nouvelle source de soucis.

Service dentaire

Fonctionnement du service

Le budget limité ne permet pas de faire autant de dépistage que souhaitable chez les écoliers (il a lieu une fois par an alors que deux fois seraient nécessaires). Il faut relever une caractéristique structurelle contre-productive : la prophylaxie est à la charge de la Ville, alors que les soins dentaires sont à la charge des parents. La Ville n'a donc pas d'intérêt financier direct à renforcer la prophylaxie.

Le service a gagné en efficacité en 2007 grâce à de nouvelles techniques en orthodontie. Il est à relever la qualité du suivi et des soins prodigués par le service, en comparaison à la pratique courante hors cadre scolaire.

Tendance générale

Les habitudes dentaires, difficiles à changer, sont responsables de gros dégâts dentaires, en particulier chez certaines populations immigrées dont la tradition culinaire est très sucrée.

Il apparaît clairement une synergie possible entre la prophylaxie dentaire et la prévention de l'obésité puisque les deux reposent sur des conseils alimentaires. Les chefs des Services dentaire et de la santé ont mené une action commune début 2007, non formalisée et avec un bilan très encourageant. Hélas, par manque de temps, il n'est pas prévu de reconduire cette action.

15° observation : La Municipalité est invitée à développer les possibilités de synergie entre la prophylaxie dentaire et la prévention de l'obésité visant la mise en place d'un programme commun.

CHAPITRE VI

DIRECTION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET DE L'ENVIRONNEMENT

Préambule

La première action de la sous-commission a été de participer à une séance des chefs de service, afin de fixer le calendrier des visites. Nous tenons ici à les remercier pour leur disponibilité, tant à cette occasion que lors des visites que nous leur avons rendues dans leurs locaux.

La Direction de la sécurité sociale et de l'environnement n'a pas subi d'importantes modifications organisationnelles entre 2006 et 2007. Ceci a pour conséquence de rendre ces deux exercices comparables et de permettre ainsi le travail dans la continuité.

Service des assurances sociales

Rappelons en préambule que le Service des assurances sociales n'effectue que fort peu de tâches strictement communales. En effet, une grande part de ses attributions consiste en la gestion d'une Caisse de compensation AVS. Les tâches communales gérées par le service sont donc :

- gestion de l'allocation de naissance,
- gestion des manifestations honorant les nonagénaires,
- gestion de la comptabilité de la Direction,
- huissiers de la Direction. Relevons à cet égard que cette tâche sera reprise par Administration générale et Finances dès le 1^{er} janvier 2008.

Gestion des véhicules

Le Service des assurances sociales ne dispose pas de véhicules de service à l'exception de celui des huissiers. Il n'y a par conséquent aucune utilisation privée de véhicule de l'Administration.

Des collaborateurs sont toutefois appelés à se déplacer en séance à l'extérieur de Lausanne, notamment auprès de la Caisse AVS à Clarens et auprès de la société GLOBAZ au Noirmont pour les développements informatiques. Ces déplacements se font dans la plupart des cas au moyen du véhicule privé du collaborateur concerné, lequel se voit défrayer selon un tarif fonction des kilomètres parcourus.

Le concept Mobility n'a pas été utilisé en 2007.

Gestion du courrier

Ce ne sont pas moins de 95'417 plis qui ont été reçus par le service en 2007. Au vu de ce chiffre important, il apparaît quasiment impossible qu'un incident dans le traitement n'apparaisse pas un jour ou l'autre. Relevons toutefois que des procédures ont été mises en place afin de les limiter au strict minimum, notamment par l'établissement de lettres types pour les accusés de réception. Ces procédures semblent bien assimilées et utilisées à bon escient par les collaborateurs, ce qui permet de

répondre à la satisfaction des usagers et dans des délais acceptables. Il est également à signaler que, malgré l'important volume de courrier entrant, les lettres de réclamation restent l'exception.

Signalons enfin que ce ne sont pas moins de 211'451 lettres qui sortent annuellement du service. Ce chiffre comprend toutefois également les lettres circulaires.

Effectif du service

L'effectif du service augmente de ½ équivalent plein temps au bureau des rentes, du fait de l'augmentation du nombre des bénéficiaires. Signalons encore 4 départs, dont 3 à la retraite, tous ces postes ont été repourvus.

Caisse AVS

La gestion informatique de la Caisse AVS a été complètement changée en date du 6 août 2007. Historiquement, chaque caisse AVS était indépendante à ce niveau. Dans les périodes de récession, une baisse du nombre des affiliés engendre une hausse proportionnelle des frais administratifs par affilié, ce qui a pour conséquence un appauvrissement des caisses. Partant de ce constat, l'idée est née en 2001, de créer l'association INFOROM (Informatique Romande), regroupant plusieurs caisses AVS romandes en vue de développer un outil informatique commun permettant ainsi de réaliser d'importantes économies en la matière. La société GLOBAZ a ainsi été créée, INFOROM en étant actionnaire.

La mise en production d'un nouvel outil informatique ne va pas sans un effort important d'adaptation et de formation pour les collaborateurs du service. Cette tâche a été assumée avec succès et le produit est bien maîtrisé. L'effort devra néanmoins se poursuivre, puisque les modules actuellement mis en production concernent uniquement le secteur des cotisations, celui des prestations sera touché d'ici 2009-2010.

Au chapitre financier, le coût de cette adaptation informatique devrait se monter à Fr. 1,5 million d'ici 2009, ce montant ayant été voté par notre Conseil au travers du préavis 227 du 26 juillet 2001. Du fait que le projet se trouve actuellement en phase d'investissement et d'implantation, l'économie attendue est difficilement chiffrable. Un nouveau point de situation à cet égard devra donc être fait d'ici 2008, voire même 2009.

En conclusion, relevons que les nouveaux produits donnent entière satisfaction et que la gestion du nouveau format du n° AVS qui interviendra obligatoirement dès 2008 y est d'ores et déjà incluse.

Allocation communale de naissance

En 2007, l'allocation communale de naissance s'inscrit à nouveau à la baisse. Ceci est dû à l'entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2005 de l'allocation fédérale de maternité. Depuis cette date, seules les mères de famille n'exerçant aucune activité lucrative peuvent bénéficier de la prestation communale. Seules 290 allocations ont donc été versées en 2007, ce qui représente par rapport à 2004 (dernière année sans allocation fédérale de maternité) une substantielle économie de Fr. 301'480.–.

Manifestations honorant les nonagénaires

244 nonagénaires ont été honorés en 2007 contre 262 l'année précédente et 246 en 2005. Le coût de cette activité se monte à Fr. 28'251.70, celui-ci faisant montre de la plus grande stabilité d'une année à l'autre.

Service du travail et de l'intégration

Le Service du travail et de l'intégration n'a subi aucune modification de ses tâches durant l'exercice sous revue. L'organigramme n'a également pas été modifié.

Gestion des véhicules

Les véhicules du service ne sont jamais utilisés à titre privé par les collaborateurs. Les déplacements nécessaires au service sont parfois effectués au moyen de véhicules privés, leurs propriétaires étant dans ce cas défrayés sur la base des décomptes kilométriques.

Gestion du courrier

Le courrier est traité conformément à la directive municipale y relative, à savoir un accusé de réception dans un délai de 10 jours pour les cas complexes nécessitant une étude plus approfondie avant de pouvoir donner une réponse définitive. Cette directive est comprise et appliquée par tous les collaborateurs sans problèmes particuliers.

Relevons qu'il n'y a pas de procédure spéciale en vigueur pour le traitement des courriels.

Effectif du service

Au 31 décembre 2007, l'effectif des postes était de 169,20, alors que celui des postes occupés était de 126,00. Cette différence s'explique presque exclusivement par la dotation en personnel de l'Office régional de placement qui varie au gré de l'évolution de la conjoncture, l'effectif des postes restant quant à lui inchangé. Cette méthode de travail permet de gérer au mieux et très rapidement les besoins en ressources humaines de ce service, au gré des retournements conjoncturels. Il est à relever qu'en cas de baisse de l'effectif, celle-ci est intégralement absorbée par les mouvements naturels, à l'exception toutefois des emplois temporaires subventionnés (ETSL) où des licenciements s'avèrent parfois nécessaires.

Inspection du travail Lausanne (ITL)

Le déménagement des locaux de la rue des Terreaux à la place de la Riponne a été effectif courant 2007, améliorant ainsi considérablement les conditions de travail des collaborateurs et également d'accueil des usagers.

Durant l'année 2007, l'ITL a mis l'accent sur des contrôles dans la branche de la coiffure, ceci suite à la dénonciation de la CCNT. Relevons le désir des employeurs de continuer à appliquer la convention.

Aucun autre fait significatif n'est à relever par rapport à l'exercice précédent.

Office régional de placement (ORP)

Le nombre de chômeurs s'est à nouveau inscrit à la baisse en 2007, ceci grâce à la bonne tenue de la conjoncture économique, ce qui a permis une hausse des placements de 16% environ. Les objectifs fixés par le Service de l'emploi (taux de chômage inférieur à 4% et durée moyenne d'indemnisation inférieure à 180 jours) ont ainsi été atteints, voire dépassés. Ceci a permis une adaptation à la baisse de l'effectif de l'office selon les modalités déjà décrites ci-dessus.

Il est à noter qu'un nombre important de bénéficiaires du revenu d'insertion (RI) sont suivis par l'ORP en vue de leur placement. Il s'agit pour la plupart de personnes n'ayant jamais travaillé ou ayant quitté le monde du travail depuis une longue durée. Malgré la difficulté de ces cas, du point de vue de la désinsertion professionnelle de ces personnes, il convient de relever ici le succès de la démarche, puisque ce sont pas moins de 40 personnes par mois qui ont retrouvé un emploi grâce à cette démarche.

Emplois temporaires subventionnés Lausanne (ETSL)

L'année 2006 a vu la fermeture du programme Equinoxe et la diminution du programme multimédia, ces deux mesures s'accompagnant de licenciements parfois douloureux. Ces mesures n'ont pas été sans conséquence sur l'exercice 2007, puisque le budget alloué par le Canton a été revu à la baisse pour un montant de Fr. 1'200'000.-. La situation est toutefois en passe de se stabiliser et l'avenir semble plus clair.

Relevons également la fermeture à fin 2007 du programme Papier Froissé, actif dans le domaine de l'événementiel et de l'organisation de manifestations. Cette fermeture s'est malheureusement accompagnée de deux licenciements.

Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés (BLI)

Suite à l'intégration du BLI au sein du Service du travail et de l'intégration, une rencontre entre ses responsables et la Direction a été organisée. A cette occasion, un grave conflit de personnes faisant état de mauvais traitement avec des positions irréconciliables est apparu.

Une enquête administrative, réalisée par une personne externe à l'Administration a été effectuée. Ses conclusions rendues à la Municipalité ont amené cette dernière à la signature d'une convention avec le responsable du BLI. Divers articles de presse ont par la suite amené ce dernier à penser que dite convention n'avait pas été respectée. Relevons à cet égard que le conflit entre ces deux parties n'est toujours pas réglé à ce jour. La personne incriminée a finalement quitté son poste à fin avril 2007, sa remplaçante étant pour sa part entrée en service en date du 15 novembre. L'intérim a été assuré par le chef du Service du travail et de l'intégration.

Au vu de ce qui précède, il est facilement compréhensible que le travail du BLI se soit limité au strict nécessaire et à la gestion des affaires courantes pour l'année 2007.

Service social Lausanne

La mission du Service social Lausanne n'a pas été modifiée en 2007. Il s'agit toujours d'apporter l'aide nécessaire à la survie des plus démunis de nos concitoyens, mais peut-être surtout à les aider à regagner une certaine autonomie.

Gestion des véhicules

Il n'y a pas d'utilisation privée de véhicules de service. Certains collaborateurs, en particulier les enquêteurs effectuent certains déplacements au moyen de leurs véhicules personnels. Ils sont dans ce cas défrayés sur la base des kilomètres effectifs parcourus.

Gestion du courrier

Le service enregistre relativement peu de lettres de réclamation, du fait que les décisions émises sont pour la plupart assorties de voies de recours. Il s'agit donc plus de recours au sens des procédures prévues que de lettres de réclamations portant sur des objets divers.

D'une façon générale, chaque destinataire d'un courrier y répond en appliquant les directives édictées par la Municipalité, à savoir une réponse dans les 10 jours avec accusé de réception dans la mesure où la réponse définitive nécessite une étude plus approfondie devant amener à dépasser ce délai.

Il est à relever que beaucoup d'administrés s'adressent directement au municipal, voire au chef de service pour leurs demandes écrites. Dans ce cas, ils répondent personnellement sur la base d'un rapport ou d'une proposition de réponse du responsable de l'unité concernée.

Effectifs du service

L'effectif du service passe de 185,15 à 193,3 EPT entre fin 2006 et fin 2007. Cette évolution est principalement due à l'augmentation des bénéficiaires de l'aide sociale, ceci malgré la bonne tenue de la conjoncture. A cet égard, relevons que des renforts en termes de personnel social et administratif ont été admis par l'Etat.

Relevons avec satisfaction une amélioration des taux d'absence et de rotation du personnel. Les cas d'absences longues pour cause de maladie sont bien entendu systématiquement signalés au médecin conseil de la Ville.

Un système d'entretiens de sortie a été mis en place à l'attention des collaborateurs quittant le service. Il est toutefois encore trop tôt pour tirer un premier bilan, mais nous ne manquerons pas d'y revenir lors de l'examen portant sur la gestion 2008. Relevons toutefois une recrudescence de départs dus à des raisons salariales. Il semble en effet que les salaires versés par la Ville aux assistants sociaux soient inférieurs à ceux servis par l'Etat aux collaborateurs des CSR. Cette situation n'est pas sans poser problème, la Ville de Lausanne voyant ainsi des collaborateurs quitter ses services après d'importants efforts de formation.

16^e observation : *La Municipalité est invitée à étudier et à comparer les conditions salariales offertes aux assistants sociaux par rapport à celles servies par l'Etat et à mettre en œuvre les dispositions nécessaires à éviter un exode par trop important de main-d'œuvre qualifiée.*

Réforme au sein du service

Une réforme est actuellement en cours au sein du service. Il s'agit de séparer clairement les fonctions des assistants sociaux de celles du personnel administratif. Cette réforme devrait à terme permettre un meilleur accueil des bénéficiaires et un meilleur suivi des dossiers, les compétences de chacun étant clairement définies. On enregistre toutefois une certaine crainte parmi les collaborateurs, on peut ainsi estimer que un tiers des assistants sociaux sont inquiets quant à l'avenir de la profession. Cette crainte a amené certains à faire parvenir un mail anonyme à certains conseillers communaux. La lecture de ce document pourrait laisser supposer que les conditions de travail et d'accueil des usagers sont gravement mises en péril. Si une certaine résistance aux réformes peut dans un premier temps paraître normale et compréhensible, la réaction à celle actuellement en cours semble totalement disproportionnée, au point de nécessiter une mise au point de la part du Directeur. Cette réforme n'est toutefois pas contestable sur son principe et son application sera menée à bien.

Relevons que dans ce contexte relativement tendu, M. le chef du Service social Lausanne a fait l'objet de graves accusations de harcèlement psychologique notamment dont la presse s'est par ailleurs fait l'écho. Une enquête, confiée à un consultant externe a conclu qu'aucune de ces accusations ne pouvait être retenue et le collaborateur duquel elles émanaient a été muté dans un autre service de l'Administration.

Souhaitons que ce soit l'épilogue de cette affaire et que le calme revienne au sein du service et de ses collaborateurs, afin que ses missions ne soient plus perturbées par des éléments externes de ce genre.

Accueil nocturne

On relève une légère baisse du nombre de personnes hébergées dans les structures d'accueil, sans pour autant être en mesure d'en expliquer la raison. Leur nombre reste toutefois important et relevons que sans l'abri PCi de la Vallée de la Jeunesse, il serait impossible d'accueillir tout le monde.

Expulsions

Il est très satisfaisant de constater que les expulsions en raison de non-paiement du loyer de familles avec enfants est en baisse de 40%. Ce très bon résultat est à mettre au crédit de l'excellent travail

effectué en amont au moyen du rattrapage des arriérés de loyers au moyen du RI casuel. Un suivi est également mis en place pour garantir le résultat dans la durée. Il est toutefois regrettable de constater que la situation s'aggrave encore en ce qui concerne les personnes isolées.

Unité d'assainissement financier (UNAFIN)

Toutes les missions prévues par le préavis 144/2000, voté par notre Conseil en septembre 2001 sont maintenant remplies. L'UNAFIN fonctionne donc normalement, y compris la collaboration avec le Service du personnel de notre Ville.

Unité d'intervention socio-éducative de terrain (UNISSET)

La perspective de la votation sur le nouveau dispositif lausannois en matière de toxicomanie et finalement le refus du projet par le souverain lausannois a eu pour conséquence le départ de quelques collaborateurs (2 licenciements ont malheureusement été nécessaires). Il ne reste actuellement plus que 3 personnes au service de l'UNISSET. Il va sans dire que cet effectif restreint ne permet tout simplement plus d'assumer l'ensemble des missions qui lui ont été assignées au moment de sa création. Néanmoins, une présence sur place est toujours assurée. Il n'est pour l'heure pas possible d'être plus précis quant à l'avenir de cette unité, ce dernier dépendant en partie pour le moins du résultat des « assises de la toxicomanie ».

Fraudes

On constate en 2007 une importante augmentation du nombre de dénonciations préfectorales. Ceci est dû au travail de rattrapage effectué, plus qu'à un phénomène d'augmentation de la tendance à la fraude. Rappelons que chaque prestation indûment perçue de plus de Fr. 300.– fait systématiquement l'objet d'une dénonciation pénale. Relevons que ce seuil pourrait à l'avenir être relevé par le SPAS, ce qui entraînerait une diminution du nombre des dénonciations.

Relevons que les prestations indûment touchées doivent être remboursées par les bénéficiaires. Des arrangements sont conclus et leur respect contrôlé, les dossiers des personnes qui ne s'acquittent pas de leur dû étant transmis au service du contentieux.

Service des parcs et promenades

Les missions du Service des parcs et promenades n'ont pas changé en 2007 par rapport à l'exercice précédent. Relevons toutefois quelques surfaces supplémentaires dont l'entretien a été rattaché au service, notamment la « coulée verte » sise dans la partie sud du tracé du m2, ainsi qu'environ 7000 m² dans le secteur de la Bourdonnette, cette parcelle étant très appréciée par les résidents du quartier.

Gestion des véhicules

Le service ne compte aucun véhicule de fonction attribué à un collaborateur précis. Il n'y a par conséquent pas d'utilisation privée des véhicules du service.

Les déplacements professionnels sont effectués au moyen des véhicules du service. Il peut toutefois arriver que ce parc s'avère insuffisant, dans ce cas ce sont les véhicules privés des collaborateurs qui sont utilisés, ces derniers étant défrayés sur la base des décomptes kilométriques. Ce cas de figure concerne principalement le bureau d'étude.

Gestion du courrier

Les courriers relatifs à des réclamations sont en relativement faible nombre (environ une cinquantaine par année). Relevons que les plaintes émanent souvent de personnes résidant hors des murs de

Lausanne et concernent principalement des remarques relatives à l'entretien des espaces verts de notre ville.

Les courriers « papier » sont traités conformément aux directives municipales en la matière, à savoir une réponse dans la semaine, voire dans les 10 jours, avec pour le moins un accusé de réception pour le cas où une étude plus approfondie s'avérerait nécessaire.

Pour ce qui est des mails, il n'est donné aucune réponse aux courriels dont l'expéditeur ne peut pas être identifié (courriels anonymes). Dans les autres cas, les mails sont traités suivant les mêmes règles que pour le courrier « papier ». La problématique particulière du courrier électronique est que la réponse est plus aisée qu'avec une lettre classique. Si l'interpellant se fait par trop insistant après avoir reçu réponses et explications, il convient à un moment donné d'arrêter l'échange sous peine d'entrer dans une partie de ping-pong de laquelle il peut s'avérer difficile de sortir.

Effectif du service

L'effectif est stable par rapport à l'exercice précédent à 279 ETP, ce qui est normal du fait que les missions du service n'ont subi aucune modification durant cette période, comme déjà évoqué plus haut.

Relevons qu'un certain nombre d'employés du service ont présenté leur démission au profit d'emplois mieux rémunérés dans le secteur privé, la majorité restant dans leur branche d'activité ou dans une branche voisine. Cet état de fait risque toutefois de changer et le flux de s'inverser au gré des retournements conjoncturels. Le niveau salarial offert par la Ville dans ce domaine d'activité n'apparaît toutefois pas inadapté, sauf peut-être avec celui offert par d'autres collectivités publiques, spécialement les plus petites.

Le service a poursuivi son effort en matière de formation professionnelle, notamment celle des apprentis. Les métiers enseignés n'ont pas changé, de même que la durée des apprentissages, ceci malgré les modifications légales intervenues en la matière.

Observation 2006

Notre Commission avait émis une observation relative au curage devenu nécessaire du lac de Sauvabelin dans son rapport 2006, laquelle avait été maintenue malgré les explications de la Municipalité. L'année 2007 a été mise à profit pour mener une étude détaillée sur les causes et les conséquences de cette pollution. Celle-ci a deux sources principales. D'une part, on constate une accumulation de poussières et de feuilles mortes, ce qui a pour conséquence de « remplir » le lac. Il s'agit là d'un phénomène naturel contre lequel il est difficile de lutter, si ce n'est par un curage régulier du lac. D'autre part, une pollution plus grave a été constatée, par l'utilisation à une certaine époque de produits à base de cuivre dans le but de lutter contre la prolifération des algues. Ces produits se sont accumulés au fond du lac qui doit maintenant être traité en tenant compte des dangers de cette pollution. En conséquence, le curage complet du lac s'avère nécessaire, un préavis sera à cet égard présenté à notre Conseil d'ici la fin 2008, voire début 2009.

Vandalisme

L'année 2007 a été marquée par une sensible augmentation des coûts affectés à la réparation du vandalisme. Cette évolution n'est pas liée à une augmentation du nombre de cas, mais bien plutôt du coût par cas, notamment en relation avec les événements survenus à Mon-Repos, qui feront par ailleurs l'objet d'une demande de crédit supplémentaire 2008 1^{re} série.

Le non-respect des espaces publics (déchets déposés n'importe où, notamment) est pour sa part en forte augmentation.

CHAPITRE VII

DIRECTION DES SERVICES INDUSTRIELS

Préambule

A nos yeux, les évènements les plus marquants de l'exercice 2007, hormis ceux mentionnés dans le rapport de gestion de la Municipalité sont les suivants :

- La mise en place du logiciel SAP se poursuit et nécessite un engagement très important de la plupart des services. Si certains en tirent déjà un bénéfice, d'autres sont toujours en train « d'essayer les plâtres ». Comme le disait le chef du Service du développement stratégique : « SAP n'est pas un projet informatique mais un projet de gestion d'entreprise ». Cela a une influence sur un grand nombre de processus et sur l'activité quotidienne de nombreux collaborateurs. Par ailleurs, on s'interroge sur la dépendance que cela induit vis-à-vis du fournisseur et son chapelet de modules apparaissant au cours des ans.

- Les services et plus particulièrement, le nouveau service commercial mis en place au début de l'année 2008, se prépare à l'ouverture des marchés. Si, pour les consommateurs, cela se traduit par une facture de plus en plus détaillée, sans pour autant être plus compréhensible, pour les SIL, cela signifie des choix stratégiques délicats dans un contexte de hausse des prix, de l'échéance de la concession de Lavey en 2030 et des volontés politiques des uns et des autres.

- Le plan de mobilité voulu par la Municipalité tarde à se mettre en place comme dans la plupart des Directions. Sur un plan plus général, les SIL se caractérisent par le fait que leurs services techniques nécessitent des véhicules équipés, d'une part, et d'autre part, par le fait que de nombreux collaborateurs mettent à disposition leur véhicule privé pour leur travail, par choix ou par contrainte. De nos discussions avec les différents intéressés, nous retirons une impression confuse, où s'opposent des conceptions contradictoires, variant entre la volonté de satisfaire immédiatement des besoins et le désir d'une coordination plus grande entre les services. Nous reviendrons sur le sujet l'année prochaine à propos d'une excentricité minéralogique constatée au hasard de nos visites.

- On constate avec plaisir que les SIL fournissent un effort important pour accueillir un grand nombre d'apprentis et qu'en cela ils répondent parfaitement à la demande politique exprimée au Conseil communal.

- En ce qui concerne le statut du personnel, nous constatons depuis plusieurs années, que les SIL ont de plus en plus de peine à recruter des employés qualifiés dans le domaine technique, ou à les garder, en raison des niveaux des salaires par rapport au privé. Nous craignons que, sous prétexte d'une revalorisation salariale de certaines professions, nous aboutissions à l'élargissement du fossé séparant les différentes professions au sein de l'Administration communale.

- Conformément à la résolution du Conseil communal, le Directeur des SIL nous a tenu au courant des cas de mobbing et de harcèlement apparus dans son dicastère. Sans entrer dans les détails des trois cas qui nous ont été expliqués, nous pouvons affirmer que ceux-ci ont été traités avec diligence, rapidité et efficacité, à la satisfaction des intéressés, dans la mesure où cela était possible.

Thèmes transversaux

Les thèmes transversaux retenus pour cet exercice sont les suivants :

La gestion du parc de véhicules et mobilité

Comme évoqué ci-dessus, le plan de mobilité voulu par les autorités communales tarde à se mettre en place. Comme nous l'avons déjà signalé l'année passée, les employés des différents services utilisent souvent leur véhicule privé pour les besoins du service. Les raisons de cet état de fait sont multiples et variables. Cela va de la nécessité évidente – c'est le cas des responsables de chantier qui doivent transporter des accessoires, des classeurs de plans... – à un désir de confort et d'une certaine indépendance. Plusieurs problèmes ont été soulevés durant nos visites, parmi lesquels une indemnité pour l'utilisation des véhicules privés inadaptée au coût réel et un délai trop long entre le moment où les achats de véhicules sont décidés au niveau politique et le moment où ils sont livrés. Nos modestes moyens de commissaires ne nous permettent pas de juger de l'état de la mobilité aux SIL sans y consacrer l'entier, et peut-être plus de temps que nous consacrons habituellement à nos visites. Néanmoins, l'urgence de la mise en œuvre du plan mobilité de la Ville nous apparaît avec d'autant plus d'acuité. Par ailleurs, nous soutenons la centralisation de la gestion du parc automobile des SIL par le MAGESI. Ce service nous semble le mieux armé pour faire face à cette mission et pour acheter avec efficacité les véhicules.

La gestion du courrier de réclamation

Comme prévu, nous avons procédé par sondage. Nous avons demandé à chaque service de nous présenter le courrier d'un jour choisi au hasard. Nos sondages n'ont pas permis de mettre en évidence la moindre anomalie dans la gestion des courriers de réclamation. Au contraire, il existe une procédure de gestion des réclamations qui fait partie de la certification ISO et qui garantit un traitement standardisé et efficace.

Service du développement stratégique (SDS)

Des discussions menées avec le chef du SDS, à propos de la libéralisation du marché de l'électricité, nous retenons la complexité de plus en plus grande de la facturation, des règlements et des lois d'application, qui aboutissent à une fausse concurrence du point de vue des producteurs et des petits consommateurs. Cette situation sera par contre une manne inespérée pour les juristes, les litiges de paiements étant en augmentation. La Ville a d'ailleurs engagé à cet effet une juriste supplémentaire.

Concernant l'approvisionnement énergétique, les dispositions légales vont exiger que la Ville trouve l'équivalent du quart de l'usine hydroélectrique Lavey d'énergie renouvelable supplémentaire d'ici 2030. Divers projets sont en cours, dont la nouvelle éolienne mise en service en 2008, de nouveaux projets hydrauliques, etc.

Service de la comptabilité et des finances (COSI)

Ce service est probablement celui qui a le plus souffert de la mise en place de SAP, ce qui a nécessité de nombreuses heures supplémentaires, notamment entre Noël et le Nouvel An. De plus, de nouvelles tâches ont été données à ce service (gestion par projet, nouvelle facturation de l'énergie, gestion informatique du courrier, intégration des RH, ...). Cela a pour conséquence une surcharge de travail importante. Nous constatons, pour la deuxième année consécutive, une sous-dotation du service en personnel. Contrairement à ce qui a été affirmé dans la réponse de la Municipalité à notre 28^e observation de l'examen de l'exercice 2006, la charge de travail n'a de loin pas diminué. Après une discussion avec le directeur des SIL, nous avons appris que 2 postes sur les 6 en CDD ont été, ou vont être, transformés en CDI. Nous allons suivre avec attention ce problème lors du prochain exercice.

On constate que le nombre d'installations plombées pour cause de non-paiement des factures d'électricité est en augmentation par rapport à 2006 et que les avis de coupure ne sont pas discrets et ne donnent aucune information sur l'existence des services sociaux.

Service du magasin général (MAGESI)

La mise en place de SPONTIS et de SAP a permis d'optimiser les stocks qui ont diminué au cours de l'exercice malgré une hausse de l'activité dans le contexte du chantier du m2. SAP a par ailleurs permis de lisser la charge de travail des collaborateurs du MAGESI, car il a permis de mieux anticiper les commandes de matériel.

Suite à un vol de fils de cuivre, le site du MAGESI à Malley a été mis sous surveillance vidéo. Ce dernier ne fonctionne pas durant les heures de travail.

Un local de stockage pour le Mudac a été créé dans le bâtiment du MAGESI.

Concernant la sécurité au travail, nous relevons qu'aucun accident professionnel n'a eu lieu en 2007. Une formation selon la méthode Alexander a été dispensée aux collaborateurs pour améliorer les postures durant des efforts de portage.

Nous avons visité les locaux qui étaient en construction pour les apprentis et nous avons constaté qu'aucune installation pour une restauration chaude n'était prévue pour les 44 jeunes attendus. Ces personnes en formation et les autres collaborateurs ne disposant que d'une cafétéria avec des fours à micro-ondes pour réchauffer leur « gamelle ».

17^e observation : *La Municipalité est invitée à donner aux apprentis du MAGESI la possibilité de consommer des repas chauds.*

Service du gaz et chauffage à distance (gaz et CAD)

Nous avons été informés sur les projets d'extension du chauffage à distance, le déplacement du poste de comptage et de détente de Vidy, conséquence du projet Métamorphose et nous avons visité la station de production d'eau glacée par le chauffage à distance.

Du point de vue de l'utilisation du gaz comme carburant pour les véhicules de service de la Ville, nous constatons avec déception que les autres dicastères ne mettent pas beaucoup de bonne volonté à choisir ces véhicules pour leurs nouvelles acquisitions. Cette situation est d'autant plus incompréhensible que la Ville commercialise ce combustible, qu'il sera prochainement détaxé et qu'il est actuellement le moins dommageable pour l'environnement.

Service de l'électricité (SEL)

Au niveau de la production d'électricité, le chef de service désire passer de 35% à 50% de production propre. Dans le contexte de la fin de la concession de Lavey, arrivant à échéance en 2030, il est nécessaire d'investir de 2 à 300 millions afin d'être en bonne position pour en négocier le renouvellement.

Le SEL a fonctionné comme sous-traitant de ALSTOM pour une partie des travaux électriques liés au m2, ce qui a été une expérience enrichissante et généré 10% d'activité en plus de l'activité normale. Cette expérience prouve qu'un service public peut concurrencer efficacement des entreprises privées, mais, au-delà de l'expérience acquise, on est en droit de s'interroger sur les missions.

Service du multimédia (SIMA)

Ce service n'appelle pas de commentaires particuliers en dehors de ce qui se trouve dans le rapport de gestion municipal. Nous nous bornerons donc à relever que la promotion *City Surf* a été un succès et que le service a apprivoisé en 2007 une nouvelle activité commerciale : la téléphonie par le biais de *City Phone*.

Bureau du Conseil communal

En application du règlement (art. 23 al. 4 RCCL), une visite s'est déroulée en date du 12 mars 2008 ayant pour but d'examiner la gestion du Bureau en 2007. Le Bureau du Conseil communal était représenté par sa présidente, son vice-président, ainsi que la secrétaire du Conseil entrée en fonction au début 2008. La délégation de la Commission de gestion était composée de son président, de sa vice-présidente et du président sortant.

Le rapport sur la gestion du Bureau pour l'année 2007 est annexé en page 187 au rapport de gestion de la Municipalité. Les préoccupations principales mentionnées dans ce document sont principalement l'augmentation du volume de l'ordre du jour du Conseil, le nombre croissant d'interpellations urgentes, les longs développements à la tribune, le retard pris par la Commission permanente des pétitions et la rénovation de la salle du Conseil.

Les problèmes liés à la rénovation de la salle du Conseil ont été abordés. Il y aura lieu de déterminer la responsabilité de chaque intervenant pour connaître les raisons des difficultés rencontrées. Durant l'année 2007 étudiée, le Bureau estime ne pas avoir eu de responsabilité dans le suivi des travaux et les choix faits en cours de réalisation. En ce début 2008, les importants problèmes constatés dès la première utilisation de la salle l'ont amené à prendre en charge au nom du Conseil les démarches visant à remédier aux défauts constatés. Ce point est repris dans le rapport de la sous-commission à la Direction administration générale et finances.

Une difficulté est constatée dans les rapports entre certaines directions et le secrétariat du Conseil communal. Les dates des séances des commissions ainsi que les notes de séance n'étant pas toujours transmis, l'archivage des documents est rendu laborieux. Ce point est l'objet d'une observation à la Municipalité dans le préambule au rapport.

La seconde moitié de l'année a été fortement marquée par la démission du Secrétaire du Conseil communal et la longue vacance intervenue. De ce fait, un très gros effort a été nécessaire au secrétariat du Conseil comme au Bureau pour atténuer les difficultés rencontrées. Qu'ils trouvent ici nos remerciements. Aussi, pour limiter à l'avenir les difficultés rencontrées durant la vacance du poste de secrétaire ou son absence, la Commission permanente de gestion demande au Bureau d'appliquer le règlement du Conseil qui prévoit en son article 23 que le Bureau « *désigne un secrétaire suppléant, d'entente avec la Municipalité s'il s'agit d'un fonctionnaire communal* ».