



Lausanne, le 14 juillet 2021

Rapport

de la Commission permanente de gestion

pour l'exercice 2020

Organisation de la Commission permanente de gestion

Président :	M. Henri Klunge, (PLR)
1 ^{er} vice-président :	M ^{me} Paola Richard - De Paolis (Soc.)
2 ^{ème} vice-présidente :	M ^{me} Christiane Schaffer (CPV)
Secrétaire :	M. Frédéric Tétaz
CULTURE ET DÉVELOPPEMENT URBAIN	M ^{me} Anna Crole-Rees, (PLR), rapportrice M. Musa Kamenica, (Soc.)
SÉCURITÉ ET ÉCONOMIE	M. Louis Dana, (Soc.) M ^{me} Claude Nicole Grin, (Les Verts), rapportrice
SPORTS ET COHÉSION SOCIALE	M. Johan Pain, (EàG) M ^{me} Paola Richard- de Paolis, (Soc.), rapportrice
LOGEMENT, ENVIRONNEMENT ET ARCHITECTURE	M. Yvan Salzmänn, (Soc.), <i>rapporteur</i> M ^{me} Christiane Schaffer, (CPV)
ENFANCE, JEUNESSE ET QUARTIERS	M ^{me} Karine Roch, (Les Verts), rapportrice M. Philipp Stauber, (PLC)
FINANCES ET MOBILITÉ	M ^{me} Diane Wild, (PLR) M. Pierre Conscience, (EàG), rapporteur
SERVICES INDUSTRIELS	M. Jean-Luc Chollet, (UDC), rapporteur M ^{me} Gianna Marly, (Soc.)

Table des matières

Table des matières	2
Préambule	4
Exercice 2020-2021 de la Commission de gestion	4
1 ^{ère} observation	4
Thème transverse : crise Covid et fonctionnement des services	4
Culture et développement urbain (CD).....	7
Préambule	7
Produits et prestations.....	11
2 ^e observation.....	11
Secrétariat municipal (SMUN)	12
Secrétariat général (SGCD)	12
Service de la culture (CULT)	13
Service des bibliothèques et archives de la Ville (BAVL)	13
Service de l'urbanisme (URB).....	14
Service du contrôle des finances de la Ville de Lausanne (CFL).....	14
Rencontre avec le Syndic.....	15
Annexe : Ressources humaines, 2018-20	15
Sécurité et économie (SE)	17
Préambule	18
Secrétariat général (SGSE)	18
Service de protection et de sauvetage (SPSL)	21
Service de l'économie (ECO).....	26
Service de l'eau (EAU).....	27
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service de l'économie	30
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Secrétariat général	33
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Contrôle des habitants	36
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Corps de police	41
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service de l'eau	45
Sports et cohésion sociale (SCS).....	51
Préambule	51
Secrétariat général (SGSCS).....	53
Service des sports (SPORTS)	55
Service social (SSL/CSR).....	56
Service du travail (ST).....	58
Service des assurances sociales (SAS)	59
Entretien avec le municipal en charge de Sports et cohésion sociale	60
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service des Sports.....	63
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Annexe 2.....	67
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Annexe 3.....	68
Logement, environnement et architecture (LEA)	69
Préambule	69
Secrétariat général (SGLEA)	71
Cadastre (CADA)	72
Logement et gérances (SLG)	72
Architecture (ARCH).....	74
Parcs et domaines (SPADOM)	75
Organisation et informatique (SOI)	77

Enfance, jeunesse et quartiers (EJQ)	79
Déroulement des visites.....	79
Questions générales.....	79
3 ^e observation.....	79
Partenariats.....	82
Prestations.....	82
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Ressources humaines.....	83
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Partenariats.....	86
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Produits et prestations.....	86
Encadré : rencontre avec le municipal de la direction EJQ.....	86
Finances et mobilité (FIM)	88
Préambule.....	88
Secrétariat général (SGFIM).....	89
Service du personnel (SPEL).....	89
Service des finances (SFIN).....	90
Routes et mobilité (RM).....	91
Service de la propreté urbaine (PUR).....	92
Service achat et logistique (SALV).....	93
Entretien avec la Directrice de FIM.....	93
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Ressources humaines.....	95
Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Partenariats.....	97
Services industriels (SIL)	98
Introduction.....	98
Patrimoine.....	98
4 ^e observation.....	99
5 ^e observation.....	100
Réseaux.....	100
6 ^e observation.....	101
Production.....	101
Secteur multimédia : LFO – SIL.....	102
Service commercial.....	102
Services partagés.....	103
7 ^e observation.....	104
8 ^e observation.....	104
9 ^e observation.....	105
Secrétariat général.....	106
Conclusion.....	106
Préavis SIL votés par le Conseil communal en 2019.....	108
Réponses des SIL à des interpellations en 2020.....	108
Liste des préavis SIL bouclés au 31 décembre 2020.....	108
Liste des objets en attente de traitement par les SIL au 31 décembre 2020.....	108
Liste des objets SIL en attente de traitement par le Conseil communal au 31 décembre 2020.....	109

Préambule

Exercice 2020-2021 de la Commission de gestion

La Commission de gestion (COGES) s'est réunie régulièrement durant l'année parlementaire 2020-2021. Elle a siégé à 10 reprises à l'Hôtel de Ville.

Introduction

Le Conseil communal a adopté le 24 novembre 2020 le rapport de la Commission de gestion sur l'exercice 2019. Dans ce rapport figurait l'observation n° 1 suivante :

1ère observation (préambule présidentiel) (SPEL) : Le Conseil communal invite la Municipalité à fournir à la Commission de gestion, pour la fin du mois de février et dans le cadre de son secret de commission, un rapport étayé sur l'évolution de la santé au travail au sein du personnel communal de chaque service de la Ville durant les cinq dernières années, précisant notamment les indicateurs tels que les absences de longues durées, âge moyen des départs, absences de courtes durées répétées, les accidents professionnels et non professionnels, la maternité, maladie, les turn over (sous forme d'un tableau regroupant ces données) et proposant une analyse des situations jugées problématiques ou qui se seraient détériorées.

à laquelle la Municipalité avait répondu qu'elle demanderait à ses services de fournir ledit rapport au délai indiqué. Ce délai avait été demandé afin que les commissaires soient en possession des informations avant de commencer leurs visites pour qu'ils aient le temps d'en prendre connaissance. Le rapport n'a malheureusement pas pu être rendu dans le temps imparti.

De plus, une fois le rapport en main, les commissaires se sont aperçus qu'il manquait des informations. Ils regrettent cette absence des tableaux du SPEL, des organigrammes et des budgets dans le rapport. Leurs inclusions permettraient aux commissaires d'avoir une meilleure vue d'ensemble de la direction et des services comme une meilleure comparaison avec l'année précédente. Les commissaires espèrent donc que ces données pourront être transmises dans les temps lors de la prochaine législature. Ils ne comprennent d'ailleurs pas pourquoi il est si difficile pour la Municipalité de fournir des chiffres qui devraient être à la base de sa gestion.

1^{ère} observation

Le Conseil communal invite la Municipalité à inclure les données concernant les auxiliaires, au même titre que les apprentis, dans les tableaux du rapport de gestion.

Comme cela est relevé plus précisément dans le rapport sur la Direction Culture et Développement urbain, l'année 2020 a mis en exergue l'importance d'avoir un plan de continuité déjà formulé au sein des services pour la gestion de crise. Cependant, la majorité des services a dû reformuler ces rapports. Gageons que l'administration aura compris l'importance de les réévaluer périodiquement.

Thème transverse : crise Covid et fonctionnement des services

Le thème transverse choisi par la Commission pour l'année 2020 est le fonctionnement des services et les questions relatives à la crise Covid. L'impact (absence pour maladie, quarantaine, etc.) a beaucoup varié selon les directions et les missions. La pandémie ayant eu pour conséquence de mettre en œuvre le travail à domicile au sein de l'administration. Tous les services témoignent du soutien reçu par le Service d'organisation et d'informatique pour aider les personnes qui en avaient besoin à installer à leur domicile le matériel informatique nécessaire à leur activité professionnelle.

Pour ce qui est du passage au télétravail du personnel du Secrétariat du Conseil, tout le monde disposait déjà d'un ordinateur portable. Et certaines personnes pratiquaient déjà du télétravail avant les

contraintes sanitaires. L'adaptation a été facile. La pandémie a été l'une des sources d'une augmentation de la charge de travail, notamment pour l'organisation de séances de l'organe délibérant conformes aux mesures sanitaires. Les autres causes sont principalement l'approche de la fin de la législature (et les dépôts d'initiatives parlementaires qui vont avec), de divers projets ponctuels (nouvelle application, rénovation de la salle du Conseil à l'Hôtel de Ville). Malgré cela, le Secrétariat du Conseil a continué de délivrer les mêmes prestations aux autres services de la Ville et aux membres du Conseil tout au long de l'année 2020. Le Secrétariat du Conseil ne délivre que peu de prestations aux citoyens, hormis les relations que les commissions permanentes des pétitions et de recours en matière d'impôt peuvent avoir. Les commissions ont siégé normalement en 2020, à l'exception d'une courte période d'incertitude au moment de l'apparition de la pandémie.

L'année présidentielle a été marquée par la crise sanitaire du COVID-19. Elle est sans précédent. Durant toute l'année présidentielle, séance du 25 août exceptée, les séances ont eu lieu à la Halle 35 du bâtiment Sud de Beaulieu. Le prix de la location de la salle – CHF 10'000.- par soir – a pu être négocié par la présidente du Conseil 2019-2020, le syndic et la direction de Beaulieu. A ce montant se sont ajoutés les frais techniques de réalisation audio et vidéo et les frais liés aux mesures sanitaires, dont le contrôle du respect a été assumé par la préfecture du district de Lausanne.

Le Bureau a pu compter sur la préfecture et sur le service juridique cantonal pour trouver des solutions à la reprise des travaux du Conseil et des commissions.

Visite au Secrétariat du Conseil

Le président a assisté à la préparation de la séance du Bureau du 1^{er} juin à laquelle participaient la secrétaire du Conseil adjointe et la présidente. Au début de la séance, il s'est retiré avec le secrétaire pour un entretien d'environ 30 minutes.

Rédaction du Bulletin du Conseil communal

Les activités du Grand Conseil ayant été suspendues durant une partie de la crise sanitaire en 2020, l'équipe de rédaction du Bulletin du Grand Conseil a proposé ses services pour la rédaction du Bulletin du Conseil communal de Lausanne. Près de 300 heures de travail *pro bono* ont été faites.

Evolution du personnel

Madame Bettschart-Narbel a déposé une interpellation urgente titrée « *Apprentissage à Lausanne : que va faire la Ville pour aider les apprentis ?* » à la suite de laquelle une résolution disant « *le Conseil communal souhaite que la Municipalité l'informe s'agissant de la création de places d'apprentissage au sein de l'administration lausannoise, notamment dans quels services ces nouvelles places sont créées, et du suivi du programme* » a été adoptée par le Conseil le 23 juin 2020. Une apprentie a été engagée en août 2020 pour répondre à la décision du Conseil communal.

La Commission de recours en matière d'impôt a toujours été une commission du Conseil. Jusqu'en 2019, son secrétariat était assumé par le Service du contentieux avec le problème de séparation des pouvoirs (le service du contentieux étant souvent à l'initiative des recours traités par la CCRI). La greffière entrée en fonction en janvier 2019 a donné sa démission pour le 30 septembre 2020 pour profiter d'une opportunité de carrière. Le greffier qui l'a remplacée a pris ses fonctions le 1^{er} novembre 2020.

Conformément à une demande du Service du personnel, le secrétaire du Conseil utilise depuis le 1^{er} juin 2021 la plateforme de timbrage TimeTool, commune à l'ensemble du personnel de l'administration. Avant cela, il notait ses heures dans un fichier Excel qu'il donnait à signer tous les mois à la présidente ou au président du Conseil. Cela n'était pas le cas précédemment, car, à son entrée en fonction en 2011, le Règlement du personnel de l'administration communale (RPAC) imposait un cadre qui ne correspondait pas à l'activité du poste, notamment le paiement majoré des heures effectuées en soirée. L'entrée en vigueur d'Equitas a corrigé cela.

Commission de recours en matière d'impôt (CCRI)

L'évolution mentionnée dans le tableau du nombre de recours enregistré peut s'expliquer en partie par les recours portant sur la taxe de base déchets. Lors de la modification du Règlement de la ville de Lausanne sur la gestion des déchets, 3'000 recours environ ont été déposés en 2013. Afin de gérer cette masse importante de dossiers, la CCRI avait, à l'époque, opté pour une suspension de tous les recours et proposé de trancher quelques recours sélectionnés parmi les 3'000. Cette procédure a permis d'obtenir un arrêt de principe en 2019 du Tribunal fédéral lequel a confirmé le principe de la taxation lausannoise.

Objets	Nombres en 2020-2021	Nombres en 2019-2020	Nombres en 2018-2019	Nombres en 2017-2018
Séances de la Commission de recours en matière d'impôt communal	33	15	24	24
Nombre de recours enregistrés par la CCRI	134	44	25	n/a

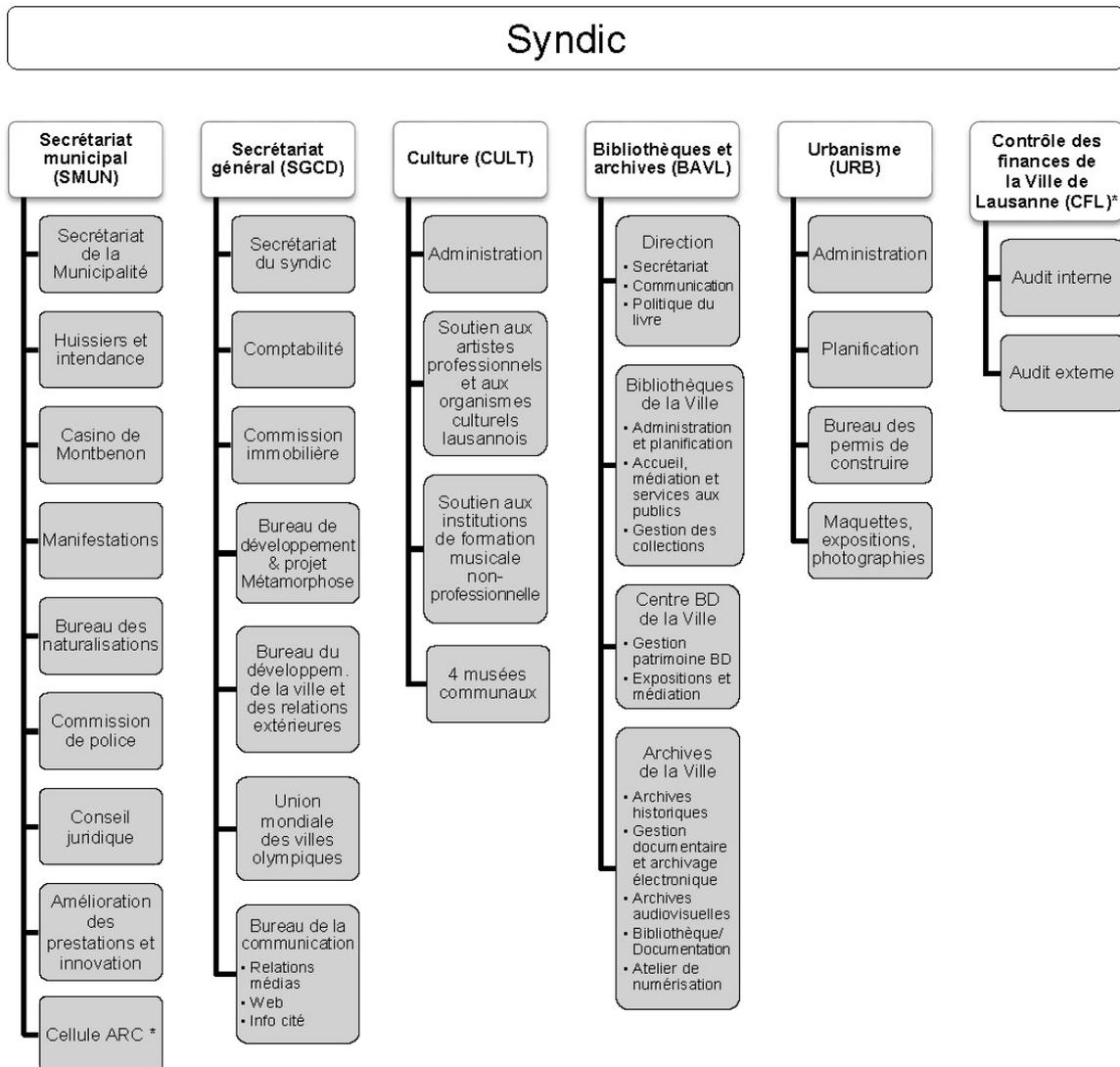
Henri Klunge

Président de la Commission de gestion

Culture et développement urbain (CD)

Préambule

Direction de la culture et du développement urbain



* rattachement administratif à la Direction, mais dépend de la Municipalité

Introduction

Les commissaires en charge de la sous-commission culture et développement urbain ont effectué six visites entre le 18 mars et le 1^{er} avril 2021. Les six chefs·fe·s des services de la Direction Culture et Développement urbain ont été rencontrés : CULT, CFL, URB, SGCD, SMUN et BAVL. Une rencontre avec le syndic a clôt les rencontres (voir Encadré : Rencontre avec le syndic).

Se basant sur l'expérience de l'année précédente, les commissaires avaient demandé que les plages horaires prévues pour ces entretiens soient plus longues, ce qui a été accepté par tous les chefs·fe·s de services. Malgré cette augmentation, certains entretiens ont paru trop courts. Les commissaires tiennent à relever la motivation des chefs·fe·s de service, particulièrement après une année si particulière, et à les remercier pour leur temps et les échanges ouverts et très enrichissants.

Les commissaires remercient aussi la direction pour avoir fourni le rapport de gestion avant les rencontres. Ce rapport est une importante source d'information et une excellente base de discussion. Les commissaires regrettent toutefois l'absence des tableaux du SPEL, des organigrammes et des budgets dans le rapport. Leurs inclusions permettraient aux commissaires d'avoir une meilleure vue d'ensemble de la direction et des services comme une meilleure comparaison avec l'année précédente.

L'année 2020 avait commencé sous d'excellents auspices avec des indicateurs largement au vert pour l'économie, la visibilité de la Ville au niveau international avec les Jeux Olympiques de la Jeunesse (JOJ), la conférence internationale des maires des Villes olympiques, etc. Dès le mois de mars, il a fallu se rendre à l'évidence que 2020 serait très spéciale. Le rapport de gestion le démontre.

Ressources humaines

L'année 2020 a mis en exergue l'importance d'avoir un plan de continuité déjà formulé au sein des services pour la gestion de crise. Toutefois, la majorité des services a dû les reformuler, ce qui a pris du temps particulièrement pour les chefs·fes de service. Dans l'ensemble, l'administration de la direction a bien réagi face aux exigences de la pandémie.

Tous les chefs·fe·s de service s'accordent à dire que l'annonce du semi-confinement en mars 2020 a exigé un très important investissement de leur part pendant plusieurs jours pour la **réorganisation de leur service**, la mise en place des procédures de sécurité pour les employé·es comme pour fournir les prestations aux administré·es, etc. Les chefs·fe·s de tous les services ont dû gérer l'enthousiasme comme la peur et/ou réticence de certains employés face à ce nouveau défi que fut le semi-confinement et la réorganisation des activités en particulier et la pandémie en général. Cela a demandé beaucoup d'énergie et de temps de leur part. Deux services ont été particulièrement affectés en ce qui concerne la réorganisation du travail : le Service de la Culture (CULT) et celui des Bibliothèques et Archives de la Ville (BAVL). Le tableau, ci-dessous, résume l'effet du semi-confinement sur certains éléments par service.

Il y a eu en règle générale peu de **malades de la Covid**, même s'il a fallu gérer les isolements et les quarantaines. Il n'y a pas eu de cas grave.

Eléments RH	Services					
	CULT	CFL	URB	SGCD	SMUN	BAVL
Nb de malades Covid	+	+	+	+	+	+
Télétravail	++++	++++	++++	++++	++	++++
Réorganisation travail	++++	+	++	++	+++	++++
Charge travail	-	=	=	=/+	+	+/-

Légende : + indique le niveau de changement par rapport à l'année 2019. ++++ indique beaucoup plus ou beaucoup de changements, + indique +, = indique pas de changement et - indique... moins!

La pandémie a été un important facteur d'accélération de l'introduction du **télétravail**. En 2-3 jours, tout a dû être réorganisé pour assurer les services et prestations. Certains services travaillaient déjà sur une stratégie d'introduction du télétravail alors que d'autres ont dû se réorganiser en partant de zéro. Tous les chefs-fe-s de service s'accordent à dire qu'ils-elles ont dû faire face à une importante augmentation de travail durant ces premiers jours. Des solutions ont pu être trouvées pour la plupart des employés, activités et prestations :

- CFL : les rencontres pour les différents audits avec les autres services ont eu lieu essentiellement par Skype. Les pièces justificatives ont pu être scannées par les services et mises à disposition, en particulier pour l'audit des comptes communaux.
- SGCD : Les téléphonistes du bureau de communication au sein du SGCD ont pu, pour la plupart, travailler depuis chez eux/elles. Certains/es ont dû se rendre à leur place de travail, le système ne fonctionnant pas chez eux/elles, malgré les efforts du service informatique.
- BAVL : la fermeture des bibliothèques a permis de mettre en place des initiatives novatrices. Il a permis de renforcer la stratégie considérant tout le personnel comme chefs-fe-s de projet potentiel. Par exemple, chaque employé-e qui le souhaitait a pu contribuer aux « coups de cœur » et lire et commenter des livres, créer un podcast sur la thématique de l'année ou autres, concevoir et réaliser des animations en numérique, etc. Certains employé-es ont aussi été mis à contribution pour des tâches administratives.
- URB : Les personnes travaillant sur les maquettes et celles impliquées dans l'hygiène et la salubrité ont fait face à une baisse d'activité.
- SMUN : les employés ayant moins de travail ont été mis à disposition d'autres services. Par exemple, certains huissiers et employés du casino de Montbenon ont aidé au nettoyage, ont repeint des salles, ou encore ont aidé à guider les citoyennes et citoyens lorsqu'il a rapidement fallu revoir les flux de personnes dans les bâtiments municipaux pour respecter les prescriptions sanitaires.
- CULT : le processus de déménagement des collections de l'art brut qui a débuté en 2019 a été terminé en 2020.

Le Service du personnel, dépendant de la Direction Finances et Mobilité, a mené une enquête de satisfaction concernant l'organisation du télétravail auprès des employé-es. Le résultat est positif. Le tableau ci-dessous résume les principaux avantages et inconvénients mentionnés par les chefs-fe-s de services rencontrés.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - Personnels/privés - Souplesse – flexibilité - Selon enquête du SPEL, bonne satisfaction des employé-es - Rapport de confiance 	<ul style="list-style-type: none"> - Esprit d'équipe - Moins de spontanéité et de communication rapide - Flux des informations à gérer : nombre de mails et téléphones en augmentation - Efficacité des équipes diminue - Certaines questions qui pouvaient se régler sur un pas de porte, doivent se faire par téléphone ou mail. - Certaines personnes travaillent trop - Certaines formations pour les employé-es ont été annulées - Plus compliqué de percevoir le moral des employé-es

Au BAVL, tous les employés peuvent suivre la **formation** de quatre jours de chargé-e de projet. Ceci a été très bien accueilli. Notons aussi que le manque d'espace mentionné dans le rapport de l'année précédente reste une contrainte, le projet de rampe Vigie-Gonin, avec sa maison du livre et du patrimoine, étant définitivement abandonné. Des recherches de solutions visant à trouver de nouveaux locaux sont toujours en cours d'analyse.

Plusieurs services se sont restructurés. A son entrée en fonction fin 2019, le nouveau chef du Service URB a lancé un processus de restructuration des différentes entités ceci dans le but d'en améliorer la fonctionnalité et de faire correspondre l'organisation du service à ses principales missions. Du fait de la pandémie, ce processus a pris plus de temps que prévu et n'a été validé par la Municipalité qu'en novembre 2020. Les recrutements nécessaires n'ont pu être lancés qu'à ce moment-là. Il n'y a pas eu de modification du nombre de personnel affecté. Au sein de SGCD, l'unité Relations internationales maintenant regroupe Villes Olympiques et Relations extérieures. Au sein de SMUN, l'unité Huissiers et Intendance devient l'unité Organisation et Prestations. L'unité Amélioration des Prestations et Innovation (UAPI) a été créée.

Le nombre d'EPT alloués total au sein de la Direction CD a diminué de 7,85 EPT entre 2019 et 2020 alors que le nombre d' EPT affectés a été réduit de 3,5 EPT (voir Annexe). Les raisons principales sont : transfert de l'USST à Unisanté, la création de l'UAPI avec du personnel du CFL, personnel encore à combler, recrutement en cours à URB, etc.

Un triste événement a marqué la Municipalité et l'administration communale durant l'été 2020 : le décès soudain de M. Denis Décosterd, Conseiller à la Municipalité.

Il faut noter que les auxiliaires ont tous été payés pendant les semi-confinements même s'ils avaient moins, voir pas de travail ! La Ville a aussi payé les artistes et conteurs prévus dans le budget BAVL, ceci bien que les animations n'aient pas eu lieu. Ce service fait régulièrement appel à des auxiliaires, ceci pour des questions de budget. Toutefois, les données concernant les auxiliaires n'apparaissent pas dans les données du SPEL.

Partenariats

Certains **partenariats avec les autres services de l'administration**, particulièrement avec les services des finances et informatiques, ont été très appréciés par les services les plus impactés par la pandémie. Tous les chefs-fe-s de service s'accordent à dire que le service SOI a fait un travail remarquable, efficace et rapide, pour permettre la mise en place d'un télétravail fonctionnel (mises à disposition de portables et autre matériel nécessaire, mise en fonction des équipements pour le travail à la maison, etc.).

De nouveaux types de partenariat entre les services ont vu le jour durant cette année très spéciale. Les raisons majeures furent de permettre la contribution d'employé-es en sous-emploi et le soutien à d'autres services pour la mise en œuvre des mesures sanitaires (voir aussi chapitre Ressources humaines). Un partenariat novateur entre les services CULT et BAVL a permis de mettre à disposition des employés des musées pour garantir les procédures requises par la pandémie dans les bibliothèques lorsque celles-ci étaient ouvertes et les musées fermés. Le Service des sports a mis à disposition des espaces d'affiches au service BAVL, pour un montant de CHF 15'000.-.

La nouvelle unité Amélioration des Prestations et Innovation (UAPI) au sein du SMUN a commencé son premier projet avec URB pour optimiser le processus d'analyse des permis de construire. Des employé-es SMUN, qui ont vu le nombre de réceptions fortement réduit, ont été mis-es à contribution pour différentes tâches de rénovation entre autres.

Afin de motiver la population à aller voter, les services SMUN et bureau lausannois pour l'immigration (BLI) ont collaboré dans le cadre de la campagne « Lausanne vote ».

Deux chefs-fe-s de service se sont accordés à dire que la pandémie a permis d'éclater un peu le travail en silos de la Ville et de plus collaborer entre les services. Le tableau, ci-dessous, résume les changements de l'intensité des relations avec le Canton et les autres services au sein de la même direction ou non par rapport à l'année précédente. Deux dossiers importants, **le Plan directeur communal (PDCOM) et le Plan Climat**, ont été finalisés et ont été la source d'intenses collaborations entre les différentes directions et leurs services, permettant ainsi une « désilotisation » des directions.

Partenaires	Services					
	CULT	CFL	URB	SGCD	SMUN	BAVL
Canton	+++	=	=	=	=	+++
Ville de Lausanne	++	+	+	=	+	++

Légende : + indique le niveau de changement par rapport à l'année 2019. +++ indique beaucoup plus ou beaucoup de changements, + indique +, = indique pas de changement et – indique... moins !

Le bureau de la communication au sein du SGCD est décentralisé depuis 2017. C'est-à-dire qu'il y a un-e responsable communication au sein de chaque direction. Ce processus se déroule bien. Ceci a été confirmé durant cette année particulière.

Le Service CULT a eu des échanges particulièrement importants avec le service juridique du **canton de Vaud** concernant les dispositions RHTs et APGs entre autres. Pour le service URB, la relation avec le service cantonal **Centrale des autorisations en matière de construction (CAMAC)** a été quelque peu compliquée du fait de la fermeture de ce dernier durant trois semaines au printemps 2020. Cela a induit des retards sur le moment, rattrapés par la suite.

Concernant les liens avec le **Conseil Communal**, on peut noter :

- URB : une pétition (Béthusy-Gottetaz) est en cours ;
- SGCD : un postulat concernant la demande d'avoir un chapitre sur les effets économiques dans les préavis (Pernet) est en préparation. A ce titre, nous relevons qu'un nouveau postulat similaire a été déposé, postulat qui demande un chapitre sur les effets des trois éléments de la durabilité : économiques, sociales et environnementales.
- BAVL :
 - L'opportunité d'ouvrir la bibliothèque le dimanche à la Sallaz, demandée par un postulat, a été testée. Le test s'est terminé fin 2020. Selon les résultats, cette ouverture ne répond pas à une demande de la population.
 - Concernant le préavis d'animation de la piscine de Bellerive, le BAVL souhaite mettre en adéquation la fréquentation de la piscine et la présence du personnel du BAVL, tout en incluant la demande de boîtes à livres.
 - Un préavis concernant la gouvernance documentaire est en cours de rédaction. La gouvernance documentaire est le domaine en charge de la stratégie et du contrôle de la gestion des documents d'activité, au moyen de processus liés, de moyens de maîtrise et de systèmes documentaires. Ce projet, porté par les archives de la Ville de Lausanne en collaboration avec le SOI a pour but de définir des lignes directrices au sein de la commune.
- CULT : le plus important préavis de l'année fut celui pour la politique de relance de la culture lausannoise suite à la pandémie.

Produits et prestations

Les missions des différents services n'ont pas changé par rapport à 2019. Les missions se rapportent souvent à la définition et la mise en œuvre de politiques comme la politique culturelle, lecture publique, gestion du patrimoine documentaire et du livre et de la lecture. Une recherche sur Goéland et sur Google ne permet pas toujours d'accéder à une description de ces politiques.

2° observation

Le Conseil communal invite la Municipalité à faire en sorte que les différentes politiques citées en tant que missions dans le rapport de gestion soient décrites et mises à disposition aux membres du Conseil communal comme aux citoyens.

La pandémie de la Covid a eu des effets sur certaines activités et prestations destinées aux administrés. Plusieurs prestations n'ont pu être délivrées : les musées ont dû fermer pendant de

nombreux mois. Les bibliothèques ont vécu la fermeture du printemps, mais ont pu assurer le maintien de l'ouverture le restant de l'année, une ouverture soumise toutefois à des mesures sanitaires très restrictives (interdiction de séjourner à la bibliothèque, salles de lecture et accès internet fermés. Seuls les guichets de prêt sont restés ouverts. Des festivals ont été annulés (Lausanne Méditerranée), etc. Le tableau, ci-dessous, met en évidence le changement concernant les services durant cette année pour les différents services. Les plus impactés ont été CULT, BAVL et SMUN.

	Services					
	CULT	CFL	URB	SGCD	SMUN	BAVL
Prestations	++	=	=	=	+	+++

Légende : + indique le niveau de changement par rapport à l'année 2019. +++ indique beaucoup plus ou beaucoup moins de changements, + indique +, = indique pas de changement et – indique... moins !

Secrétariat municipal (SMUN)

Des changements ont eu lieu avec le transfert effectif de l'USST au SPEL et la création de la nouvelle unité d'Amélioration des Prestations et innovation (UAPI). Cela se solde avec une réduction d'EPT pour ce service. L'UAPI vise à améliorer les prestations offertes à la population lausannoise et favoriser les collaborations au sein de l'administration communale. Les dossiers de naturalisation faisant partie de l'ancien régime de droit de naturalisation ont complètement été traités. Le service de naturalisation a été transféré au BLI depuis janvier 2021.

L'élaboration du Plan Climat a débuté en avril a été menée durant cette année et a été terminé.

Les unités du Casino de Montbenon, des Huissiers, Intendance et Manifestations ont vu le nombre d'événements nettement baisser de par le semi-confinement, expliquant en partie la réduction de travail.

Le SMUN a dû gérer la continuation du processus politique en fonction des recommandations sanitaires changeantes. Par exemple, quelques séances du Conseil communal ont été annulées, puis ont été déplacées à Beaulieu. Les deux sous-commissaires souhaitent souligner l'excellente transition réalisée par ce service et le bureau du Conseil communal.

Les sous-commissaires notent qu'une recommandation a été faite à toutes les directions pour améliorer le Rapport de gestion de la Municipalité. Des directives ont été données concernant le nombre de pages.

Secrétariat général (SGCD)

Le début de l'année fut impressionnant et riche d'émotions ! Les JOJ ont eu lieu en janvier avec le succès qu'on lui connaît. Une conférence avec les maires des villes olympiques a aussi eu lieu.

Les **services aux administrés** ont pu tous être assurés. Il a fallu introduire de nouveaux processus, comme par exemple la prise de rendez-vous pour la traçabilité. Si pour certains administrés, ce fut ressenti comme une contrainte, la plupart d'entre eux ont apprécié de pouvoir prendre rendez-vous. Le bureau de la communication a, au début du semi-confinement, reçu énormément d'appels. La moitié des appels concernait les assurances sociales, mais aussi la thématique des poubelles. Mais en moyenne dans l'année, le nombre d'appels est plus bas qu'en 2019. Très peu de plaintes ont été enregistrées.

L'année 2020 correspond à l'entrée en vigueur du **droit de préemption** institué par la Loi sur la Préservation et la Promotion du Parc Locatif (LPPPL), entrée en vigueur qui a été précédée de travaux préparatoires en 2019. Le processus mis en place fonctionne bien, suite à quelques ajustements, notamment concernant les envois individuels et non par paquet. Les notaires envoient quasi systématiquement les transactions immobilières. 109 transactions ont été analysées. La Commune a exercé son droit de préemption à trois reprises. Une d'entre elles a fait l'objet d'un recours en 2020.

Dans le but de soutenir la population et les commerces, une opération en deux phases a été mise en place :

- En novembre 2020, des **bons de réduction « Enjoy Lausanne »**, permettant un rabais de 20% ont été envoyés à tous les résidents majeurs de Lausanne, soit 118'000 personnes. Les bons ont été très appréciés, même si certains les ont jetés par mégarde pensant que c'était de la publicité... La Ville pensait d'abord collaborer avec la Poste, mais la commission demandée était trop importante. Elle a donc collaboré avec la Société Coopérative des Commerçants Lausannois (SCCL) et s'est appuyée sur sa plateforme « Enjoy Lausanne ! » qui réunit plus de 332 commerces de proximité. Selon l'expérience de la SCCL, on peut s'attendre à ce que seule une très petite partie des bons de rabais soit utilisée. Il a été mentionné au sein du Conseil communal que certaines structures ont été déçues de ne pas pouvoir faire partie de la plateforme, comme des hôtels, etc.
- La deuxième phase concerne l'année 2021 avec des **bons d'achats** pour la population lausannoise recevant des subsides assurance maladie à distribuer aux 35'000 ménages ayants-droit. Ces bons d'achat passent aussi par la plate-forme « Enjoy Lausanne ! ».

Durant cette année spéciale, certains **chantiers** ont pris du retard : l'organisation des fouilles de Vidy, qui doivent encore être négociées avec le Canton de Vaud et la rénovation du Théâtre de Beaulieu. Le stade de la Tuilière a été livré le 30 septembre 2020.

Service de la culture (CULT)

Les **subventions** ont pu être maintenues. Toutefois, la pandémie de la Covid-19 a mis en exergue la précarité du milieu artistique. Dans certains domaines, 50% des artistes n'étaient pas éligibles pour recevoir les RHTs ou APGs. Cela a amené le service CULT à :

- s'engager, conseiller et informer les institutions et personnes actives au sein du secteur de la culture concernant les conditions pour les RHTs, APGs, les indemnisations culturelles, etc.
- développer un plan de relance très rapidement en mai, dont le montant total n'est pas encore entièrement dépensé du fait de la deuxième vague de la pandémie.

Le service s'est investi pour chercher des moyens de permettre à des **événements** d'avoir lieu. Pour cela, il a, entre autres, fédéré de nombreuses associations et festivals, pour monter un événement durant l'été 2020. Une infrastructure commune a été mise à disposition. Cela a été mis en place de manière rapide. Cet effort a permis de faire travailler des artistes et proposer une offre culturelle à la population.

Le service poursuit la mise en place d'une approche de **conventions** avec les artistes plutôt que des financements liés à la finalité (levée de rideaux, expositions, etc.).

Les **travaux de rénovation** au Théâtre de Vidy et Théâtre de Boulimie ont bien avancé, malgré la période de confinement.

Service des bibliothèques et archives de la Ville (BAVL)

Suite à la fermeture du 13 mars au 11 mai 2020 et à une réouverture très limitée, les statistiques de fréquentation des bibliothèques ont indiqué une baisse. Toutefois, le service a fait preuve de créativité et d'innovation pour pouvoir offrir des **services aux usagers** et maintenir le contact:

- Services de livraison de livres à domicile pour les plus de 65 ans et les personnes vulnérables. Ce service a pu être mis en place grâce à la collaboration du dispositif des Directives d'Intervention en cas d'Accident Majeur (DIAM) qui se sont occupés des livraisons ;
- Adaptation de l'offre suite à l'explosion de la demande numérique ;
- Mise en place d'un service de retours de livres compatible avec les mesures sanitaires ;

- Mise en place d'un service téléphonique entre autres.

Le BAVL a pu constater une certaine détresse parmi certains usagers, particulièrement des personnes sans domicile fixe, du fait de la fermeture des salles de lectures et d'informatique, aussi après la réouverture des bibliothèques. Ceci s'est manifesté par certaines incivilités, mais qui ont pu être gérées. Le nombre d'incivilités à la bibliothèque d'Entrebois mentionné dans le rapport de l'année précédente a baissé dû à la pandémie. Le BAVL bénéficie des compétences d'un éducateur durant l'hiver pour accompagner les jeunes (voir rapport de gestion 2019). Le BAVL pense également prendre contact avec les associations de quartier dans le futur.

Concernant la **médiation culturelle**, une thématique annuelle est fixée chaque année, servant de fil rouge. Elle permet de valoriser des documents et d'offrir aux usagers des animations en adéquation avec la thématique choisie. Elle connaît toujours un succès auprès des usagers comme des employés.

Les sous-commissaires ont pu se rendre compte de la prestation d'**archivages** du BAVL, avec une visite du site.

Service de l'urbanisme (URB)

La révision du **Plan Directeur Communal (PDCom)** a été finalisée. Il est l'aboutissement d'un long travail qui a débuté par un préavis datant de 2010. Le bureau technique a été piloté par le Service URB. Ce PDCom remplace le dernier datant de 1996. Il dessine les grands principes pour le développement de la ville dans un horizon d'environ 15 ans. Il n'est pas opposable aux tiers, c'est-à-dire qu'il n'engage que les parties contractantes. Il engage donc les autorités cantonales et communales dans leur stratégie d'aménagement. De plus, les futurs plans d'affectation (PA) doivent se baser sur le PDCom. La révision a pris un peu de retard, entre autres, dû à l'intégration du Plan Climat entre 2019 et 2020.

Le processus participatif de la **révision du Plan général d'affectation (PGA)** avait bien commencé, entre autres avec une conférence de presse en mars 2020. Le service a dû rapidement modifier la manière de faire. Une partie des activités prévues dans le cadre de la démarche participative ont dû être décalées dans le temps, pour pouvoir se tenir en présentiel (balades, séances d'informations publiques) ou être adaptées (séance publique, virtuelle, avec plus de 80 personnes via Zoom ; sondages en lignes, etc.). Le service est convaincu que les importants investissements qu'exige le processus participatif sont bénéfiques dans son ensemble.

La durée du processus pour l'analyse et l'octroi **des permis de construire** a souvent fait l'objet de critiques de la part de certains administrés. Elle a augmenté de manière continue malgré un nombre de demandes à la baisse. En 2017, la durée moyenne était de 6,2 mois, en 2019 à 6,8 mois. Elle est d'environ 8 mois en moyenne en 2020. Les raisons principales étaient relatées dans le rapport des sous-commissaires de l'année précédente et dans le présent rapport de la Direction Logement et Architecture. L'impact de la fermeture de la CAMAC pendant quelques semaines en 2020 a pu être rattrapé. Toutefois, il faut relever que cette durée ne peut être comparée de manière simple avec celles d'autres communes. En effet, à Lausanne, le début de ce processus commence lors de la réception des dossiers à la Ville, même s'ils sont incomplets, alors que dans certaines autres communes, le début du processus n'est comptabilisé qu'une fois le dossier complet disponible dans le service. Le service constate que la qualité des dossiers déposés est moins bonne qu'avant et que les dossiers sont souvent incomplets. Cette durée de processus fait actuellement l'objet d'analyses en collaboration avec la nouvelle unité UAPI pour sa réduction.

Le travail courant de l'unité « **Suivi hygiène et salubrité** » a été impacté durant le semi-confinement et elle n'a pas pu répondre à toutes les demandes des locataires, les visites ayant été réduites, voire annulées.

Service du contrôle des finances de la Ville de Lausanne (CFL)

L'annonce du semi-confinement a eu lieu en pleine révision des comptes communaux. Afin d'assurer cette prestation malgré la pandémie, la Ville a fait preuve d'une certaine flexibilité permettant de

faciliter l'accès aux documents et pièces justificatives, notamment en les scannant. Deux audits n'ont pu être menés à bien, deux personnes ayant quitté le service pour la nouvelle unité API. Ceux-ci ont été reportés sur 2021.

En accord avec le Service de l'économie, il n'y a plus de rapport du CFL concernant le processus d'homologation des billetteries. Seul le Service de l'économie s'en charge dorénavant.

Suivi et monitoring

Il semble qu'il n'existe pas un système de suivi commun au sein des différents services. Le Service URB utilise Goéland comme outil de suivi. La probabilité d'abandon de ce logiciel suscite beaucoup de questionnement (voir plus bas). Quant au suivi stratégique, l'URB va aussi mandater l'UAPI. En règle générale, le suivi implique beaucoup de papiers. D'autres services, comme le SMUN et le BAVL, font un suivi bilatéral ou de groupe hebdomadaire avec les chefs d'unité. Le pilotage pointu se fait au niveau des unités. Le budget est suivi toutes les deux semaines.

La thématique de la digitalisation avait été un des sujets abordés dans le rapport précédent. Un processus digital SPEL et Finances a été mis en place permettant une amélioration de certains processus et... moins de papier. Le logiciel Gelore, (logiciel de locations et réservations à distance), qui venait d'être installé pour la location des salles du Casino de Montbenon, n'a pas pu être testé de manière optimale, puisqu'il y a eu peu de réservations en 2020. Le logiciel AGIR pour les processus des séances de municipalité et de suivi des objets du Conseil communal va entrer en service.

Finances

La Commission Immobilière (CI) a demandé un crédit supplémentaire de CHF 30 millions en 2020, en plus de la somme de CHF 40 millions déjà inscrite au plan des investissements. Il n'est pas certain que l'ensemble de la somme soit utilisé. Une des raisons principales de ce montant supplémentaire est d'asseoir le fort positionnement de la Ville de Lausanne sur le marché du logement, suite à l'entrée en vigueur de la LPPPL.

Les commissaires prennent acte que le budget du poste ressources humaines du BAVL n'a pas changé depuis 10 ans. Ce service doit régulièrement faire appel à des auxiliaires.

Rencontre avec le Syndic

Après les auditions avec les chefs·fe·s de services, les visites des deux sous-commissaires se sont terminées avec une rencontre avec le syndic. La discussion avec le syndic s'est concentrée sur sa perception concernant la gestion de la Covid par l'administration de la Ville. Pour le syndic, l'administration de la Ville a globalement bien géré la crise. Elle s'est montrée plus réactive que certains auraient pu penser.

En ce qui concerne le télétravail, cette période de crise a démontré les points positifs et négatifs de cet outil. Le bilan est plutôt mitigé : pertes de contacts, des informations et de socialisation. Il est évident que dans le futur, il faudra bien appréhender l'ampleur du télétravail, par 1 ou 2 jours par semaine, mais pas toute la semaine.

Un autre élément discuté a été la digitalisation et numérisation de l'administration de la Ville. Le syndic est conscient de l'importance de la digitalisation/numérisation, mais cela va prendre du temps et se faire par étape. Le facteur coût est très important. Actuellement, le système AGIR pour les séances de Municipalité et les objets du Conseil communal est en cours de mise en œuvre.

Concernant la problématique des locaux pour le BAVL, déjà discutée l'année d'avant, le syndic confirme que la recherche de solution est en cours. Plusieurs options sont à l'étude, comme par exemple celle de la Maison du Livre. Toutefois la mise en œuvre prend du temps et la pandémie n'a pas aidé.

Annexe : Ressources humaines, 2018-20

Service	Ressources humaines (ETP alloués / affectés)		
	2018	2019	2020
SMUN	75,70 / 72,25	76,90 / 70,15	68,05 / 64,95
SGCD	36,60 / 33,20	36,70 / 34,40	38,40 / 35,70
CULT	53,25 / 53,05	53,45 / 52,65	54,25 / 52,85
BAVL	51,82 / 52,42	51,82 / 51,32	52,02 / 50,52
URB	38,10 / 36,40	38,10 / 31,55	37,40 / 33,65
CFL	9,70 / 9,50	9,50 / 8,60	8,50 / 7,50
Total CD	265,17 / 256,82	266,47 / 248,67	258,62 / 245,17

Source : rapports de gestion 2019 et 2020.

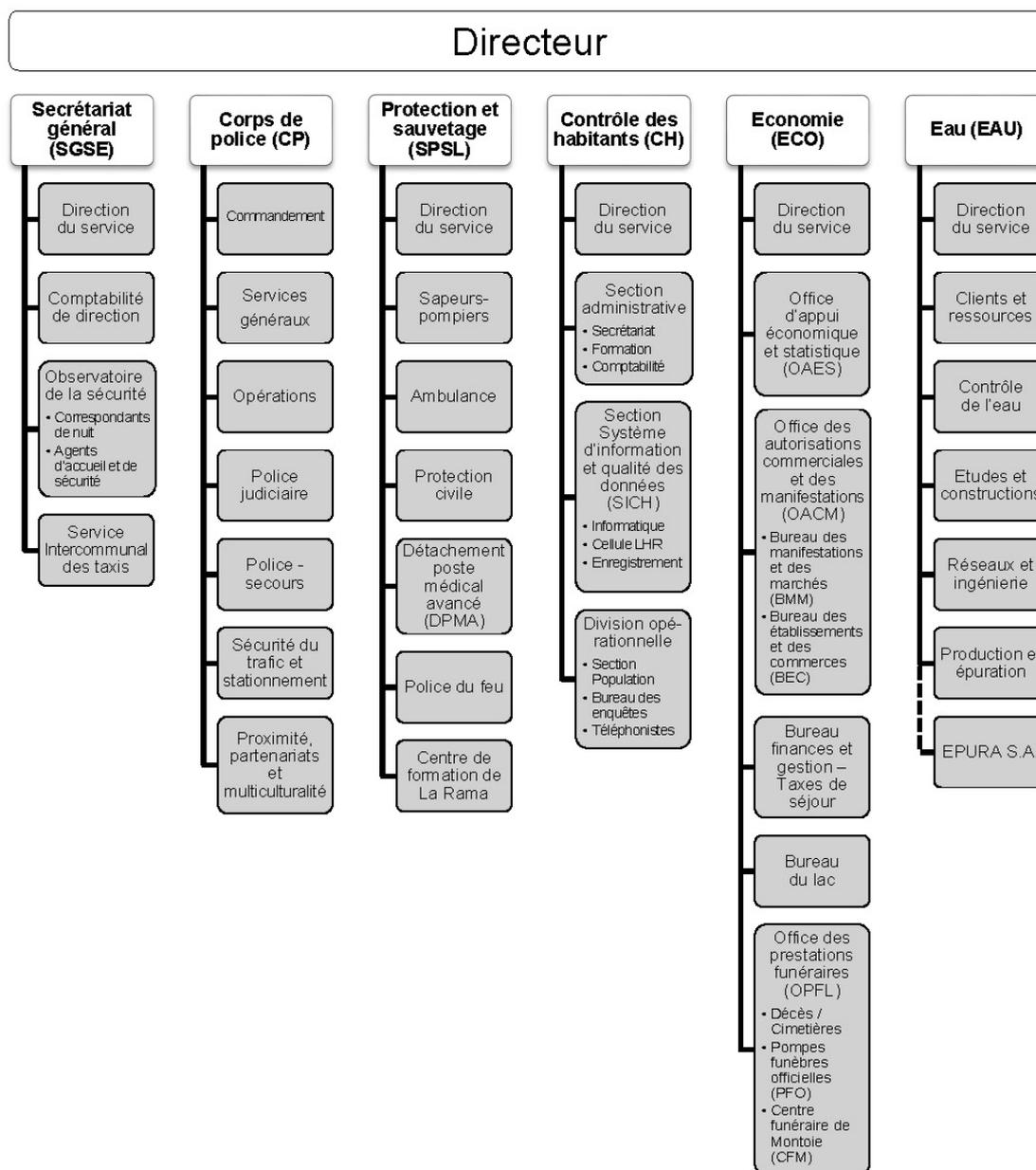
Pour la sous-commission « Culture et développement urbain »

Anna Crole-Rees : rapportice

Musa Kamenica

Sécurité et économie (SE)

Direction de la sécurité et de l'économie



Préambule

Dans le cadre de son mandat et en vue de la rédaction de son rapport, la sous-commission a effectué entre les mois de mars et d'avril 2021 des visites auprès des chefs et cheffes des services suivants :

- Secrétariat général (SGSE) ;
- Service de l'eau (EAU).
- Service de l'économie (ECO) ;
- Contrôle des habitants (CH)
- Service de protection et sauvetage (SPSL) ;
- Corps de police (CP) ;

La visite de ces différents services s'est ponctuée par un entretien avec le conseiller municipal. Ces différentes visites se sont toutes déroulées avec la présence physique des deux sous-commissaires dans les locaux de ces différents services. Il a semblé plus judicieux de procéder ainsi plutôt que par visioconférence. En effet, puisqu'il s'agit de la dernière année du mandat des deux sous-commissaires, il était intéressant de côtoyer directement les cheffes et chefs de service responsables des entités susmentionnées.

La sous-commission a par ailleurs adressé un questionnaire à tous les services. Ce thème transversal interroge les activités de l'administration face à la crise du COVID-19. La sous-commission en question produira ces réponses annexées au présent rapport.

Les membres de la sous-commission tiennent ici à remercier les différents intervenants de chacun de ces services pour leur disponibilité et leur accueil. La motivation, l'engagement quotidien et la qualité des prestations fournies par le personnel communal pour le bien de la Ville de Lausanne sont à saluer, en particulier en ces temps troublés par une situation totalement inédite et dont on ne connaît pas l'issue.

Secrétariat général (SGSE)

L'observatoire de la sécurité (OS) a été occupé par plusieurs missions dans le courant de l'année sous revue. On signalera d'ailleurs que l'OS travaille maintenant souvent dans des domaines liés à l'opérationnel. Cela n'était pas forcément le cas auparavant. Tout d'abord, Une large démarche consultative a été lancée dans le courant de l'année 2020 visant à une meilleure inclusion des personnes **LGBTIQ+**. Cette démarche s'est ponctuée par des assises en début d'année 2020, juste avant le début de la pandémie. Lors de cet événement, près de 150 personnes se sont réunies au Casino de Montbenon afin de converser de cette thématique. Des discussions ont également été menées avec le tissu associatif et certains employés de la ville. Un préavis devrait être présenté au Conseil communal avant l'été 2021 pour exposer ce que la ville peut et doit faire afin de mieux inclure les personnes **LGBTIQ+**. L'OS a également veillé à la bonne application de la nouvelle Loi cantonale sur la **prostitution**. Cette dernière demande désormais aux travailleurs et travailleuses du sexe de s'annoncer aux autorités. Certaines des personnes précitées sont des sans-papiers. Il est dès lors compliqué de faire entendre qu'il faut s'annoncer même lorsque l'on est dans une situation irrégulière. Il serait dès lors judicieux que l'OS fasse en sorte que les travailleuses et travailleurs du sexe puissent s'annoncer sans crainte aux autorités.

L'application pour téléphone portable visant à dénoncer des situations de **harcèlement de rue** a trouvé son public. En effet, 400 cas ont été signalés dans le courant de l'année sous revue, ce malgré la très faible activité nocturne durant les longs mois de fermeture des établissements publics. L'OS ne s'était pas fixé d'objectif quantitatif de l'utilisation de cette application. Il s'agira d'affiner les résultats obtenus dans le courant de l'année 2021. On relèvera que la lutte contre le harcèlement de rue peut empêcher d'autres infractions. Cela constitue une preuve supplémentaire que la lutte contre le harcèlement de rue est capitale. Un nouveau préavis devrait voir le jour en fin d'année 2021 afin de prendre des mesures plus larges en la matière. Ce texte sera peut-être également l'occasion de faire une analyse spatiale des résultats obtenus. Les chiffres récoltés ne seront pas forcément rendus publics,

mais ce point reste encore à éclaircir. Enfin, l'OS va prochainement rencontrer des membres de l'équipe Eyes Up, initiative privée visant également à dénoncer des cas de harcèlement de rue.

Les **Agents d'accueil et de sécurité (ASS)** ont connu une année 2020 durant laquelle le périmètre de leurs missions a beaucoup changé. L'entité AAS a ainsi été mandatée par d'autres services pour notamment réguler les flux de citoyens au Contrôle des habitants ou dans le bâtiment administratif de Chauderon 9, notamment afin de faire respecter les règles de distanciation sociale nécessaires à la lutte contre la pandémie. Cette solution s'est avérée plus efficace que l'embauche de services de sécurité privée dans la mesure où les AAS connaissent les rouages de l'administration. Les nouvelles tâches des ASS ont créé beaucoup de travail en back-office. Cela a nécessité d'embaucher des personnes en CDD et en CDI.

Globalement, les missions des **correspondants de nuit (CN)** ont changé dans le courant de l'année sous revue. Aussi, les heures de travail de cette entité ont été étendues à la journée de sorte qu'ils puissent intervenir auprès de populations toxicomanes et marginalisées, à la place de la Riponne notamment. Les CN ont par ailleurs été appelés à intervenir dans les quartiers pour pacifier certaines situations suite à des plaintes de riverains. Il en a été ainsi par exemple dans le quartier de la Pontaise. Les synergies mises en place entre le Corps de police (CP) et les CN ont par ailleurs été renforcées. Il arrive ainsi à la police de faire intervenir les CN suite à un appel sur la ligne non urgente du CP (021 315 15 15). Si l'opérateur de service juge qu'une intervention des CN est plus judicieuse que celle que mènerait police-secours, les CN sont dépêchés sur les lieux dans un délai de 30 minutes maximum. Si l'intervention se déroule dans un quartier éloigné, les CN peuvent avoir recours à la location d'un véhicule Mobility. L'envoi des CN n'est possible que suite à un appel passé par le biais de la ligne non urgente et jamais par le 117.

Le **Service intercommunal des taxis (SIT)** a connu une année mouvementée. Tout d'abord, l'entrée en vigueur de la nouvelle loi cantonale sur l'exercice des activités économiques et son règlement d'application au 1^{er} janvier 2020 a impliqué que seuls les taxis au sens de la loi précitée relèvent de la compétence des communes. Par ailleurs, comme de nombreuses autres activités économiques, les taxis n'ont pas été épargnés par la crise liée à la pandémie. 15 concessions ont ainsi été déposées et n'ont pas été remises en appel d'offres. On signalera enfin que la volonté de la ville de n'autoriser que les taxis électriques à l'horizon 2025 est plutôt bien acceptée par la profession. Le parc des taxis lausannois est d'ailleurs en grande partie déjà composé des véhicules hybrides ou électriques.

Corps de police (CP)

Pour le CP, l'année sous revue a évidemment été fortement marquée par la pandémie. Si l'on assiste à une baisse générale de l'activité sur le **plan opérationnel** habituel, les appels au numéro d'urgence 117 ou à la centrale du 021 315 15 15 n'ont pas diminué. Le CP a ainsi dû faire face à de très nombreux appels pour dénoncer des rassemblements supposés illégaux. Dans le courant du mois d'avril 2020, lorsque la ville a recommencé à vivre, notamment le soir, le CP a fait face à de très nombreuses interventions liées à l'application des ordonnances COVID. Cela explique notamment le fait que les infractions liées aux lois fédérales annexes ont bondi de 449% dans le courant de l'année sous revue. Les autres types d'infractions ont en revanche baissé très largement. Les infractions au Code pénal ont par exemple chuté de 11% en 2020. Il conviendra donc de patienter jusqu'en 2022 pour savoir si la tendance générale de baisse de la criminalité amorcée en 2012 à Lausanne se vérifie encore.

Pour ce qui relève de sa **communication**, le CP a désormais mutualisé ses ressources avec le Service de protection et de sauvetage (SPSL). Si cette démarche suit une certaine logique organisationnelle, le fait de lier la communication d'un service de police et d'un service de sauvetage peut surprendre. On soulignera toutefois que pour l'utilisateur des services tels que Facebook ou Twitter, cette fusion n'est pas forcément visible. Pour information, la page Facebook du CP est suivie par près de 19'000 personnes. La page précitée permet également au CP de répondre à des abonnés qui se posent des questions très diverses sur la police et ses missions en général.

L'Hôtel de police de Saint-Martin (HP) a internalisé le **service de restauration** proposé dans le sein de sa cafétéria, à satisfaction des agents, agentes, et de l'ensemble du personnel administratif. Cette démarche offre en outre plus de liberté au CP lorsqu'il s'agit de concocter des repas devant être servis hors des murs de l'HP.

Pour ce qui relève des **ressources humaines**, le CP doit toujours faire face au débauchage d'agents et agentes lausannois par d'autres corps de police. Ces derniers peuvent manifester ainsi une lassitude de la vie policière lausannoise. Cela correspond également parfois à une volonté de se rapprocher de son lieu de résidence. 15% du personnel du CP habite par exemple en Valais. L'entité Police, Proximité et Multiculturalité (PPM) permet néanmoins de varier l'offre faite au personnel du CP qui en aurait parfois marre du rythme de vie offert par l'engagement au sein de police-secours (PS).

Si la **parité femmes-hommes** avance au sein du CP, les femmes ne représentent que 13% du corps. On signalera toutefois que durant l'année sous revue, les aspirantes ont été presque aussi nombreuses que les aspirants à rejoindre le CP. En la matière, un des défis auxquels le CP doit répondre est surtout une plus grande féminisation des cadres du CP, a fortiori pour ce qui relève des cadres dirigeants. Le Commandant Botteron est conscient de ce retard et s'attèlera à corriger le tir, en concertation avec la tutelle politique de ce service. Si le CP se féminise peu à peu, il en va de même pour ce qui est de la représentativité culturelle et ethnique du corps. Le Commandant se félicite d'ailleurs de ce changement observé qui permet de cadrer plus justement avec ce qu'est la ville de Lausanne aujourd'hui. La question des agents et agentes LGBTIQ+ est également sur la table. Le discours politique et opérationnel a beaucoup changé sur ce sujet depuis quelques années. Le commandant a d'ailleurs l'impression que la parole s'est largement libérée. Des agents et agentes issus des communautés LGBTIQ+ sont formés pour répondre aux demandes de collègues voulant évoquer cette thématique. On signalera enfin qu'une association d'agents et agentes de police LGBTIQ+ existe au niveau national.

La **commission de déontologie** n'a pas changé de composition et ne s'est pas ouverte à du personnel hors CP. Le Commandant ne serait pas opposé à faire venir au sein de cette commission des personnes externes puisque, selon ses dires, la commission de déontologie n'a rien à cacher. Le Commandant ne voit toutefois pas d'urgence à changer de méthode en la matière.

La sous-commission a ensuite évoqué quelques **entités opérationnelles** actives au sein du CP. Aussi, la brigade canine continue à avoir d'importantes synergies avec d'autres corps de police romands. La cellule de négociation a été quant à elle régulièrement appelée à intervenir sur des situations à haut risque, notamment pour des tentatives du suicide. Le Groupe d'intervention de la police de Lausanne (GIPL) a poursuivi la mutualisation de ses ressources avec sa brigade sœur de niveau cantonal (le DARD). On signalera que le GIPL est désormais équipé de *tasers*, à l'instar du DARD. Le commandant rassure les sous-commissaires en précisant qu'il est formellement opposé à munir le personnel de police-secours ou de PPM de tels outils. Il en va de même pour le LBD 40, arme sublétalement fortement décriée durant les manifestations liées aux Gilets jaunes en France. Cet outil reste donc l'apanage du GIPL qui est régulièrement entraîné à son usage et qui permet de faire de l'usage d'une arme à feu conventionnelle l'*ultima ratio*. Le LBD 40 n'a pas fait de blessé dans le courant de l'année sous revue.

Pour ce qui relève de **la délinquance juvénile**, la direction opérationnelle et la tutelle politique du CP ne sont pas vraiment alarmistes. On relèvera toutefois que cette problématique suscite de nombreux questionnements au niveau cantonal et fédéral. Il conviendra dès lors d'étudier ces chiffres à la lumière d'une année plus conventionnelle que l'année sous revue.

L'HP abrite toujours une **zone carcérale** gérée par le Canton. Cette dernière ne répond pas aux conventions internationales en matière de détention. Il est encore ainsi trop fréquent que des détentions s'étendent largement au-delà des 48 heures légales. La sous-commission a eu l'occasion de visiter ces lieux à la fin de l'entretien mené avec le commandant. La situation de cette zone est difficilement admissible, tant pour les détenus que pour le personnel qui y travaille. Le Commandant est parfaitement conscient de ce problème. Il verrait d'ailleurs d'un bon œil la suppression de cette zone carcérale. Une démarche politique allant en ce sens serait la bienvenue.

L'année sous revue a été marquée par une forte hausse des **infractions liées à la cybercriminalité**. Si le CP enregistre les plaintes liées à ce type de criminalité, c'est en revanche le canton qui pilote ce domaine. Le CP se borne à résoudre des affaires liées se déroulant souvent dans le milieu scolaire, notamment par le biais de PPM : une résolution de la cybercriminalité de proximité d'une certaine manière.

Les travailleurs et travailleuses du sexe ont subi une année très difficile. Un grand flou existe sur la manière dont cette activité a évolué, tant dans la zone de prostitution de Sévelin que dans les salons de massages érotiques. Il semblerait toutefois qu'un grand nombre de travailleurs et travailleuses du sexe soient rentrés dans leur pays d'origine.

L'entité **Sécurité du trafic et stationnement** (STS) a vécu une année dont il est difficile d'analyser les chiffres. En effet, la forte baisse du trafic durant les mois de mars, avril et mai 2020 ainsi que la suspension des contrôles de stationnement durant ces mêmes mois empêchent de dégager des certitudes sur l'évolution des infractions routières. La baisse ou l'arrêt de la vie nocturne modifie également les chiffres liés à l'ébriété au volant. Il conviendra donc d'analyser précisément ces chiffres pour l'année 2022 qui sera, espérons-le, une année normale à tout point de vue. On signalera toutefois que l'entité STS a pu former ses agents et agentes à l'utilisation du pistolet radar. Ce dernier est d'ailleurs plus efficace qu'auparavant, de jour comme de nuit et par temps pluvieux.

Afin de concrétiser le Plan climat de la Ville de Lausanne qui vise à prohiber les véhicules thermiques en 2030, le parc automobile du CP devrait prochainement se diversifier. Cela devrait commencer très prochainement avec l'acquisition de véhicules électriques. Il est néanmoins fort à parier que le CP ne pourra se passer entièrement de véhicules thermiques, pour des raisons opérationnelles notamment.

Service de protection et de sauvetage (SPSL)

Événements marquants en 2020 pour le service

Jeux Olympiques de la Jeunesse (JOJ 2020)

L'année 2020 a commencé « en apothéose » avec les Jeux Olympiques de la Jeunesse (JOJ 2020). Rappelons que les sapeurs-pompiers du SPSL ont assuré la fonction emblématique de la garde et de l'entretien de la Flamme Olympique dans la caserne dès que celle-ci est arrivée à Lausanne. Pendant les JOJ 2020, le SPSL avait pour mandat de gérer la question sanitaire sur plusieurs sites pour l'ensemble des jeux. La Protection civile (PC) a fourni un appui important aussi bien de jour pendant le déroulement des épreuves que de nuit pour la surveillance des installations.

Covid-19

Avant que le Covid-19 apparaisse en Suisse, le SPSL a été attentif à la propagation possible de ce virus et cela dès son apparition en Chine. Il en tenu compte de manière anticipée dans l'analyse des risques que le service mène proactivement. Ainsi dès février 2020, le SPSL a développé un plan d'action avec l'État-major DIAM (Directives en cas d'accidents majeurs) qui est l'équivalent au niveau de Lausanne du plan cantonal ORCA. DIAM est l'outil opérationnel de la Municipalité pour gérer les crises générées par des situations complexes et dangereuses. Rappelons que l'État-major DIAM est placé sous le pilotage du Commandant de police, et que son remplaçant est le Commandant du SPSL. Cet organisme a été créé suite à l'accident ferroviaire en gare de Lausanne en 1994, durant lequel un train de marchandises composé en grande partie de wagons-citernes contenant des substances chimiques toxiques avait déraillé. Cet accident avait entraîné l'évacuation de 3'000 personnes du secteur de la gare. Ces dernières années cet organisme a été appelé à gérer différents problèmes tels que les intempéries de 2018 ou au niveau sectoriel une panne de courant à l'échelle d'un quartier ou encore le Plan canicule. Pour parer aux différentes situations, l'État-major DIAM travaille à l'élaboration de plans prévisionnels afin de se préparer aux risques potentiels. Parmi les différentes situations prises en compte, une pandémie avait été envisagée. Ce plan prévisionnel a été repris et réétudié en février 2020, en se basant sur les différentes données déjà disponibles et en travaillant sur la notion de « plans de continuité ». Cette anticipation a permis que les décisions fédérales applicables dès le 16 mars 2020 soient plus facilement mises en place et d'éviter un effet de surprise puisque le service s'était progressivement habitué à ces perspectives.

La direction du SPSL, avec l'appui des RH, a pu accompagner ses différentes entités pour élaborer et appliquer les « plans de continuité » afin d'assurer les activités minimales nécessaires pour que le service puisse continuer de fonctionner, en renonçant notamment à des tâches moins urgentes ou moins essentielles. L'État-major DIAM, sur demande de la Municipalité, a incité tous les services de la Ville à procéder à la même analyse, à déterminer les missions prioritaires qui devaient être assurées pour la population et à mettre en place des « plans de continuité ». Si l'activation de « plans de continuité »

apparaît à l'usage comme une évidence, ce n'était pas toujours le cas avant le déclenchement des mesures fédérales.

Mesures organisationnelles

Distanciation et esprit de corps

La mesure sanitaire de distanciation physique s'est avérée particulièrement compliquée dans les activités professionnelles du SPSL, mais également, dans une moindre mesure, déroutante pour des corps de métier qui maintiennent l'esprit de corps par le développement d'activités communes.

Le service a eu plusieurs cas de Covid-19, ce qui a facilité la conviction de son ensemble de la nécessité d'un respect strict des mesures sanitaires, afin de pouvoir maintenir le « socle sécuritaire de base » pour pouvoir garantir les prestations de secours envers la population.

Socle sécuritaire de base

Pour assurer le « socle sécuritaire de base », cela demande de garantir la présence de 19 sapeurs-pompiers professionnels opérationnels 24 heures sur 24. Cela demande aussi, entre autres, d'assurer le bon fonctionnement des ambulances et du SMUR, soit quatre ambulances prêtes à intervenir la journée et trois la nuit. Chaque équipage compte deux ambulancier-ère-s, ainsi qu'un binôme médecin urgentiste et ambulancier pour le SMUR. Il fallait éviter que les « plans de continuité » soient rompus par une mise à l'arrêt pour cause de maladie d'une partie importante de l'effectif. Cela a demandé des efforts, une forte mobilisation de chacun et de renoncer à certaines prestations telles que des formations.

Vision intégrée de la Défense Incendie et Secours dans l'agglomération lausannoise à l'horizon 2020-2025 (Vidis 20-25)

L'entreprise Team Consult mandatée par l'ECA et la Municipalité de Lausanne a rendu son rapport relatif à l'optimisation de la défense incendie de l'agglomération lausannoise. Plusieurs variantes ont été étudiées. La commission opérationnelle du projet (COVIDIS), composée des commandants sapeurs-pompiers de l'agglomération lausannoise, a rendu son rapport en août 2020. Dès lors, la commission de coordination du projet (CCVIDIS), composée des représentants politiques des communes, a pris la décision de la faire valider au plus tard le 30 juin 2021. A terme, les sapeurs-pompiers professionnels assureront les missions en journée et en semaine pour l'ensemble de l'agglomération lausannoise et la complémentarité avec les sapeurs-pompiers volontaires sera renforcée la nuit et les week-ends.

Communication

La création d'une cellule de communication unique pour Police et le SPSL, opérationnelle dès le 1^{er} juin 2020, s'est avéré une bonne solution. Ce regroupement sous le nom de « Division communication Police et SPSL Lausanne » est plus performante pour les deux services et pour la population. Cela permet aussi d'alimenter les réseaux sociaux, environ 5'000 personnes suivent le site Facebook du SPSL. Ce sont souvent des personnes impliquées dans le monde du secours.

Services généraux et logistiques

La réflexion sur des synergies possibles avec le Corps de police est toujours en cours. Elle porte, notamment, sur la gestion du parc des véhicules, des infrastructures et du suivi des contrats de prestation et d'entretien. La mise en application devrait pouvoir être effective en 2023.

Santé et réorientation professionnelle

Les métiers du secours ne peuvent être pratiqués qu'avec difficulté à partir d'un certain âge. Cette problématique reste une des préoccupations du SPSL. Le service Police est confronté à cette même difficulté, de même que d'autres services de la ville. Cette question pourrait faire partie d'une réflexion plus transversale au niveau des directions et services de la Ville. Rappelons que les métiers du secours et de la police ne peuvent prendre une retraite anticipée qu'à partir de 58 ans, respectivement 60 ans dès la fin de la période transitoire d'adaptation de la caisse de pension.

L'équipe RH et des collaborateurs de l'entité ambulance ont créé un groupe de travail en 2020 pour proposer et évaluer des modes de fonctionnement permettant de remédier aux différents facteurs qui sont préjudiciables pour la santé. Une première réflexion a porté sur le travail en tournus et sur les alternances deux journées d'affilée suivies de deux nuits. Au niveau physiologique, les horaires décalés inscrits durant de longues périodes créent des troubles tels que l'insomnie. Une première proposition de supprimer le travail de nuit pour les plus de 50 ans n'a pas été retenue, car cela impliquerait de confier le travail de nuit aux plus jeunes, ce qui à long terme serait tout aussi défavorable et aussi inégalitaire. Il est à noter que les horaires décalés satisfont une bonne partie des collaborateurs qui considère que ce système est pratique pour leur organisation familiale.

Les situations de secours sont souvent traumatisantes et l'équipe RH estime qu'elle se doit d'approcher les collaborateurs qui sont en souffrance psychique pour les soutenir au travers du groupe débriefing. Pour certains cas, lorsque la fatigue psychique devient trop importante, il faut envisager avec eux éventuellement une réorientation professionnelle.

Protection civile (PCI)

La Protection civile a connu durant la pandémie la plus forte mobilisation depuis sa création. Son engagement a débuté le 14 mars 2020 avec une mission de sensibilisation aux mesures sanitaires destinée aux usagers des marchés organisés en ville. Il s'est ensuite rapidement étendu aux établissements hospitaliers, aux domaines de la santé communautaire, et de l'organisation funéraire, mais également auprès des personnes les plus démunies et vulnérables. La PCI a assuré le fonctionnement des centres de distribution de matériel, de la sécurité, du transport, de la manutention, des soins et de l'écoute auprès des personnes touchées par la Covid-19.

En prévoyant l'ampleur des tâches à venir, au début de la pandémie, les bataillons des organisations régionales de protection civile (ORPC) de l'Ouest lausannois et de Lausanne-District ont été regroupés en un seul et unique « bataillon Centre ». Ce regroupement a été effectué sans difficulté, les deux organisations ayant déjà collaboré à plusieurs reprises, notamment lors des JOJ 2020. Pour le personnel professionnel du SPSL, ces expériences communes ont facilité les synergies et le modèle d'organisation à mettre en place. Durant la seconde vague, l'ORPC Lavaux-Oron a été intégrée au bataillon Centre. 1'952 astreints mobilisables ont réalisé en tout 19'293 jours de service pendant 16 semaines consécutives. Des volontaires ont aussi rejoint la PCI et ont augmenté sa capacité opérationnelle. Comme le souligne le commandement de la PCI, celle-ci a pu compter sur un personnel (astreints ou volontaires) motivé et compétent et elle a pu compter sur un effectif prêt à réaliser l'entier de l'engagement.

La durée de la pandémie a obligé la PCI à mettre en place une organisation particulière, dans un premier temps il a été décidé de convoquer chaque semaine une compagnie « pour le front » et de solliciter une autre compagnie en réserve active à domicile prête à être mobilisée à tout moment. Il a été rapidement constaté que cela demandait un transfert trop important des connaissances entre les effectifs sortants et entrants et il a été préféré une planification s'étendant sur deux semaines. La grande crainte, durant toute la durée de la pandémie, a été celle d'une contamination interne dans les effectifs de la PCI, ce qui aurait pu entraîner une « quarantaine de masse ». Plusieurs mesures de prévention ont été mises en place, allant des rappels permanents des « mesures d'hygiène et de distanciation » à l'établissement de parcours spécifiques et échelonnements des arrivées des astreints dans les différents locaux d'intervention afin d'éviter autant que cela se peut les croisements entre personnes.

Prestations d'aide à la conduite

La mission des astreints en tant que « collaborateurs d'aide à la conduite » est de soutenir les officiers d'état-major dans la gestion du poste de commandement. Leurs tâches ont été durant la pandémie, entre autres, les suivantes : réception et triage des messages, recherche et vérification de renseignements, tenue de cartes papiers ou informatiques, tenue du journal des événements, tenue des affiches de conduite (missions en cours, tableau des effectifs, tableau des moyens etc.), prise de procès-verbaux, exploitation d'une centrale téléphonique au profit des services de la Ville de Lausanne et de la population vulnérable. Ces missions ont été assurées pour le PCR centre et les PC de compagnies, ainsi que pour le poste de commandement de la Ville de Lausanne (DIAM), pour ceux de

l'état-major cantonal de conduite (EMCC), d'Unisanté, du CHUV-Soins Intensifs et du CHUV-Sécurité.

CHUV

Durant la pandémie, la PCI est intervenue à la suite d'un incendie à la maternité, maîtrisé par les sapeurs-pompiers du SPSL.

La PCI a effectué au profit du CHUV les prestations suivantes : transport à l'interne et à l'externe de patients, sécurité et contrôle d'accès, gestion du flux d'ambulances, désinfection d'ambulances, transport de patients pour dialyses, soutien logistique sur le site de Cery - Département de psychiatrie. Les missions au profit de CHUV ont pris fin le 30 avril comme demandé dans le schéma d'intention de désengagement de la Protection civile vaudoise reçu fin avril. Une partie des effectifs du détachement sécurité a continué son engagement jusqu'au 15 mai, afin d'assurer un contrôle des accès du site et de gérer la transition vers la reprise des activités normales de l'établissement hospitalier.

Centres médicaux de traitements ambulatoires

Les missions auprès de quatre établissements médicaux avec traitements ambulatoires ont consisté au contrôle d'accès et à l'orientation des patients (tri entre les patients Covid positif ou suspectés d'être infectés et ceux présents pour des prestations habituelles).

Etablissements médico-sociaux EMS

C'est lors des missions dans les EMS que les astreints ont été le plus directement en contact avec le virus. Dans ce type d'établissement, la PCI a constaté un manque de préparation pour faire face à cette situation exceptionnelle. L'aide apportée par la PCI a été cruciale pour ces établissements, comme cela a été consigné dans les différents retours qu'elle a reçus et les débriefings avec les différents mandataires.

Les missions dans ces établissements ont beaucoup évolué au cours de la pandémie. Dans certaines institutions, les astreints ont été en contact avec des résidents ou des espaces Covid positifs, alors qu'il avait été stipulé dans la demande initiale faite à la PCI qu'ils ne le seraient pas. Certains EMS ont été très fortement infectés, et continuer à les soutenir signifiait prendre le risque d'être en contact avec le virus. La PCI a alors mis en place des mesures de formation et de protection plus poussées afin de continuer à assurer ces prestations.

Les missions dans les EMS ont pris fin le 15 mai pour les astreints qui n'étaient pas directement en contact avec les résidents (désinfection, contrôle d'accès, logistique, etc.) et le 29 mai pour ceux dont les activités étaient en lien avec le soin à la personne (aide à la mobilisation, aide aux repas, animation, etc.)

Accueil des sans-abris

L'accueil des sans-abris a été l'une des premières missions, la Fondation Mère Sofia a demandé à la PCI de les soutenir pour l'ouverture d'une structure pour 40 personnes dans une des salles de gymnastique du Gymnase du Bugnon. Dans un premier temps le montage des infrastructures, puis l'accueil et des tâches logistiques ont été assurés par la PCI de 20h à 8h. Puis sur décision du Conseil d'État, la PCI a soutenu la Fondation Mère Sofia pour passer à un accueil 24h/24. Dans une deuxième phase, une demande similaire a été faite pour ouvrir une autre structure dans le bâtiment administratif de la Pontaise (BAP), pouvant accueillir 50 personnes et fournir les mêmes prestations qu'au Bugnon. La PCI a également reçu la mission de mettre en place une deuxième structure pouvant accueillir 28 personnes au 3ème étage du BAP. Cet étage servait exclusivement pour l'accueil de sans-abris dans l'attente d'un résultat de dépistage, voire pour une période de quarantaine de 10-12 jours. Ce dernier projet a été mené à bien avec le Service social de Lausanne (SSL) et la division générale de la santé (DGS).

Contrôle des habitants (CH)

Les activités du CH ont été largement chamboulées par la pandémie de Covid-19. Comme beaucoup d'administrations publiques, les guichets du CH ont ainsi été fermés le 16 mars 2020. La présence aux guichets n'a donc plus été nécessaire. Cela a été possible grâce à une autorisation du Canton qui a

permis d'effectuer de nombreuses tâches informatiquement ou par téléphone. On mentionnera que les courriers invitant les administrés à se rendre au CH pour une raison ou pour une autre sont désormais munis d'un code QR qui permet d'accéder immédiatement au service recherché à l'aide d'un téléphone portable. La déclaration de résidence a pu ainsi se faire en ligne. Il serait d'ailleurs souhaitable que cette mutation puisse perdurer une fois la crise terminée. Pour ce qui relève de l'identification, les personnes de nationalité étrangère pourraient par exemple procéder à cette dernière lors de leur passage au centre de biométrie lorsqu'il s'agit de faire établir ses premiers documents d'identité suisse. Cela permettrait de ne pas faire d'aller-retour entre le CH et le centre de biométrie lors de l'établissement de ces documents. A toutes fins utiles, on signalera que le nombre d'entretiens journaliers est passé de 500 à 40 durant la pandémie. On signalera également que des entretiens physiques sont naturellement toujours possibles sur demande des administrés.

Ces changements importants dans les rapports entre les administrés et le CH ont eu une conséquence importante pour ce service. Les travaux envisagés il y a deux ans pour améliorer les flux de personnes ont ainsi été repoussés afin de constater si les nouveautés en matière de cyberadministration intervenues lors de la crise du Covid-19 se vérifieront une fois cette dernière passée. Ces modifications importantes de la physionomie de ce service visaient à créer 14 guichets au rez-de-chaussée du bâtiment de Flon ville et ainsi ne plus faire de différence entre administrés de nationalité suisse et administrés de nationalité étrangère.

La révision de la Loi cantonale sur le contrôle des habitants devra donc intégrer ces avancées trouvées au cœur de la crise. Le chef de service fait d'ailleurs partie d'un groupe de travail avec d'autres services identiques d'autres communes et avec le canton afin de concrétiser ces avancées bienvenues. Il convient de préciser que la disparition totale des guichets n'est absolument pas à l'ordre du jour. Nombreux sont les administrés qui aiment en effet venir en personne au CH, pour une raison ou pour une autre. Cela est parfois indispensable pour des personnes allophones qui ont beaucoup de peine à remplir les formulaires mis à disposition sans l'aide d'une personne maîtrisant les rouages de l'administration. Il en va de même pour des personnes âgées qui pourraient ne pas forcément être à l'aise avec les outils informatiques.

Le corolaire à la forte baisse des visites physiques au CH a été une explosion des contacts reçus et envoyés par courriel. Il a fallu ainsi augmenter massivement les espaces de stockage des collaboratrices et des collaborateurs du service afin de pouvoir satisfaire les demandes initiées en ligne. Mais cette manière de faire a justement pu relativement bien s'accorder avec les mesures de télétravail mises en place dès mars 2020. Le CH a toujours laissé la porte ouverte à certains collaborateurs et collaboratrices qui ne pouvaient ou ne voulaient pas travailler depuis leur domicile. Un bilan général sera toutefois établi lorsque la vie normale aura repris son cours. Les collaborateurs et collaboratrices ont globalement pu et su s'adapter relativement harmonieusement ce nouveau régime de travail. Selon les dires de la Municipalité, la polyvalence des employés a fortement augmenté.

Dans le courant de l'année 2018, le CH avait engagé une agente recenseuse afin de procéder à des enquêtes pour savoir quel était l'usage de certains locaux ou de certains appartements. 348 cas ont été clôturés en 2020. Ces derniers relevaient d'erreurs de la part des administrés. Quelques cas de fraude ont également été dénoncés.

On peut enfin citer quelques chiffres intéressants liés à l'année sous revue. 2020 est ainsi la première année durant laquelle la population lausannoise a baissé depuis de nombreuses années. Cela est dû pratiquement exclusivement à l'absence d'établissement en ville de Lausanne par des étudiants étrangers. Une fois la crise passée, la population lausannoise devrait retrouver une croissance modérée, comme tout au long de la décennie 2010. On signalera encore que le nombre de permis C a fortement diminué, car le nombre de naturalisations a fortement augmenté. On peut encore souligner que le nombre d'arrivées de requérants d'asile n'a jamais été aussi bas depuis plus de 20 ans.

La formation interne a en outre été largement chamboulée par la crise. Aussi, si la traditionnelle journée de formation offerte au personnel du CH a été annulée, des formations ciblées ont pu être menées, notamment sur la manière de travailler durant la crise.

Service de l'économie (ECO)

Le rapport de gestion du Service de l'économie (ECO) est très détaillé, et nous ne reprendrons dans notre propre rapport que quelques événements particuliers. Le Service de l'économie (ECO) a été très fortement touché par la crise de la Covid-19. Tous ses domaines d'activités ont subi les différentes mesures et restrictions cantonales et fédérales liées à la lutte contre la pandémie. Cette année a été particulièrement chargée pour ce service qui a dû travailler à flux tendu en gérant à la fois la mise en œuvre de nombreux nouveaux modes de fonctionnements à l'interne dès la fermeture des bureaux le 18 mars, tout en gardant une forte mobilisation à l'égard du public. Les règles et décisions prises par les autorités fédérales et cantonales pour diminuer la contagiosité ont généré pour le service un travail d'information soutenu, et devant régulièrement être réadapté, à l'intention des commerçants, exploitants, organisateurs de manifestations et autres milieux concernés. Le service a dû répondre aussi aux nombreuses interrogations et donner des renseignements sur les différentes aides soumises conditions pouvant être accordées. L'Office d'appui économique et statistique (OAES) a répondu à une centaine de demandes d'indépendants et de petites entreprises lausannoises pour les aider dans leurs démarches pour l'obtention des aides fédérales, cantonales et communales mises sur pied pour compenser partiellement les manques à gagner dus aux restrictions d'exercer.

La coordination de certaines aides accordées par la ville a entraîné aussi des surcroits de travail. Par exemple, lors des premières mesures, les exploitants des cafés-restaurants et les marchands ont bénéficié, respectivement pour les terrasses et pour les anticipations commerciales des magasins, de la gratuité des taxes et émoluments pour l'ensemble de l'année 2020. Les 1'167 factures envoyées automatiquement en début d'année 2020 ont dû être annulées manuellement une à une. Il a fallu aussi traiter environ 200 dossiers de demandes d'autorisation pour l'implantation ou l'extension de terrasses lorsque celles-ci ont été autorisées. Ces extensions ont demandé chaque fois une étude afin d'éviter des encombrements empêchant les flux de circulation dans les zones de chalandise et les files de clients devant les boutiques.

Marchés

Les marchés ont été fermés dès le 17 mars 2020. Des stands isolés ont rouvert à fin avril. Le marché du centre-ville a repris ses activités dès le 23 mai 2020, en adoptant une réorganisation complète des étals pour répondre aux mesures et normes prévues pour faire face à la pandémie, incluant le respect des distances entre les stands, entre les clients, le nettoyage des mains avec un gel hydroalcoolique et de ne pas toucher les fruits et légumes. Ces dispositions ont nécessité plus d'espace pour chaque stand et donc une extension des surfaces dévolues aux marchés. Les marchés ont été repensés, et séparés selon leurs produits. Sur la place de la Riponne, le marché alimentaire se déroule comme d'habitude, tous les mercredis et les samedis de 8h à 14h30, mais il est plus étendu puisque son périmètre a dû être modifié sans augmenter pour autant le nombre de marchands. Les marchés non-alimentaires, brocantes, livres et textiles s'installent sur la place de la Riponne tous les mardis et les vendredis de 10h30 à 18h. La fermeture de la rue Centrale à la circulation, les samedis, a permis d'augmenter le nombre de stands alimentaires et l'accueil de tous les marchands disposant d'autorisations annuelles, qui sont au total 285 en 2020. Les marchés alimentaires dans les quartiers de Grancy, la Sallaz et Ouchy ont complété la réouverture de tous les marchés lausannois. Dès le mois d'août 2020, le dispositif mis en place a été élargi afin d'accueillir des marchands occasionnels ne disposant pas d'emplacement annuel. 230 autorisations comportant chacune jusqu'à six dates de participation, ont pu être délivrées du mois d'août au mois de décembre.

Commerces

Sur un bilan annuel, on constate que tous les commerces n'ont pas souffert des mêmes manques à gagner suite aux différentes mesures de restriction. Les magasins du textile et du prêt-à-porter, et plus particulièrement ceux qui sont hors franchises, ont subi beaucoup plus de pertes. La politique des bons d'achat « Enjoy Lausanne », à faire valoir auprès des enseignes lausannoises, peut apporter une aide en fonctionnant aussi comme un produit d'appel pour inciter les Lausannois à venir dans les boutiques plutôt que de se satisfaire de commandes sur le net. Ce projet auquel a collaboré l'Office d'appui

économique et statistique (OAES) d'entente avec la Société coopérative des commerçants lausannois (SCCL), a été mis en place suite au rapport-préavis de la Direction de la culture et du développement urbain consacré à la relance du commerce lausannois et adopté par le Conseil communal.

L'Office d'appui économique et statistique (OAES) a été consulté pour l'implantation des commerces dans le futur quartier des Plaines du Loup et a pu émettre une série de conseils et recommandations sur les catégories de commerces pouvant se développer en dehors d'une centralité, mais en permettant une forme de polarisation propice à une rentabilité commerciale.

Manifestations

Le secteur des manifestations a été le plus lourdement touché par les restrictions sanitaires liées à la Covid-19. En 2020, 580 manifestations ont été formellement annulées, mais leur nombre réel est plus important, car seules les manifestations dont les demandes avaient déjà été déposées ont été comptabilisées. De mars à décembre 2020, les manifestations et les rassemblements ont été fortement limités en termes de nombre de participants. Durant la période estivale, le plein air et des formats revisités ont permis d'appliquer des mesures de protection moins restrictives, et par conséquent la tenue de quelques événements culturels. Le nombre de manifestations comptabilisées en 2020 s'élève à 625 contre 1'340 en 2019. Cette diminution du nombre d'événements est de près de la moitié. La diminution du nombre de jours de manifestations, d'environ un tiers, est moins importante.

Impôt sur les divertissements

Les encaissements nets des Impôts sur les divertissements montrent bien les diminutions des manifestations. Les cinémas sont passés de CHF 1'882'882.- en 2019 à CHF 573'502.-, les dancings de CHF 891'688.- à CHF 212'959.-, les cafés restaurants de CHF 14'282.- à CHF 8'020.- et les spectacles de CHF 1'763'888.- à CHF 337'647.-.

Établissements hôteliers

Après un mois de janvier exceptionnel, lié aux Jeux Olympiques de la Jeunesse, la fréquentation des établissements hôteliers a diminué drastiquement en 2020. Par rapport à 2019, le nombre de nuitées a diminué de plus de 56%.

Ports

L'un des effets connexes des restrictions dues la pandémie a été un regain d'intérêt pour les randonnées en Suisse et l'attrait pour les loisirs nautiques. Les demandes non satisfaites de places à l'eau dans les ports lausannois sont passées de 296 en 2019 à 357 au 31 décembre 2020.

Office des prestations funéraires lausannois (OPFL)

Le service a dû faire face à des situations difficiles et compliquées. Dès les premiers décès des malades de la Covid-19, il a fallu rassurer le personnel et les informer que ces morts n'étaient pas contagieux. Dès le début de la pandémie, le chef d'office a rejoint le dispositif de gestion, initié par l'Etat-major cantonal de conduite (EMCC), dans le but d'anticiper une augmentation des décès, de prendre les mesures adéquates en termes de procédure et de logistique et de coordonner l'ensemble des acteurs, notamment l'Etat-civil, la police cantonale, l'Office du médecin cantonal et les entreprises de pompes funèbres. L'OPFL a reçu des aides de la protection civile et deux civilistes volontaires sont venus en renfort. Les employés ont dû gérer un nombre de morts plus important que ce qui prévu dans le centre funéraire. Les cérémonies funéraires ne pouvant se dérouler qu'en présence de 10 personnes proches du disparu sont restées un souvenir douloureux.

Service de l'eau (EAU)

Le rapport de gestion du Service de l'eau (EAU) est bien détaillé, et nous ne reprendrons dans notre propre rapport que quelques événements particuliers. Les mesures Covid, mises en place dès mars 2020, ont eu une influence dans plusieurs secteurs du service de l'eau. Certains secteurs ont pu s'appuyer sur leur expérience de gestion des flux, qui demande d'assurer une disponibilité 24h sur 24 presque tous les jours, et s'adapter plus facilement aux nouvelles exigences. Toutes les activités en

lien avec la production, la distribution, le contrôle de l'eau et l'épuration ont été réalisées avec des effectifs réduits, mais sans trop de perturbations sur la bonne marche du service. Le télétravail a pu rapidement être mis en place. Pour la plupart des employés, ce nouveau mode de travail a été bien accepté, mais certains ont souffert d'un certain isolement. Cette situation a été particulièrement complexe pour les nouveaux collaborateurs. Les formations prévues ont dû être supprimées. Plusieurs chantiers ont été annulés ou interrompus, ainsi que des travaux de maintenance à la STEP qui ont dû être repoussés avec des conséquences encore difficiles à estimer. Les 206 employés ont aussi dû accepter, comme dans d'autres directions, que leurs heures supplémentaires soient décomptées, ce sacrifice a permis que personne ne soit pénalisé sur son montant salarial ni par une reprise d'heures.

Malgré la situation conjoncturelle difficile en temps de pandémie, les événements marquants pour le service en 2020 restent en nombre important, tels que, pour n'en citer que quelques-uns, le lancement d'un concours d'architecture et le choix d'un lauréat pour la reconstruction complète de l'usine Saint-Sulpice II; la reprise des prestations d'analyse de l'eau potable d'un grand nombre de communes; le regroupement au sein d'une même entité Réseaux des anciens réseaux Centre, Ouest et Jorat; le démarrage des travaux liés aux Axes forts à Renens; ainsi que les recertifications selon les normes ISO 9001, 14001 et 22000 ainsi que la réaccréditation du laboratoire selon la norme ISO 17025.

Environnement

Plusieurs ordonnances fédérales revues en fonction de préoccupations environnementales ont été mises en application en 2020. Elles n'ont pas eu d'influence sur la mise en conformité des activités du service. Deux installations ne sont toutefois pas entièrement conformes aux exigences en matière de rejets (usine de Saint-Sulpice, STEP de Vidy), mais elles bénéficient encore d'une dérogation tant que les travaux de construction et équipements ne sont pas terminés. Lorsque la nouvelle usine de production d'eau potable de Saint-Sulpice et la nouvelle STEP seront terminées et équipées de nouvelles technologies en évolutions constantes, elles seront hautement performantes pour l'élimination des micropolluants. Il est à noter aussi que les améliorations au niveau environnementales se font en recherche constante et également à plus petites échelles. Pour ne citer qu'un exemple, la modification du dégrillage, en entrée de STEP, par le placement d'un filtre plus fin supplémentaire a permis d'augmenter fortement les détritiques fins captés et de pouvoir les incinérer avec les boues de la STEP.

Le responsable environnement au sein du service de l'eau est actif dans plusieurs groupes de travail en lien avec le changement climatique. Au niveau de l'aménagement urbain, le service de l'eau collabore avec d'autres services de la ville pour lutter contre les îlots de chaleur, notamment par le « plan canopée » et le développement et entretien des fontaines. Celles-ci sont principalement du ressort de Routes et mobilité, le service de l'eau en assure l'approvisionnement en eau. Le service de l'eau est actif dans le « plan canopée », pour lequel il collabore avec le SPADOM et lui apporte son expertise pour la construction des fosses de plantation d'arbres. L'objectif du service de l'eau est de transformer ces fosses en bassin de rétention tout en leur gardant une bonne porosité, ce qui permettrait un bon écoulement des eaux de pluie. Cela permettrait aussi de traiter les eaux de surface et d'en améliorer la qualité. Cela rejoint une autre préoccupation du service, celle de l'amélioration de la perméabilité des sols pour une plus grande partie de la ville. Tout en sachant que ces mesures permettent de favoriser l'infiltration des eaux de pluie de moyenne hygrométrie, mais ne permettent pas de répondre aux situations extrêmes ou à de fortes crues, mais celles-ci restent peu fréquentes.

Cours d'eau

En lien avec les préoccupations environnementales, le service de l'eau porte une attention particulière à la gestion des cours d'eau. La renaturation de la Chambrone est un projet de grande importance, d'autres interventions sont plus modestes. La ville de Lausanne n'a plus de réels cours d'eaux souterrains, puisque les eaux qui circulent dans leurs anciens tracés sous les voûtages sont issues des activités urbaines: eaux usées, pluviales ou des fontaines. La rivière de la Louve coule jusqu'à un barrage situé en amont du dépôt TL qui permet d'en recueillir l'eau. Celle-ci est canalisée puis turbinée à la hauteur de la Vallée de la Jeunesse. Le cours d'eau du Flon est détourné au niveau de la place de la Sallaz et rejoint la Vuachère. La ville de Lausanne compte à peu près 100 Km de cours d'eau, situés en grande partie en bordure du territoire. Il est important de les surveiller et d'en faire des prélèvements réguliers pour analyses.

Qualité des cours d'eau

Le réseau hydrographique lausannois peut être divisé en six bassins versants. Les cours d'eau sont évalués en tenant compte de leur biologie, de leur écomorphologie et de la chimie de l'eau. L'analyse de la faune des cours d'eau se fait par le suivi de stations biologiques. Les résultats provisoires de l'analyse du lac de Sauvabelin en cours de revitalisation montrent une dégradation de la biodiversité. La raison la plus probable est l'introduction et la prolifération incontrôlée de poissons exotiques.

Contrôle de l'eau Covid-19

Pendant la pandémie, certaines personnes ont craint que le coronavirus infecte l'eau potable. Celle-ci a fait l'objet d'un suivi sanitaire permanent par le laboratoire de Lutry, ce qui a permis d'éliminer cette hypothèse. Mais par contre des traces de virus ont été constatées dans les eaux usées de la STEP, le virus transitant via les toilettes dans le système d'égouts. La probabilité de cette circulation était déjà pressentie puisqu'il est notoire que virus et bactéries se retrouvent dans les eaux usées. Et de plus, deux mois avant que le premier cas d'infection à la Covid-19 n'ait officiellement été signalé au Nord de l'Italie, les eaux usées de Milan et Turin contenaient déjà des traces du virus. Les recherches sur la présence du coronavirus dans les eaux usées en Suisse, sont menées par le Laboratoire de Chimie environnementale de l'EPFL et l'Eawag (l'Institut Fédéral Suisse des Sciences et Technologies de l'Eau). La technique analytique utilisée détecte et quantifie des fragments du génome du virus et non le virus complet. Les résultats obtenus ne sont pas représentatifs de l'activité virale de la Covid-19 dans les eaux usées. Et il n'existe, à ce jour, aucune preuve que les eaux usées constituent une source significative d'infection au coronavirus. La nouvelle STEP sera équipée d'une installation d'abattement des micropolluants et de désinfection des eaux visant les bactéries et virus.

Chlorothalonil

L'utilisation de pesticide à base de chlorothalonil est interdite depuis le 1^{er} janvier 2020, mais des métabolites de ce produit subsistent dans certaines eaux souterraines. Le Service de l'eau a dû et a pu mettre hors service les captages dans lesquels les concentrations étaient supérieures à la norme (0,1 µg/l). Ce sont les captages des adductions de Jorat, Froideville, Prévondavaux, Montaubion et Thierrens qui ont été détournés et ne sont plus exploités dans le réseau d'eau potable depuis mars 2020. Cela représente environ 2'000'000 de m³ par an ou l'équivalent de 20% d'eau de source, qui a dû être compensée par des pompes d'eau du lac.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service de l'économie

1. Ressources humaines

1.1 Santé

- *Y a-t-il eu des malades Covid ? Beaucoup ? % des absences maladies ?*

Le nombre d'absences pour maladie liée à COVID en 2020 s'est élevé à 9 cas du 11 mars 2020 au 31 décembre 2020, soit le 16,1% des absences maladie (avec ou sans certificat) du service.

1.2 Organisation du travail

- *Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ?*

Pour mémoire, le service est réparti sur trois sites :

- Port-Franc 18 : Direction, Bureau Finances & gestion / taxe de séjour (F&G/TS), Office d'appui économique et statistique (OAES) et Office des autorisations commerciales et des manifestations (OACM) : Bureau des établissements et des commerces (BEC) / Bureau des manifestations et des marchés (BMM)
- Allée du Bornan 10 (au Port de Vidy) : Bureau du lac
- Chemin du Capelard 5 : Office des prestations funéraires lausannois (OPFL).

Un plan de continuité a été établi et mis à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

Toutes les prestations du Service de l'économie ont été maintenues en tout temps et selon un horaire inchangé par rapport à l'horaire usuel. Seuls les guichets de Port-Franc 18 ont été fermés, la possibilité de traiter les demandes sur rendez-vous pris à l'avance par téléphone étant cependant maintenue. L'OPFL et le Bureau du lac sont demeurés ouverts.

Une hotline a été mise en place pour les premières semaines, puis un numéro unique a été établi et constitue désormais la porte d'entrée à ECO : +41 21 315 20 20, hormis s'agissant de l'OPFL.

Tous les « open space », les guichets et réceptions du service ont été équipés en séparations plexiglas de manière à permettre la présence sur place selon les recommandations sanitaires. Les masques, ainsi que du gel hydroalcoolique et des gants ont été mis à disposition dans chaque espace de travail. Le port du masque a été imposé et adapté au fur et à mesure des exigences à ce sujet.

Les mesures spécifiques nécessaires ont été prises pour les personnes vulnérables.

S'agissant plus particulièrement de l'OPFL, afin de faire face, malheureusement, à l'augmentation de ses activités et des demandes des usagers·ères sur le site, il a été prévu toutes les mesures de protection des collaborateurs·trices nécessaires, notamment la répartition dans divers locaux et le port du masque obligatoire en tout temps (activités en lien avec les usagers·ères, en particulier lors de tous les déplacements sur le site de Montoie, lors des cérémonies d'inhumations, ainsi que lors des déplacements avec les véhicules (corbillards compris)). Concernant l'activité « sensible » de crémation, le travail s'est effectué en équipes de quatre collaborateurs·trices, avec en principe un tournus de deux collaborateurs·trices toutes les deux semaines. Des adaptations des horaires de travail des équipes ont dû être prévues en fonction des pics de mortalité et de l'augmentation drastique du nombre des incinérations à certaines périodes.

○ *Difficultés ?*

Pour l'ensemble des différentes activités, la principale difficulté a consisté à rester extrêmement rapide dans la délivrance des prestations et des informations.

1.3 Télétravail

○ *Est-ce qu'il y a eu du télétravail ?*

Oui, avec un fonctionnement mixte (télétravail et présentiel), de manière à assurer le suivi des dossiers à Flon-Ville et des activités devant être menées sur le terrain ou au Centre funéraire de Montoie.

○ *Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?*

C'est plus, puisqu'avant mars 2020, le télétravail n'était pas pratiqué.

○ *Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ?*

Limiter le présentiel dans les bureaux openspace et les déplacements des collaborateurs·trices pour se rendre à Lausanne.

○ *Et les contraintes les plus importantes ?*

- Organiser et coordonner le travail de manière à assurer un traitement correct au fur et à mesure de l'évolution des consignes cantonales ou fédérales;
- Difficile de traiter certaines urgences ;
- Grandes difficultés à intégrer et à former les nouveaux·elles collaborateurs·trices ;
- Tout prend plus de temps.

○ *Quelles leçons peut-on en tirer ?*

Le télétravail ne peut être pratiqué sans un réel travail d'analyse préalable et ne convient pas pour tous les postes.

1.4 Charge de travail

○ *La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?*

La charge de travail a beaucoup augmenté durant 2020, les domaines d'activités du service de l'économie étant tous très fortement impactés.

○ *Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?*

Il appartient au Service du personnel de répondre à cette question.

○ *Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladies (en dehors des maladies Covid) ?*

Oui des heures supplémentaires ont été absolument nécessaires pour certains. Les motifs d'absences maladie n'étant pas connus, il est difficile de répondre à cette question.

- *d'heures supplémentaires pour certains ?*

cf. ci-dessus.

1.5 Auxiliaires

- *Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires?*

Oui des renforts ont été nécessaires (inspecteurs). L'OPFL a été intégré dans le plan ORCA cantonal et a ainsi pu bénéficier de l'aide de la protection civile.

2. **Partenariats**

1.6 Relations avec d'autres services internes à la division ?

Principalement avec le Corps de police, de manière à mettre en œuvre les mesures et contrôles COVID.

1.7 Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?

Oui, il y a eu de nombreuses interactions avec les services en charge de la communication, avec le service du personnel pour les questions RH et avec le service d'informatique pour organiser le télétravail, la hotline, etc.

Les soutiens ont pu être délivrés, avec parfois un peu d'attente, légitime vu la soudaineté de l'obligation de se réorganiser pour l'ensemble des services communaux en un temps record.

1.8 Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?

Les relations avec les concitoyens ont été très bonnes, ceux-ci étant contents et soulagés d'avoir des interlocuteurs pour répondre à leurs questions, bon nombre de leurs partenaires habituels ne répondant plus à leurs sollicitations.

Peu de plaintes ont été enregistrées, les personnes étant avant toute demandeuse de renseignements et d'informations au sujet de leurs activités ou leurs projets.

1.9 Relations avec les services cantonaux

Ces relations ont été très soutenues, voire quotidiennes à certaines périodes (principalement avec l'Etat-major de conduite, la police cantonale du commerce, l'office du médecin cantonal, le bureau cantonal des manifestations et l'unité cantonale « morts nombreux »).

1.10 Relations avec les prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? Conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ?

Seule la mise en place de la zone de baignade du Vieux-Port d'Ouchy a été retardée.

1.11 Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?)

A part les réponses aux interpellations urgentes et le préavis relatif à la rénovation du Centre funéraire de Montoie, tous les autres objets du Service de l'économie concernant le Conseil communal ont pris du retard

3. **Produits – prestations**

3.1 Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ? Sinon, quels services/prestations n'ont pas pu être délivrés ? Quels services/prestations ont dus être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?

Oui les prestations ont pu être assurées comme prévu, en fonction des règles Covid du moment.

3.2 Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?

La pandémie a imposé de revoir le traitement des prestations, en modifiant le suivi donné sur la forme, mais sans réelles modifications sur leur contenu.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Secrétariat général

1. Ressources humaines

- Santé :

- Y a-t-il eu des malades Covid ? Beaucoup ? % des absences maladies ?

Sept malades ont été recensés pour 40 collaborateur·trice·s, soit environ 17,5% en 2020. Ils-elles ne représentent toutefois que 10% des absences maladies (toutefois la protection des personnes vulnérables lors du premier semi-confinement porte cette proportion à 31%).

- Organisation du travail :

- Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ? Difficultés ?

Les mesures principales qu'il convient de relever sont l'introduction du télétravail, l'organisation de tournus dans les équipes, en particulier pour celles dont la présence ponctuelle se révélait nécessaire (p.ex. comptabilité pour travaux d'impression). Lors du premier confinement, l'activité des Correspondants de nuit a été interrompue et a repris ensuite sur une base volontaire avec un déploiement de missions en journée.

Globalement, un mixte présentiel/télétravail a été mis en place et accompagné d'aménagements tels que pose de plexiglas et autres mesures de distanciation sur le lieu de travail.

L'activité des Agents d'accueil à l'Espace de consommation sécurisé s'est poursuivie de façon ininterrompue.

Chaque entité a dû repenser ses processus (p.ex. la comptabilité) et redéfinir ses modalités de réunion (p.ex. les colloques des Correspondants de nuit ont été déplacés et limités en nombre de participants). Selon les directives de l'OFSP et du SPEL. Le Service intercommunal des taxis n'a plus accueilli de public à son guichet de la place de la Navigation autrement que sur rendez-vous (si les voies téléphoniques et postales ne suffisaient pas).

- Télétravail :

- Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?

Oui, dès que cela était possible le télétravail a été mis en place, si nécessaire en rotation pour assurer la présence indispensable à la réalisation des prestations.

Avant mars 2020, seule une personne pratiquait le télétravail à raison d'une demi-journée par semaine. Comme ailleurs à la Ville, cette pratique n'était pas vraiment ancrée dans les mœurs.

- Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ? Et les contraintes les plus importantes?

Le télétravail a permis de limiter le nombre de personnes présentes sur les sites et de faciliter la mise en place des plans de protection adéquats. Au-delà de la période particulière, il a le plus souvent permis une meilleure conciliation de la vie professionnelle et privée notamment la garde d'enfants (« obligatoire » lors du 1^{er} confinement), la possibilité de se focaliser sur certaines tâches non collaboratives et la limitation du nombre de séances ainsi que leur durée (notamment en utilisant des moyens de type Skype).

En outre, cette pratique a induit moins de trajets, moins de contacts et une différenciation des tâches et processus selon qu'elles nécessitent un support technique (p.ex. impression de factures à la comptabilité) ou pouvaient être exercées en autonomie.

- Quelles leçons peut-on en tirer ?

Outre la réactivité qu'ont nécessité la situation et les décisions qui l'accompagnèrent, les enseignements à tirer sont les suivants : il convient d'améliorer la numérisation des dossiers et formulaires pour garantir un meilleur travail à distance (meilleure accessibilité des documents, simplification des processus internes, moins de papier, gain de temps pour les citoyens) tout en décloisonnant certaines tâches reposant trop sur l'une ou l'autre personne.

Néanmoins, le télétravail induit clairement une diminution quantitative et qualitative des échanges et de la dynamique qui peut en naître.

Cette crise a également mis en lumière l'importance de l'équipement informatique des collaborateurs (nombreux postes fixes qui empêchent le « nomadisme ») et de la qualité du back office informatique. Sur ce point, des efforts importants ont été consentis par le SOI.

- Charge de travail :

- La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?

En période de confinement, en particulier de mars à mai 2020, on peut estimer que la charge de travail a diminué. Il y eut moins de travail généré, ne fût-ce que par la fermeture de certains services ou l'inaccessibilité de certaines prestations. Une diminution de l'activité épistolaire (moins de lettres et de mails de plaintes de citoyens p.ex.) est aussi à relever. Certains secteurs ont même un temps été mis à l'arrêt (Correspondants de nuit avant réorientation des missions). Toutefois, au début du premier confinement, un important travail administratif et d'organisation a dû être mis en place et/ou relayé suite aux directives du CF et de l'Etat-

major DIAM. Un effort particulier de communication a également été déployé par le chef de service et les responsables d'unités.

- Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?

Toutes les entités ont été touchées, certaines ont dû revoir leurs périmètres et leurs heures d'intervention (CN). D'autres, les « administratifs », ont vu leurs habitudes de travail, et de vie, chamboulées. Il a également fallu mettre en œuvre la reprise de l'accueil du bâtiment de Chauderon 9 par des AAS et créer celui de Flon-Ville.

- Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladies (en dehors des maladies Covid) ?

Oui, les personnes empêchées de travailler ou dont la charge de travail a diminué ont vu leurs heures supplémentaires et optionnelles retranchées jusqu'à amortissement de leur solde (rétroactivement, certaines dispositions liées à la garde d'enfants ont permis à certaines catégories de récupérer ce solde).

Il n'y a pas eu de hausse notable des absences pour autres maladies (en tout cas en 2020).

- d'heures supplémentaires pour certains ?
Pas au sein du service.

- - Auxiliaires :

- Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires?

Suite à la décision de reprendre (internaliser) l'accueil à Chauderon puis d'en mettre un en place au deuxième semestre à Flon-Ville (Contrôle des habitants), le service, via l'Observatoire de la sécurité, a dû procéder à l'engagement de collaborateurs auxiliaires AAS.

2. Partenariats

- Relations avec autres services internes à la division ?

Les relations ont pu être maintenues à satisfaction. Elles ont été intensifiées au début du premier confinement par la coordination nécessaire entre chefs de service partageant un même bâtiment.

- Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?

Les relations avec les services transversaux ont été bonnes tout au long de la crise. Comme dit plus haut, le service informatique a notamment pu répondre à de très nombreuses demandes d'accès via le hepldesk, de configuration et de matériel (prêt, achat par les services, procédure d'accès à distance).

- Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?

Indirectement, le SG a constaté une diminution des plaintes pendant le confinement, mais avec toutefois certains points de fixation au cours de l'été et de l'automne (parc Mon-Repos) appellent, entre autres, une action des CN.

- Relations avec services cantonaux

Rien de particulier.

- Relations avec prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ?

Mis à part la première phase où certains produits directement liés à la gestion de la pandémie ont été complexes à acquérir en quantité suffisante pour des questions souvent de rupture de stock, nationale ou internationale (exemple gel hydroalcoolique, masques chirurgicaux, produits de désinfection, kit de visio-conférence,...), le Secrétariat général a toujours pu disposer de ressources suffisantes, sans interruption.

- Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?)

La pandémie n'a pas occasionné de retard dans le suivi des affaires communales.

3. Produits – prestations

- Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ? Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrées ? Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?

Comme exprimé plus haut, les Correspondants de nuit ont adapté leurs horaires et périmètres de patrouille lors des périodes de semi-confinement. Les prestations internes de la comptabilité ont été assurées selon les planifications habituelles ainsi que toutes les autres prestations (Service intercommunal des taxis, prise en charge des formulaires de signalement Harcèlement de rue, etc.)

- Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?

Oui, il a été procédé au déploiement des AAS à l'entrée des bâtiments de Flon-Ville et de Chauderon (dans ce dernier cas, il s'agit d'une reprise de mission confiée précédemment à une société privée) dès que ces lieux ont à nouveau été accessibles au public.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Contrôle des habitants

1. Ressources humaines

- Santé :

o Y a-t-il eu des malades Covid ? Beaucoup ? % des absences maladie ?

Nous avons recensé trois cas de maladie COVID-19 dans le Service du contrôle des habitants (CH) en 2020.

Le total des absences dues à la maladie en 2020 est de 5'138 heures, dont 83 heures de maladie COVID-19, soit 1.61 % du total des absences pour maladie.

- Organisation du travail :

o Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ? Difficultés ?

Dans la première phase de la pandémie, l'urgence et la brutalité des mesures ont nécessité de trouver des solutions pragmatiques et réalistes. Pour un service comme le CH – contraint de fermer abruptement tous ses guichets le 16 mars à 12h00 – la principale préoccupation a été de mettre « à l'abri » l'ensemble des collègues considérés comme vulnérables tout en maintenant toutes ses prestations.

Il faut se rappeler que le CH menait, en moyenne journalière, près de 500 entretiens par jour aux guichets. Nous avons donc écrit, le 19 mars 2020 aux 3'173 personnes convoquées pour les informer que l'échéance de leur convocation avait été repoussée au 31 mai 2020, histoire de ne pas ajouter une préoccupation supplémentaire à l'angoisse de cette pandémie et nous permettre, par la même occasion, de prendre toutes les mesures utiles pour concrétiser notre volonté de maintenir l'ensemble des prestations à la population lausannoise.

Nous proposons également, à celles et ceux qui le souhaitent ou qui devaient « avancer » dans leurs démarches, la possibilité de solliciter le CH par courriel, courrier postal ou par téléphone.

Face à l'incertitude quant à la durée de la crise sanitaire, les premières mesures se sont concentrées sur les canaux de communication entre les usager·ère·s et leur administration. Certains processus « métier » ont été modifiés en conséquence.

Dans un deuxième temps, en raison des conditions posées pour le déconfinement tel que souhaité par le Conseil fédéral et l'impossibilité de faire face, dans ces circonstances, à un afflux pouvant atteindre 1'000 personnes par jour, il a été décidé, le 19 mai 2020, d'adresser un nouveau courrier aux 4'794 personnes convoquées les informant que l'échéance des convocations était reportée au 30 juin 2020, et que nous invitons les personnes concernées à faire le nécessaire par courriel ou courrier postal.

Parallèlement, nous avons continué à adapter nos processus « métier » en tenant compte de la spécificité des tâches non réalisables en télétravail. En parallèle et après analyse, nous avons défini un nouveau modèle pour recevoir les usager·ère·s du CH sur rendez-vous, afin de rendre compatible l'accueil des personnes avec les mesures sanitaires. Grâce notamment aux diverses dérogations obtenues de notre autorité de surveillance, le Service cantonal de la population, nous avons effectivement pu établir, avec la collaboration du SOI, un nouveau modèle de gestion par rendez-vous. Toutefois, la complexité de notre système de convocations et les contraintes liées à la gestion par rendez-vous a nécessité de trouver une solution informatique sur le marché qui puisse être adaptée selon les besoins particuliers du CH. C'est ainsi que cette collaboration a abouti, après de longues semaines de développements puis de tests, à la réouverture des guichets le 25 novembre 2020.

- Télétravail :

o Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?

Il y a eu beaucoup plus de télétravail avec le COVID. Avant le COVID, du 1^{er} janvier au 15 mars 2020, il y a eu 8h00 réalisées en télétravail (1 j/ho). A partir du 16 mars et jusqu'au 31 décembre, ce sont 10'644 heures effectuées en télétravail (1'335 j/ho).

o Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ?

Un des avantages du télétravail a été avant tout de répondre aux mesures sanitaires prônées par les autorités et de préserver au maximum la santé du personnel. Ensuite, cela a permis aux membres du personnel du CH de mieux concilier les contraintes d'un confinement avec leur vie privée.

Et les contraintes les plus importantes?

De très nombreux processus de travail ont été adaptés, afin de les rendre compatibles avec le télétravail. Cela a nécessité un investissement conséquent pour les cadres du service et une adaptation constante pour les gestionnaires de dossiers. Une contrainte résulte aussi des équipements informatiques hétéroclites rendant parfois les conditions de travail plus difficiles à domicile qu'au travail. Des solutions ont certes été trouvées, notamment avec l'appui du SOI, mais tout ne fut pas simple. Par ailleurs, après quelques semaines de confinement, certaines personnes ressentaient une nécessité impérieuse de renouer avec le travail en présentiel.

Enfin, il convient de relever que la particularité du CH a fait que le travail sur site était nécessaire notamment pour faire face aux situations extraordinaires de certaines personnes rendant indispensable une visite à nos guichets. Nous relevons, comme exemple, la remise des autorisations de travail pour le personnel frontalier du domaine de la santé. Ce sésame était nécessaire pour passer la frontière. De manière générale, les tâches non compatibles avec le télétravail imposent une présence sur site conséquente, fluctuant au fil des semaines et des absences diverses (maladie, vacances, etc.).

o Quelles leçons peut-on en tirer ?

Il est parfois difficile de concilier les impératifs de service public (rapidité et qualité du traitement) avec les conditions de réalisation en télétravail. Certains outils restent inaccessibles (bases de données fédérales pour des raisons de sécurité) et les mesures permettant de pallier à l'impossibilité de traiter un processus de A à Z, notamment l'impression, la mise sous pli et l'expédition du courrier postal, ont un impact sur les personnes qui doivent rester sur site pour les tâches qui ne sont pas transposables en télétravail et qui, de ce fait, sont « sollicitées » pour terminer les opérations commencées en télétravail, mais dont la finition nécessite obligatoirement une présence sur site.

Toutefois et pour certaines tâches bien définies et pour lesquelles nous arrivons à maintenir un haut niveau de qualité, le télétravail est un outil supplémentaire vers le bien-être des collaborateur·trice·s, si une limite temporelle claire est d'emblée fixée.

- Charge de travail :

o La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?

En 2020, la charge de travail a été nettement supérieure, notamment en raison du fait qu'il a fallu sans cesse nous adapter aux nouvelles réalités. Je rappelle à cet égard les incertitudes de la crise sanitaire. Par ailleurs, le télétravail requiert des travaux préparatoires pouvant être importants. Enfin, il faut relever que les échanges avec les usager·ère·s qui se font soit par courrier postal ou par courriel sont beaucoup plus importants et aboutissent sur des échanges plus nombreux qu'une entrevue au guichet.

Enfin, pour les personnes qui ont été appelées à travailler sur site, le volume de travail était conséquent et il a fallu, à plusieurs reprises, rappeler du personnel en télétravail afin de renforcer la présence sur site.

Pour information, si de nombreux ressortissants étrangers ne sont pas venus en Suisse durant cette année 2020 – ce qui de fait induit une réduction de la charge de travail – la complexification

des processus rendue nécessaire par le COVID-19 et les échanges plus nombreux avec les usagers ont très nettement compensé. En conséquence et pour 2020, ce sont 283'889 opérations informatiques de mises à jour qui ont été effectuées, contre 268'012 en 2019, soit une augmentation, en 2020, de 15'877 opérations supplémentaires.

o Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?

Je m'exprimerai uniquement sur le CH en affirmant que passer de 500 entretiens en moyenne par jour avant le COVID à la fermeture totale de ses guichets pendant plus de huit mois a nécessité de nombreux changements et un engagement fort des membres de son personnel.

o Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ?

Le personnel « sur site » a effectivement été plus sollicité et certaines personnes, dont plusieurs cadres, ont parfois été amenées à travailler au-delà des horaires attendus. Toutefois, ces heures optionnelles supplémentaires ont été compensées par les heures non travaillées des personnes dont la charge de travail à distance n'était pas suffisante pour assurer les horaires des uns et des autres. Il convient également de prendre en compte le fait que les mesures sanitaires étaient fréquemment adaptées, ce qui augmentait la difficulté de planification.

Des absences maladies (en dehors des maladies Covid) ?

Nous avons relevé une baisse de 28% des absences maladie en 2020, par rapport à 2018 et 2019. Toutefois, dans un service de 39,7 ept, des variations importantes sont possibles en cas d'absences de longue durée

o d'heures supplémentaires pour certains ?

Voir la réponse à la question « Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ».

- Auxiliaires :

o Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires ?

Nous avons eu l'opportunité d'engager une auxiliaire de renfort dès le 1^{er} juin 2020 et pour une durée allant jusqu'au 15 juin 2021.

Par ailleurs, chaque année, en prévision de la période de rentrée académique, nous engageons 3 auxiliaires de renfort pour une durée de 4 mois chacun (août à novembre). Au vu des circonstances, les contrats des 3 auxiliaires engagés (tous d'anciens apprentis ayant terminé leur formation dans le domaine du contrôle des habitants) ont été prolongés jusqu'au 30 juin 2021.

Enfin, la réorganisation de la gestion du flux des visiteurs du bâtiment de Port-Franc 18 en général et du CH en particulier, a nécessité l'engagement de trois auxiliaires supplémentaires dont les missions sont réparties entre l'accueil des visiteurs et la gestion des prises de rendez-vous par téléphone ou lors des visites spontanées. Leur engagement court du 1^{er} novembre au 30 juin 2021.

2. Partenariats

- *Relations avec autres services internes à la division ?*

Les relations avec le Secrétariat général de la direction et l'Observatoire de la sécurité ont été plus intenses notamment pour définir et régler la manière dont l'accueil du bâtiment devait fonctionner.

- *Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?*

Les relations existantes avec le Service d'organisation et d'informatique se sont encore intensifiées, notamment pour la réalisation du nouveau système de gestion par rendez-vous. La qualité du travail et l'intensité fournie ont été très appréciées. Quant aux autres relations, notamment avec le SPEL, rien de particulier à signaler si ce n'est que nous avons été bien accompagnés dans la communication des mesures prises pour faire face à cette pandémie.

Je tiens également à signaler l'appui du l'EM Diam pour la gestion de la crise. Son accompagnement a également été très apprécié.

- Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?

Avec les mesures prises au début de la crise, nous avons pu démontrer notre volonté de proposer des solutions adaptées aux usager·ère·s, malgré la fermeture des guichets. Si quelques personnes ont démontré, parfois, des signes d'agacement face à cette fermeture prolongée, force est d'admettre qu'il s'agit d'une infime minorité, en témoignent les quelques 55'000 courriels reçus et traités en 2020 (20'300 en 2019), ainsi que les 40'000 courriers reçus (répertoriés d'avril à décembre 2020). Malgré la fermeture officielle des guichets, nous avons toutefois reçu des usager·ère·s dont la situation nécessitait un traitement particulier (urgences, problèmes de langues, etc.).

Globalement, je ne peux que féliciter les équipes du CH pour l'énergie déployée à offrir toutes nos prestations durant cette période troublée par les affres du COVID-19.

- Relations avec services cantonaux

Notre partenaire de toujours, à savoir le Service cantonal de la population, a su nous écouter lorsque nous demandions des dérogations afin de pouvoir recevoir nos usager·ère·s dans les meilleures conditions possibles. Ces dérogations, accordées en principe de 6 mois en 6 mois, nous ont permis de faire face, mais ne nous autorisaient cependant pas à établir une planification à moyen et long termes.

Cela étant, il convient également de signaler que le SPOP a pu profiter des circonstances pour rattraper une grande partie du retard qu'il avait accumulé par le passé. Les usager·ère·s en sont les principaux bénéficiaires puisque les autorisations sont désormais délivrées plus rapidement, ce dont nous nous réjouissons.

- Relations avec prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ?

Nous n'avons pas de remarques particulières à faire valoir, si ce n'est, parfois, des retards dans la livraison de certaines fournitures.

- Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?)

Aucun préavis en attente pour le CH

3. Produits – prestations

- Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ?

Les prestations du CH ont pu être délivrées, moyennant quelques adaptations.

Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrés ?

Néant.

Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?

La plupart des prestations fournies par le CH ont été constamment adaptées aux nouvelles réalités (fermeture des guichets du 16 mars au 25 novembre 2021, ainsi que l'évolution régulière des mesures sanitaires). Le temps de traitement habituel (en principe dans les 24 heures) a parfois été allongé, en fonction notamment de la forme des annonces (courrier postal ou courriel, nécessitant parfois des échanges avec nos usager·ère·s), mais, dans l'ensemble, les prestations ont été fournies, en règle générale, dans un délai inférieur à la semaine.

- Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?

Bien que non consécutive à la crise sanitaire, le solde des différents modèles de déclarations de résidence a été mis à disposition de la population lausannoise le 9 juillet 2020. Cette prestation – qui permet de commander et payer tous types de déclarations de résidence par internet - a été bien appréciée, puisque ce ne sont pas moins de 8'127 déclarations qui ont été délivrées en 2020 par internet.

Enfin, la prise de rendez-vous par internet ou via un smartphone est une nouvelle prestation qui a été mise à disposition à partir du 25 novembre 2020 et dont nous espérons qu'elle puisse être pérennisée.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Corps de police

1. Ressources humaines

- Santé :
 - Y a-t-il eu des malades Covid ? Beaucoup ? % des absences maladies ?
84 malades ont été recensés pour 707 collaborateur·trice·s, soit environ 12%. Ils-elles ne représentent toutefois que 18.6% des absences maladies.
- Organisation du travail :
 - Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ? Difficultés ?
De nombreuses mesures ont dû être mises en œuvre en lien avec la préservation de la santé des collaborateur·trice·s et l'impérieuse nécessité de garantir les prestations particulières du Corps de police, notamment assurer le socle sécuritaire de base H/24, mais également le suivi judiciaire, les missions générales de police, notamment les missions, incontournables, en lien avec la situation sanitaire.
Outre les directives de l'OFSP et du SPEL, dûment respectées, diverses mesures spécifiques ont été mises en place pour assurer la mission. Relevons notamment :
 - Réorientation de l'activité de certain·e·s professionnel·le·s sur des tâches en lien avec la pandémie (exemple : le personnel des assistant·e·s de sécurité publique

affecté aux contrôles de l'application des consignes de la Confédération en lieu et place des contrôles de stationnement pendant la première vague ; personnel réaffecté à la conduite des opérations de crise ; divers organigrammes spécifiques de conduite du Corps mis en place en fonction des phases pandémiques) ;

- Mise en œuvre de rotation au sein du personnel pour éviter une « surpopulation » dans les locaux de police, avec un système de permanence ;
 - Rationalisation des lieux d'accueil du public avec centralisation en trois points (Saint-Martin 29 pour les questions de stationnement et circulation ; poste de police du Flon pour la prise de plainte ; locaux de la Riponne pour les objets trouvés, les commandements de payer et la délivrance de certificats de vie) ;
 - L'Hôtel de police a été isolé/sécurisé pour les rencontres en lien avec la conduite et les partenaires (exemple locaux EM DIAM) ou les enquêtes de police judiciaire ;
 - D'autres mesures plus sectorielles, comme par exemple, l'organisation de patrouilles par binômes fixes afin d'éviter d'éventuels clusters et de nombreuses mises en quarantaine ; la réorganisation de la maintenance pour effectuer des tâches de désinfections régulières en lieu et place du nettoyage habituel ;....
- Télétravail :
 - Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?

Oui, dès que cela était possible, si nécessaire en rotation pour assurer la présence indispensable à la réalisation des prestations et la continuité du service.

Avant mars 2020, seulement deux personnes sur l'ensemble des collaborateur·trice·s bénéficiaient d'une convention d'un jour de télétravail. Actuellement, environ une centaine de personnes effectuent jusqu'à 100% de leur temps de travail en télétravail. La plupart en alternance.
 - Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ? Et les contraintes les plus importantes?

Le télétravail a permis de limiter le nombre de personnes présentes sur les sites et de faciliter la mise en place des plans de protection adéquats.

Au-delà de la période particulière, il est le plus souvent relevé une meilleure conciliation de la vie professionnelle et privée, la possibilité de se focaliser sur certaines tâches non collaboratives, et la limitation du nombre de séances ainsi que leur durée (notamment en utilisant des moyens de type Skype).

Les contraintes principales ont pu être levées assez rapidement, soit principalement celles en lien avec les questionnements sur les accès et l'équipement informatique nécessaire, l'appréhension des nouveaux moyens de communication et d'organisation par les collaborateur·trice·s et les cadres, la tenue de séances et de rencontres virtuelles.

La durée de l'expérience forcée a permis d'apporter des réponses aux questions de rendement. Un constat positif peut être fait à ce sujet, le service continue de « tourner » à satisfaction et produit les mêmes prestations.

Les interrogations concernant les contacts interpersonnels plus limités ainsi que la difficulté à réaliser certaines tâches collaboratives et créatives restent un point d'attention important.

Pour certaines personnes, la question de l'espace de travail à domicile s'est parfois posée et continue à être un écueil dans certains cas (place, tranquillité, équipements technologiques et ergonomiques, investissement financier personnel, ...).

L'absence de « solution universelle » pour les téléconférences est également problématique dans le travail avec les partenaires. La limitation de la Ville à Skype est en ce sens problématique, même si les partenaires, notamment les autres institutions publiques, ne sont pas plus souples.

- Quelles leçons peut-on en tirer ?
 Tout est une question de mesure pour équilibrer les périodes à domicile, conserver une dynamique d'équipe et favoriser la créativité. Une certaine souplesse est donc nécessaire dans l'application du télétravail de la part de l'employeur et de l'employé.e.
 Le management d'équipe doit s'adapter et évoluer.
 La question de la fiabilité des moyens technologiques à disposition est également cruciale, tant du niveau de l'infrastructure à domicile que des accès informatiques Ville. Notons ici les efforts importants du SOI pour trouver des solutions adaptées et qui ont su mettre en place rapidement des protocoles d'accès très fiables, la situation s'améliorant encore.
- Charge de travail :
 - La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?
 La charge de travail a varié quelque peu en fonction des phases de la pandémie.
 Dans les pics épidémiques, la situation sécuritaire s'est fortement améliorée notamment par la diminution du nombre d'usager·ère·s dans l'espace public lausannois (confinement, pendulaires moins réguliers, touristes en moins, trafic routier fortement réduit, etc...) et également par les contrôles plus fréquents en lien avec les mesures édictées par la Confédération (contrôles/fermeture des frontières, contrôles réguliers dans l'espace public, interdiction de rassemblement, ...).
 Pour le Corps de police, c'est souvent la nature de l'intervention qui a changé et non la volumétrie globale, raison pour laquelle de nombreuses modifications de missions ont dû être mises en œuvre dans les différentes phases. Même si, au plus fort du premier semi-confinement l'activité était tout de même en assez forte diminution dans l'espace public.
 - Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?
 Tous les services du Corps de police ont dû faire preuve de souplesse dans leurs organisations et dans l'adaptation des missions et processus.
 - Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladie (en dehors des maladies Covid) ?
 Comme dit plus haut, le Corps de police a appliqué les consignes du SPEL en lien avec la reprise d'heures supplémentaires dans d'éventuelles périodes creuses. Dès lors, globalement, moins d'heures supplémentaires ont été effectuées. Il n'y a pas eu d'impact notable sur le nombre d'absence maladie globale.
 - d'heures supplémentaires pour certains ?
 Certaines fonctions, notamment en lien avec la conduite des engagements, la planification ou le plan DIAM, ont été plus fortement sollicitées notamment lors de la première vague de la pandémie. Les régulières modifications des consignes fédérales ont systématiquement généré des pics d'activités.
- - Auxiliaires :
 - Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires?
 Excepté la période durant laquelle le SPEL avait stoppé les activités de recrutement, le COVID n'a pas eu d'impact significatif.

2. Partenariats

- Relations avec autres services internes à la division ?

Les relations ont pu être maintenues à satisfaction.

- Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?

Les relations avec les services transversaux ont été bonnes tout au long de la crise et continuent de l'être.

Comme dit plus haut, le service informatique a notamment pu répondre à de très nombreuses demandes d'accès, de configuration, de matériel, le plus souvent à satisfaction, surtout en considérant le mode de travail également en évolution dans ces services.

- Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?

La relation avec les concitoyen·enne·s est fluctuante dans le temps. Si, au début de la pandémie, le contact était facile et les démarches la plupart du temps pédagogiques, comprises et bien acceptées, nous relevons une évolution négative du comportement de la population à l'égard des consignes de la confédération.

D'un point de vue institutionnel, la population a dû s'habituer à la mise en place de plans de protection qui limitaient parfois l'accès immédiat aux prestations non urgentes. Toutefois, au vu de l'évolution massive et soudaine, nous pouvons considérer que le nombre de plaintes a été assez faible.

- Relations avec services cantonaux

Les relations avec le Canton ont été très positives et continuent de l'être, notamment au niveau de la collaboration concernant la conduite de la crise sanitaire.

- Relations avec prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? Conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ?

Mis à part la première phase où certains produits directement liés à la gestion de la pandémie ont été complexes à acquérir en quantité suffisante pour des questions souvent de rupture de stock, nationale ou internationale (exemple gel hydroalcoolique, masques chirurgicaux, produits de désinfection, kit de visio-conférence,...), le Corps de police a toujours pu disposer de ressources suffisantes, sans interruption.

Pour la marche courante du service, nous n'avons pas relevé de difficultés particulières, à l'exception notable du restaurant de l'hôtel de police. Le télétravail et les plans de protections, qui induisent des limitations de personnes présentes, ont fait fortement diminuer la fréquentation du restaurant, pourtant indispensable au personnel restant sur site, ce encore de manière plus marquée pendant la période de fermeture des restaurants publics. Après diverses discussions, le partenaire n'a pas souhaité continuer la collaboration, à perte en l'état particulier, et a résilié de manière anticipée notre convention. Grâce aux partenaires de la Ville, nous avons pu reconstituer rapidement une équipe qui a permis d'assurer le minimum pour les collaborateur·trice·s du service et celles et ceux repris dans le cadre du plan DIAM.

Nous remercions le restaurant de la Rama pour son appui ainsi qu'au cuisinier qui œuvrait habituellement pour de jeunes enfants.

Cette situation a débouché sur une (re)internalisation des prestations et l'engagement par la Ville du personnel nécessaire en lieu et place d'un contrat de prestation externe.

- Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?)

La pandémie n'a pas occasionné de retard sur le suivi des affaires communales.

3. Produits – prestations

- Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ? Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrés ? Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?

Comme exprimé plus haut, une réorganisation spatiale des prestations a été mise en place, mais elles ont été garanties en tout temps, au même niveau de service.

Parfois des améliorations ont même été apportées, que cela soit sous l'impulsion de la situation sanitaire ou dans les démarches d'amélioration continue conduites par le service (prise de plaintes sur rendez-vous, déploiement d'un nouveau poste de police mobile, par exemple).

Les usager·ère·s ont toutefois dû s'habituer à un nouveau mode de fonctionnement dans un quotidien parfois déjà bien chamboulé.

- Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?

Dans le cadre du plan DIAM, diverses prestations ont été mises en œuvre pour assurer la gestion de la pandémie (par exemple livraison de courses, hotline,...). Aucune de ces prestations n'a pour vocation de durer plus que nécessaire.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service de l'eau

1. Ressources humaines

- Santé : *Y a-t-il eu des malades Covid ?*

Oui. *Beaucoup ?* 25 cas. % des absences maladies ? 0.93% (sans les quarantaines).

- Organisation du travail : *Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ? Difficultés ?*

Lors du premier semi-confinement, beaucoup d'employés ont pu se mettre rapidement en télétravail. Une partie des employés a dû venir chercher leur poste de travail, faute de pouvoir se connecter correctement avec leur poste privé (Mac, Linux, anciennes versions de Windows). Certaines tâches non essentielles à la mission du service ont été mises de côté. Un tournus a été organisé pour le personnel des usines et de la STEP pour leur permettre de continuer de faire fonctionner les installations. Nombre de travaux de révision/réparation annuels ont dû être mis de côté. Les équipes de chantier ont été renvoyées à la maison sans pouvoir effectuer leur travail habituel et sans possibilité de travail de substitution. La conséquence en a été la perte de leurs HO et HS. Seules les HI ont été conservées, car une équipe en tournus a été de piquet pour toutes les interventions d'urgence. Conséquences : perte de temps à se connecter au serveur de la Ville, lenteurs sensibles pour travailler sur les fichiers depuis le domicile. Les vidéoconférences ont heureusement pu remplacer en grande partie les séances en présentiel. Pour les équipes de terrain, retards pris dans les chantiers qui ont dû être rattrapés dès leur réouverture, pour les équipes des usines, retards pris dans la maintenance qui ont dû être rattrapés en deuxième partie d'année. Lors de la deuxième vague, un tournus a été organisé dans les bureaux pour limiter le nombre de personnes présentes, et un tournus a été organisé également pour les équipes de terrain et des usines. Par contre les chantiers n'ont pas été arrêtés. Le moral des gens s'est petit à petit dégradé à cause de la perte de contact avec les collègues, la perte de repères temporels à être en télétravail. Une petite minorité a présenté des somatisations liées à cet état de stress et de tension.

- Télétravail : *Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?*

La quasi-totalité du personnel a été en télétravail, à l'exception des équipes de terrain et de certains cadres dont la présence au bureau était nécessaire pour l'organisation du travail. Auparavant il y avait moins d'une dizaine de cas sur l'ensemble du service, il s'agissait de demandes volontaires et d'un jour par semaine au maximum.

Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ? Cela a permis de moins perdre de temps en déplacement pour des séances en présentiel, séances qui ont pu se dérouler en vidéoconférence. On s'est rendu compte que c'était un moyen facile pour régler rapidement des points qui ne nécessitaient pas de grandes discussions. Cela a limité, voire supprimé les temps de déplacement du domicile au lieu de travail et donc diminué le trafic aux heures de pointe. *Et les contraintes les plus importantes ?* Les contraintes les plus importantes étaient liées aux enfants à gérer lors du premier semi-confinement pour les parents, et aux divers problèmes informatiques (connexion, lenteurs, manque de matériel portable).

Quelles leçons peut-on en tirer ?

Le télétravail quand il n'est pas imposé se révèle bénéfique lorsqu'il s'agit d'être au calme pour étudier, rédiger, se concentrer, ainsi que pour mieux organiser sa journée en fonction de contraintes (rendez-vous médical, déplacements aux heures de pointe, enfants à la crèche). Cette souplesse devrait pouvoir être conservée, soit sur une base régulière, soit selon le type de travail à effectuer. On se rapproche ainsi du management par tâche plutôt que du management horaire. C'est possible avec une grande partie des collaborateurs, mais pas tous. Le suivi et le contrôle par les cadres sont nettement plus compliqués.

- Charge de travail :

La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?

Pour les managers et les RH la charge de travail a augmenté : tableaux de présence à remplir pour DIAM, gestion du plan de continuité, suivi des collaborateurs à distance, soutien psychologique, etc. Pour le reste du personnel, la charge a fortement varié entre des périodes très creuses (surtout pour le personnel de terrain qui n'avait pas de tâches de substitution) et des périodes de surcharge où il fallait rattraper le retard pris et gérer dans le même temps les affaires courantes.

Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière ? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?

Pour un service technique comme le nôtre, le télétravail n'est pas possible pour la majeure partie du personnel. Une grande partie du personnel est habituée aux situations particulières, à assurer du piquet ou à réagir aux imprévus.

Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ?

Les soldes d'heures ont fortement diminué pour le personnel de terrain à la maison et sans tâche de substitution. Au total 8'479 heures ont été déduites, répartie de la manière suivante : HS: 2'216 ; HO : 2'833 ; HI déduites : 1'557 ; Récupération piquet : 1'237 ; Récupération jours fériés : 636.

Des absences maladies (en dehors des maladies Covid) ?

Certaines absences sont liées au Covid comme les quarantaines ou les absences du personnel dans l'impossibilité de travailler à cause de la garde d'enfants.

D'heures supplémentaires pour certains ?

Il n'y a pas eu d'heures supplémentaires effectuées à cause du Covid. Les cadres ont été fortement mobilisés pour gérer la crise, mais d'autres activités tournaient au ralenti.

- Auxiliaires : *Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires ?*

Il n'y a pas eu de recrutement particulier d'auxiliaires ou d'intérimaires lié à la situation Covid.

2. Partenariats

- Relations avec autres services internes à la division ? Pas de relations particulières.
- Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ? Le soutien du SOI a été efficace. De notre côté une équipe de notre service a produit deux mille cinq cents litres de solution hydroalcoolique, dont les trois quarts ont été mis à disposition du SALV durant le premier semi-confinement.
- Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ? Il n'y a pas eu de problème particulier lié au Covid. La réception du service a été fermée au public, mais les demandes ont pu être traitées par e-mail ou par téléphone. Les visites des usines et de la STEP ont été suspendues dès mars, et réactivées pour les classes primaires uniquement à l'usine de Bret à la rentrée d'automne. Le service organise une rencontre annuelle avec ses communes clientes ainsi qu'avec les communes solidaires au projet de Nouakchott : elles ont dû être respectivement reportées et annulées. L'AG de printemps de la CISTEP s'est tenue par voie de distribution électronique et celle d'automne a pu se faire en présentiel.
- Relations avec services cantonaux : pas de problème particulier.
- Relations avec prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? Conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ? A la suite de la fermeture des chantiers, certaines d'entreprises ont fait des demandes de compensations liées à cette situation. Leurs cas ont été traités de manière identique selon une proposition du Service d'architecture. Il y a eu bien sûr des retards sur les chantiers.
- Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?) L'organisation des commissions du CC chargées d'examiner nos préavis a été compliquée, du fait du besoin de trouver une salle aux dimensions adéquates. Il n'y a pas eu d'autre problème. Les demandes d'urgence ont pu être traitées.

3. Produits – prestations

- Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ? Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrés ? Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ? Il n'y a pas eu de problème particulier lié à la situation.
- Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ? Non.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service de protection et sauvetage

1. Ressources humaines

- Santé : Y a-t-il eu des malades Covid ? Beaucoup ? % des absences maladie ?
Oui, il y a eu des malades du Covid-19 au sein du SPSL. Le service a bien connu les vagues du virus.
Au vu de l'effectif, le service ne qualifierait pas de beaucoup les malades du virus. Au plus haut de la 1^{ère} vague (de mars à début mai 2020) le pourcentage le plus haut des absences Covid était de 3.5%. Ce chiffre est à pondérer, car à ce moment de la crise sanitaire, même en cas de symptômes, il n'était pas toujours possible de se faire tester.
- Organisation du travail : Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ? Difficultés ?
Le plan de continuité du service a été activé. Les effectifs minimaux pour réaliser les missions indispensables et prioritaires ont été définis, ce qui a permis d'établir le seuil critique pour le service.

La direction du service a analysé les possibilités de remplacement (si les collaborateurs-trices étaient malades, Covid ou non, ou si les collaborateurs étaient empêchés de travailler à cause de manque de solution pour les proches aidants ou autres empêchement).

Enfin, l'organisation du travail a été mise en place avec tous les moyens accessoires possibles (télétravail, présence d'une personne par équipe/jour, préserver au maximum les effectifs sapeurs-pompiers et ambulanciers qui pouvaient être au cœur de la crise). De même, des panneaux d'information, marquages au sol, mise à disposition de matériel de protection (masques, solutions hydroalcoolique) ont été organisés.

Une information continue a été effectuée par la direction du service au profit de l'ensemble des entités du service.

Difficultés :

Les difficultés suivantes ont été recensées :

- Sur le plan humain :
 - Difficile de faire comprendre à certaines personnes que leurs activités quotidiennes n'étaient pas essentielles à ce moment de la crise (1^{ère} vague)
 - Difficulté d'adaptation au télétravail (pour certains cela a laissé des traumatismes), car perte du lien social au travail, perte de repère, perte des outils de travail habituels, difficultés d'exercer son activité avec les enfants et autres proches à la maison.
- Sur le plan organisationnel :
 - Trouver très rapidement des moyens humains pour assurer les missions (ambulance). Nous avons dû recruter des étudiants, ou d'anciens ambulanciers en un temps record.
 - Réorganiser rapidement les tournus des sections d'intervention.
 - S'adapter continuellement aux informations reçues de la part de la Confédération, du Canton et de la Ville (SPEL) sur les aspects de gestion du personnel (liste des personnes vulnérables, dispenses de travail,...)
 - Communiquer régulièrement au personnel pour qu'ils soient informés de l'évolution de la situation (à Lausanne, dans le Canton, en Suisse et dans le monde)
- Télétravail : Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?

Oui il y a eu du télétravail et cela était obligatoire. Avant la crise sanitaire, une dizaine de personnes (sur les 240 collaborateurs.trices du service) effectuaient occasionnellement du télétravail. Pendant la 1^{ère} vague, ce sont jusqu'à près de cinquante personnes qui ont dû télétravailler –en présence alternée sur site afin de garantir le suivi des missions.
- Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ? Et les contraintes les plus importantes? Quelles leçons peut-on en tirer ?

Avantages :

- Gain de temps dans les transports
- Pour certains une économie (pas de frais de déplacement)
- Gain de productivité
- Disponibilité familiale plus rapide
- Disponibilité plus aisée pour le service
- Mise à niveau des équipements permettant les visio-conférences

Inconvénients :

- Troubles musculo-squelettiques, car matériels pas adaptés
 - Perte du lien social, perte de sens du travail
 - Parents/enfants dépassés, car certains ont dû gérer la famille, malgré une baisse de
 - la charge de travail organisée pour les préserver
 - Outils de travail pas adaptés
 - Maîtrise des heures de travail
- Charge de travail : La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ? Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière ?

Pour certains, durant la première vague uniquement, la charge de travail a diminué :

- la logistique, car locaux inoccupés et les prestataires avaient l'interdiction de travailler
- les sapeurs-pompiers ont été moins sollicités en raison du semi-confinement (moins d'accidents de la route, entreprise fermées...)

Pour d'autres, la charge de travail a augmenté :

- les cadres de la direction devaient être disponibles pour leurs équipes et le service dans l'aide à la prise de décision. Ils devaient s'adapter perpétuellement aux changements et aux règles et règlements et prendre en charge les missions ne pouvant pas être assurées par les membres des équipes (soit malade ou proche aidant). Face à une organisation chamboulée, l'agilité et l'adaptation continue ont été les maîtres-mots.
 - les ambulanciers suite à des absences maladie ou des difficultés d'assurer la présence ponctuellement (proche aidant).
 - les professionnels de la PCi, en charge de la conduite, l'encadrement et le suivi des missions dévolues par le Canton et la Ville ont vécu des périodes de lourde surcharge de travail.
- Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ? o Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladie (en dehors des maladies Covid) ? d'heures supplémentaires pour certains ?

cf. réponse ci-dessus

- Auxiliaires : Recrutement d'auxiliaires ou intérimaires?

Pendant la crise et surtout la 1^{ère} vague, il y a eu un grand élan de solidarité. Nous avons dû recruter rapidement des ambulanciers. Nos équipes se sont montrées très disponibles et se sont débrouillées pour trouver des moyens de garde pour leurs enfants. Ils voulaient être acteurs de la gestion de crise et assurer, encore plus fortement qu'en temps normal, leurs prestations de service public.

Un renfort administratif de la PCi a pu être assuré par des collaborateurs d'autres domaines du SPSL. En effet, les convocations des centaines d'astreints et le suivi pour chacun d'entre eux a nécessité un engagement inédit dans l'histoire de la protection civile, et donc a représenté une charge de travail impressionnante.

Un auxiliaire a été engagé à l'issue de la deuxième vague au profit de la PCi (suivi administratif), afin de contribuer à la reprise d'un rythme moins soutenu.

2. Partenariats

- Relations avec autres services internes à la division ?
Echanges avec d'autres services ; interactions menées en particulier au travers de l'Etat-major DIAM. Nombreux échanges avec le Corps de Police.

- Relations avec autres divisions : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?
- Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?
Il n'y a pas eu de plaintes particulières durant cette période.
- Relations avec services cantonaux
Bonnes relations avec les services avec lesquels nous avons collaboré pendant la gestion COVID : DGS, SSCM, EMCC, ECA, PCV. Parallèlement à cela, en raison du COVID, plusieurs dossiers et suivi des discussions en cours ont été ralentis, en particulier avec la DGS.
- Relations avec prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? conséquences sur le travail (charge de travail, retard, ^{LI}_{SEP} qualité des services, etc.) ?
Pas de problème particulier relevé, quelques retards minimes sans impact sur les prestations du service.
- Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?)
Pas de retard constaté à l'heure actuelle.

3. Produits – prestations

- Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ?
- oui, et en particulier le socle sécuritaire de base a pu être assuré par le SPSL (prestations des sapeurs-pompiers, ambulanciers, SMUR, DPMA et protection civile)
- Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrés ? Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?
- Fermeture à la clientèle externe du Centre de formation de la Rama (application des mesures de la Confédération) et suspension des cours mesures d'urgences. Suppression des visites de casernes et accueil du public dans nos locaux, suspension des stages non obligatoires dans les processus de formation (par ex. stages d'observations).
- Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?
- Des équipements de visioconférence ont été progressivement déployés au sein du service. Ces équipements sont également mis à disposition des clients du centre de formation de la Rama. Des synergies ont été mises en place avec le Corps de Police pour les aspects relatifs à la subsistance et à la logistique (blanchisserie) dans le cadre du plan de continuité à assurer.

Pour la sous-commission « Sécurité et Economie »

Claude Nicole Grin : rapportrice
Louis Dana

Sports et cohésion sociale (SCS)

Préambule

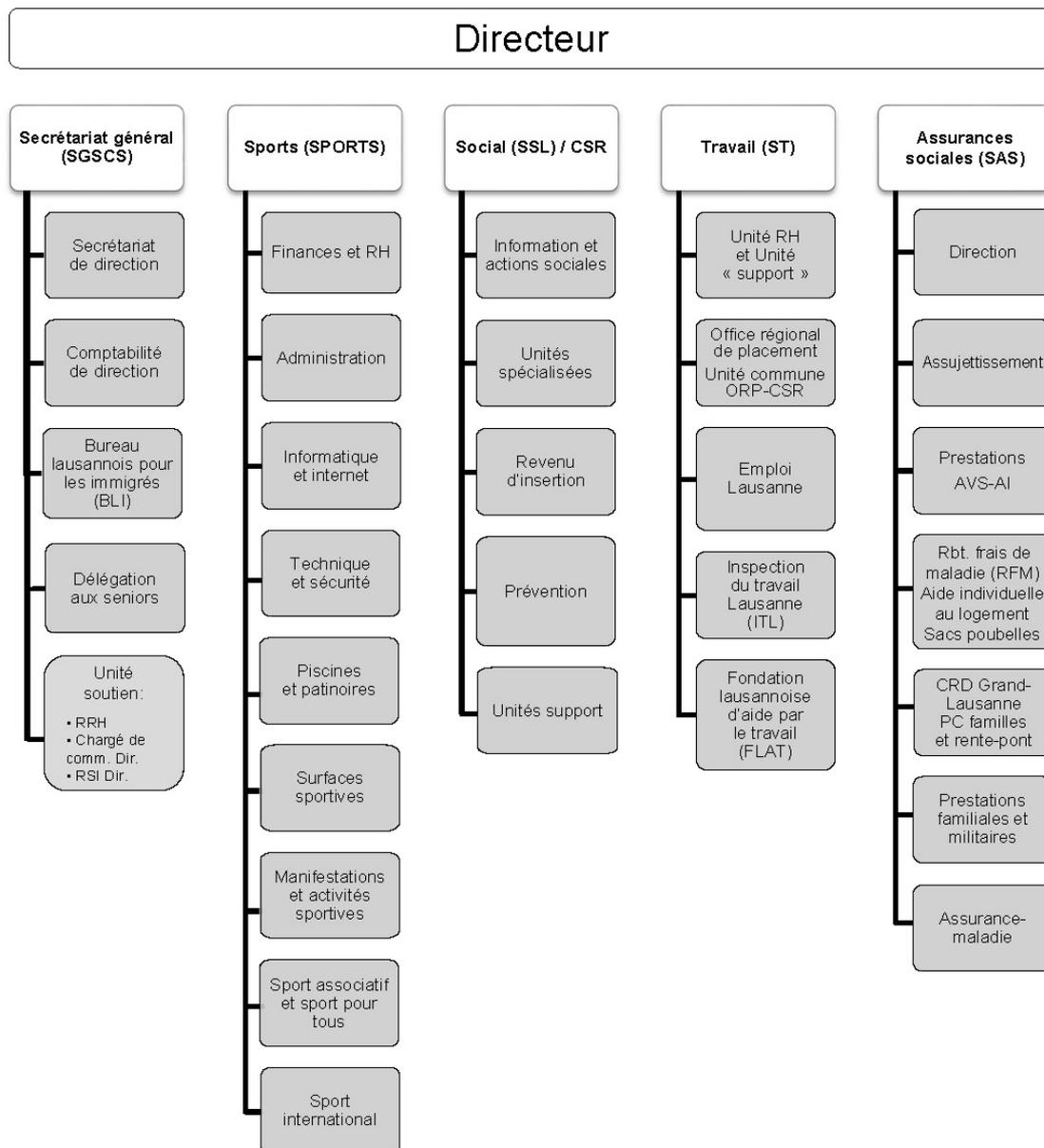
Les deux mêmes membres de la sous-commission de gestion avaient déjà visité entre février et mi-mars 2020 le Service des Sports et de la Cohésion sociale pour l'exercice 2019. Une continuité bénéfique à notre avis, du moins pendant trois ans, ce qui permet de mieux connaître les diverses facettes d'un dicastère vaste et important pour le bien-être de la population lausannoise la plus fragilisée. En fonction des disponibilités respectives des deux commissaires et du Conseiller municipal en charge de la Direction SCS ainsi que du Secrétaire général, de la Cheffe et des Chefs de service, les visites se sont déroulées la dernière semaine du mois de mars 2021, à la salle des conférences du 3ème étage, place Chauderon 7, salle suffisamment ample pour garantir les distances physiques et autres mesures sanitaires exigées par la situation de pandémie COVID qui perdurait encore au moment des entretiens.

Nous remercions vivement le Conseiller Municipal et son assistante, Mme Patricia CORONIL, les responsables des Services et leurs collaborateurs de l'accueil agréable qui nous a été réservé. Nous avons tout particulièrement apprécié leur disponibilité en répondant à nos diverses questions et la mise à disposition de quelques documents complémentaires pouvant étoffer les informations contenues déjà dans le projet de rapport de gestion provisoire du SCS qui a pu nous être remis à la mi-mars 2021.

Les questions relatives à la gestion de la crise COVID ont été traitées avec chaque interlocuteur en termes de nombre d'absences, de gestion des locaux et d'organisation des activités de remplacement pour les utilisateurs. Tous les chefs et la cheffe de service, ainsi que le Municipal, ont reçu la *version provisoire du guide d'entretien de la COGES 2021* que la commission de gestion souhaitait partager pour stabiliser et homogénéiser les entretiens entre les sept binômes en charge des visites

La même tentative avait été entreprise en 2019 (sous forme alors de « thème transversal » appelé *Santé et sécurité au travail* – document qui avait soulevé plusieurs réactions mitigées, compte tenu notamment des normes légales de confidentialité pour les absences maladie). Nous proposons dès lors de rendre compte dans la suite de ce rapport des commentaires relatifs à ces situations sans en faire chaque fois un chapitre à part. A la page suivante, pour rappel, l'organigramme de la Direction des sports et de la cohésion sociale, qui venait de changer en février 2020, lors de notre visite pour l'année 2019. Les diverses modifications apportées en début d'année 2020 notamment au niveau du Secrétariat général SCS et du Service SPORTS n'étaient pas encore finalisées. Il est désormais stabilisé, du moins pour l'heure... Si nous faisons ce rappel au printemps 2021 c'est qu'en effet Monsieur Oscar Tosato quittera la Municipalité à la fin de cette législature 2021 : au moment de nos entretiens, l'issue du second tour pour l'élection de la Municipalité n'était pas encore connue ni, *a fortiori*, l'attribution des dicastères.

Direction des sports et de la cohésion sociale



Secrétariat général (SGSCS)

Nous avons rencontré le Secrétaire général en compagnie du responsable du Bureau lausannois de l'Intégration (**BLI**) et du responsable de la **Délégation aux Seniors**. Ce dernier est également chargé de communication de la direction – fonction appartenant à l'unité qui s'appelle désormais **Unité support**. Autrement dit, nous avons pu discuter avec les responsables des unités directement accessibles tant pour le Municipal Directeur SCS que pour le Secrétaire général.

Nous avons évidemment traité avec le secrétaire général et ses collaborateurs l'incidence de la pandémie COVID sur la gestion des différents services et sur la possibilité d'accomplir les principales missions dévolues à ceux-ci et de délivrer les prestations attendues durant toute l'année 2020. Ici comme ailleurs, dès le début du mois de mars 2020 les modalités de travail ont été réorganisées pour l'ensemble du personnel, avec une partie prépondérante de télétravail et, en même temps, une sollicitation accrue d'une bonne partie des services notamment afférents à la partie **Cohésion Sociale** de la Direction sports et cohésion sociale.

Une coordination importante a été rapidement mise en place pour les diverses mesures sanitaires : les accueils des utilisateurs et utilisatrices des divers services **Cohésion sociale** du SCS en présentiel ont dû être supprimés et des modalités d'accès par téléphone et par courriel ont été facilités pour le public. Il est à noter que les utilisatrices et utilisateurs ont plutôt bien réagi à ces changements qui n'ont pas provoqué d'heurts particuliers. Le personnel de tous les services a également fait preuve d'une disponibilité et d'une créativité exemplaires pour trouver rapidement les meilleures solutions techniques et rendre ainsi accessibles à son public les prestations essentielles.

Relativement peu de cas de COVID ont été décomptés parmi le personnel. Tout le monde a œuvré essentiellement par télétravail pendant plusieurs mois.

A l'heure des entretiens, en moyenne deux jours par semaine étaient exercés encore en télétravail, les autres jours permettant des séances de coordination, à distance opportune, ou l'accès à de la documentation existant exclusivement sur place. Il a été souligné également un risque de manque de relais et de lenteur de réalisation trop important en gardant toute la semaine beaucoup de personnel en télétravail. Le personnel, même s'il s'est adapté avec bonne volonté à la situation dès le début de la pandémie, manifeste néanmoins une souffrance diffuse du fait que la distanciation perdurait depuis plus de 13 mois au moment de nos visites : les tâches sont évidemment compliquées par cet isolement et cela ne facilite pas l'effort du personnel pour éviter que les prestations fournies n'en souffrent.

Comme pour les années précédentes, il nous a été confirmé que le service de comptabilité (**Comptabilité de direction**) a des procédures de contrôle à trois volets, bonne procédure pour des services devant servir une quantité importante de prestations financières et monétaires très souvent en relation avec les services cantonaux.

Le tableau de bord du suivi des affaires du Conseil communal

Nous avons évoqué, lors de la visite au Secrétariat général, l'utilisation du tableau de bord permettant de vérifier sur l'année 2020 toutes les affaires du Conseil communal concernant directement la Direction SCS. Au 31 décembre 2020 on comptait **17 interpellations urgentes et postulats**, dont les services ont dû préparer les éléments pour les réponses de la Municipalité, auxquels s'ajoutent **deux préavis pour crédits d'investissement** (assainissement du Stade Olympique de la Pontaise et aménagement de la réception du Service Social de Lausanne au Rez-de-chaussée du bâtiment de la place Chauderon 4).

Sur l'ensemble de ces 19 objets, nous comptons :

- **15 objets portés à terme** avec acceptation par le Conseil communal des réponses de la Municipalité, la plupart assorties de résolutions, y compris les deux demandes de crédit ;
- **4 objets encore en cours** au 31 décembre 2020, objets déposés entre fin juin et décembre 2020,

Neuf objets sur dix-sept concernent le Service des Sports : six interpellations portent sur la clarification des conditions de travail lors de la construction de la *Vaudoise Arena*, appartenant au Centre sportif de Malley (CSM SA), société par actions et donc entreprise indépendante comme son nom l'indique. Ces neuf objets ont suscité au tout début de l'année 2020 beaucoup de préoccupations légitimes à cause d'un accident juste avant l'ouverture de Jeux Olympiques de la Jeunesse d'hiver (JOJ), et de conditions de travail du personnel engagé pour les finitions de ces constructions. Nous reviendrons au chapitre du Service des sports sur la question des audits réalisés au sujet de la Vaudoise Arena et la démarche d'appui que ce service a réalisé pour l'établissement de la normative de travail approprié pour le personnel employé par cette société par actions.

Les autres objets traités ont un lien direct avec les graves effets socio-économiques liés à la pandémie qui ont aggravé les conditions de vie des citoyennes et citoyens et, encore plus des personnes les plus démunies : perte de travail occasionnel des sans-papiers, résiliations de bail et hébergements d'urgence. Aux réponses apportées à ces interpellations ont suivi les réalisations : citons juste à titre d'exemple le nombre de lit d'hébergement d'urgence qu'il a fallu organiser tout en suivant les mesures de précautions indispensables à la pandémie COVID. On peut se féliciter des réalisations dans ce domaine difficile et remercier l'équipe de direction et tout le personnel qui ont su réagir avec une rapidité et une efficacité remarquables, fort appréciées par les destinataires de ces prestations.

Bureau lausannois pour les immigrés (BLI)

Le BLI est devenu désormais un **pôle de compétence de l'intégration** en prenant à sa charge le bureau des naturalisations et demeure rattaché au Secrétariat général. A notre avis cela fait sens : le Secrétariat général SCS a la vision d'ensemble nécessaire au bon usage des interventions et à la valorisation des actions de ce Bureau.

Beaucoup de contacts ont été fait par téléphone avec les populations migrantes et des coordinations d'équipe se sont faites par Skype au sein de l'équipe du BLI, composée de 11 femmes disposant toutes d'un diplôme universitaire pour 6 à 7 EPT, des auxiliaires en fonction du financement cantonal accordé via le Fonds lausannois d'intégration. Les entretiens habituels de collaboration n'ont pas pu être tenus évidemment dans les bureaux du BLI à la place de la Riponne. Toutes les permanences pour les populations migrantes ont été maintenues.

La pandémie a mis en exergue la précarité de ces populations migrantes, tant sur le plan sanitaire qu'au plan de perte d'emplois trop souvent précaires. Les besoins alimentaires se sont révélés dans toute leur acuité : c'était la demande la plus explicite et pressante (chacun se souvient des centres des distributions de courses de première nécessité à Lausanne – par la *CARL, centrale alimentaire de la région lausannoise* qui dépend du Service social de Lausanne – comme dans d'autres villes de Suisse romande).

Un travail important de traduction des divers messages de la Confédération et des autorités cantonales a été rapidement activé par le BLI pour permettre aux populations migrantes d'être informées en temps réel de l'évolution des mesures de précaution. Ce travail efficace a été salué par la newsletter de l'UNESCO dans un article du 20 avril 2020 (mentionné à la page 124 du Rapport de gestion 2020 de la Municipalité).

Nous en avons pris connaissance (<https://www.lausanne.ch/vie-pratique/integration/associations-et-migration/informations-coronavirus>) et en reproduisons ici seulement deux phrases :

« Depuis le début de la pandémie, le BLI s'est engagé dans le partage d'informations afin de limiter les contaminations et protéger les migrants et leurs proches. A cet égard, les informations sanitaires liées au COVID-19 ont été traduites en 21 langues et les décisions municipales prises en lien avec Coronavirus ont été traduites en huit langues. Et même si les mesures prises pour contraster la propagation de la pandémie ont obligé la Municipalité à fermer le BLI, ses services continuent à être actifs à distance. Un Point Info a été mis en place afin de répondre aux besoins des migrants sur des questions d'ordre général ainsi que d'autres plus spécifiques comme le racisme, l'emploi et la formation pendant et après la pandémie. De plus, les services d'Accueil, Info-racisme et Emploi-formation peuvent être contactés à tout moment par mail et deux fois par semaine par téléphone ».

Délégation aux Seniors

En ce qui concerne la délégation aux Seniors, la pandémie a mis à l'épreuve la capacité de réagir et d'innover de cette structure relativement récente en 2020, tout en permettant de tester divers projets créatifs, comme celui des livraisons de courses alimentaires, de livres ou autres achats de première nécessité à domicile (par *Vélocité* et *You-pack*), mais surtout un nouveau service de *courses accompagnées* aux marchés de fruits et légumes. Cette dernière initiative a permis d'inciter les personnes les plus âgées à sortir de leur isolement inhabituel en toute sécurité. Des personnes bénévoles, elles-mêmes âgées ou pas, ont pris part à certaines de ces initiatives, confirmant ainsi que la solidarité nécessaire en des temps difficiles peut valoriser tant la personne bénévole que gratifier la personne qui en reçoit les services.

Une *hotline* a été mise en place qui a enregistré plus de 1'000 appels entre mars et mai 2020 : cette ligne téléphonique a pu répondre avant tout aux besoins des personnes seules, mais également renseigner sur les procédures les plus opportunes avec la durée des mesures sanitaires.

Dès mai 2020, avec l'accalmie qui a suivi la première vague de la pandémie, un accent a été mis sur la veille par l'entourage, avec la délégation aux Seniors en support, comme mesure à plus long terme par rapport aux interventions d'urgence. Les visites pour les Fêtes de Noël, avec toutes les précautions d'usage, ont également eu un grand succès.

Dans un certain sens le COVID a servi d'accélérateur par rapport à des services de cette délégation dont la création est récente : le démarrage effectif de ses activités s'est fait en 2020, avec un réel baptême du feu. Le délégué qui – rappelons-le, partage son temps avec l'unité support – a par ailleurs intégré le Bureau suisse du Réseau des Villes amies des aînés et accueilli ses collègues du réseau suisse pour une journée d'étude sur la mobilité des personnes âgées dans les espaces publics.

Service des sports (SPORTS)

Ce service, censé mettre à disposition de l'ensemble de la population de la région lausannoise des activités de loisir, de bien-être physique et mental suscitant enthousiasme et passions, s'est trouvé bien évidemment encore plus accablé que les autres services par la pandémie du COVID. Certes, les JOJ, Jeux Olympiques de la Jeunesse d'hiver, ont pu se tenir du 9 au 22 janvier 2020. Mais pas le championnat du monde de hockey sur glace, ni celui de la pétanque, ni Athletissima, ou les 20 km de Lausanne et bien d'autres manifestations sportives qui ont toujours fait la fierté de ce service, l'unanimité auprès de la population locale et régionale et la renommée internationale de Lausanne, ville et capitale olympique.

Les travaux importants de la Vaudoise Arena, devant se terminer tout début janvier 2020, ont été ternis par un accident grave, juste avant l'inauguration. Les controverses soulevées par le non-respect de certaines règles contractuelles par des entreprises mandatées, et par les nombreux sous-traitants, ont par ailleurs donné du travail au Chef de service et à son adjoint. Deux *audits* ont été portés à terme, les polémiques suscitées, à juste titre, ont trouvé réponse aussi bien par voie de presse qu'aux Conseils communaux des trois communes concernées (Lausanne, Prilly et Renens), ainsi qu'auprès de plus petites communes de *Lausanne région*, toutes actionnaires du CSM SA avec d'autres organismes privés.

Il faut apprécier ici le fait que le Service des sports de Lausanne s'est mis depuis à la disposition des responsables de l'Arena pour donner les indications nécessaires à sa mise en conformité (règlement du personnel après consultation des parties sociales, alignement par analogie avec les classes salariales de Lausanne, Prilly et Renens, etc.) et tout cela pour aboutir à une meilleure gouvernance et une bonne organisation d'une structure vitale pour la multiplicité des activités sportives de la Capitale olympique. Cela a donc impliqué de consacrer du temps à cette « affaire » notamment par l'adjoint du chef de service et responsable RH, que nous avons rencontré lors de notre visite de 2021.

Nous-mêmes avons demandé, lors de notre entretien en 2020, à effectuer une visite sur place à la Vaudoise Arena (Centre Sportif Malley SA) pour vérifier notamment, après tant de polémiques, l'état

des lieux. L'accueil avait été des plus cordiaux et transparent. Nous avons relevé néanmoins deux préoccupations :

1. Le manque d'indications claires (panneaux indicateurs) aux rotatoires d'accès aux infrastructures en voiture pour les personnes porteuses d'handicap avec véhicule spécifique ou un véhicule standard, de façon à ne pas obliger les personnes concernées à quémander des indications à gauche et à droite ;
2. L'accès aux places d'assise des gradins de la patinoire pour les personnes à mobilité réduite ou avec des problèmes de vue (donc, personnes porteuses d'handicaps, mais pas en chaise roulante, car les places handicap avec chaise sont bien visibles et accessibles tout en haut, tout près des vendeurs de boissons, hamburgers, frites et autres victuailles dont le parfum est fortement stimulant pour tout acheteur potentiel). Tant l'accès que la sortie s'étaient révélés problématiques pour des membres du Conseil communal de tout âge et prestance physique lors de l'inauguration des JOJ. Nous pensons notamment aux risques en cas d'évacuation rapide, cas de figure exceptionnel, bien entendu.

Ces constats avaient fait l'objet d'une observation dans le rapport de gestion 2019 discuté avant l'été 2020. La commission de gestion a reçu copie de la lettre adressée par le Municipal le 19 juin 2020 au Président du CSM SA. Les résultats suivants ont été obtenus concernant la question des places de parking pour personnes handicapées : à l'extrémité de l'esplanade, il y a des emplacements « dépose-minute » et dans le parking souterrain, deux places de stationnement pour personnes handicapées. Un ascenseur permet l'accès du parking au parvis de la Vaudoise Aréna. Manquent par contre des panneaux de signalisation avec le logo « parking handicap ». Aucun aménagement spécifique dans les gradins de la patinoire (mains courantes ou supports en tête des travées de places assises) n'est cependant visible actuellement. L'adjoint au chef de service des Sports a relancé le président du Conseil d'administration du CSM SA : ce dernier a répondu le 5 mai 2021 à la lettre du Municipal du 19 juin 2020. Nous citons : « (...) *L'aménagement des gradins et des cheminements a été étudié par un bureau spécialisé. Le permis d'exploiter a confirmé que toutes les mesures avaient été prises pour assurer la sécurité des personnes qui fréquentant la Vaudoise Arena* ». Autrement dit : circulez, il n'y a rien à voir (surtout si vous avez une bonne vue et une stabilité certaine sur vos jambes...)

Durant l'année 2020, le Service des sports a utilisé le temps pour ainsi dire « libéré » par le COVID pour la maintenance et les réparations de ses nombreuses infrastructures sportives (piscines couvertes et en plein air, les quatre piscines de quartier, les patinoires, les centres omnisports, tir sportif à Vernand etc.), pour les finitions nécessaires pour le tout nouveau centre sportif de la Tuilière, inauguré à l'automne 2020 et l'entretien des pistes Vita.

Rappelons qu'avec ses **87,6 EPT affectés, occupés par 96 personnes** (personnel fixe, sans apprenti·e·s ni stagiaires) SPORTS sert également de prestations de service pour la formation dans les clubs sportifs lausannois, tout comme il vient en appui aux sports adaptés aux situations d'handicap et promeut des initiatives de santé pour les populations de tout âge (cf. la création le 1^{er} juin 2020 de la nouvelle *Unité Sport associatif et sport pour toutes et tous*).

Finalement, soulignons la contribution du personnel SPORTS aux travaux exceptionnels des autres services Cohésion sociale du SCS (courses alimentaires, administratives pour les personnes âgées, aménagements techniques du type séparations en plexiglas en période de rupture de stocks, aide aux permanences dans les diverses hotlines téléphoniques, etc.).

Service social (SSL/CSR)

Le SSL a le statut de Centre social régional (CSR) – d'où l'acronyme SSL/CSR – pour toute la région lausannoise, conformément à la loi sur l'action sociale vaudoise. Il est organisé en quatre domaines :

Domaine 1. Unité d'information et action sociales (y. c. Jeunes adultes en difficulté JAD, FORJAD, FORMAD)

Domaine 2. Unités spécialisées (Logement, expulsions, assainissement financier)

Domaine 3. Revenu d'insertion (RI)

Domaine 4. Prévention (y. c. Addictions, Prostitution, Aide sociale d'urgence et à bas seuil)

Nous ne pouvons pas nous empêcher de féliciter la Cheffe de service pour l'abondance des informations fournies et la clarté des tableaux et graphiques. Elle nous a accueillis avec son adjoint.

Tant la Cheffe de service que son adjoint nous ont confirmé la nécessité de fournir beaucoup d'informations dans le Rapport de gestion de la municipalité pour rendre visibles les prestations multiples (et – ajoutons nous – parfois méconnues par de rares membres du Conseil communal) que leur service doit rendre en des temps dits « normaux ». Ce choix de communication explicite et de transparence sur des objets sensibles a été d'autant plus nécessaire en cette année de pandémie COVID. Se donner des priorités en 2020 n'a pas été facile, bien évidemment. Les fermetures obligées des guichets ne devaient pas préteriter les destinataires des prestations. Le Revenu d'insertion (RI) a eu la priorité maximale. Rappelons que le RI est réalisé en étroite collaboration avec les services cantonaux, qui en fournissent la subvention (neuf Unités parmi les Unités spécialisées du SSL/CSR sont consacrées à sa gestion). Le nombre des personnes au RI fluctuait à la baisse jusqu'en 2019 (et les subventions cantonales avec), ce qui en soi était réjouissant pour les populations concernées, même si cela demandait une gestion importante et forcément rigoureuse pour l'organisation des effectifs en personnel.

La ligne téléphonique permanente a permis de faire face aux urgences, l'unité spécialisée pour l'aide au logement est restée ouverte. L'aide sociale d'urgence, surtout alimentaire, ainsi que l'organisation des nuitées dans les divers lieux d'hébergement pour les plus démunis ont permis de faire face et préserver au mieux la dignité des personnes concernées. Pour rappel, le financement du dispositif d'hébergement a été repris à 100% par le Canton dès le 1^{er} janvier 2019 : les coûts ont été intégrés dans la facture sociale cantonale qui est ensuite répartie avec les communes selon le modèle de péréquation négocié entre communes et canton. Diverses organisations privées (Marmotte de l'Armée du Salut, l'Association Sleep-In, l'Abri/l'Étape, la Fondation Mère Sofia, etc.), ainsi que les services de Police et de la propreté urbaine (PUR) ont rendu possible ce tour de force, en nombre de places, mais aussi pour isoler les personnes malades dans ces lieux d'hébergement à promiscuité courante. La collaboration étroite avec le Canton pour ajuster les pratiques nouvelles dues au COVID a par ailleurs abouti à quatre directives :

1. Normes pour le personnel pour son détachement à la maison (télétravail ou ligne téléphonique) ;
2. Cours spécifique pour optimiser les conditions de réception des bénéficiaires de l'aide sociale ;
3. Droits de dérogation quant aux exigences courantes dont doivent répondre les bénéficiaires ;
4. Directive pour petits indépendants qui s'inscrivent au RI (petits artisans, salons de coiffure et petits restaurateurs, ongleries ou services de beauté et de soins, salons de massages divers, etc.)

Nous parlons bien ici de petites et petits indépendant-e-s, avec parfois du personnel se trouvant d'un coup dans une telle situation de précarité qu'il devient nécessaire de s'adresser à l'aide sociale. A différencier d'autres indépendants et professions libérales qui ont eu droit aux indemnités pour réduction de l'horaire de travail (RHT) pour leur personnel, à l'assurance perte de gain (APG) pour eux-mêmes via la caisse AVS, ainsi qu'à l'aide pour état d'urgence si baisse du chiffre d'affaires supérieure à 40%.

L'organisation du SSL/CSR a dû être réadaptées tous les 15 jours jusqu'à début juin 2020, lors de la réouverture qui s'est révélée *in fine* en partie illusoire. A l'automne, il a fallu faire face à la recrudescence de la pandémie que nous tous avons vécue. Les équipes des divers services (**238.15 EPT affectés pour 293 personnes, personnel fixe** sans apprenti-e-s ni stagiaires) ont participé à l'effort collectif avec élan et sens des responsabilités ; des spécialistes en assurances sociales ont été sollicités pour ouvrir beaucoup de dossiers nouveaux, les gestionnaires des dossiers ont eu des pics tant en mars qu'en juin (5'200 dossiers au total, bien que le RI ait été en baisse depuis 2017). Nous renvoyons aux tableaux et graphiques du Rapport de gestion 2020 de la Municipalité pour d'autres éléments factuels et les commentaires qui illustrent mieux que nos propres mots la charge de travail et l'effort consenti par ce service.

Concernant la protection du personnel, aux premiers symptômes les personnes concernées ont été renvoyées à la maison pour éviter un blocage total des services (env. 150 personnes sur le 293 du

personnel fixe), en suivant pour cela les consignes cantonales vaudoises (ORCA, organisation en cas de catastrophe) et celles de l'EM-DIAM (État-major-Directives pour l'engagement des secours en cas d'accident majeur à Lausanne – Plan catastrophe de la Ville). Le personnel a pu ainsi poursuivre son travail avec les accès informatiques indispensables mis à disposition.

Quant au droit des bénéficiaires, les doléances ont été plus importantes en deuxième partie de 2020. En effet, être entendus par téléphone après tant de mois frustrer les personnes en droit de demander l'aide sociale. Les doléances en croissance concernent notamment les règles d'application du RI, qui comportent des contraintes suscitant des interventions multiples auprès de diverses directions. Le SSL/CSR a suivi la même politique du Canton de Vaud : transparence et droit d'accès à son propre dossier, ce qui a du moins l'avantage de diminuer des parcours du combattant à des personnes qui sont déjà sous pression et peuvent perdre facilement leurs points de repère.

La Cheffe de service et son adjoint ont terminé notre entretien avec quelques notes positives : l'ouverture du bâtiment rénové de la rue César-Roux et du centre RI de l'Ouest lausannois ; les travaux pour l'ouverture du centre RI pour les indépendants, projet mené tambour battant en 2020 et qui a ouvert ses portes en janvier 2021 ; le succès de l'Espace de Consommation Sécurisé (ECS) dans le quartier du Vallon, qui constituait la nouveauté et un des enjeux majeurs de la fin d'année 2018. Cette expérience pilote fera l'objet d'une évaluation complète après trois ans dès l'ouverture (donc à fin 2021) : le rapport intermédiaire, sorti fin avril 2020 et réalisé par une équipe de recherche d'*Unisanté*, réconforte tous ceux et celles qui s'étaient battus avant 2016 pour la mise en place de cet instrument dit « à bas seuil », géré par la Fondation ABS, efficace, et dont la fréquentation est en progression constante.

Service du travail (ST)

En 2020 nous n'avions pas pu rencontrer le chef de ce service, dont le rapport provisoire nous avait néanmoins paru largement suffisant pour rendre compte de l'ampleur de sa tâche et de celles de son personnel. La crise COVID démarrait et les urgences étaient ailleurs, bien entendu. Cette année, le chef de service et son adjoint qui s'occupe également de l'informatique, nous ont fait partager beaucoup de détails sur leur année 2020, dominée par le COVID. Le Service compte **159.9 EPT affectés pour 157 personnes, personnel fixe** sans apprenti·e·s ni stagiaires.

L'office régional de placement (**ORP**) a été fermé au public, env. 15% des EPT sont restés dans les bureaux, tous les autres ont dû faire du télétravail, avec bilan des premières étapes à l'ouverture du dossier par entretien, et ensuite en virtuel. Les entretiens par téléphone sont en effet difficiles avec toute personne qui ne parle pas suffisamment bien le français, alors que les rendus des documents a été le plus souvent exigé sur des plateformes de télétravail, instruments désormais incontournables pour bien de métiers (en coopération avec le Secrétariat d'État à l'économie SECO, offerte de services en ligne sur le site *travail.swiss*) Autrement dit, cette malheureuse pandémie a du moins offert quelques avantages en permettant de tester des outils et apprécier à sa juste mesure le potentiel du numérique.

Les tableaux de la page 149 du Rapport de gestion nous renseignent sur la moyenne mensuelle de la demande d'emploi – en augmentation constante entre 2019 et 2020 – ventilée par genre, par tranche d'âge, par origine (à titre d'exemple : Suisse et AELE/UE27 cumulés représentent 42% de la variation 2019-2020), par professions recherchées (la plus forte diminution de demandes d'emploi 2019-2020 concerne, outre les hôteliers et restaurateurs dont tout le monde a largement entendu parler, les autres professions du façonnage et de la manufacture). Très appréciable également le fait que toutes ces statistiques sont livrées par tableaux qui donnent les chiffres sur sept années consécutives (**2014 à 2020**). Tout un chacun peut ainsi, avec sa calculette ou son ordinateur, faire les comparaisons et calculer les pourcentages qui lui semblent les plus opportuns.

La Fondation lausannoise d'aide par le travail (**FLAT**), administrée par la Commune de Lausanne est juridiquement indépendante. Sa mission est de « faciliter l'insertion professionnelle par le financement d'une formation ou des frais liés à l'exercice d'une profession ». Elle édite son propre rapport d'activité qui contiendra les informations utiles, après bouclage des comptes et passage à l'organe de révision selon les Statuts de la fondation. Dans le rapport, il est dès lors indiqué que sa mission n'a pas pu s'accomplir durant cette année de pandémie : le Conseil de fondation a tenu six séances dont trois par voie de circulation pour statuer sur les 33 demandes déposées en 2020, dont 17 projets ont pu être soutenus.

Emploi Lausanne a poursuivi au mieux ses activités en venant également en support aux autres Services : le détail de ses activités et ses interventions figure à la page 150 du Rapport de gestion.

L'inspection du Travail Lausanne (ITL) a garanti son service de permanence malgré le recours au télétravail et adressé à plus de 100 établissements de Lausanne (commerces, banques et autres) les informations sur les mesures de protection indispensables. Elle a élaboré les procédures de contrôle et de mise en conformité et a augmenté ses contrôles (695, presque le double qu'en 2019). Sa permanence en droit du travail a été sollicitée surtout pour des fins de rapport de travail, des contrats et des assurances sociales, incapacité de travail pour maladie ou accident (52% en pourcentage cumulé, cf. graphique à la page 151), signe évident à notre avis que cette pandémie COVID a fragilisé les plus précaires parmi les précaires.

Service des assurances sociales (SAS)

Tout comme en 2019, le SAS a eu à sa disposition en 2020 six secteurs, en plus la direction : *Assujettissement ; Prestations AVS-AI ; Remboursement frais maladie, aides individuelles au logement* (antenne OVAM – Office vaudois de l'assurance maladie) ; *CRD - Centre Régional de décision du Grand Lausanne* avec les *Prestations complémentaires pour les familles et la rente-pont ; Prestations familiales et militaires* et, finalement, l'entité *Assurance- maladie*.

Le Chef de service nous dit que son personnel a très probablement moins souffert que les personnels d'autres services qui se sont trouvés plus directement au front pour parer à des situations imprévisibles. Le personnel du SAS est dès lors venu aider ses collègues. La réouverture des guichets protégés du SAS au public a pu se faire déjà le 22 mai 2020.

Notons cependant la participation du Services des assurances sociales de Lausanne au programme *Vision 2020*, promu et financé à hauteur d'env. CHF 13'000.- par le DPSA – Département Prévoyance Sociale et Assurances – du canton de Vaud, explorant les pistes alternatives en prévision du fait que le vieillissement de la population deviendra l'enjeu majeur des années à venir. Ce programme consiste à confier aux agences d'assurances sociales l'aide nécessaire aux personnes âgées pour la gestion de leur propre administration (personnes qui ont perdu leur autonomie juste pour le suivi de la « paperasse » ou personnes porteuses d'handicaps). Cette mission spécifique était auparavant attribuée aux Centres médico-sociaux (CMS), qui trouvent cette solution opportune. Le projet pilote se fait avec le CMS de Montelly et devrait aboutir à terme *au guichet unique pour les diverses assurances sociales*.

L'équipe s'occupant du *subside à l'assurance maladie* poursuit son travail sur le taux d'effort consenti par les bénéficiaires (au maximum 10% du revenu net), de même que l'équipe Aide individuelle au logement, prestation sociale partagée à 50% - 50% entre le Canton et la Commune.

Les collaborations avec les autres services du dicastère SCS intenses et optimales, notamment avec le SSL/CSR, elles sont moins fréquentes avec le Service du travail par la différence des missions.

Pour ce qui est de la gestion des ressources humaines, l'utilisation de ce que le SPEL a appelé le Cockpit est faite une fois par an, la direction et son responsable des ressources humaines traitent directement avec leur personnel (**67.6 EPT affectés pour 82 personnes, personnel fixe**, sans apprenti·e·s ni stagiaires)

Pour la bonne forme, et sauf erreur de notre part, la 9ème observation du rapport 2018 concernant **l'allocation communale de naissance**, octroyée jusqu'ici selon des critères désormais obsolètes liés à la situation exclusive de la mère, a certes eu une réponse de la Municipalité le 12 septembre 2019,

mais la solution à trouver n'a toujours pas abouti en 2020. Rappelons qu'il s'agissait d'une décision de principe – supprimer cette allocation et lui trouver une alternative valable selon des critères d'équité de traitement, de pertinence pour le développement d'un droit citoyen – avec la contrainte d'un principe de déductibilité du Revenu d'Insertion cas échéant.

Or, le sens des priorités COVID pour l'année 2020 nous semble largement justifier ce report.

Entretien avec le municipal en charge de Sports et cohésion sociale

Le Municipal nous a accordé un long entretien le 1^{er} avril 2021, sorte de bilan non seulement de l'année particulière 2020, mais dans un certain sens aussi de ses 18 ans de fonction comme Municipal dans deux dicastères différents, dont les noms ont pu changer au gré des répartitions entre forces politiques. Nous savons qu'il a œuvré avec enthousiasme et détermination dans ses domaines d'expertise majeurs (le travail social, l'aide sociale et la prévention, ainsi que les questions de migration ; les écoles et l'accueil en collectivité dès le plus jeune âge comme mesure de socialisation; la jeunesse et l'animation socio-culturelle ainsi que, pour son dernier mandat 2016-2021, pour les activités sportives). Ce dernier choix de mettre ensemble Sports et Cohésion sociale nous avait étonnés, lors de notre première visite en 2020. Il tient d'une part à l'intérêt personnel pour les activités sportives, mais il fait également sens comme mesure de prévention pour l'intégration de diverses populations et partage d'enthousiasme entre diverses générations d'âge. Sans compter que son expérience comme doyen des Conseillères et conseillers municipaux dans les négociations avec toute sorte d'organismes privés et publics a été un atout pour les projets d'investissements dans des structures sportives, les relations avec les multiples instances olympiques de la région lausannoise et du canton de Vaud pour la mobilisation de moyens financiers et en personnel de très nombreuses manifestations.

Revenons-en à l'entretien, pendant lequel M. Tosato nous a livré également quelques considérations sur ses rapports avec la Commission de gestion pendant tant d'années : toutes les observations issues des entretiens avec les responsables et cheffe-chefs de service demandent suivi et contribuent à mettre le doigt sur des améliorations ou des innovations qui demandent créativité. Un seul exemple : la gratuité du télétravail qui ne peut être octroyé selon le droit aux personnes inscrites au RI va pouvoir être accordé, cas échéant, aux proches aidants

Comme en 2019, il nous a renseignés sur les contraintes légales de certaines de nos questions relatives aux absences maladie et aux modalités de gestion des ressources humaines du thème transversal (dont le *projet de Guide d'entretien* lui avait été adressé à l'avance, comme à la Cheffe et à chaque Chef de service). Par respect de la sphère privée, le supérieur hiérarchique n'a pas le droit de s'enquérir sur une absence maladie. Pour cela, la Direction SCS doit s'assurer que les moyens d'accompagnement du personnel absent, type ceux fournis par l'instrument **BEST** (Bien-Être et Santé au Travail) soient utilisés par équité de traitement entre les personnels des différents services.

BEST – outil du service du personnel de Lausanne (**SPEL**) est en vigueur dans tous les services SCS – implique, de la part de chaque supérieur direct, une attention particulière portée à ses équipes (absences de courte durée répétées, présence de signes précurseurs de mal-être au travail etc.). La collaboration de tous les acteurs concernés dans le suivi des absences de longue durée et lors de la reprise après celles-ci est essentielle. Ceci est également mentionné dans la réponse à l'observation n°1 du Rapport COGES transmise par le SPEL à la COGES le 17 mars 2021.

Au dicastère Sports et Cohésion social, tout le personnel a été informé des modalités de fonctionnement de BEST, tous les responsables d'équipe ont suivi une formation pour le pratiquer. Ce qu'on appelle le *Cockpit* n'est rien d'autre que le report mensuel des statistiques utiles aux responsables RH : ils ont ainsi la possibilité d'informer les responsables d'équipe lorsqu'il est nécessaire de réaliser un entretien de suivi avec une personne.

Le télétravail que la pandémie COVID a imposé à tous les services SCS a fonctionné assez bien là où le contact avec le public n'était pas nécessaire, les divers moyens techniques mis à disposition ont beaucoup aidé. Les besoins de rencontre dans les équipes pour faire le point ont été cependant importants.

L'organisation pratique pour contourner les obstacles a certes pesé, mais a aussi été bien gérée, introduisant une nouvelle gestion des relations avec les destinataires. Le SCS n'était toutefois pas encore prêt à la Gestion électronique des documents (GED) en tout début 2020. Le même défi se posera d'ailleurs en 2021 avec l'introduction dans tout le canton de Vaud du nouveau système informatique MAORI. Pensons encore à l'ORP, qui dépend de décisions fédérales pour lesquelles un contact avec la personne en recherche d'emploi ne peut pas toujours se faire par télétravail. Notre interlocuteur relève également le soutien des syndicats pour gérer de façon solidaire ce qu'on a appelé « *pas d'heures supplémentaires* », principe auquel de toute manière les cadres sont tenus, mais qui a pu s'appliquer de manière appropriée aux autres types de personnel.

Les aboutissements de l'année 2020

Nous citons de façon télégraphique quelques-unes des anticipations du directeur en 2020, tant il est vrai que gouverner c'est savoir anticiper :

- JAD, FORJAD, participation Bourses d'Études : on découvre au printemps 2021 que les jeunes ont souffert de la pandémie autant que les personnes âgées ou actives professionnellement ? Des montants pour l'orientation ou pour faire des études sont inscrits en juin 2020 pour le budget 2021 ;
- interventions auprès des propriétaires sur les loyers en collaboration avec l'ASLOCA, Caritas et l'AUSLPP (nouvelle association) ;
- quelques moyens financiers ont été prévus pour la succession de la Cheffe de l'Unité Emploi ;
- Espace de Consommation Sécurisé (ECS) : *Unisanté* rendra son rapport final en 2021, le rapport intermédiaire laisse envisager des moyens à solliciter auprès du Canton pour organiser la mise en place de diverses variantes avec son soutien financier ;
- L'hébergement d'urgence a été renforcé en nombre de nuitées et de temps d'ouverture. Les bénéficiaires, selon les statistiques publiées en mars 2021 par le journal *Nouvelles du Centre social Protestant* sont à 86% des personnes sans-papiers. La *Fondation Mère Sofia* semble être la plus performante pour les repas et les nuitées. Satisfaction de l'aboutissement de cette question épineuse de l'hébergement d'urgence, qui se traite au niveau de la région Lausannoise et a pu notamment aboutir à Renens avec ouverture prévue pour le 1^{er} juin 2021 de la soupe populaire par l'*Espace* et d'un hébergement de nuit. Appréciation de la contribution en matériel de l'Hôtel au Lac qui fermait ses portes, pour équiper les locaux de St-Martin.
- Malgré les polémiques suscitées à juste titre par la gestion défailante du CSM SA, le JOJ 2020 et les manifestations *Lausanne en jeux* ont pu se tenir en janvier. La fréquentation des jeunes et de la population lausannoise, suisse et étrangère a été reconfortante y. c. pour l'économie locale. La société indépendante Vicario a été sollicitée pour l'audit, le licenciement du responsable a été mené à bien. Cette société est également venue en aide pour l'établissement des règlements, avec le support de responsable RH des SPORTS pour Lausanne, conformément aux vœux du son Conseil communal.
- Refonte de la réglementation relative aux auxiliaires ainsi que des tables salariales (inclusion d'un 13^{ème} salaire pour les activités saisonnières de SPORTS, tout comme pour le personnel auxiliaire dépendant du dicastère Enfance Jeunesse et Quartiers).
- Préparation des 50 ans du BLI (Bureau lausannois pour les immigrés), dont les manifestations sont en cours au printemps 2021, avec *Exposition itinérante, Guide de la diversité, Balade gourmande* accompagnée par Pierre Corajoud, auteur et éditeur de guides historiques et touristiques.

Nous réitérons nos remerciements à l'ensemble des responsables du SCS ayant pris le temps de répondre à nos questions et soulignons que si certaines informations touchant au *guide d'entretien de la COGES 2021* font défaut c'est probablement par manque de relance de notre part.

Permettez-nous de conclure avec un « *chapeau bas* » au Municipal sortant pour son engagement sans faille pendant son parcours professionnel envers les citoyennes et citoyens lausannois, même avant

son élection à la Municipalité, et pour son soutien sans relâche aux populations de diverses extractions sociales, d'origines nationales multiples et d'âges différents vivant en bonne harmonie à Lausanne.

Pour la sous-commission « Sport et cohésion sociale »

Johan Pain

Paola Richard-de Paolis, rapportice

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Service des Sports

1. Organisation du travail

Quelles ont été les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail dans votre service ?
Difficultés ?

- Dans un premier temps, nous avons dû mettre un ordinateur portable à disposition de notre personnel (si ce n'était pas le cas) pour effectuer le travail à domicile dans de bonnes conditions. Globalement, la mise en place du télétravail fut relativement facile pour les unités composées de personnes qui étaient déjà équipées des outils informatiques requis (ordinateur portable) et qui étaient à l'aise avec les nouvelles technologies. Heureusement, le Service des sports disposait d'un certain nombre d'ordinateurs portables.
- Séances Skype régulières avec tout le personnel pour une mise à jour et transmission des différentes missions.
- Prises de contact individuelles pour prendre des nouvelles de chacun et échanger professionnellement.
- Beaucoup d'échanges par mail et par Skype.
- Nous avons dû assurer une présence dans nos locaux administratifs pour assurer une permanence (réception du courrier – traitement des documents reçus – comptabilité).
- Pour l'ensemble du personnel de « terrain » (groupe d'entretien – unité piscines et patinoires – unité surfaces sportives), il y a eu un arrêt presque total du travail (fermeture des installations sportives).

Difficultés ?

La suppression complète de rencontres « en présence » et l'absence de rapports humains entre le personnel de l'unité (uniquement par Skype ou téléphone). Des contacts réguliers avec l'ensemble du personnel ont été mis en place pour assurer le lien social.

Télétravail :

Est-ce qu'il y a eu du télétravail ? Est-ce plus ou moins qu'avant mars 2020 ?

Jamais de télétravail avant mars 2020 au Service de sports. Depuis la mi-mars 2020, télétravail obligatoire ou fortement conseillé.

Quels sont (ont été) les principaux avantages du télétravail ?

- Le télétravail a certainement permis de renforcer les capacités d'adaptation des collaborateurs/trices.
- Une plus grande flexibilité au niveau de l'emploi du temps.
- Il a aussi permis d'accélérer une transition progressive vers une utilisation accrue des outils technologiques et une acceptation de la pratique du télétravail au sein de l'administration.
- Un autre avantage non négligeable offert par le télétravail fut la possibilité de mieux équilibrer et articuler vie professionnelle et vie privée.
- La suppression du temps des déplacements domicile-travail.

- Selon les tâches, le télétravail permet une meilleure concentration et productivité de par la réduction des interférences et sollicitations qui peuvent exister sur le lieu de travail (pour autant que le contexte au domicile le permette).

Et les contraintes les plus importantes?

- Contraintes techniques d'abord (encore aujourd'hui de nombreux employés rencontrent des difficultés avec leurs outils informatiques (son, micro, etc.) ce qui rallonge souvent les séances en ligne et réduit la qualité des échanges. De plus, la limitation interne à l'outil Skype Entreprise créée passablement de complexité pour les échanges et séances avec des parties prenantes externes.
- Augmentation drastique du temps passé devant l'écran.
- Perte / réduction des échanges humains, et donc diminution des échanges informels (en début et fin de séance, ou entre les séances) si précieux pour accélérer certaines discussions ou prises de décision, pour débloquer des situations, pour entretenir la relation interpersonnelle. Le télétravail génère un certain ralentissement de l'activité.
- Les séances de groupe (brainstorming, groupe-de-travail, etc.) sont beaucoup plus difficiles à gérer, nécessite plus de temps et leur efficacité est fortement réduite.
- Les conditions de travail ne sont pas très bonnes pour certain·e·s, car le mobilier personnel n'est pas toujours adéquat pour travailler correctement (mal de dos, mal de nuque).

Quelles leçons peut-on en tirer ?

- L'expérience a montré que le télétravail peut fonctionner si certains principes sont bien respectés et les outils informatiques performants. Il apporte des possibilités intéressantes pour l'équilibre de vie des fonctionnaires de l'administration. Du télétravail partiel aurait donc tout à fait sa place dans le fonctionnement de l'Administration Communale.
- Le télétravail peut être intéressant un ou deux jours par semaine, mais pas plus avec la possibilité de s'adapter si nécessaire en fonction des priorités et des missions.
- Constat étonnant ! Au début, le personnel appréciait le télétravail, car cela changeait les habitudes, mais aujourd'hui, les collaborateurs/trices se battent pour revenir au bureau.

Charge de travail :

La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?

- Pour certaines unités ou type de fonctions, charge de travail en nette diminution. Pour d'autres personnes, une charge de travail en augmentation.
- Pour certains, cette baisse de charge de travail a permis de réfléchir à des projets, de terminer des travaux en suspens, d'effectuer du classement ou de l'archivage, etc...

Si changement il y a eu, est-ce que tous les services ont été touchés de la même manière? Sinon, quels services ont été particulièrement touchés ?

- L'impact de la pandémie et des mesures de protection fédérales et cantonales ont bien entendu impacté différemment les unités selon les missions et prestations de ces dernières. Des différences s'observent aussi naturellement à l'interne des unités. Par exemple : au Service des sports, le groupe entretien et l'unité manifestations ont vu leurs activités réduites ou stoppées, idem pour le personnel des installations sportives lorsque celles-ci furent fermées. Mais ce ne fut pas le cas pour d'autres unités et certainement pour les cadres devant gérer des équipes à distance, en RHT, etc.
- Pour les cols bleus, la charge de travail a été presque nulle compte tenu de la fermeture des installations sportives.

Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladies (en dehors des maladies Covid) ? Des heures supplémentaires pour certains ?

- Diminution des heures et remise à zéro pour beaucoup, pas d'heures supplémentaires effectuées. Des heures accrues pour certains, mais pas de HS.

2. Partenariats

Relations avec les autres services de la direction ? **Rien à Signaler**

Relations avec d'autres services : information, SPEL, etc. ? Est-ce que des soutiens demandés n'ont pas pu être livrés (informatique, SPEL, etc.) ? Si oui, lesquels ?

Relations avec concitoyens ? Y a-t-il eu plus ou moins de plaintes ?

- Fortes sollicitations par le monde du sport associatif (clubs sportifs) désarmé face aux mesures Covid et aux multiples changements édictés par le Conseil fédéral et le Canton.
- Sollicitations diverses de la population, notamment en lien avec la fermeture des installations sportives (notamment les piscines et des patinoires).

Relations avec les services cantonaux ? **Contacts étroits maintenus**

Relations avec les prestataires de services ? Est-ce que des prestations commandées n'ont pas pu être livrées ? Conséquences sur le travail (charge de travail, retard, qualité des services, etc.) ?

- Travaux ralentis (Stade de la Tuilière – bassin olympique de la piscine de Bellerive)

Relations CC : suivi des préavis votés au 30.9 (retard ?) **RAS**

3. Produits – prestations

Est-ce que les prestations aux concitoyens ont-elles pu être délivrées comme prévu ? Sinon, quels services / prestations n'ont pas pu être délivrées ? Quels services/prestations ont dû être modifiés (qualité, temps de livraison, etc.) ?

- Fermeture des installations sportives pendant de nombreux mois. Ouverture des installations avec de nombreuses restrictions. Ouverture retardée des piscines de plein air. Annulation de la quasi-totalité des manifestations sportives et des congrès. La Soirée des mérites n'a pas eu lieu, mais a été remplacée par une campagne d'affichage en ville.

Est-ce que de nouveaux services / prestations ont été ajoutés, créés ?

- Des suivis constants des mesures COVID-19 ont été mis en place pour toutes les unités (piscines – terrains de sports – centres omnisports – Sport international). Le Service des sports s'est adapté aux directives fédérales, cantonales et communales en vigueur (par exemple : centre sportif ouvert aux moins de 16 ans, limitation par m2, etc.).
- En 2020, des efforts ont été entrepris pour étoffer l'offre sportive estivale à l'occasion du déconfinement et de la reprise du sport. Un vaste programme d'activités physiques gratuites en plein air a été mis en place ainsi qu'une balade santé ou encore un événement sur les quais visant à la promotion des clubs sportifs.
- Campagne d'affichage « mérites sportifs lausannois ».
- Possibilité d'acheter ses tickets en ligne pour la piscine de Mon-Repos et Montchoisi et Bellerive.
-

- Soutien centrale téléphonique (Hotline).
- Soutien auprès de la Direction SCS pour le projet « visite aux seniors en fin d'année 2020 »

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Annexe 2



Ville de Lausanne
Service des assurances sociales

Direction des sports
et de la cohésion sociale

Lausanne, le 5 mars 2021 / ic

Statistiques pour Commission de gestion - mars 2021

Télétravail			
Janvier 2020	Janvier 2021	Février 2020	Février 2021
0	3'706 h 38	0	4'534 h 24

13 mars 2020 au 28 février 2021 :

Nombre de personnes malades du covid (tests avérés)	11
Correspondant à un Total Absences en heures pour maladies covid	417 h 26
Total autres Absences pour quarantaines, tests (covid supposés)	612 h 48
Total Absences covid avéré + covid supposé	1029 h 74

1^{er} mars 2020 au 28 février 2021

Absences pour maladies (toutes maladies confondues, y compris covid)	4'827 h 35
--	------------

Autres absences (1^{er} mars au 28 février 2021)

Absences pour accident (292h + 84h)	376
Absences pour grossesse (540 h 48 + 124 h)	664 h 48
Absences pour maternité et allaitement (2660h48 + 32h)	2692 h 48
Paternité (180 h + 16h)	196 h
Enfant malade (180 h 56 + 21 h 16)	202 h 12

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Annexe 3

Service des sports - Année 2020

Nombre de personnes en quarantaine COVID-19 sans possibilité de télétravail	7	
Durée totale de la quarantaine sans possibilité de télétravail	67 jours	6.75%
Nombre de personnes en quarantaine COVID-19 avec possibilité de télétravail	6	
Durée totale de la quarantaine avec possibilité de télétravail	59 jours	5.95%
Nombre de personnes malades du COVID-19	8	
Durée totale d'absence - COVID 19	95 jours	9.58%
Absences maladie avec et sans certificat médical :	992 jours	

Logement, environnement et architecture (LEA)

Préambule

Les commissaires en charge de la sous-commission LEA ont effectué sept visites, entre le 15 mars et le 31 mars 2021, qui ont permis de rencontrer la directrice, Mme Natacha Litzistorf, ainsi que les différents chefs de service.

Les services sont les suivants :

- Secrétariat général (SGLEA)
- Cadastre (CADA)
- Logement et gérances (SLG)
- Architecture (ARCH)
- Parcs et domaines (SPADOM)
- Organisation et informatique (SOI)

L'accueil a été à chaque fois très collaboratif et fructueux. Les interlocuteurs des différents services ont répondu aux questions en anticipant souvent les attentes des commissaires. Suite à ces visites, les commissaires expriment leurs remerciements à la directrice, aux chefs de service ainsi qu'aux collaborateurs de la Ville sollicités dans le cadre du travail de la commission de gestion.

Le rapport contient les informations récoltées en réponse aux questions posées, questions qui cette année ont été souvent centrées sur la thématique transversale de l'impact de la pandémie (COVID-19) sur le travail et la vie des différents services.

Logement, environnement et architecture (LEA) est une direction fort hétérogène, au très large spectre, et ses services viennent de différentes directions passées, mais les cultures et les gouvernances tendent à progressivement s'homogénéiser. L'excellente collaboration entre les différents services de la direction se renforce d'année en année et doit être relevée en cette fin de législature.

L'impact du COVID a été très important. Malgré les difficultés, un service public de *qualité* a été délivré, même si durant quelques périodes limitées la *quantité* des prestations n'a pas pu être entièrement garantie.

Les bons côtés à relever sont les suivants :

La bonne marche des institutions a pu être garantie par les acteurs de ces institutions. La grande résilience de l'être humain s'est manifestée ici par sa capacité d'innover dans les logiques et les pratiques administratives. Le système politico-administratif s'est en réalité avéré moins soumis à l'inertie que certains auraient pu le penser. Des services en télétravail sont même arrivés à produire et à livrer plus que d'habitude. Ils ont été plus efficaces, moins dérangés par certaines séances qui en fin de compte ne servent pas à grand-chose.

Il faudra dès lors profiter des leçons de la crise pour consolider les améliorations de ce système politico-administratif. Il faudra concevoir, mettre en œuvre et évaluer encore mieux.

La capacité et la réactivité du SOI pour développer rapidement le télétravail a été remarquable. Un grand travail du SOI, et aussi du SLG... avec un coup de chapeau pour les nettoyeuses (qui ont tout fait pour que les règles sanitaires soient appliquées et respectées).

Coup de chapeau également au SPADOM... malgré des difficultés pour les cimetières où les fossoyeurs ont parfois dû agir dans la hâte. Pour les ensevelissements, les prestations ont pu être délivrées, même s'il y a eu plusieurs pics difficiles à gérer. Des mesures drastiques ont dû être prises par le SPADOM qui a été très sollicité.

Les aspects négatifs sont les suivants :

L'impact à moyen terme et à long terme sur la santé mentale des collaborateurs. Et bien sûr à court terme les malades du COVID.

Les petites dérives un peu totalitaristes de certains États-Majors de gestion de la crise. Les villes ont été trop souvent écartées des processus décisionnels voire des informations importantes qui auraient permis d'anticiper la mise en place des mesures les plus adéquates. Les villes forment pourtant le 80 % de la population suisse.

L'équipement des nettoyeuses ; il a fallu attendre plusieurs semaines pour débloquer les stocks de gel hydro alcoolique.

Les équipements protecteurs sur les chantiers ont été insuffisants au début.

Des mesures complémentaires ont pu être prises sur les chantiers au moment de leur réouverture et de leur redémarrage. Il n'y avait pas trop de risques pour les ouvriers d'être contaminés sur les chantiers eux-mêmes, mais dans les trajets en commun entre chez eux et les chantiers, dans les moments où ils se changent dans les vestiaires, au moment des repas pris en commun. Du gel supplémentaire a été mis à disposition, ainsi que des containers supplémentaires (de type *Portakabin*) ; un meilleur contrôle du respect des règles de distanciation physique a pu être développé. L'organisation, la planification du travail a pu être améliorée... et cela pour qu'il y ait moins de personnes à la fois qui se croisent sur les chantiers.

Les points saillants pouvant caractériser tout particulièrement l'année 2020 sont les suivants :

- La rapidité et l'adaptabilité du SOI.
- Les trois grands éléments de Pôle Gare :
 - a) l'agrandissement de la gare, les espaces publics sous-gare, la place de la Gare,
 - b) Plateforme 10,
 - c) La Rasude.

La mutation de la gare de Lausanne s'avère énorme (le préavis n'est que la pointe d'un iceberg consistant déjà en cinq ans de travail...)

Citons, en vrac, les négociations, les conventions, les améliorations du projet avec les partenaires (CFF, canton – *Plateforme 10* et métros –, l'office fédéral des transports, MOBIMO.) C'est un projet où il y a beaucoup à faire, aussi en termes de communication (difficile avec les CFF où il faut communiquer avec un certain *Wording*) ... L'agrandissement de la Gare, la Rasude à l'est, *Plateforme 10* à l'ouest, et maintenant MOBIMO qui a racheté le Plaza Colombo (Place de la Gare 10... Interdiscount, Ticino, Mosquée...) La Ville a mené beaucoup de démarches pour que le Canton végétalise davantage *Plateforme 10*.

- Parc naturel périurbain

Certaines communes sont sorties du projet, d'autres rejoignent Lausanne, même si le projet s'étend maintenant uniquement sur le territoire de la Ville de Lausanne.

La filière bois a été revalorisée... et des projets architecturaux en bois, avec du bois de la Ville, sont favorisés, par exemple pour certains bâtiments scolaires.

- Béthusy. Construction en bois pour construire efficacement et rapidement les écoles... qui ont aujourd'hui un grand besoin de places...
- Politique du logement. *Habiter autrement*. Il s'agit de collaborer avec des institutions qui travaillent avec comme public cible les aînés, ou avec des personnes en fragilité mentale.... Les aînés changent, évoluent de génération en génération... La mixité est recherchée.

Secrétariat général (SGLEA)

Impact du COVID

Le nouveau Secrétaire général a pris ses fonctions le 20 avril 2020 en pleine période de COVID et de télétravail généralisé et n'a encore jamais officié hors COVID. Il lui est dès lors difficile d'avoir une vision comparative. Un défi particulier pour lui était de pouvoir instaurer et construire des relations de travail avec les équipes sans pouvoir les rencontrer avec la richesse du présentiel. Par ailleurs, le SG constate qu'aujourd'hui une certaine lassitude s'installe et que sur le plan de la cohésion sociale une attention particulière est requise, même si au niveau du Secrétariat général la situation est encore relativement bien gérable. Les travaux des uns et des autres se prêtent assez bien au télétravail et lorsqu'il le faut on peut encore se rencontrer à deux ou trois personnes en présentiel. Mais le fait que l'on ne puisse plus se retrouver toutes et tous en même temps qu'à travers des écrans interposés donne une certaine dynamique bien différente de la situation habituelle en administration publique.

La mise en œuvre du télétravail en mars s'est déroulée rapidement grâce aux services efficaces du SOI. Il est à relever que beaucoup de documents papier ont encore dû transiter par des courriers physiques transmis par huissiers (par exemple les factures papier traitées par la comptabilité). Les bouclements se sont malgré tout faits dans les temps, ainsi que la mise en route du budget... Les délais ont pu être tenus et il n'y a pas eu de baisses de prestations dans le service. Mais même si du point de vue administratif cette période n'est de loin pas une catastrophe, nous ne pouvons pas encore mesurer l'impact humain de cette absence de relations de travail intersubjectives directes sur les individus. Certains le vivent très bien, d'autres beaucoup moins...

Le SGLEA a collaboré à la rédaction du rapport-préavis N° 2020/54 (« *Plan climat : base de la politique climatique de la Ville de Lausanne* ») et coordonné l'ensemble des services de la Direction avec la responsable du Plan climat Ville.

La participation du Secrétariat général LEA à la rédaction du Plan Climat a été déterminante, notamment pour la coordination entre les différents services et unités.

La difficulté majeure a été d'obtenir des données précises et exploitables par l'administration lausannoise.

Pour le doublement de la canopée, le SPADOM ayant déjà bien travaillé sur la question de l'arborisation en ville, des données exploitables étaient relativement bien disponibles.

Pour l'assainissement énergétique des bâtiments (compétence SLG), les données pour le patrimoine financier et le patrimoine administratif étaient un peu plus difficiles à rassembler. Beaucoup de calculs et d'extrapolations restaient à effectuer en fonction des pourcentages de rénovations déjà réalisées les années passées. Il a fallu en effet déterminer ce qu'il restait à accomplir pour atteindre l'objectif visé du « zéro émission ». *Grosso modo*, il est apparu qu'il fallait passer d'un taux de 1 % de rénovations à un taux de 3 % de rénovations pour atteindre l'objectif dans les temps.

Une étroite coordination a ainsi été initiée et maintenue avec l'Unité Climat (du ressort du Syndic). Par ailleurs, des réglages fins sur le plan rédactionnel ont été nécessaires pour concilier les exigences administratives et politiques.

- Skate Park ; notons la résolution rapide des problèmes d'amiante.
- La problématique de la 5G a été analysée dans les détails et continue à être un objet d'attention.
- La séparation du service Secrétariat général et Cadastre en deux services distincts depuis avril 2020.
- Pour l'observatoire de l'environnement, le passage du rapport préavis n° 2020/38 et l'allocation d'un ept supplémentaire par le conseil communal était une étape déterminante.

Cadastre (CADA)

Au départ de son précédent secrétaire général fin mars, l'ancien Secrétariat général et cadastre a été scindé au 1^{er} avril 2020, cela afin de séparer les activités liées au cadastre des activités du secrétariat général. Il est à noter que le nouveau chef de service de CADA a pris cette responsabilité en continuant à endosser ses tâches précédentes, ce qui n'est pas allé sans provoquer pour lui une grande surcharge de travail. Un poste d'adjoint a finalement pu être créé, une personne a été recrutée (bientôt géomètre breveté) à fin 2020 pour une entrée en fonction au 1^{er} avril 2021.

Le Service du cadastre s'occupe de l'aspect foncier de toutes les *emprises* (interventions où une collectivité publique doit acquérir des espaces pour le déroulement des travaux, acquisitions temporaires ou définitives) et de l'élaboration de conventions-cadre particulières. Il pilote les négociations avec le Canton. Pour 2020, l'*Unité droit foncier et mensuration officielle* a participé à plusieurs démarches foncières liées aux parcelles et infrastructures communales, permettant de trouver des solutions à l'amiable. Ces interventions essentielles concernent, notamment pour 2020, les dossiers importants de Malley-Gazomètre ou encore les dossiers du développement des métros m2 et m3 sur le tronçon boulevard de Grancy – place de l'Europe.

Impact du COVID

Tout a été mis à l'arrêt à partir du 15 mars, et il a fallu déterminer quelles étaient les prestations prioritaires à maintenir.

Un exemple parmi d'autres peut être ici mis en exergue : après quelques hésitations, la campagne annuelle de mesures (durant trois semaines) effectuée par trois personnes dans le tunnel Tridel pour le Service de l'eau (conduite de dérivation des eaux de la Louve pour les turbiner au Capelard) a en fin de compte été maintenue.

Certaines prestations de terrain ont dû être momentanément repoussées. Mais à partir de l'été, d'une manière générale, un rythme normal a pu être repris. Il n'y a ainsi pas eu de diminution sensible du volume de travail dans la seconde partie de 2020.

Les collaborateurs qui travaillent avec l'outil Goéland sur les plans du cadastre ont parfois choisi de faire de grands efforts pour arriver à télé-travailler chez eux de manière efficace, en allant parfois même jusqu'à se doter à leurs frais d'un deuxième écran.

Logement et gérances (SLG)

En préambule, il est nécessaire de rappeler que le Service du logement et des gérances était dans la tourmente depuis plusieurs années. Son chef actuel est arrivé en tant qu'auxiliaire consultant en août 2019, avec la charge de mener une analyse structurelle et professionnelle du service. Le consultant a été par la suite nommé Chef de service a.i. au 1^{er} novembre 2019. C'est dans ces circonstances particulières que la reprise de tâches complexes s'est effectuée dans l'urgence, avec une structure *a priori* mal adaptée, des cadres fatigués et démotivés et un secrétariat du Chef de service encore quasi inexistant.

2020 fut dès lors une année de transition très chargée et cette transition a encore été complexifiée par toutes les difficultés liées à la crise sanitaire : notons comme difficultés le grand nombre d'absences ainsi qu'un télétravail pas toujours adapté aux fonctions spécifiques du service et mal maîtrisé en début de crise.

Les mesures correctives réalisées en 2020 ont été les suivantes :

- Pour la conduite du SLG, un allègement de la structure dirigeante qui passe de huit à trois personnes, avec un renforcement du rôle des adjoints dans la direction.
- Dans le domaine du *Logement*, un regroupement des domaines *Logements d'utilité publique et établissements publics* avec l'*Office communal du logement*, en vue de favoriser les synergies et de renforcer la cellule dirigeante avec une responsable de domaine et une adjointe.

- Dans ce même domaine du *Logement*, les tâches de locations et de révisions des *Loyers et logements modérés* ont été regroupées. Trois postes inoccupés depuis de nombreux mois ont été repourvus : une responsable de secteur, une assistante et une responsable de la gestion des droits de superficie distincts et permanents.
- Dans le domaine du *Patrimoine immobilier*, il a été procédé à l'engagement d'un responsable adjoint au responsable de domaine, à l'engagement d'une assistante pour cet adjoint, à l'engagement de l'adjointe au responsable du Patrimoine financier, à l'engagement d'une responsable pour le secteur accueil et information, au regroupement des techniciens projets et travaux des patrimoines financier et administratif sous la conduite de l'un d'entre eux (sept personnes). Ces postes étaient inoccupés depuis de nombreux mois ou inexistantes.
- Dans le domaine *Finances et informatique*, il a été procédé à l'engagement d'un adjoint à la responsable du domaine ainsi qu'à l'engagement d'un responsable informatique.
- Pour les *Ressources humaines*, un nouveau responsable de domaine a été engagé.
- Le domaine des *Procédures et contrôles internes* a créé des tableaux de bord de contrôles et de suivis internes pour chaque domaine.
- Une assistante du Chef de service a été engagée.

Impact du COVID

Le service a un effectif total de 301 personnes (91 postes administratifs, 73 postes d'intendance et 137 postes de concierges).

Les malades Covid représentent 8 % des absences maladie.

Les mesures prises ont été les suivantes :

- Mise en place du télétravail par rotation du personnel à grande échelle pour les fonctions qui le permettaient.
- Informatisation de certains processus (parcours électronique des signatures par exemple).
- Pose de plexiglas à la réception.
- Achat de séparations entre les bureaux.
- Mise à disposition de désinfectant pour les mains et les meubles, de masques.
- Doublement – deux passages par jour – de la fréquence des passages du personnel d'entretien dans tous les bureaux de l'administration pour désinfecter les espaces communs tels que salles de conférence, cafétérias, réceptions, poignées de porte, boutons d'ascenseurs, interrupteurs, photocopieuses, locaux sanitaires, etc.
- Séances organisées par Skype, Zoom, Teams, etc.
- Une équipe d'une dizaine de personnes a été constituée, formée et équipée spécialement pour intervenir dans les espaces ayant eu des malades Covid (pour les locaux de toute l'administration).

Il n'y a pas eu d'augmentation sensible des heures du fait des désinfections systématiques des locaux. En effet, certains lieux ayant dû être fermés (les musées par exemple), du personnel d'entretien a pu être réaffecté aux tâches de désinfection des locaux de l'administration.

Les principales difficultés ont été de garantir les prestations essentielles du service avec de nombreuses absences, de faire face à l'augmentation significative des courriels et des téléphones des utilisateurs, de perdre le contact présentiel avec de nombreux collègues et de garantir un lien à distance avec eux.

Télétravail

Le télétravail a considérablement augmenté. Le service est passé de deux conventions d'un jour par semaine (avant mars 2020) à 77 conventions (36 de un jour par semaine ; 29 de deux jours ; 11 de trois jours ; un de 4 jours).

Les avantages du télétravail sont les suivants :

- Diminution des contacts en présentiel et des risques de contamination.
- Occupation, même restreinte, des collaborateurs absents et maintien des contacts sociaux virtuels.
- Conciliation vie privée / vie professionnelle surtout lorsque les écoles ont fermé.
- Les contraintes du télétravail sont les suivantes :
- Équiper et former les collaborateurs au télétravail.
- Assurer le service téléphonique au bureau.
- Cohabitation de plusieurs membres au sein de familles télé-travaillant dans un espace restreint.
- Isolement des collaborateurs.

En guise de bilan :

- La majeure partie des tâches du SLG n'est pas pleinement réalisable en télétravail.
- L'infrastructure informatique, ainsi que ses outils, doivent être encore développés et améliorés (simplification, fiabilité, maintenance et support).
- Les règles doivent être affinées et clarifiées.
- Un espace de travail approprié est nécessaire dans le logement.
- La digitalisation des dossiers et des procédures, actuellement quasiment inexistante, doit être mise en œuvre, ce qui nécessitera d'importants investissements financiers et temporels pour y parvenir.

Partenariats

À l'interne, les contacts sont excellents avec les services et la Direction de LEA.

À l'externe, les contacts sont généralement bons avec l'ensemble des directions et des services de la Ville. Le service informatique s'est admirablement et rapidement adapté aux circonstances. En revanche, le SLG a subi des retards de traitement avec les services qui ont fermé leurs bureaux et fonctionné uniquement en télétravail. Le SPEL, en particulier, a bloqué de nombreux dossiers durant plusieurs mois et s'est trouvé ensuite totalement débordé.

Les relations avec l'administration cantonale sont très bonnes.

Avec les prestataires de service, le SLG a dû faire face à de nombreux retards de livraisons, les entreprises ayant de la peine à s'approvisionner en matériel. Il a également été compliqué d'assurer les déménagements, de nombreuses entreprises ayant du personnel touché par le Covid ou en quarantaines préventives.

Quant aux relations avec les concitoyens, il y a eu davantage de plaintes et de demandes liées à la crise. Des problèmes de paiements, des demandes de délais, des demandes de gratuité. De grosses difficultés à organiser les chantiers, les visites d'appartements en location, les états des lieux, les déménagements, etc.

Architecture (ARCH)

Deux importantes constructions ont été terminées en 2020. Le stade de la Tuilière est maintenant fonctionnel, mais il n'a encore jamais pu être utilisé avec des spectateurs et *a fortiori* testé dans son

utilisation maximale de 12'000 personnes. Le collège de Riant-Pré dans le quartier des Fiches Nord a pu être mis en service en automne 2020.

Les travaux de l'immeuble du Barbare ont débuté. Pour cet immeuble emblématique, les travaux sont menés complètement par ARCH et mobilisent beaucoup de ressources. Par ARCH également, les toilettes de la Salle des Fêtes du Casino de Montbenon ont été refaites en 2020, ainsi que les vestiaires du SPADOM.

ARCH a été partie prenante dans le long processus de retrait du permis de construire du bâtiment verrier inoccupé depuis une dizaine d'années en plein centre-ville, à l'angle Bel-Air / Mauborget.

En étroite collaboration avec SPADOM qui fournit le bois, ARCH priorise quand il le peut l'utilisation du bois local. La partie structurelle du nouveau bâtiment du collège de Béthusy (seize nouvelles classes) a été réalisée avec du bois issu du territoire lausannois. L'annexe du collège de l'Églantine (cinq classes et un APEMS) et le collège de Riant-Pré – partiellement – ont aussi été réalisés en bois.

Impact du COVID

En général, les choses se sont plutôt bien passées. L'activité dans le domaine des constructions s'est poursuivie et le service a toujours pu remplir ses missions, mais avec une plus ou moins grande efficacité selon les périodes. Cela a été plus difficile en début de confinement et durant trois ou quatre semaines. Il a fallu s'habituer au télétravail et un temps d'adaptation a été nécessaire, et cela même avec l'aide du SOI qui a réalisé un magnifique travail. À saluer aussi le travail du SPADOM pour l'installation de grands panneaux protecteurs en plexiglas.

L'impact de la conduite à distance des équipes fut loin d'être négligeable. Le changement de paradigme dans la gestion des collaborateurs a été très important, avec davantage de communications en bilatéral et moins de séances générales de direction des équipes. Une des conséquences négatives de cette nouvelle gestion, plus atomisée, a été la naissance d'une certaine fatigue psychique chez les collaborateurs. Il n'y a pour autant pas eu de cas déclarés de maladies de type dépressions ou « burn-out », malgré les charges et le stress supplémentaire...

Le service n'a toutefois connu qu'un seul cas de COVID déclaré en 2020 avec deux quarantaines et cela pour 35 personnes. Avec de nombreuses interactions avec d'autres services, ARCH a eu de la peine à généraliser le télétravail qui s'est avéré impossible dans bien des cas. Il y a eu durant un certain temps un ralentissement dans la délivrance des permis (d'habiter et d'utiliser) par les inspecteurs. Et les chantiers ont été suspendus durant une période de quinze jours à un mois. Le service a mené une analyse des chantiers avec la SUVA, la Fédération vaudoise des entrepreneurs et les syndicats pour pouvoir reprendre les travaux dans des conditions de sécurité assurées. Davantage de containers, de lavabos, de toilettes, de vestiaires, etc. ont dû être installés pour garantir le respect des normes sanitaires.

Parcs et domaines (SPADOM)

Impact du COVID

La fermeture des restaurants a eu des conséquences négatives importantes sur la vente des vins de la Ville de Lausanne. Les cibles financières en lien avec les charges ont été pour cette raison difficilement atteignables, avec un chiffre d'affaires d'un peu plus de deux millions.

En 2020, il y a eu 41 malades à cause du COVID (isolements et quarantaines) dans le service pour un effectif total de 335 collaborateurs, avec 433 jours d'absences avec certificat médical et 113 jours sans. Le taux d'absences, qui était de 4.7% au 31 décembre 2019, s'élève au 31 décembre 2020 à 5.4%.

Les mesures qui ont dû être prises pour réorganiser le travail ont été les suivantes :

- La définition et la mise en œuvre du plan de continuité.
- La mise en place d'horaires de travail décalés, afin de respecter les distances et le port du masque.
- La gestion des activités des collaboratrices et des collaborateurs vulnérables.

- Selon les recommandations officielles, le télétravail a été mis en place à grande échelle pour les fonctions qui le permettaient (obligatoire ou facultatif selon les recommandations). Il y a donc eu plus de collaboratrices et collaborateurs en télétravail, mais une présence permanente a toujours été assurée.
- L'informatisation de certains processus (parcours électronique des signatures par exemple).
- La mise à disposition de matériel suffisant.
- Une nouvelle façon de travailler à distance (séances Skype ou Zoom) avec des formations adéquates.
- Une nouvelle façon de notifier le temps de travail dans Timetool, le monitoring des absences COVID19 et la remontée hebdomadaire des informations y relatives.
- Le détachement d'une collaboratrice auprès de certains services de la Ville de Lausanne pendant la première période de confinement (par exemple pour répondre à la hotline mise en place par la ville pour sa population).

Les principaux avantages du télétravail pendant la pandémie et les contraintes les plus importantes ont été les suivants :

Avantages

- Avantage pour faire face à la pandémie (diminution du risque de contamination).
- En principe, gain de productivité et d'efficacité.
- Conciliation vie privée / vie professionnelle (flexibilité horaire) sauf lorsque les écoles ont fermé (charge familiale plus lourde).
- La digitalisation des dossiers et des procédures est nécessaire et doit continuer à être mis en place.

Contraintes

- Diminution des interactions sociales et des échanges entre collègues ou partenaires.
- Besoin de continuer à améliorer les infrastructures informatiques et les outils.
- Besoin d'établir des règles claires.
- Un espace de travail approprié est nécessaire dans le logement.

Variation de la charge de travail :

La charge de travail globale a-t-elle augmenté ou diminué (ou identique) ?

- La charge de travail au SPADOM est, globalement, restée identique. Néanmoins, il a fallu prendre le temps d'organiser une nouvelle manière de travailler.
- Le SPADOM a dû mettre en place des équipes de rotation différentes en fonction des ressources et des consignes sanitaires.

Y a-t-il eu des conséquences au niveau des heures supplémentaires ? Des absences maladie (en dehors des maladies COVID19) ? D'heures supplémentaires pour certains ?

- Il n'y a pas eu d'augmentation d'heures supplémentaires en lien avec les absences COVID19.
- À noter que, lors du semi-confinement, il y a eu compensation des absences / de l'empêchement de travailler par la reprise des heures optionnelles et des heures supplémentaires.
- Le SPADOM n'a pas dû recourir au recrutement d'auxiliaires ou d'intérimaires en raison du COVID.

Toutes les missions importantes ont ainsi pu être assurées – parfois avec quelques délais– et même le nettoyage des parcs ou le travail des fossoyeurs dans les cimetières, cela dans le respect de toutes les règles de l’OFSP.

Chacune et chacun, à son niveau de fonction, a bien joué le jeu ; l’épreuve a même développé l’esprit de corps dans le service. Et les collaborateurs sont reconnaissants de la manière dont la crise a été gérée.

Parmi les événements les plus importants de l’année 2020 pour le SPADOM, il y a la réalisation du Parc naturel périurbain qui s’est conclue par le vote du préavis par notre Conseil et la préparation de la candidature auprès de la Confédération pour que le projet puisse être labellisé, et tout cela après plus de dix-huit ans de développement du projet.

Un autre point saillant a été la présentation à la Municipalité d’une stratégie viticole qui ne soit pas déficitaire. Il y a maintenant un très fort esprit d’équipe avec les vignerons engagés par la Ville pour essayer de relever ce défi de l’équilibre financier pour les vignobles. Les vins de Lausanne sont excellents et il s’agit de les promouvoir et de les commercialiser au mieux.

Le développement du plan visant à doubler la canopée revêt lui aussi une grande importance en 2020 déjà. « L’action de plantation de 100 arbres en un jour, menée avec l’Unité parcs, a eu lieu le 20 novembre. Cette initiative marque un point de départ stratégique et sera suivie d’autres actions de plantations à l’avenir, afin d’augmenter la canopée urbaine pour favoriser la biodiversité et contrer les effets des îlots de chaleur. » (*Rapport de gestion 2020*, p. 197.) Il faut maintenant planter des milliers d’arbres par année pour arriver à relever ce défi tout en garantissant la santé et la protection des arbres déjà existants. À cet égard, une réelle volonté municipale est clairement exprimée dans le *Plan climat*.

Un autre élément qui a marqué le service est son implication de plus en plus forte dans les grands projets : la Gare, les axes forts, le métro M3 et Métamorphose...

Organisation et informatique (SOI)

Impact du COVID

Le premier confinement a été un moment très difficile pour les équipes du SOI, car une forte demande venait de tous les services de la Ville qui devaient instaurer le télétravail. Le matériel existant était composé d’une majorité de postes fixes et d’un beaucoup plus petit nombre de portables. Il a fallu renforcer les équipes pour aider les personnes à déplacer leur poste et à l’installer correctement chez elles. Une formation pratique à l’emploi correct de logiciels comme Skype a dû être donnée à quelques collaborateurs. L’utilisation de la téléphonie sur les ordinateurs était peu pratiquée. Il a fallu renforcer le parc de matériel et acheter des casques et de nouveaux PC portables avec un budget supplémentaire.

Le deuxième confinement a nécessité un peu moins de travail supplémentaire, mais a tout de même engendré son lot de demandes d’aides techniques et de formations pratiques. Par ailleurs, il faut considérer que toutes ces formations prennent plus de temps lorsqu’elles sont données à distance.

Une majorité d’employés a pu utiliser les équipements professionnels fournis par la Ville ; une minorité a travaillé à distance avec son matériel personnel privé. Dans ce dernier cas, un informaticien du SOI s’assurait que le poste privé était correctement configuré et installait les logiciels et accès sécurisés nécessaires. Les règles de sécurité ont dès lors été respectées.

Certains centraux téléphoniques et centres de services ont été virtuellement « déplacés » au domicile des personnes en charge de ces travaux.

La mise en place de l’ensemble du dispositif de télétravail a provoqué une augmentation des connexions électroniques simultanées de 500 % avec jusqu’à 2300 connexions concurrentes. Pour pouvoir assurer cette augmentation importante des connexions, la bande passante a dû être renforcée et montée en puissance par le SOI.

Sur le plan environnemental, le SOI mène une réflexion avancée sur l’utilisation future d’une génération de serveurs plus respectueux de l’environnement, car plus économes en énergie grâce à

l'utilisation de nouvelles technologies. Le renouvellement et le développement des parcs informatiques du SOI se fera dès lors dans le respect de cette dimension environnementale.

Un autre point très important pour le SOI a été le « renforcement de la gouvernance sécurité du système d'information ». En comparaison avec d'autres entités privées ou publiques, le SOI peut se féliciter d'être à la pointe des analyses des risques et du respect des exigences de sécurité. Le « SMSI » (Système de management de la sécurité de l'information) a poursuivi sa progression en 2020.

Il est à noter par ailleurs le nombre toujours très important de clients externes du SOI : Tridel, l'Opéra de Lausanne, neo technologies S.A., l'Université Populaire de Lausanne, la CPCL, EOS Holding S.A., EPURA S.A., LFO S.A. et le Centre sportif de Malley. Toutes ces entités reçoivent contre facturation des prestations informatiques analogues à celles dont bénéficient les services de l'administration communale en matière d'infrastructure et de bureautique. Le SOI donne également des accès et/ou l'hébergement d'applications informatiques diverses aux entités suivantes : les villes de Pully, Lancy et Sion, les communes de Renens, Bussigny, Ecublens, Crissier, Chavannes, Saint-Sulpice, Epalinges, aux t-l, CFF, Bureau du SDOL et LFO S.A.

À souligner également, année après année, les prestations toujours très recherchées et appréciées de l'atelier de numérisation du SOI qui continue à étoffer sa clientèle.

L'analyse rigoureuse des besoins informatiques des services est un élément essentiel pour le SOI. Les choix de logiciels performants et adaptables aux demandes spécifiques des différentes unités permettent de trouver les meilleures solutions. Pour cela, il est très important de travailler avec des analystes architectes des systèmes à la pointe de la recherche. Mentionnons au passage pour 2020 l'élaboration de la solution « Agir », le nouveau logiciel de gestion documentaire qui sera la plateforme digitale des décisions politiques appelée à remplacer Goéland/Extranet.

Pour la sous-commission « Logement, environnement et architecture »

Yvan Salzmänn : rapporteur

Christiane Schaffer

Enfance, jeunesse et quartiers (EJQ)

Déroulement des visites

Les visites auprès des cinq services de la Direction EJQ et l'entretien avec son directeur se sont déroulées du 15 mars au 25 mars 2021. À chaque fois, les rencontres ont pu avoir lieu de visu. Les cheffes de services répondantes étaient accompagnées souvent d'une ou de plusieurs de leurs collaborateur·trice·s.

SGEJQ : secrétariat général de la direction EJQ

SAJE : service d'accueil de jour de l'enfance

SEP+S : services des écoles primaires et secondaires

SSPR : service de santé et de prévention

SPS : service de psychologie scolaire

Les commissaires ont posé les questions générales sur le fonctionnement des services et les questions relatives à la crise Covid, thème transversal retenu par la COGES. Les deux questionnaires ont été communiqués à l'avance. L'attention a été également portée sur l'observation n° 13 relevée dans le rapport de la COGES de l'année précédente, à savoir l'existence d'indicateurs permettant de mesurer la satisfaction des administrés.

Les commissaires tiennent à remercier chaleureusement les cheffes de service ainsi que leurs collaboratrices et collaborateurs de leur disponibilité et ont constaté à chaque fois leur grande motivation dans l'exercice de leurs fonctions dans un contexte exceptionnellement compliqué par la pandémie du covid.

Questions générales

Ressources humaines

Organisation

Secrétariat général de la direction EJQ (SGEJQ)

En 2020, 18 nominations pour contrats fixes ont eu lieu y compris les apprenti·e·s. Du point de vue du secrétariat général, le SPEL est vu comme se concentrant davantage sur les processus que sur la résolution de cas concrets. Comme dans d'autres services, la lenteur des opérations de recrutement est sous la critique. Il a fallu par exemple attendre six mois pour engager deux nouvelles personnes afin de compléter les équipes des travailleurs sociaux hors-murs. De plus, la régularisation de ces collaborateurs, qui travaillent plus de 45 heures par semaine, n'est toujours pas réalisée.

3^e observation

Le Conseil communal souhaite que la procédure pour régulariser les situations rencontrées par des employé.e.s lors de transferts interservices ou engagé.e.s en renfort d'équipe lors d'effectifs insuffisants soient optimisée.

Service d'accueil de jour de l'enfance (SAJE)

Le point fort pour l'année 2020 a été sa préparation à une mutation en un service dédié spécialement à la petite enfance. Le secteur préscolaire en faisant partie auparavant a été rattaché au service des

écoles dans une vision de journée à horaire continu. La transition a été rendue compliquée par l'absence de longue durée du chef de service, notamment par sa mise en quarantaine.

La dotation pour gérer le suivi administratif de 890 dossiers entre le personnel fixe et les auxiliaires est clairement insuffisante. Il faudrait 5 EPT de plus pour être à même de les gérer de manière efficace.

Le badgeage est difficilement praticable dans les garderies. Un comptage des heures est effectué directement par les employé·es via des fichiers excel. Les interlocutrices de la Coges déplorent que la transmission d'informations sur les absences dans People Soft soit trop lente et que les chefs de service ne disposent pas de délégation du SPEL pour y accéder.

Le SAJE est composé d'une population largement féminine et montre une progression de la part des femmes dans la hiérarchie inverse à celle observée dans d'autres secteurs, c'est-à-dire que la proportion des femmes augmente dans la hiérarchie.

Les formations continues ont bénéficié à 13 cadres et à 148 collaboratrice·eurs.

L'instauration d'un pôle ressource a permis d'élaborer des processus de travail au niveau des CVE. Le processus de postulation est amélioré grâce à l'accès à un répertoire commun permettant aux directeurs des CVE de consulter les offres spontanées d'emploi sans avoir besoin de se déplacer dans les bureaux de l'administration.

Service de santé et de prévention (SEP+S)

Ce service s'est préparé au regroupement des APEMS avec les écoles et sera dénommé service des écoles et du parascolaire dès janvier 2021. Pour le SEP+S, la réorganisation du Service du personnel a eu des répercussions et donne davantage de tâches à faire.

La cheffe de service du SEP+S a accès aux données des absences, mais regrette un décalage dans le flux des informations et un problème pour accéder à l'historique.

Le SEP+S est un gros demandeur de personnel auxiliaire. L'augmentation est générale pour faire face à l'augmentation des effectifs d'élèves.

Service de santé et de prévention (SSPR)

Ce service fait partie d'une des plus vieilles entités de la Ville de Lausanne notamment avec le service dentaire qui a été fondé en 1940. Il compte 117 collaborateurs.

Depuis 2004, le nombre d'infirmières n'a pas augmenté, malgré une population d'élèves qui s'est accrue. Cela correspond à 1 EPT pour 1'000 élèves. Autant dire que les infirmières enchaînent les consultations sans interruption dans les postes d'infirmeries. Le télétravail leur a parfois permis de créer une bulle de répit pour régler leurs tâches administratives.

La collaboration avec la direction est reconnue comme excellente.

La collaboration avec le SPS montre un point faible lors des prises en charge de longue durée pour des cas liés à la santé psychique, le dispositif cantonal étant lui-même surchargé. La limite des rôles entre les services cantonaux et communaux est parfois floue. En situation d'urgence complexe, la cheffe de service intervient elle-même.

Beaucoup de lenteur en ce qui concerne les missions du SPEL a provoqué une situation carrément inconvenante dans le cas précis d'un collaborateur détaché depuis novembre 2019 du SAJE pour venir renforcer l'unité finance et RH et qui a le statut d'auxiliaire. Au moment de la visite des commissaires, cette situation n'a toujours pas été régularisée. Le poste de RH du service a été vacant pendant huit mois alors que le départ à la retraite de la personne qui occupait ce poste était planifié d'avance. Depuis 2016, le service n'a plus d'apprenti dans ses murs. L'apprentie actuelle effectue son apprentissage d'employée de commerce au sein des équipes du SPEL. Il n'y a pas eu de nomination en 2020.

Le manque de ressources humaines est une problématique toujours actuelle, le plan des postes étant figé.

Le travail des infirmières souffre encore d'un manque de reconnaissance. Ces postes étant conventionnés par le Canton, ils n'ont pas été revalorisés lors de la refonte d'Equitas. Néanmoins, une réflexion a été menée par le Canton sur le devenir de la promotion et de la prévention de la santé en milieu scolaire. Les infirmières y ont été associées et ont pu faire entendre le besoin de valorisation de leur profession, du point de vue salarial, mais aussi moral.

Service de psychologie scolaire (SPS)

La nouvelle cheffe du service a réorganisé les professionnel·le·s d'intervention en milieu scolaire en cinq équipes qui sont rattachées à des établissements définis. À ces équipes s'ajoute une sixième composée d'assistant·e·s sociaux·ales. Ce pilotage apporte des améliorations visibles tant dans la prise en charge sur le terrain qui est plus résiliente qu'au niveau de la collaboration interne.

Dans ce service largement conventionné avec le Canton, Lausanne compte comme une région dans le découpage cantonal et dispose en conséquence d'une représentation lui donnant droit à 1.5 EPT pour les tâches imparties à la mise en place du Concept 360° de l'accueil à la journée continue.

La situation de confinement a eu paradoxalement pour effet de faciliter les relations avec le SPEL. De manière générale, la direction EJQ est composée de services qui demandent de la souplesse dans la gestion de leur personnel.

Mouvements de personnel

SAJE : L'augmentation de sept CDI est consécutive à la municipalisation du CVE du boulevard de Grancy. 26 nouvelles nominations ont eu lieu dans le service.

SEP+S : augmentation des effectifs à cause de la reprise des APEMS.

SPS : quatre recrutements pour des postes fixes ont eu lieu, dont trois psychologues. De manière générale, l'augmentation des demandes de prestation, souvent procurées sous forme de soutien psychologique traduit une augmentation de l'anxiété globale dans la société. La cheffe de service partage sa conviction que le soutien aux professionnels directement en contact avec les habitants, par exemple les animateur·trice·s des maisons de quartier, serait une mesure plus efficace que l'engagement de psychologues supplémentaires.

A l'interne, le service a mis en place des formations, par des psychologues, sur le thème de la santé.

Pilotage et processus

SGEJQ : le processus des tâches est documenté en cas d'absence d'une des cheffes de service. Un colloque des cadres fait le point de la situation toutes les trois semaines. L'ordre du jour est formalisé pour présenter les projets en fonction des collaborations entre directions ou entre services. Des rencontres bilatérales ont lieu entre la cheffe du secrétariat général et les chef·fe·s de domaines. Une journée au vert a lieu.

SEP+S : des rencontres à la quinzaine avec les directions d'établissements permettent une prise de température complémentaire aux retours d'avis des parents d'élèves. Briefing chaque lundi de toute la direction.

Formation continue

Le SEP+S parle de la formation continue imposée de trois jours / an et de l'évaluation annuelle des collaborateur·trice·s fixes, mais fait remarquer qu'il n'y a pas a contrario d'évaluation des dirigeants par les subalternes.

Partenariats

Relations avec les services transversaux

SGEJQ : La collaboration avec le service des finances est jugée bonne et très agréable, de même qu'avec le service juridique et la commission immobilière. Les rapports sont souvent plus tendus avec le service des gérances sur les questions qui concernent les locaux dédiés aux activités de SGEJQ au vu de l'état général détérioré du parc immobilier. Par exemple, il a fallu attendre de longs mois avant que la passerelle d'accès au centre de quartier « la Pagode » soit rénové.

Le SAJE regrette la fermeture de l'unité sécurité et santé au travail (USST). Le transfert de la médecine du travail à UniSanté fait qu'il n'y a plus de relais RH sur la santé, la décentralisation entre le pôle santé et le pôle sécurité au travail est coûteuse en énergie.

SSPR : les processus de numérisation sont lents dans le service qui est pratiquement centenaire. La perspective du carnet informatisé de l'élève est saluée comme une avancée majeure.

Un véritable virage numérique a été opéré en 2020, mais on souligne la lenteur du réseau et insiste sur le fait que le service a des besoins en applications spécifiques métier. L'implémentation du nouveau logiciel de gestion financière GEFI dans les prochaines années est perçue comme une forte menace, qui sera évidemment temporaire, mais bien réelle, sur la marche courante de la facturation.

Relations avec les services cantonaux

SGEJQ : les services cantonaux et fédéraux sont contactés lors de demandes de subventions (campagnes de prévention, budgets participatifs, accessibilité).

SPS : les relations sont jugées bonnes avec les services cantonaux, notamment le DFJC (département de la formation, de la jeunesse et de la culture).

Relations avec le Conseil communal

SGEJQ : le service a employé un 0.6 EPT pour la réalisation du rapport-préavis en réponse au postulat d'Ilias Panchard et crts - Pour une meilleure protection de la jeunesse face à la fumée passive. La réponse à ce postulat est rédigée par une personne titulaire d'un doctorat.

Une société externe a été mandatée pour répondre au postulat de Benoît Gaillard et crts - Objectif 100% - Pour un plan d'investissement et de développement de l'accueil de jour des enfants à Lausanne en vue d'atteindre la couverture complète des besoins.

En moyenne, un minimum de cinq personnes par service interviennent dans la rédaction d'un rapport-préavis.

De manière peut-être plus anecdotique, le secrétariat général est aussi chargé de développer la « boîte à outils » de bienvenue remise aux nouveaux.elles habitant.e.s.

Le SEP+S a pris du retard pris dans la rédaction des préavis.

Prestations

Relations avec citoyens et autoévaluation

Le SGEJQ est une entité proposant des activités de loisirs, il est perçu par la population de manière positive et ne reçoit quasiment pas de critiques. Dans le cadre du développement de la politique des quartiers, le service a eu recours à des mandataires privés pour réaliser certaines évaluations. C'est le cas pour le budget participatif, l'accessibilité universelle ou l'évaluation des campagnes à destination des jeunes promouvant le lancement de projets.

Au sein du SAJE, le traitement des plaintes provenant des parents se fait souvent en amont directement dans les structures ou les directions d'établissement. Le service engendre de manière générale peu de plaintes par rapport à d'autres services, étant pourvoyeur de prestations demandées et appréciées par la population.

La cheffe de service mentionne aussi les retours positifs de parents satisfaits.

Le rapport du BIP Bureau d'information aux parents retrace les statistiques des contacts pris en vue d'obtenir une place d'accueil (10'500 en 2020).

SEP+S : Le test pilote d'accueil scolaire à la journée au collège de Villamont a dû être monté à la hâte, mais a bien eu lieu à la rentrée 2020. Néanmoins il y a un problème d'infrastructures surchargées, 150 élèves se retrouvant dans un réfectoire prévu pour en accueillir la moitié. Notons que la réponse au postulat « *de Richard-De Paolis Paola et crts - 20 ans d'APEMS... 'Nous avons la quantité, quid de la qualité ?' L'accueil pour Enfants en Milieu Scolaire mérite désormais évaluation* » est toujours attendue.

La cheffe de service est très attachée à la prestation de guichet unique pour toutes les demandes des parents. Le délai du traitement de celles-ci est de 48 heures par temps calme. Trois personnes (2 EPT) sont dédiées à cette tâche.

SSPR : les doléances du public sont remontées et traitées par la cheffe de file métier. Ce mode de faire est efficace et permet de protéger les fonctionnaires des agressions verbales voire physiques.

SPS : la majeure part des doléances concernent les temps d'attente jugés trop longs pour obtenir des prestations, conséquence du gel des plans de postes. A fin 2020, la première étape d'une nouvelle prestation a vu le jour sous forme d'information à l'intention des élèves de la 9S à la 11S « Pas au top à cause du corona ? ».

Informatique / digitalisation

SGEJQ : la dématérialisation n'a pas encore été entreprise dans les domaines de la comptabilité et des RH. La cheffe de service regrette qu'il n'y ait plus de répondant informatique dans les services.

SEP+S : Les demandes de bons Mobilis (accès à la gratuité ou une réduction sur les transports publics) peuvent désormais être déposées par internet.

Infrastructures

SEP+S : l'augmentation planifiée du parc immobilier des écoles est phénoménale avec 52 nouvelles classes prévues pour 2025 et 87 pour 2030. Il manque aujourd'hui 14 salles de gymnastiques pour faire face aux besoins scolaires (voir la mise en œuvre des rénovations des bâtiments selon réponse au postulat Eggenberger).

SSPR : La situation des cabinets dentaires scolaires jugée par les commissaires comme assez délicate. Même si une chute des demandes de consultation a eu lieu pendant la pandémie, les professionnels ont dû ou doivent composer avec des équipes réduites, un cabinet dentaire sur les sept existants a été fermé pendant 3 mois et 3 départs de médecins-dentistes ont eu lieu durant l'année.

Les cabinets dentaires ont la particularité de devoir disposer d'autorisation d'exploiter. Or il s'est avéré que cette autorisation était manquante pour l'un d'eux depuis 1940 ! Les facturations étaient jusqu'à récemment faites sous un seul compte financier. Aujourd'hui, les dentistes actifs souscrivent aux droits d'utilisation du logiciel DentoTax.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Ressources humaines

Organisation

SGEJQ

Toutes les activités culturelles et sociales étant arrêtées, le personnel a été réquisitionné pour d'autres missions. Cela a été le cas du personnel des écoles à la montagne qui est venu en renfort des centres aérés urbains. La charge de travail a été particulièrement intense pendant les mois de mars à mai. L'application des RHT (réduction des horaires de travail) a été problématique dans le cas des institutions subventionnées comme la Fondation pour l'Animation socioculturelle lausannoise (FASL) ou l'Espace des Inventions.

SAJE

La nouvelle cheffe de service, qui vient de prendre ses fonctions en début d'année, est accompagnée de trois de ses collaboratrices : son adjointe, la cheffe du secteur préscolaire ainsi que la responsable du secteur financier de la direction. Elle remet aux commissaires un rapport détaillé sur les impacts du Covid-19 sur le fonctionnement du service, répondant à la question transversale de la Coges. Ce document décrit les efforts déployés pour maintenir les conditions d'accueil dans les institutions pour l'enfance (IPE).

La situation pandémique a nécessité une énorme réorganisation tant du point de vue de la planification générale du travail que de la gestion des situations personnelles des employé·es. Il a fallu maintenir les prestations d'accueil indispensables et ordonnées par la Confédération afin d'accueillir les enfants du personnel actif sur le front de l'épidémie (secteurs de la santé, de l'alimentation et les 'feux bleus'). Tout cela en tenant compte des difficultés d'un personnel lui-même atteint par le covid. Selon les chiffres remis par les institutions pour l'enfance (IPE), environ 10% des enfants ont été accueillis dans le cadre de ces permanences.

Le réseau-L a en tout cas démontré sa solidité, le fait qu'il soit constitué de personnes travaillant dans un réseau de proximité avec une gestion transverse, concertée et dynamique des IPE et avec une posture habituelle d'écoute des besoins extérieurs explique certainement sa résilience.

SEP+S

La cheffe de service qualifie de titanesque l'organisation du travail requise pendant la crise. Elle salue l'engagement des collaborateurs. La Ville est très vite venue en aide à l'accueil scolaire. Les classes ont été ouvertes de 7h à 12h30, avec le relais des APEMS de 12h30 à 18h. 5 à 6% des élèves ont été concerné·es par la permanence d'accueil. L'organisation avec les concierges des écoles ainsi que la mise à disposition de matériel et la communication des directives de désinfection a représenté aussi une charge de travail importante. En bref, il n'a fallu que 10 jours pour mettre en place ces scénarios dès l'annonce du plan d'urgence le 9 mars. Sur le plan administratif, le 16 mars le plan de continuité a été mis en œuvre. L'engagement d'auxiliaires a pallié le manque de ressources pour le nettoyage et la désinfection des classes.

SSPR

Il n'y a pas eu de renforcement des équipes de nettoyage, ce sont les équipes en place qui ont absorbé les tâches de nettoyage supplémentaires.

En raison du ralentissement du rythme de prise en charge et d'une vague d'annulation, une nette chute du chiffre d'affaires des cabinets dentaires est constatée.

SPS

De nombreuses mesures ont été prises pour réorganiser le travail et garantir le maintien des prestations. Un suivi à distance a été réalisé, souvent par téléphone. Beaucoup de créativité est apparue tant de la part des parents que des professionnelles.

Absences dues au covid

SGEJQ : 9 collaborateur·rice·s parmi le personnel fixe et trois parmi les auxiliaires ont été déclarés comme ayant attrapé le covid.

SAJE : 187 personnes sur 900 ont été recensées dans le secteur préscolaire (petite enfance) comme malades covid.

SEP+S : environ 40 personnes sur les quelques 400 du service soit en gros 10% ont été annoncées comme malades du covid. Cela représente 80% des absences maladies. Le personnel a été davantage touché au cours de la 2^e vague du fait du maintien de l'activité des écoles.

SSPR : la cheffe de service souligne avec justesse que les causes de maladie, même s'il s'agit du covid relèvent de la sphère du secret médical et ne sont pas censées être communiquées ni par le médecin faisant constat, ni par le service. En tous les cas, aucune des contaminations recensées n'a été causée

par des contacts professionnels, c'est donc avec satisfaction qu'elle constate l'efficacité des mesures de protection mises en place, ceci d'autant plus auprès d'une population comme les dentistes, qui sont face à des bouches ouvertes toute la journée.

SPS : 7 cas sur 80 employé·es et 16 quarantaines.

Digitalisation des processus et télétravail

SAJE

Le télétravail n'est bien entendu pas applicable à des rôles de terrain. L'administration a quant à elle pu se mettre en télétravail à 80%.

SEP+S

La crise a démontré que le service est capable d'agir de manière agile. Les collaborateur·trice·s ont pu mener à bien des tâches qu'ils/elles n'auraient jamais penser possibles à distance.

Avant crise covid, 24 personnes étaient inscrites pour des journées en télétravail, au sortir de la crise, elles sont plus de 130.

SSPR

Le télétravail a concerné neuf personnes, bien évidemment pour des postes administratifs. Auparavant le télétravail était peu mis en œuvre du fait du manque de moyens techniques à disposition, mais aussi d'un manque de volonté et de pratique entraînant une spirale de désintérêt.

Charge de travail

SGEJQ

Quelques auxiliaires ont été recruté·es pour les tâches d'accueil. Hors période covid, se sont 75 auxiliaires qui sont engagé·es annuellement pour l'encadrement des camps de vacances ou des salles de gymnastiques en accès libre.

SAJE

Sans forcément augmenter en quantité, il a fallu beaucoup de souplesse pour déployer le travail par 'saccades' en réponse aux directives de protection des autorités fédérales et cantonales dont les conférences de presse ont souvent eu lieu le vendredi. Directives que la cheffe *ad interim* du secteur préscolaire a dû traduire en mesures concrètes applicables sur le terrain, avec parfois des injonctions contradictoires entre les instances de la Direction Générale de l'Enseignement obligatoire (DGEO), de l'Office de l'Accueil de jour des Enfants (OAJE) et du médecin cantonal. Par exemple, les enfants ont le droit de chanter dans le cadre scolaire, mais pas dans les APEMS. Si des projets ont pu être suspendus, la situation a néanmoins exigé un travail supplémentaire de coordination.

La section d'administration du personnel et des finances a vu par contre sa charge de travail augmenter à cause du suivi des subventions, de la gestion des aides fédérales et de l'adaptation des plans de trésorerie afin de pouvoir verser les salaires.

De façon générale, les participantes à l'entretien de la COGES soulignent la disponibilité et l'efficacité du service d'informatique dans la mise sur pied des postes de travail à distance.

SEP+S

À l'échelle du service, il y a eu une nette augmentation. La charge s'est toutefois stabilisée au cours de l'année, sauf en ce qui concerne les postes d'entretien des bâtiments, pour lesquels des auxiliaires ont été engagé·es.

SSPR

La charge de travail pendant la crise covid a été importante, il s'est agi de rassurer, de motiver, de porter la voix. L'augmentation du nombre d'heures n'a pas été possible, du fait des conventions budgétaires fixées avec le Canton.

Le dépistage dentaire annuel a été reporté en 2021 et sera assuré pendant le premier semestre uniquement pour les élèves de 11^e qui quitteront le cycle obligatoire.

La cheffe de service exige que les enfants se déplacent au cabinet dentaire pour le dépistage, ce qui est plus efficace que les examens réalisés dans les classes avec du matériel portatif.

Des infirmières auxiliaires en renfort des équipes fixes ont été engagées dans un contexte de forte demande pour ce corps de métier. Les équipes ont eu pour tâche de renforcer les moyens du Canton en matière de tests et de traçage covid. Les statistiques de consultation n'ont été menées que sur six semaines, le personnel étant débordé par les tâches de terrain.

SPS

La situation a engendré beaucoup de sollicitations supplémentaires pour les assistantes scolaires, celles-ci voyant leur travail de suivi de cas d'élèves se déplacer vers des interventions d'urgence. La période de rupture scolaire due au confinement a eu des impacts à long terme et a induit une augmentation de la charge de travail dès la rentrée scolaire d'août. 51 familles sur les 1'000 suivies par les assistantes scolaires ont dû être aidées via le fonds d'aide. Un phénomène nouveau : les enseignantes elles-mêmes viennent à demander du soutien psychologique.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Partenariats

Relations avec le service informatique SOI

Tout comme les autres directions, les services de la direction EJQ saluent l'implication et l'efficacité du SOI, sauf le SPS qui déplore des problèmes de droit de connexion et un manque d'appui technique lors des réunions à distance avec le Canton ainsi que de longs délais dans les commandes de matériel.

Relations avec les services cantonaux

SAJE : la situation particulière a eu pour résultante positive la création de nouvelles collaborations avec le Canton.

SEP+S : après quelques fausses notes dans la communication, la DGEO s'est adaptée à consulter le service avant publication de directives concernant la gestion de la crise covid.

SSPR : dans ses relations avec le médecin cantonal, le SSPR a eu l'impression de faire face parfois à des demandes irréalistes.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Produits et prestations

SGEJQ : le Centre œcuménique de Bois-Gentil a lancé un culte en visioconférence pour ses paroissiennes.

SAJE : les conditions de remboursement des prestations ont dû être définies, les permanences d'accueil pour les enfants de 4 à 6 ans et les critères d'admission de ceux-ci mis en place. Des solutions inédites sont apparues en regroupant les forces entre les structures publiques et les structures privées subventionnées.

SEP+S : les prestations ont pu être délivrées comme de prévu malgré la crise et la ville s'efforce de fournir des prestations qui vont véritablement à la rencontre des besoins du milieu scolaire, au-delà des exigences demandées par les lois cantonales.

Encadré : rencontre avec le municipal de la direction EJQ

Comme il ressort dans le rapport de gestion municipal, le point fort de la direction EJQ a été la réorganisation du service d'accueil de jour de la petite enfance SAJE. Cette réorganisation a été menée en tenant compte de l'opportunité du départ à la retraite de l'ancien chef de service. Elle se justifie aussi par le fait que les structures d'accueil APEMS se sont beaucoup développées au cours des

dernières années. Leur rattachement au secteur 'parascolaire' du service des écoles vise à assurer la continuité opérationnelle des prestations de l'école à la journée continue (école 360°). Quatre directeurs d'établissement ont été désignés pour superviser la mise en œuvre par secteurs géographiques de la ville.

Concernant la 13^e observation relevée par la COGES dans son rapport de l'année 2019, le Municipal indique qu'il est pertinent de mesurer la satisfaction des administrés par des campagnes de courte durée, en adaptant à chaque fois les méthodologies de mesures aux particularités des services. Dans tous les cas, lors d'interpellations d'usagers, il y a un suivi de la procédure de réponse.

Autre thème important de l'année 2020, la FASL a vu sa convention de subvention par la Ville reconduite pour les trois prochaines années. Des « services attendus » y sont spécifiés. Le directeur de SEJQ souligne le besoin de coordination avec des services similaires qui sont fournis par la ville. Absents du conseil de fondation dans les nouveaux statuts, les représentants de la ville font par contre partie du conseil de conciliation. Les indemnités des membres du conseil de fondation sont conformes aux directives fédérales. Le compte rendu annuel fourni par la FASL devra répondre à des objectifs plus fins. « Lors des échanges avec la FASL, il est ressorti que l'engagement citoyen pour porter les projets aux côtés du personnel d'animation est une composante nécessaire et indispensable. Le lieu passe une convention avec l'association réunissant des habitant·e·s engagé·e·s. Faute de quoi, la municipalisation devrait être envisagée. »

Parmi les sujets qui préoccupent aussi le Municipal, se trouve le harcèlement scolaire entre élèves. Ces cas sont remontés par les médiateurs scolaires ou les infirmières à la direction d'établissement. Sous la dénomination de « climat scolaire », le Canton s'est emparé de cette thématique qui est empirée par l'usage toujours plus large des réseaux sociaux. L'interdiction d'usage des téléphones portables est clairement fixée au niveau cantonal. Les cas d'absentéisme sont annoncés au préfet.

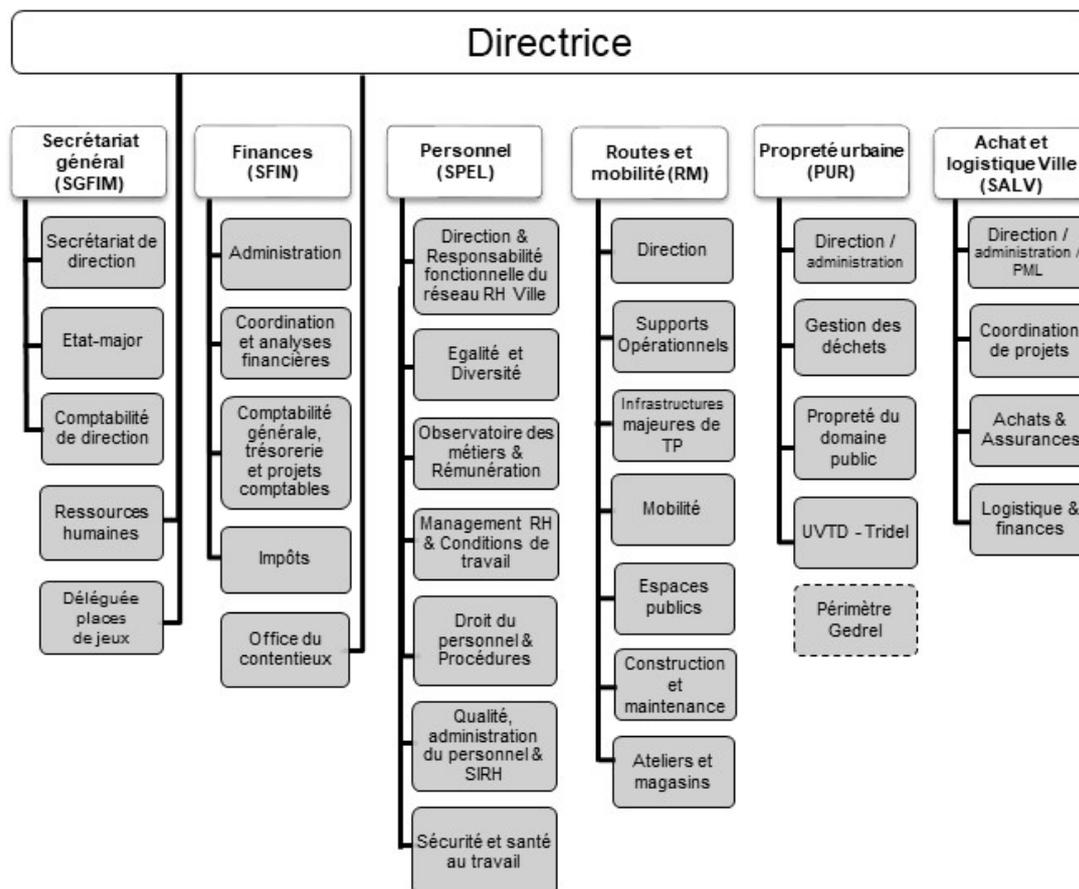
Pour la sous-commission « Enfance, jeunesse et quartiers »

Karine Roch : rapportrice

Philippe Stauber

Finances et mobilité (FIM)

Direction des finances et de la mobilité



Préambule

Le rapporteur de la sous-commission FIM étant en arrêt maladie il a été remplacé au pied levé par une commissaire d'une autre sous-commission COGES, elle en est ici remerciée.

Les commissaires ont effectué six visites entre le 20 et le 29 avril 2021 auprès des différents services rattachés à la direction Finance et mobilité ainsi qu'un entretien avec la directrice.

La direction FIM est composée des six services suivants :

- Secrétariat général (SGFIM)
- Service du personnel (SPEL)
- Service des finances (SFIN)
- Routes & mobilité (RM)
- Service de la propreté urbaine (PUR)
- Service achat & logistique (SALV)

Les commissaires remercient vivement la directrice, les chefs de service et les différents intervenants pour leur accueil très collaboratif et leur disponibilité.

Secrétariat général (SGFIM)

Le Secrétaire général ad intérim qui nous a reçues est en fonction depuis octobre 2020.

Il n'y a pas eu de changement dans l'organigramme ni dans le nombre de collaborateurs mis à part un auxiliaire dédié au suivi des participations de la ville.

Le Secrétariat général a dû gérer l'augmentation des courriers adressés à la Direction (+30% par rapport à 2019). Cette augmentation a été due principalement aux questions relatives à la mobilité et à l'aménagement.

Le Secrétariat tient un tableau de bord, tableau Excel, pour le suivi des affaires du Conseil communal pour toute la direction et finalise certains documents qui sortent des services, notamment les préavis, pour leur donner une structure homogène. .

Le nouveau système financier est également un défi important pour la Direction et le SG apporte son soutien en ayant une personne dans le groupe de travail.

Impact du COVID

Le SG était impliqué puisqu'en ligne directe avec l'Etat-major DIAM et au centre de la mise en place du plan de continuité.

Durant les périodes critiques de la pandémie (mars-juin 2020 et dès novembre 2020) tout le personnel était en télétravail et il y avait une rotation du personnel à la comptabilité. Le chef de service souligne le travail très efficace du SOI qui a permis la mise en place du télétravail en un temps record.

La charge de travail n'a pas augmenté, mais a été répartie différemment.

Service du personnel (SPEL)

Depuis le début 2020 le service est regroupé dans le bâtiment de La Louve (à l'exception du domaine Santé et Sécurité au Travail, qui se trouve dans les locaux de la rue de l'Ale 31).

Suite à l'observation de la COGES 2019, le SPEL a fourni le rapport demandé sur l'évolution de la santé au travail de chaque service. Malheureusement, suite à un bug informatique les données d'absences et de congés 2019 étaient erronées. Les correctifs ont été reçus dans un second temps.

Il y manque également les données 2020, elles n'ont pas été intégrées, car elles ne sont pas représentatives et qu'il n'y a pas de comparaison possible avec les années précédentes.

Structure réseaux RH

La nouvelle organisation du réseau RH est en place et fonctionne bien. Chaque Direction dispose d'un Responsable RH de Direction qui est rattaché au Municipal et chaque service a un responsable RH :

RRHD : responsable RH de direction

RRH : responsable RH

CRH : conseillers/ère RH

ARH : assistant/e RH

Les CRH et ARH viennent en soutien. Les CRH soutiennent le RRHD et/ou sont responsable d'un processus spécifique et les ARH sont en soutien sur le plan administratif.

L'ensemble des RRHD se réunissent tous les deux mois avec la direction du SPEL.

Les organigrammes sont souples pour être adaptés à la spécificité de chaque Direction. Par exemple, au sein des SIL, les RRH de chaque service sont directement rattachés au RRHD. D'autres directions comme FIM ont une structure mixte. Le RRH de RM est lié au chef de service. Par contre pour le SPEL, le RRH dépend du RRHD.

Cette structure en place depuis 2019 est beaucoup plus efficace que précédemment. Elle a l'avantage pour le SPEL de cibler ses interlocuteurs (sept interlocuteurs privilégiés), de professionnaliser les RH et d'avoir un cahier des charges mieux défini pour chaque poste. Elle permet confidentialité et professionnalisme. La réorganisation du système est encore en phase de consolidation et se poursuivra en 2021.

AU SPEL, plusieurs postes sont en cours de recrutement, mais le personnel n'est pas globalement en sous-effectif. Le temps est pris pour clarifier l'organisation, ce qui implique une réflexion approfondie pour chaque poste vacant suite à des départs de manière à recruter les profils utiles pour soutenir efficacement l'organisation et les projets en cours.

Indicateurs des absences et des congés. Accès au « cockpit RH »

Chaque chef de service y a accès ainsi que chaque responsable RH pour son service. Les RRHD y ont accès pour les services de leur direction. L'outil est en général reconnu comme utile. Les données sont consolidées mensuellement depuis les données provenant de PeopleSoft.

Auxiliaires

La nouvelle réglementation du traitement des auxiliaires a été un changement de paradigme énorme. 13^e salaire, cadre précis, harmonisation, barème et suivi et contrôle des postes. Environ 1'500 auxiliaires travaillent à la Ville en moyenne annuelle.

USST (secteur médical) a rejoint Unisanté

La médecine du travail est désormais externalisée auprès d'Unisanté (01.01.2021). Les pôles de réinsertion professionnelle et de sécurité au travail ont été déplacés du SMUN et intégrés au SPEL. Une nouvelle collaboratrice a été engagée en septembre 2020 pour diriger ce domaine.

Impact du COVID

Le covid a bien entendu été une très grosse source de travail. Le SPEL est un service qui a été au front de la crise. Il faut noter que dans toute l'administration, environ 2000 personnes ont été en télétravail, dont 73% n'avait jamais pratiqué ce mode de fonctionnement avant. L'équipe du SPEL s'est bien adaptée.

Le SPEL a été particulièrement sollicité pour la mise en place des diverses directives fédérales et cantonales. Une grosse charge de travail pour publier des règles homogènes, des FAQ pour le personnel et les diverses adaptations à faire dont notamment des processus de validation.

En une semaine tous les employés en télétravail ont été équipés, une réelle prouesse du SOI.

Certains processus ont été améliorés grâce à la crise.

En effet, les processus RH ont été simplifiés dès lors que le flux de validation habituel, soit impression de formules administratives en plusieurs exemplaires et circulation pour obtenir toutes les signatures manuscrites nécessaires, ne pouvait plus être appliqué. Le flux de validation a été organisé de manière à intervenir de manière électronique via e-mails et ce système est maintenu actuellement. Le SPEL travaille d'ailleurs sur les e-processus (flux de validation électroniques directement dans l'outil PeopleSoft). L'adaptation au changement en sera facilitée vu le maintien des validations par voie électronique.

Service des finances (SFIN)

Le service financier a été directement sur le grill dès le début de la crise, en effet il fallait prioritairement assurer les paiements.

L'un de plus « gros chantiers » du SFIN est certainement la mise en place du nouveau système comptable qui suit son cours et le premier budget devrait y être saisi en 2022. Cet outil permettra notamment de faire de réelles analyses financières. Trois personnes s'occupent de l'accompagnement

de ce changement, l'enjeu étant d'identifier les personnes impactées par le nouvel outil pour mieux les encadrer et peut-être à terme revoir leur cahier des charges.

Chaque Direction a une comptabilité avec un répondant et dans chaque service des « ambassadeurs » qui relayent les informations.

Côté RH la cellule est « partagée » avec SGFIM, SPEL, SFIN et SALV et ceci à satisfaction.

Impact du COVID

1^{ère} phase difficile, il fallait assurer les paiements et les emprunts.

50% du service était en télétravail.

Il n'y a pas eu davantage d'absence durant l'année COVID, neuf personnes ont été malades du COVID et neuf autres mises en quarantaine.

Le chef de service relève les aspects positifs dans le flux administratif et le soulagement de certaines procédures.

Le « management » a fait beaucoup d'heures supplémentaires tandis que les « techniciens » plutôt moins qu'en temps normal. Avec moins de contacts personnels, la coordination a été plus difficile et il a aussi été difficile de recruter avec des entretiens par visioconférence.

Routes et mobilité (RM)

Lors de l'entretien auprès du service de Routes et mobilité, le chef de service était accompagné de sa nouvelle adjointe notamment responsable de la communication.

La cellule RH est composée de quatre personnes à temps partiel et fonctionne à satisfaction. L'accès au cockpit des absences et des mouvements du personnel se fait sans problème. Sachant que les données sont mises à jour avec un délai de 2 à 3 mois, le service détient également ses propres enregistrements.

C'est un service qui a beaucoup de relations avec les services cantonaux et fédéraux notamment pour les grands projets et l'assainissement des routes. Une unité « grands projets » s'occupe spécifiquement des infrastructures de transports publics majeures (tram, métros, LEB). Composée de quatre ingénieurs, elle suit le développement des projets dans l'intérêt de la Commune toutes phases comprises hormis la communication.

Les relations avec le conseil communal sont nombreuses, c'est sans doute l'un des services ayant le plus préavis, postulats et interpellation en cours, le suivi global est tenu par le Secrétaire général.

Les demandes des concitoyens sont en augmentation et chaque réponse, toujours très complète, nécessite beaucoup de temps et d'implication des chef-fe-s de projets. Une réflexion d'organisation est en cours pour faciliter les réponses.

Routes et Mobilité a fait appel à des entreprises spécialisées pour mener des enquêtes de satisfaction des usagers (rue Centrale, quais d'Ouchy, Cité, Sallaz...). Le service participe également à des campagnes plus larges menées par divers organismes comme Provelo ou Mobilité piétonne.

Le service a assuré le pilotage et la coordination interservices pour la réalisation de la « mallette mobilité » destinée à présenter aux nouveaux habitants les différentes offres en matière de mobilité durable.

Impact du COVID

Le service a été fortement impacté par la crise sanitaire et notamment par le développement et le déploiement des mesures pour lutter contre la diminution de l'utilisation des transports publics ; terrasses, pistes cyclables et zones modérées. Les chantiers ont également été arrêtés durant un mois sur l'année.

Le début du premier confinement a été un challenge organisationnel, notamment pour que les dessinateurs puissent avoir des accès suffisants depuis chez eux à leurs ordinateurs professionnels spécifiquement équipés à leurs tâches. Certains sont venus chercher le matériel à leur bureau.

Le retour général du télétravail est positif malgré le risque de perte de contact et l'intégration plus difficile pour les nouveaux collaborateurs. Le chef de service est d'avis que suite à l'expérience du télétravail le taux des demandes va se maintenir, c'est à dire 81 jours pour 57 personnes, alors qu'avant elles étaient de 12 jours pour 13 personnes.

Grâce au COVID les procédures administratives sont plus fluides et moins redondantes.

Un des évènements marquants de l'année, aiguillonné par la survenue brutale de la crise covid a été la validation d'un plan de continuité des activités du service dans l'urgence de la situation sanitaire.

Une collaboratrice du bureau technique a été spécialement affectée au suivi de la réouverture et de l'élargissement des terrasses sur le domaine public faisant partie des mesures d'aides économiques.

Service de la propreté urbaine (PUR)

La cellule RH est composée de cinq personnes, dont trois travaillent à temps partiel. Pour un service d'environ 330 personnes avec un turn-over important c'est peut-être un peu juste. Les démissions proviennent essentiellement de fonctions non qualifiées.

Il n'y a pas eu de réorganisation du service, mais une stabilisation des modifications de l'année précédente. Grâce à la réorganisation de la Division PDP (propreté du domaine public) finalisée en 2019 de nouvelles prestations ont pu être mises en place :

- Nettoyage des poubelles requins
- Nettoyages des Tags privés
- Nettoyages des « verticalités » (autocollants sur les poteaux et les abribus.)

La campagne de sensibilisation pour les mégots de cigarette a eu du succès et il a pu être noté un grand changement de comportement chez les fumeurs, qui désormais font le geste de déposer leurs mégots dans les compartiments des poubelles prévus à cet effet.

L'application Sentinelle est utilisée pour le suivi des signalements des problèmes et de leur traitement. Cette application a été développée en interne. Les personnes ayant accès, chef de division, adjoint, chefs de secteurs peuvent annoncer une déprédation ou un problème sur le domaine public et cette annonce est ensuite automatiquement envoyée à la bonne personne pour traitement.

Concernant le tri des déchets, la quantité de biodéchets collecté augmente de 8.1% par rapport à 2019, ça progresse, mais on trouve encore malheureusement des biodéchets dans les sacs taxés. Plus surprenante, l'autopsie des sacs montre encore beaucoup de papier.

En 2020, les communes exemplaires en matière de tri, c'est-à-dire fournissant des déchets ayant un bon coefficient calorifique, exempt de matériaux non combustibles ont reçu une rétrocession de TRIDEL sur leur tonnage, ce qui était le cas de Lausanne. Cette rétrocession était une opération unique.

Impact du COVID

Au PUR, 80% du personnel est sur le terrain, donc il y a eu relativement peu de télétravail mis à part l'administration.

Les deux premières semaines ont été compliquées que ce soit pour la réorganisation du travail afin de maintenir l'essentiel (nettoyage de la voirie, collecte des déchets et acheminement des déchets recyclables) ainsi que pour avoir le matériel de protection en suffisance (masques , gel...).

L'expérience du télétravail est mitigée avec des retours des employés très variables et une perte d'efficacité et de temps.

Pas de processus changé dans la circulation des informations

Service achat et logistique (SALV)

Dans ce service l'un des soucis majeurs est le renouvellement du personnel. En effet la moyenne d'âge est de 49.1 ans et dans les cinq ans à venir environ 25% du personnel pourra faire valoir son droit à la retraite. Il est donc impératif de préparer ces changements c'est pourquoi le service s'attache à retranscrire toutes les procédures par écrit. Actuellement elles sont encore souvent orales et quelquefois maîtrisées par très peu de personnes. Pour ce faire, le SALV utilise le portail Optimiso qui permet notamment de regrouper les processus de travail, les documents, les bonnes pratiques ainsi que toutes informations utiles.

Le service est pleinement associé à la mise en place du plan climat pour notamment les aspects « consommation », « véhicules » et « mobilité interne » et s'attache ainsi particulièrement à inciter les services à partager, recycler et mutualiser.

Le plan mobilité qui était rattaché au SPEL est maintenant au SALV et la personne qui en a la charge a rejoint le SALV au 1^{er} septembre 2020.

Impact du COVID

Le SALV a été extrêmement impacté par le COVID en étant aux premières loges pour pouvoir fournir les équipements de protection individuelle : masques, gants, gel, plexiglas...

Cinq personnes ont été malades du COVID et ont manqué deux semaines de travail. Environ 1'000 heures d'absence peuvent être imputées au COVID, sur un total de 4'000 heures d'absences en 2020, chiffre par ailleurs comparable à celui de 2019.

L'organisation a été assez chamboulée, mais s'il a fallu fonctionner en effectifs réduits du fait d'un nombre important de personnes en situation de santé fragile durant les débuts de la pandémie, le SALV a toujours maintenu l'ensemble de ses missions.

Seulement 30% du personnel (acheteur-euse-s, approvisionneur-euse-s, personnel administratif) peut faire du télétravail et celui-ci était déjà en place précédemment avec un jour par semaine, pour trois collaboratrices.

Cette crise a renforcé l'esprit d'équipe, le chef de service relève un très bel état d'esprit général.

Entretien avec la Directrice de FIM

L'entretien avec la Directrice, qui a clôturé nos visites de la Direction FIM, a été axé sur la gestion de la crise dans sa direction. Globalement la crise a été bien gérée et les principales tâches absolument indispensables ont pu être maintenues à satisfaction, on pense notamment aux paiements, au ramassage des déchets, à la mise à disposition du matériel sanitaire, aux FAQ relatives au service du personnel et au télétravail.

Grâce à l'obtention d'une procédure simplifiée pour la suppression des places de parc établie par l'Etat (mise à l'enquête postérieure à la réalisation), il a été possible de réaliser les réaménagements rapides en faveur de la mobilité douce.

La révision des contrats des auxiliaires est un grand pas et donne enfin un cadre précis pour ce type d'employés. En effet, précédemment il n'y avait pas de 13^{ème} salaire et les contrats étaient différents d'un service à l'autre.

Concernant les absences, Mme la Directrice relève les chiffres très bas relatifs aux accidents, malgré beaucoup de professions à risque et les absences de courte durée avec également de bons chiffres. Le problème est surtout le nombre d'absences de longues durées, mais il est important de relativiser ces chiffres, car les collaborateurs de la Ville ont droit à 100% de salaire pendant deux ans ce qui n'est pas le cas dans le privé.

Concernant certains postes vacants au SPEL, la démarche est d'abord d'avoir l'organisation finale claire avant d'engager les personnes et il faut aussi mentionner la difficulté générale de recruter en raison de la rémunération qui est moins élevée que dans le privé.

La crise a été un accélérateur pour expérimenter le télétravail et les retours sont globalement positifs, mais il est important de noter également qu'un certain nombre d'employés souhaitent revenir au bureau au plus vite. Quant aux limites elles se retrouvent par exemple dans la communication, la coordination, les échanges entre collègues et quelquefois une perte de temps. Le futur se situe donc probablement avec la possibilité du télétravail limité à un certain nombre de jours par semaine pour un employé à 100%.

Pour la sous-commission « Finance et mobilité »

Diane Wild : rapportrice

Pierre Consience

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Ressources humaines

Santé

Des remontées d'informations sont faites auprès de l'EM DIAM (organe leader pour la VDL concernant la problématique du coronavirus), via les RRHD et ce de manière hebdomadaire sur :

- Les personnes absentes pour cause de maladie ou d'accident
- Les personnes atteintes par le COVID-19
- Les personnes suspectées d'avoir été infectées par le COVID-19 et/ou placées en quarantaine
- Les personnes qui ne peuvent momentanément plus exercer leur activité et sont à la maison (ex : fermeture site ou pas de travail à distance possible)
- Les personnes qui doivent rester à la maison pour s'occuper de leurs enfants ou d'un de leur proche et ne peuvent pas du tout travailler à domicile
- Les personnes vulnérables et les personnes qui vivent sous le même toit que celles-ci

Organisation du travail

Au vu de la propagation du Covid-19 et afin de préserver au mieux la santé de son personnel tout en assurant les services nécessaires à la population, la Ville de Lausanne a déployé son plan de continuité concernant l'administration. Ce dernier a impliqué la fermeture de lieux ou des restrictions d'accès pour le public.

Chaque direction a concentré ses effectifs, mettant en place un plan de remplacement et favorisant au maximum le travail à domicile.

Chaque service a garanti ses missions indispensables selon son plan de continuité.

Télétravail

Le télétravail a été, jusqu'au début 2020, pratiqué dans plusieurs services, mais dans des proportions très différentes.

Les mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19 ont accéléré de manière radicale la pratique du télétravail dans l'administration communale. Lors du semi-confinement du printemps 2020, plus de 1800 collaboratrices et collaborateurs ont dû exercer leur activité quasi-exclusivement depuis leur domicile pendant deux mois. 73% de ces personnes n'avait jamais pratiqué de télétravail auparavant. La Municipalité a ensuite continué de recommander le télétravail là où il était possible. Le 3 novembre 2020, les autorités cantonales ont imposé le télétravail là où il était possible, une mesure mise en place de manière hétérogène dans l'administration communale.

Cette période particulière où le télétravail s'est imposé dans les pratiques de la plupart des services constitue une expérience qu'il s'agit de prendre en compte dans les réflexions actuelles sur l'institutionnalisation d'une telle pratique au-delà de la période de pandémie.

Entre 2012 et 2019, le nombre de personnes effectuant du télétravail a augmenté, passant de 184 à 321 en 2019 ; la proportion de personnel réalisant du télétravail est passée de 3.5% à 7.2% de l'effectif. Le nombre de femmes et d'hommes est équivalent. Le nombre total d'heures réalisées a pratiquement triplé : il est passé d'environ 10'000 heures (2012) à près de 28'000 heures au total en 2019. Cela signifie qu'en moyenne, moins d'un jour par mois a été effectué en télétravail en 2019 par les 321 personnes concernées. Bien que l'on constate une certaine augmentation, il faut relever que la part de télétravail reste, pendant cette période pré-pandémie, anecdotique au regard du nombre total d'heures travaillées par année par le personnel communal (environ 10 millions d'heures nettes) et du nombre total de collaborateurs et collaboratrices.

Entre le 16 mars 2020 et le 19 juin 2020, ainsi que depuis le 3 novembre 2020, la Municipalité a demandé à son personnel pouvant exercer ses fonctions depuis leur domicile de le faire. Pendant cette période, la réglementation sur le télétravail ne peut pas être appliquée dans l'administration communale, mais il est réglementé par les FAQ régulièrement mises à jour. En avril et mai 2020, environ 2000 collaboratrices et collaborateurs ont effectué du télétravail, avec une moyenne de 90

heures par personne en avril. En novembre 2020, ce sont quelque 1800 personnes qui ont effectué du travail à distance, avec une moyenne de 71 heures par personne.

A la fin de la première période de semi-confinement, en juin 2020, un document a été émis par le Service du personnel, qui rappelait les principes de l'IA-RPAC 14.05 et les bonnes pratiques de télétravail, avec pour objectif que la dynamique positive mise en place au cours des mois précédents puisse se poursuivre au mieux dans l'attente de clarifications réglementaires. Ces « Principes et bonnes pratiques pour le télétravail à la Ville de Lausanne pour la période transitoire (Covid 19 – retour à la normale) » rappellent notamment que le télétravail est volontaire, n'excède pas 2 jours par semaine pour un plein temps, et se réalise pendant les horaires de référence. Il y est également indiqué que la collaboratrice ou le collaborateur en télétravail doit être joignable et qu'une solution de garde pour ses enfants doit exister.

En juin 2020, une enquête a été menée par le Service d'organisation et d'informatique (SOI) auprès du personnel pour connaître leur expérience du télétravail pendant la période de semi-confinement. Plus de 1'800 personnes ont répondu au sondage. L'évaluation globale est positive, puisque 73% des répondant·e·s ont donné la note 4 ou 5 (sur 5) à leur expérience du télétravail.

L'évaluation des moyens informatiques mis à disposition pendant cette période, ainsi que du cadre réglementaire, est elle aussi globalement positive. L'information technique était disponible quand nécessaire.

Plusieurs avantages ont été notés, par rapport à cette expérience de télétravail : un gain de productivité (notamment grâce à l'informatisation de certains processus et à la baisse des interruptions), une flexibilité dans les horaires et une meilleure qualité de vie. Par contre, les personnes ayant des charges familiales ont rencontré des plus grandes difficultés à concilier leur vie privée et leur vie professionnelle, ce qui s'explique évidemment par la fermeture des écoles et des garderies pendant cette période. Toutefois, 90% des personnes sondées pensent que, hors d'un contexte de confinement, le télétravail permet un meilleur équilibre des vies.

Le télétravail est plébiscité par les répondant·e·s. En effet, 85% des collaboratrices et collaborateurs ayant répondu souhaitent poursuivre leurs activités en mode télétravail, par exemple un ou deux jours par semaine. Les managers sont prêt·e·s à proposer le télétravail à leur personnel dans 71% des cas, celles et ceux ayant une expérience préalable de télétravail étant les plus enclin·e·s à le faire.

Le projet d'institutionnalisation de ce nouveau modèle de travail au-delà de la période exceptionnelle liée au Covid-19 nécessite ainsi du temps, et la mise en place d'un accompagnement au changement au sein de la Ville. Les clarifications réglementaires ne constituent qu'un aspect du projet à développer : il s'agit dès lors d'impliquer dès le départ les services, dans un modèle de co-construction des modalités du télétravail, et d'accompagner de manière adéquate les changements qui en découlent.

Il est prévu :

- Consultation interne : principalement chef·fe·s de services et réseau RH
- Une fois la consultation interne menée : échanges et négociations avec les partenaires sociaux
- A la fin de la consultation : mise en œuvre des actions proposées (nouvelle réglementation, formations et sensibilisations proposées au personnel et aux cadres).

L'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation devra nécessairement s'accompagner de mesures telles que :

- Formations destinées aux cadres, notamment sur la gestion de leurs équipes à distance
- Sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques du télétravail (aménagement d'un espace de travail à domicile, conciliation entre vie privée et vie professionnelle quand on travaille à domicile, etc.).

Charge de travail

La charge de travail a varié selon les services.

Pour le SPEL, durant le « grand » confinement (mars à juin), les prestations indispensables ont été assurées, en particulier le paiement des salaires (effectué à distance !).

Pour les processus RH administratifs, nous avons mis en place un système de validation simplifié.

Vu les recommandations du Conseil fédéral des 18 et 29 octobre 2020, la Ville de Lausanne encourage son personnel à pratiquer le télétravail, en tenant compte de l'organisation et des besoins du service. Depuis que l'Etat de nécessité a été décrété dans le canton, le télétravail est imposé au sein de l'administration communale partout où il est possible.

Les mesures cantonales ont un impact sur plusieurs activités particulièrement en lien avec la culture, le sport et les loisirs, le personnel de certains services de l'administration voyant son activité fortement réduite, voire interrompue.

Par conséquent, le personnel empêché de travailler totalement ou partiellement en raison de la fermeture totale ou partielle d'un site par exemple ou qui se trouvent sans activité en raison de la situation ou partiellement occupé, peut cas échéant se voir imposer l'exercice temporaire dans une autre activité. Si cela n'est pas envisageable, il a été décidé que les heures non travaillées sont payées, à l'instar de ce qui a prévalu lors du semi-confinement (du 16 mars au 19 juin). Dans un premier temps néanmoins, celles-ci sont décomptées à concurrence des soldes d'heures optionnelles (HO)/heures supplémentaires (HS). Les compteurs sont remis à zéro lors des boucllements des compteurs d'heures.

Les mêmes principes s'appliquent aussi aux collaboratrices et collaborateurs qui se retrouvent, malgré eux-elles, sans solution de garde pour leurs enfants en raison du COVID-19 (par exemple lorsque la crèche ne peut pas accueillir les enfants momentanément par manque de personnel ou quand les grands-parents sont momentanément malades en raison du COVID-19 ou encore lorsque les enfants sont renvoyés de l'école durant un laps de temps à cause de la mise en quarantaine de la classe).

La mise en œuvre de cette disposition est valable dès le 3 novembre 2020 jusqu'à nouvel avis.

L'état de nécessité prononcé au mois de mars 2020 par le Conseil fédéral et la situation considérée comme extraordinaire selon l'OFSP ont conduit notre administration à ne plus comptabiliser les absences dues au COVID-19 jusqu'à la levée de l'état de nécessité (19 juin 2020).

Vu l'état de nécessité décrété dans le canton de Vaud le 3 novembre 2020, la Municipalité a décidé de mettre en œuvre les mêmes dispositions exceptionnelles qu'au mois de mars 2020, à savoir que les absences dues au COVID-19 en cas de maladie, quarantaine et auto-quarantaine (en attente des résultats du test) sans possibilité d'effectuer du télétravail et enfant malade du COVID-19, ne seront pas comptabilisées depuis le 3 novembre jusqu'à nouvel avis.

Auxiliaires

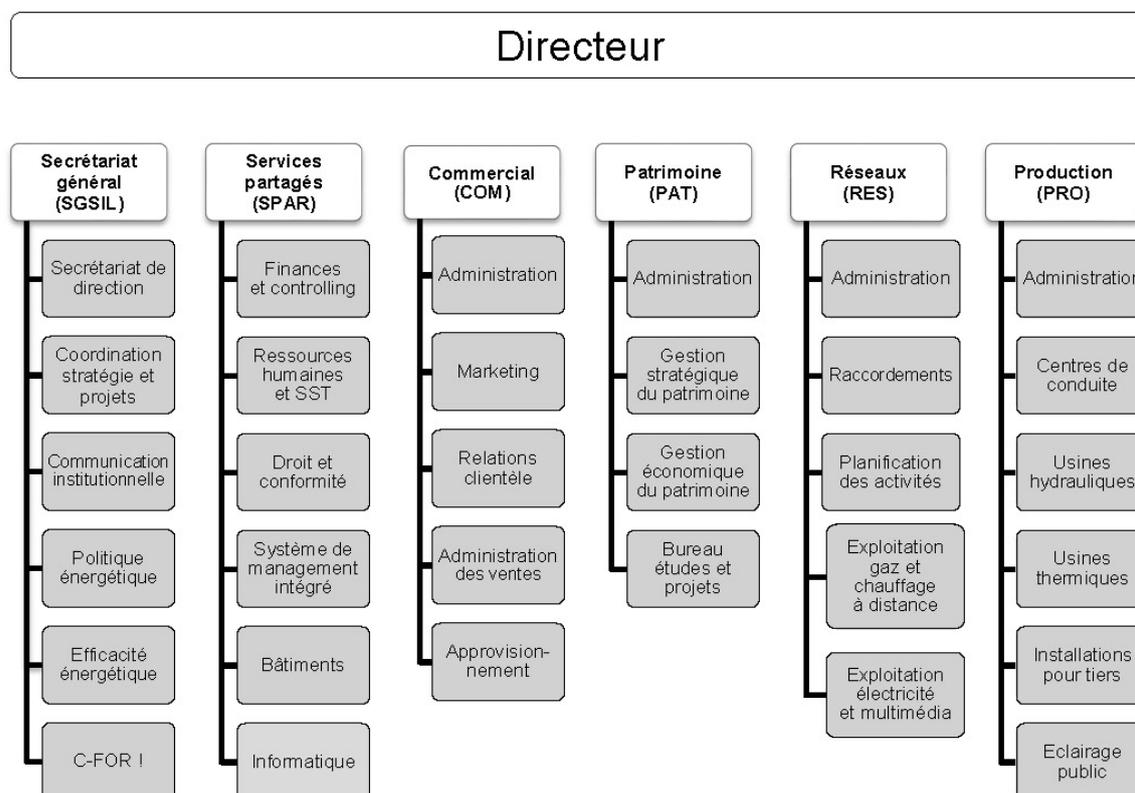
Pas d'engagements particuliers dus à la pandémie.

Thème transversal 2020 : l'administration face à la crise du COVID – Partenariats

Rien à signaler. Tout se passe normalement.

Services industriels (SIL)

Direction des services industriels



Introduction

Les commissaires Gianna MARLY et Jean-Luc CHOLLET, membres de la sous-commission de gestion affectée aux SIL, ont effectué 8 visites entre le 27 janvier et le 12 mars auprès des différents services rattachés à la direction des services industriels lausannois.

Les entretiens ont été conduits sur la base de l'étude du rapport de la Municipalité. Même après cinq ans de mandat, vos représentants constatent qu'un parlementaire de milice reste un généraliste et non un spécialiste. Ceci pour dire qu'un certain nombre de questions avaient trait à des problèmes de compréhension d'une matière souvent ardue pour des non-initiés. Cela n'a pas empêché vos deux représentants de déposer six observations de nature à la fois politique et technique, ce qui confirme, une fois de plus la spécificité d'un organisme tel que les SIL évoluant dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Voyons à présent de plus près quels furent les points forts de ces visites.

Patrimoine

Compteurs intelligents

Ont fait l'objet d'un long débat en son temps au Conseil communal.

Il s'agit d'une obligation fédérale découlant d'une norme européenne, à laquelle nous devons nous conformer. Le 21 mai 2017, en adoptant la révision de la loi sur l'énergie qui faisait l'objet d'un référendum, le peuple suisse a voté en faveur du déploiement obligatoire de ces compteurs intelligents.

Nous n'échappons pas à la numérisation qui n'est que le reflet de l'air du temps : tout le monde veut tout et en temps réel ! Le coût sera payé par le « timbre » nom générique qui regroupe toutes les infrastructures. Vos commissaires, quelque peu dubitatifs, ne peuvent que formuler le vœu que leurs successeurs porteront un regard appuyé sur les avantages vantés par cette nouvelle technologie.

Biopôle Epalinges

En partenariat avec Romande Energie et la commune d'Epalinges, les SIL ont étudié les moyens d'assurer l'approvisionnement en chauffage à distance de tout le secteur du Biopôle à la limite des communes de Lausanne et d'Epalinges avec la construction d'une chaufferie d'appoint alimentée au bois et dont l'emplacement exact reste à définir. Vos commissaires se sont montrés dubitatifs face à la contradiction apparente entre la valorisation d'une matière première renouvelable produite à notre porte et la privation d'un volume annuel d'environ 3000 mètres cubes de bois par la mise en réserve intégrale d'une forêt à haut potentiel de production. (6 m³/ha/an. correspondant à l'accroissement annuel moyen d'une forêt de résineux à cette altitude.)

4^e observation

La Municipalité peut-elle rassurer le Conseil communal que l'option bois pour les futurs appoints au CAD et la mise en réserve de près de 450 hectares de forêt lausannoise font partie de la même planification visant à une utilisation écoresponsable d'une énergie produite gratuitement à notre porte ?

Valorisation énergétique de l'eau du lac

Une des formes de la transition énergétique consiste à ne plus travailler sur de très hautes températures, 135 à 175 degrés, avec les problèmes et les risques inhérents à de telles chaleurs, mais de descendre à 60-80°C pour les nouveaux réseaux alimentés par de nouvelles sources de production. Il s'agit d'une nouvelle technologie demandant un gros travail d'anticipation pour résoudre la double équation de la montée en température à partir de l'eau du lac et, en général, de la montée en altitude au vu de la topographie de notre ville et des problèmes de pression que cela induit.

GSP Gestion stratégique du patrimoine

GEP Gestion économique du patrimoine

Les deux acronymes un peu barbares concrétisent une collaboration étroite entre la fixation des objectifs et leur réalité supputée. Il s'agit en l'espèce d'une des conséquences issues du programme Ariane et dont la plus-value en termes d'efficacité démontre le bien-fondé de cette réorganisation, à tout le moins dans ce domaine.

SISOL

SISOL, le logiciel d'information géographique pour les infrastructures spécifique à Lausanne, a été développé par des collaborateurs du cadastre lausannois dans les années 1990. Il est désormais obsolète et en cours de désactivation. Pour le gaz et le chauffage à distance, un logiciel libre déjà utilisé par le cadastre a été retenu pour le remplacer. Le choix a été plus compliqué pour l'électricité et la fibre optique et a fait l'objet d'une procédure d'appel d'offres.

LFO SA fibre optique

Pas de personnel affecté. Intégré à Patrimoine suite au programme Ariane. Passer de gestion d'entreprise à gestion de projet a nécessité des réajustements à l'interne permettant d'identifier des pistes d'économie. Nous sommes dans un marché concurrentiel et techniquement en évolution rapide et permanente. La fibre optique a démontré sa fiabilité et son utilité lors de la pandémie avec

l'explosion du télétravail. Il reste une marge d'augmentation du nombre des utilisateurs, cruciale pour la rentabilité des réseaux futurs.

Multimédia

La transmission des programmes TV a débuté en coaxial pour ensuite passer à la fibre optique. Ce nouveau réseau a été construit par LFO SA, qui possède aussi le réseau coaxial à Lausanne. Le réseau coaxial hors Lausanne appartient toujours à la Ville. Sa cession à LFO en vue de simplifier et rationaliser l'activité est en cours d'évaluation.

Pour les Lausannois, la migration est en cours depuis la mise en service du réseau de fibre optique. Le passage de la clientèle du coaxial à la fibre optique est nécessaire dans des délais raisonnables pour que LFO puisse, comme prévu, démanteler le réseau coaxial et réduire ses coûts d'exploitation. Il n'est cependant pas toujours simple de convaincre la clientèle en coaxial de faire le pas en direction de la fibre optique.

5^e observation

Le Conseil communal souhaite connaître la stratégie choisie pour arriver le plus rapidement possible à la fibre optique comme unique vecteur des signaux numériques (multimédia) et les conséquences pratiques et financières liées à cet unique vecteur pour la clientèle.

Réseaux

Pandémie

Le confinement du printemps 2020 a imposé une grande réactivité, car bon nombre des tâches pratiques, sur chantier ou auprès des clients imposent une présence physique. Beaucoup d'employés sont restés à la maison par confinement imposé et seuls ont subsisté les dépannages. Tout le monde et à tous les niveaux a pris à cœur d'assurer tous les dépannages et dans les meilleurs délais, ceci dans un contexte de recours accrus aux moyens de télécommunication. Le développement exponentiel du télétravail a eu en corollaire des besoins accrus en performances et en dépannage.

Incendie au poste de Bellefontaine le 18 août 2020

A 14h00, des ouvriers occupés à des travaux de maintenance au poste de moyenne tension de Bellefontaine ont eu leur attention attirée par un départ de feu sans lien de causalité avec leur occupation.

Le feu est parti d'une boîte de jonction, probablement défectueuse, et qui a fait fondre l'isolation des câbles allant de l'arrivée haute tension HT de 125'000 volts et alimentant le répartiteur de 11'000 volts en moyenne tension (MT).

Privés d'isolation, les câbles se sont mis en court-circuit et ont déclenché automatiquement l'arrivée du courant.

Le personnel sur place a immédiatement alerté le poste de commande situé à Pierre-de-Plan qui a alarmé pompiers, police, spécialistes et services de piquet.

Dès l'incendie neutralisé et les fumées évacuées, il a été procédé à l'estimation des dégâts et aux différentes opérations visant à rétablir l'alimentation dans les 2'200 bâtiments et les 13'000 compteurs privés de courant. Pour cela, il faut une montée en puissance des autres centres de quartier afin de pallier à la mise hors service de celui qui a brûlé. Ceci est une opération délicate, qui demande une prudence et un doigté extrêmes, car une surcharge aurait des conséquences graves par un déclenchement en cascade d'autres postes. Il n'existe pas de programme informatique permettant, d'un clic de souris, de ponter automatiquement des transformateurs avec le dosage correct.

Les membres de la sous-commission constatent qu'à 17h00, soit trois heures après le déclenchement de l'alarme, le courant était rétabli. Ils joignent leurs félicitations à celles de Monsieur le Directeur.

Pour le reste, les SIL sont assurés auprès de l'ECA, les TL ont fait preuve d'une grande réactivité et les clients des 2'200 bâtiments touchés ont pu reprendre leurs activités après trois heures d'interruption.

Remplacement des compteurs

Les fiches de travail, jusqu'à présent via des formulaires papier, sont en voie d'implémentation sous forme informatisée. N'oublions pas que le remplacement annuel d'environ 4'000 compteurs passera à 16'000 lors du déploiement des compteurs intelligents, ce qui renforce la nécessité de rationaliser le processus. En outre, une forte sous-traitance sera nécessaire.

Contrôle périodique des installations électriques dans le rayon desservi par les SIL

Le fournisseur électrique est tenu, de par la loi fédérale, de contrôler l'état des installations électriques en aval des compteurs, c'est-à-dire dans les logements, bureaux, usines ou lieux d'enseignements par exemple.

La fréquence des contrôles est fonction d'un échancier dicté par des facteurs tels que l'âge des installations ou des modifications de celles-ci.

Il en va tout simplement de la sécurité des utilisateurs et des installations. Le faible nombre de cas d'électrocutions ou d'incendies dans notre pays témoigne du sérieux de tels contrôles et, le cas échéant, des remises à niveau effectuées.

Ces contrôles sont confiés à des entreprises agréées qui disposent d'un protocole informatisé de transmission des données. Si des défauts sont constatés, ceux-ci sont signalés aux SIL qui imposent alors au propriétaire la remise à niveau et le délai imparti. Si rien ne se passe après deux rappels infructueux, il y a dénonciation à l'autorité fédérale.

La Coges a été saisie d'un courrier envoyé par un contrôleur indépendant et qui fait état d'un certain nombre de retards, voire de lacunes dans les contrôles et leur suivi. Il s'agit souvent d'erreurs dans les bases de données transmises par les propriétaires ou leurs représentants, mais également des lacunes ou des erreurs dans les services concernés des SIL, ce qui, si cela est avéré, serait fâcheux non seulement en termes d'image, mais également sur le plan de la sécurité des usagers. Dès lors il apparaît opportun à la commission de gestion d'adresser l'observation suivante à la Municipalité.

6^e observation

La Municipalité est invitée à renseigner le Conseil communal en lui précisant si les cas de retard ou de lacunes dans le suivi des contrôles en matière d'installations électriques sont réels et, dans l'affirmative, si des mesures ont été ou seront prises pour assurer l'efficacité et la crédibilité de ces contrôles.

Production

Centre de conduite

Vos commissaires se sont étonnés de l'apparente redondance entre le centre de conduite de Pierre-de-Plan et celui de Romanel. Il faut prévoir l'imprévisible sous forme d'une mise hors service du centre de conduite de Pierre-de-Plan. L'année écoulée nous a démontré qu'il n'y a pas besoin d'aller jusqu'à un attentat terroriste ou un tremblement de terre pour mettre hors service un centre de conduite, une pandémie suffit et la fourniture de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance doit être assurée coûte que coûte. Les deux centres fonctionnent en parallèle et les informations importantes sont transmises en temps réel à Romanel. Par conséquent cette apparente redondance est le gage d'une très grande réactivité en cas de sérieux problème.

CAD

Là aussi il a fallu naviguer serré en fonction des absences pour raison de quarantaine, voire de maladie.

Pas d'augmentation significative des heures supplémentaires sont à signaler. Le dimensionnement de la puissance du CAD en cas de gros froid reste un défi. Doit-on prévoir une réplique de février 1956 avec trois semaines à -20° ou tablons-nous sur le réchauffement climatique en prenant le risque de faire un peu trembler de froid dans les logements en cas de grand froid ? Cette pesée d'intérêt est permanente dans le dimensionnement du CAD et notamment lors de ses extensions.

Lavey

Un certain nombre d'opérations de maintenance auraient accusé un retard potentiellement dommageable en cas d'application stricte des mesures de confinement lors de la première vague de pandémie. Une commission pluridisciplinaire pilotée par Architecture a été mise sur pied pour examiner au cas par cas les demandes d'assouplissement de confinement et, s'agissant de Lavey, a permis que les travaux importants de maintenance se fassent sans incident.

Eclairage public

Avec l'aide financière du Canton, le service a procédé en 2020 au remplacement de 1'300 luminaires, le plus souvent à vapeur de mercure, sur les 14'000 au total, et a installé à la place des ampoules de type LED, beaucoup plus économiques. Partout où l'espace public était partagé avec les lignes TL, les travaux se sont déroulés entre minuit et cinq heures du matin.

Tridel

La révision périodique de la turbine à vapeur a conduit à une diminution de la production d'énergie qu'il a fallu compenser grâce au recours au gaz.

Secteur multimédia : LFO – SIL

L'activité multimédia lausannoise est répartie entre les SIL et LFO SA. Cette dernière a été créée en 2013 pour construire le réseau de fibre optique lausannois. Elle a racheté le réseau coaxial situé sur la commune de Lausanne. LFO loue l'accès à ses prises aux SIL, mais également à d'autres opérateurs.

Les SIL continuent d'exploiter le réseau coaxial hors Lausanne. 14 communes ont sollicité des services multimédias parmi lesquelles Epalinges, le Mont et Prilly, qui font aussi partie de la zone de desserte électrique des SIL, se sont ajoutés.

A l'époque, les transmissions se faisaient via des fils de cuivre blindés pour les protéger des perturbations extérieures.

Appelé Citycable à ses débuts en 2005, la prestation internet des SIL a changé de nom pour celui de BliBliBli depuis la prise de participation de la Ville dans la société Netplus.ch en 2017. Cette opération a permis de réaliser des synergies publicitaires et de marketing en augmentant l'assise commerciale. De plus, la collaboration a permis d'adjoindre la téléphonie mobile à la gamme des produits.

En 10 ans, la clientèle internet a passé de 3'000 à 30'000 grâce à un bon rapport qualité-prix indépendant de la distance sur le rayon de distribution. Depuis 2005, la concurrence n'a cessé de croître dans le secteur multimédia. Aujourd'hui, à Lausanne comme sur tout le pays, Swisscom détient le 60% du marché et, seule la ComCo l'empêche d'acquiescer une situation de quasi-monopole. En 2015 a débuté la pose de la fibre optique, en partenariat avec Swisscom. Tout le réseau lausannois est à double et quatre fibres arrivent dans tous les bâtiments, deux pour LFO et deux pour Swisscom. L'avantage de la fibre optique est qu'elle permet de très grands débits, ne nécessite quasiment pas d'énergie et présente des coûts d'exploitation réduits.

Lausanne est la seule des grandes villes suisses à être à la fois propriétaire et opérateur de son réseau.

Signalons pour terminer que le directeur des SIL est également président du Conseil d'administration de LFO.

Service commercial

De sponsoring en mécénat

Une des nombreuses conséquences du COVID a été l'abandon brutal de nombreuses manifestations sportives, culturelles ou caritatives dont un certain nombre d'entre elles étaient sponsorisées, dans des proportions variables, par la Ville au travers des SIL. Citons, d'une manière non exhaustive, la

mosaïque de Pâques à Ouchy, le festival de la Cité ou les 20 km de Lausanne. Les SIL ont tenu leurs engagements sans, par la force des choses, en retirer la moindre visibilité.

Taxes

Les SIL prélèvent un certain nombre de taxes sur l'électricité au bénéfice du Canton et des communes qui les ont instaurées. Faut-il préciser qu'ils ne les conservent pas pour leur propre usage, mais les reversent intégralement au ménage global de la Ville s'agissant des taxes communales lausannoises.

Le produit des taxes lausannoises vient s'ajouter à la cinquantaine de millions de bénéfices des SIL. Sachant que bon nombre de distributeurs fournissent du courant à des tarifs de réseau sensiblement plus avantageux, que l'électricité d'origine renouvelable coûte plus cher et que le montant des taxes prélevées a quasiment triplé en relativement peu d'années, nous en concluons qu'il y a des choix, de nature politique, et que ceux-ci ont des répercussions de nature financière.

Raccordement au gaz et au chauffage à distance

L'installation d'une chaudière bicom bustible a suscité quelques interrogations. Renseignements pris, il s'agit d'une installation d'appoint pour le CAD lors de périodes de grands froids. Normalement alimentée au gaz, celle-ci peut être commutée au mazout, en cas d'incident, par nature exceptionnel et pour une durée limitée. Sa mise en service était indispensable pour pouvoir continuer les raccordements au CAD tout en garantissant la sécurité d'approvisionnement en cas de grand froid et de panne de la plus grande unité de production de chaleur.

Solanne

Pour les grands toits, les SIL proposent des prestations en lien avec le solaire photovoltaïque en collaboration avec SI-REN, qui finance l'investissement pour la centrale solaire et en assure l'exploitation. Pour les petits propriétaires qui investissent eux-mêmes dans leur centrale, les SIL proposent depuis de nombreuses années le produit clef en main Solanne. En progression réjouissante.

LaZur Energie S.A.

A l'époque créée pour répondre à un appel d'offres du CSM pour la fourniture du froid, chaud, ventilation et électricité. Un réel succès technique et financier avec un potentiel d'extension intéressant qui se concrétisera avec le projet immobilier sur l'emplacement de la scierie Ménétrety, à la Clochette et un partenariat avec la fondation Renée Delafontaine, en vue de la fourniture des fluides susmentionnés.

Services partagés

Covid 19

La mise en place en urgence du télétravail ne devait pas avoir comme conséquence négative un retard dans le paiement des nombreux fournisseurs déjà durement impactés par la pandémie; tous les paiements ont été effectués dans les temps.

La validation électronique des factures en lieu et place des signatures manuscrites est rapidement entrée dans les mœurs.

Litige avec la Commission fédérale de l'électricité (ELCOM)

Une directive de l'ELCOM règle le niveau de la marge obtenue sur la vente d'électricité. Pour les clients en approvisionnement de base, c'est-à-dire presque tous, les fournisseurs sont autorisés à reporter leurs coûts administratifs et à faire un bénéfice raisonnable pour un montant maximum de CHF 95.- par client et par an. Mieux les coûts administratifs sont gérés, plus grande est la marge du fournisseur. Pour ce qui concerne notre Ville, en gros 100'000 clients à CHF 95.- donne au total CHF 9,5 Mio de recettes annuelles maximales. Ce seuil a maintenant été abaissé à CHF 75.-, ce qui donne des recettes annuelles de CHF 7.5 Mio. Ce bénéfice autorisé pour le fournisseur vient s'ajouter au bénéfice autorisé sur l'acheminement, fixé par le taux WACC (3.83% pour 2021) appliqué à la valeur résiduelle des infrastructures.

Pourquoi CHF 95.- par client, pas plus, pas moins ; sur quelle base ? Au moment de l'entrée en vigueur de la LAPeI en 2008, les règles n'étaient pas encore clairement définies et la loi laissait une marge de manœuvre d'interprétation.

Le litige porte sur les années 2009-2010 avec CHF 34 Mio de trop perçu selon les tabelles de la Confédération et qu'il faudra rendre sous forme d'une baisse de tarif sur, en principe, trois ans. Comme on le voit, cette affaire pose un certain nombre de questions.

Il est parlé des années 2009-2010 ; or, nous sommes en 2021, donc quid des années 2011 et suivantes ? Et la question, à notre sens plus fondamentale, relative au budget de la Ville puisque, faut-il le rappeler, le bénéfice annuel des SIL ne tombe pas dans leur escarcelle, mais dans les comptes globaux de la Ville.

Cette affaire nous semble suffisamment sérieuse pour justifier une observation, non pas pour refaire la politique financière globale de la Ville, mais pour amener quelques éléments de réflexion sur le rapport entre des objectifs dont la concordance n'est pas toujours apparente.

7^e observation

Le Conseil communal souhaite que la Municipalité lui présente de quelle façon elle entend harmoniser la politique lucrative des SIL, quitte à se faire parfois douloureusement recadrer, avec les objectifs d'économie énergétique générateurs de frais supplémentaires pour un bénéfice moindre.

Système de management intégré, SISOL

Le décommissionnement de SISOL, dont la rudesse du terme échappait à la compréhension de vos commissaires, concerne plusieurs programmes informatiques visant à une connaissance plus précise et pratique de tout ce qui se trouve sous nos pieds dans le domaine public. Les avantages en seront une bien meilleure représentation des réseaux électriques, par nature très complexes et sera étendu par la suite à la fibre optique.

RH – Equitas

Il est de nouveau fait mention d'un problème récurrent et qui s'aggrave consécutivement à Equitas. Il s'agit du recrutement et du maintien de personnel au profil très spécialisé. Non seulement nous perdons des personnes en cours d'emploi, mais sommes dans l'incapacité de les remplacer, faute de conditions permettant d'être attractifs. Même le Canton ne se prive pas de débaucher des gens que nous avons formés, ce qui est interpellant. D'autre part, et ce tout au long de la présente législature, le terme « equitas » ne nous a jamais paru totalement approprié, au vu de l'absence de perspective en matière de progression dans la classification, en particulier pour la tranche d'âge entre 30 et 50 ans.

8^e observation

La Municipalité est priée de renseigner le Conseil communal si elle entend apporter quelques adaptations à la grille salariale issue de la réforme Equitas dans le but de maintenir notre compétitivité en particulier dans certaines compétences particulièrement pointues.

Accidents

Les accidents professionnels ont diminué de par la fermeture temporaire de la plupart des chantiers.

Concernant les accidents non professionnels, pas de baisse, vu que la majorité est d'origine sportive. La situation idéale serait celle où toutes et tous bénéficieraient des bienfaits du sport sans en subir les inconvénients dus aux accidents ; il est permis de rêver...

SI-REN

Buts de la société

Il est mentionné la recherche fondamentale et la recherche appliquée.

Dans les faits, ce double but est rapidement apparu comme ne correspondant pas à la réelle vocation de la société qui est d'augmenter la production renouvelable locale, de porter le projet EolJorat et de prospecter et de concrétiser des projets de production électrique à partir de panneaux photovoltaïques. Cette tâche occupe largement l'effectif du bureau de la rue du Grand Chêne et les résultats concrets en termes d'augmentation des surfaces et de production totale des panneaux sont là pour le démontrer.

Photovoltaïque

Lors de l'établissement d'un projet, SI-REN évalue sa faisabilité. L'ensemble de la production est racheté par les SIL à un prix fixe et fixé, ce qui fait qu'un projet non rentable ne passera pas le cap de l'étude préalable par SI-REN et ne sera pas transmis aux SIL. Ce prix étant encore généralement supérieur au prix moyen du portefeuille des SIL, la possibilité pour les SIL de signer un contrat de consommation directe avec le propriétaire du toit est un critère souvent incontournable. C'est par ailleurs généralement aussi une condition posée par le propriétaire, qui peut ainsi bénéficier d'un prix moyen de l'électricité plus bas que le tarif de l'électricité des SIL. La production directe est exemptée du paiement du timbre d'acheminement et des taxes qui y sont liées, ce qui permet un prix inférieur au coût « tout compris » de l'énergie soutirée au réseau (énergie, acheminement, taxes fédérales, cantonales et communales).

Complémentarité SI-REN et Solanne

La première nommée exploite des surfaces de toitures, généralement importantes, et reste propriétaire des installations. Le propriétaire bénéficie de l'installation par un contrat avec les SIL qui lui assure une consommation directe sur site. Cela est fait généralement sur le modèle du regroupement pour la consommation propre (RCP). Ce modèle permet à un immeuble de n'être raccordé au réseau que par un seul compteur. La répartition interne de l'électricité est du ressort du propriétaire qui peut déléguer cette tâche à un tiers. Les SIL proposent aussi cette prestation de comptage et d'exploitation du réseau intérieur

Solanne s'adresse à des privés qui investissent eux-mêmes sur des installations de type familial.

Centrales solaires

La société planche actuellement sur 33 projets, ce qui ne veut pas dire que tous aboutiront. On arrive en limite des ressources du service en matière de forces de travail. Une éventuelle extension du nombre de projets, via notamment des démarches prospectives, ne peut qu'être subordonnée à un renforcement de l'effectif en personnel.

9^e observation

Le Conseil communal souhaite que la Municipalité le renseigne s'agissant d'un éventuel renfort en ressources humaines auprès de SI-REN dans le but de conforter l'impulsion donnée en matière de transition énergétique.

Secrétariat général

Electricité 100% renouvelable

Vos commissaires sont dubitatifs lorsque la Ville déclare « urbi et orbi » que le courant lausannois est à 100% renouvelable et régional sachant que notre consommation excède notre production.

Il nous est expliqué que les électrons suivent le chemin le plus court et que le courant effectivement consommé à Lausanne n'est pas ou pas entièrement celui qui est acheté et produit par les SIL, mais sans doute un mélange d'hydraulique valaisan et de nucléaire suisse et français. Un système de certificats au niveau européen permet toutefois d'assurer la provenance du courant acheté et de garantir sa qualité 100% renouvelable. L'obligation de marquage de l'électricité et le système des garanties d'origine sont fixés dans une loi fédérale, conforme à la réglementation de Bruxelles.

Formation duale

Les filières de formation des polymécaniciens et des automaticiens rencontrent un succès qui ne se dément pas. Celle des constructeurs d'appareils industriels est moins connue et attire moins d'apprentis. Elle a pu être dynamisée et le nombre d'apprentis doublé en deux ans.

En plus de la production d'appareils et machines destinés à la Ville, le spectre de réalisations des apprentis SIL du centre de formation, appelé C-For!, s'est étendu à des commandes hors administration lausannoise : citons entre autres la vasque des JOJ ainsi que des distributeurs de solution hydro-alcooliques. En période de morosité économique, il est important de faire tout ce qui est possible pour ne pas laisser nos jeunes sans perspective et nous saluons la part prise par les SIL dans l'effort de formation professionnelle.

Système d'échange des quotas d'émission de CO₂

Il s'agit d'une obscure nébuleuse, bourrée de chiffres et au sujet de laquelle vos deux commissaires n'ont pas les compétences leur permettant d'apprécier à sa juste valeur le lien subtil entre cette valse des millions et la purification de notre atmosphère. Ils ne doutent cependant pas que leurs successeurs à la sous-commission SIL de la prochaine législature se plongeront avec délectation dans cette équation aux multiples inconnues.

Massongex-Bex-Rhône (MBR)

La demande de concession a été déposée, ainsi que la mise à l'enquête avec son lot habituel d'oppositions. Nous pouvons, sans grand risque, parler d'un optimisme prudent. Pour mémoire, rappelons qu'il s'agit d'un projet d'énergie propre, renouvelable et indigène sous la forme d'un barrage au fil de l'eau sur le Rhône.

Conclusion

Arrivés au terme de leur mandat de cinq ans à la sous-commission de gestion du Conseil communal affectés aux SIL, vos deux représentants ne sauraient terminer sans exprimer quelques remerciements, remarques conclusives et perspectives d'avenir.

Remerciements d'abord à tous les chefs de service pour la qualité de leur accueil et leur empressement à nous communiquer des notions techniques, basiques pour eux, indigestes pour nous. Remerciements particuliers à Monsieur le secrétaire général pour son suivi aussi efficace que discret, entre autres pour la gestion des rendez-vous, ainsi que la relecture attentive de notre prose, débusquant les erreurs factuelles sans se prononcer sur le fond.

Les remarques conclusives portent sur l'évolution de ce qu'il faut bien appeler une entreprise. L'un des commissaires constate que dès les années 90 jusqu'à aujourd'hui, les SIL, alors véritable Etat dans l'Etat, ont perdu des prérogatives fondamentales en matière de gestion financière, se sont vus privés du dicastère des eaux, se sont trouvés confrontés au vent du libéralisme en matière d'électricité, et

demain pour le gaz et ont dû faire le deuil d'un agrandissement prometteur de l'aménagement de Lavey.

Une chose, par contre, n'a pas changé, on attend, année après année, les 50 millions déposés dans l'escarcelle communale tout en estimant cela parfaitement normal.

Ceci nous amène à quelques brèves perspectives d'avenir.

Si nous voulons que la manne des SIL continue d'alimenter le ménage communal, il faut leur en donner les moyens.

Les Services Industriels de Lausanne devront être au cœur de la transition énergétique non pas par défaut, mais parce qu'ils représentent une dynamique capable d'être à la pointe de l'équation écologie = rentabilité.

Nous saluons le bilan que laissera Monsieur le Directeur et formulons tous nos vœux pour une retraite heureuse donc active.

Pour la sous-commission « Services industriels »

Gianna Marly

Jean-Luc Chollet : rapporteur

Préavis SIL votés par le Conseil communal en 2019

Préavis N° 2020/07 « Rénovation du bâtiment de Chauderon 25 », adopté par le Conseil communal le 23 juin 2020.

Préavis N° 2020/09 « Renouveau du soutien à la Fondation pour l'innovation technologique », adopté par le Conseil communal le 3 novembre 2020.

Préavis N° 2020/12 « Réparation des pales et manteaux de roue et révision des alternateurs de l'aménagement hydroélectrique de Lavey. Transfert au patrimoine financier », adopté par le Conseil communal le 23 juin 2020.

Préavis N° 2020/15 « Subventions à l'achat de vélos à assistance électrique: prolongation du financement par le Fonds pour l'efficacité énergétique jusqu'en 2023 », adopté par le Conseil communal le 22 septembre 2020.

Préavis N° 2020/14 « Comptes de l'exercice 2019. Principes d'activation aux SIL – Régularisation comptable – Crédit complémentaire » adopté par le Conseil communal le 9 juin 2020.

Préavis N° 2020/30 « Déploiement des compteurs électriques intelligents et systèmes de comptage multifluides (2e volet) », adopté par le Conseil communal le 15 décembre 2020.

Préavis N° 2020/27 « Ecoquartier des Plaines-du-Loup (PPA 1) : crédit complémentaire pour le financement du contracting énergétique et financement des prestations supplémentaires », adopté par le Conseil communal le 3 novembre 2020.

Préavis N° 2020/45 « Crédits-cadres annuels 2021. Entretien constructif de la voirie et des ouvrages, adaptation des espaces publics, renouvellement du marquage routier et des installations de régulation du trafic. Renouvellement et extension des réseaux de distribution d'eau potable et d'évacuation des eaux. Renouvellement et extension des réseaux des Services industriels. Entretien constructif de surfaces extérieures d'établissements scolaires. Entretien de surfaces privées communales », adopté par le Conseil communal le 9 décembre 2020.

Réponses des SIL à des interpellations en 2020

Réponse en plénum le 22 septembre 2020 à l'interpellation urgente de Bettchart-Narbel Florence et consorts « Quand les consommateurs captifs des SIL seront-ils remboursés ? ».

Liste des préavis SIL bouclés au 31 décembre 2020

Préavis N° 2009/51 « Aménagement hydraulique de Lavey : augmentation de la production et modifications constructives du barrage. Crédit d'études ».

Préavis N° 2013/44 « Extensions ordinaires 2014 » et son complément de financement obtenu par le préavis N° 2014/27.

Préavis N° 2015/89 « Remplacement du dégrilleur Bieri et de la voie de roulement de la prise d'eau de l'aménagement hydroélectrique de Lavey ».

Liste des objets en attente de traitement par les SIL au 31 décembre 2020

Postulat de Madame Anna Zangger et crts « Pour la promotion des véhicules électriques sur le domaine communal » renvoyé à la Municipalité le 11 septembre 2018.

Postulat de Madame Aude Billard et crts « Changer la ville pour préserver le climat : développer le solaire sur des infrastructures du territoire communal » renvoyé à la Municipalité le 21 mai 2019 (le rapport-préavis N° 2021/12 répond à ce postulat).

Postulat de Monsieur Joël Teuscher et crts « Changer la ville pour préserver le climat : du stockage pour l'électricité communale » renvoyé à la Municipalité le 21 mai 2019.

Postulat de Monsieur Arnaud Thiéry et crts « Changer la ville pour préserver le climat : penser en réseau la fourniture de froid » renvoyé à la Municipalité le 21 mai 2019 (le rapport-préavis N° 2021/12 répond à ce postulat).

Postulat de Monsieur Henri Klunge « De l'air pour les lausannois, de l'hydrogène pour leurs transports » renvoyé à la Municipalité le 10 septembre 2019.

Postulat de Monsieur Philipp Stauber « Accord-cadre avec l'Union européenne : quel impact sur la commune ? » renvoyé à la Municipalité le 10 septembre 2019.

Liste des objets SIL en attente de traitement par le Conseil communal au 31 décembre 2020

Rapport-préavis N° 2020/43 « Réponse au postulat de Mme Graziella Schaller et consorts *Offrons les étoiles aux Lausannois* ».

Rapport-préavis N° 2020/54 « Plan climat : base de la politique climatique de la Ville de Lausanne. Réponse au postulat de M. Romain Felli et consorts « Changer la ville pour préserver le climat : Pour un plan de développement convergeant des réseaux de gaz et de chauffage à distance ». Réponse au postulat de M. Johann Dupuis et consorts « De l'eau dans le gaz ? Sortir Lausanne et son chauffage à distance de leur dépendance à l'économie gazière pour protéger le climat et assurer la transition énergétique ». Réponse au postulat de M. Xavier Company et consorts « Pour une production de biogaz lausannois » [...] ».

Rapport du Bureau du Conseil communal sur sa gestion De juillet 2019 à fin juin 2020 et l'état de ses archives

Avec la nouvelle Constitution, les autorités communales voient leur mandat débiter au 1^{er} juillet. Pour tenir compte de cette nouvelle réalité, en juin 2010, le Bureau du Conseil communal a décidé, en accord avec les présidents des groupes, que ses rapports de gestion couvriraient l'exercice effectif, du 1^{er} juillet au 30 juin, et non plus l'année civile.

Tableau récapitulatif				
Objets	Nombres en 2019- 2020	Nombres en 2018- 2019	Nombres en 2017- 2018	Nombres en 2016- 2017
Séances plénières simples du Conseil communal	2	2	3	5
Séances plénières doubles du Conseil communal	18	22	19	18
Démissions de membres du Conseil entre 01.07. et 30.06	13	9	16	9
Motions déposées entre 01.07. et 30.06	0	4	2	3
Postulats déposés entre 01.07. et 30.06	65	49	59	67
Projets de règlement déposés entre 01.07. et 30.06	0	1	3	3
Interpellations ordinaires déposées entre 01.07. et 30.06	23	44	65	52
Interpellations urgentes déposées entre 01.07. et 30.06	44	17	24	15
Pétitions déposées entre 01.07. et 30.06	12	16	12	10
Préavis déposés entre 01.07. et 30.06	36	39	32	37
Rapports-préavis déposés entre 01.07. et 30.06	16	22	27	10
Rapports (R1 à Rn) de l'année	91	95	114	97
Questions écrites transmises à la Municipalité	47	21	25	19
Questions orales posées par les membres du Conseil communal en séance	128	142	171	157
Nomination des commissions ad hoc par le Bureau	119	93	75	98
Séances de la Commission de gestion	10	11	8	8
Séances de la Commission des finances	12	12	13	11
Séances de la Commission des pétitions	4	4	9	7
Séances de la Commission de recours en matière d'impôt communal	15	24	24	17
Séances de la Commission de politique régionale	0	0	4	4
Séances du Bureau du Conseil	21	15	17	18
Invitations reçues	63	160	91	103
Nombre d'objets soumis durant les week-ends de votations (y c. élections)	7	9	8	10
Nombre d'urgences demandées par la Municipalité	41	47	38	36
Nombre d'objets traités (préavis, rapport-préavis, initiatives, interpellations, interpellations urgentes)	115	203	189	155
Ratio nbr objets traités / nbr séances	5.75	8.45	8.5	6.2

Le ratio présenté à la dernière ligne du tableau ci-dessus ne peut être pris en considération sans tenir compte du type de dossiers traités durant l'année parlementaire. En effet, la division du nombre d'objets traités par le nombre de séances ne dit rien sur la complexité des objets soumis aux membres du Conseil. Certaines années, le Conseil vote plusieurs objets nécessitant de nombreuses heures de débats. De plus, les initiatives renvoyées en commission ne sont pas comprises dans le nombre d'objets traités.

L'année présidentielle a été marquée par la crise sanitaire du COVID-19. Elle est sans précédent. Les travaux du Conseil et des commissions ont été interrompus du 4 mars 2020 au 5 mai 2020. Durant cette interruption, les membres du Bureau ont continué de se réunir à fréquence régulière. La définition des consignes et du programme de la suite des travaux du Conseil communal était tributaire des décisions du Conseil fédéral et du Conseil d'Etat vaudois. Dès que ce dernier l'a autorisé, le Bureau a organisé les séances du Conseil.

Durant toute la fin de l'année présidentielle, soit les séances des 3, 19 et 26 mai, puis des 9, 10, 23 et 24 juin, les séances ont eu lieu à la Halle 35 du bâtiment Sud de Beaulieu. Le prix de la location de la salle – 10'000 francs par soir – a pu être négocié par la présidente du Conseil, le syndic et la direction de Beaulieu. A ce montant se sont ajoutés les frais techniques de réalisation audio et vidéo et les frais liés aux mesures sanitaires, dont le contrôle du respect a été assumé par la préfecture du district de Lausanne.

Décision du Conseil sans délibération

Durant la crise sanitaire et la suspension des travaux du Conseil, la Municipalité a eu besoin de faire adopter des préavis pour permettre la réalisation de travaux sur des bâtiments scolaires. Le Conseil d'Etat a autorisé les conseils communaux à prendre des décisions sans réunion et à organiser des votes par correspondance. Le Bureau s'est saisi de cette opportunité pour mettre en place une procédure de vote par correspondance. La rédaction des questions aux membres du Conseil, et l'édition des bulletins ont été supervisées par la préfecture.

Examen de recevabilité des pétitions

Depuis l'entrée en vigueur de la révision 2016 de la Loi sur les communes, le Bureau appliquait aux pétitions la procédure d'examen de recevabilité. Pour que cet examen puisse se faire dans des bonnes conditions, le Bureau le mène lors de ses séances. Cela a pour conséquence que lorsqu'une pétition est réceptionnée entre une séance du Bureau et une séance du Conseil, son dépôt n'est pas annoncé à la première séance du Conseil qui suit sa réception – comme l'exige le Règlement du Conseil et la Loi sur les communes – mais lors de la séance du Conseil qui suit la première séance du Bureau après réception du texte.

Un citoyen a fait remarquer le non-respect du règlement et de la Loi et s'est adressé à la préfecture de Lausanne. Le Bureau a donc modifié sa pratique en annonçant les dépôts des pétitions à la séance du Conseil qui suit leur réception, et reporte l'examen de recevabilité à la séance du Bureau la plus proche. Cela implique qu'il peut y avoir deux annonces pour la même pétition si, après examen, il s'avère que la pétition n'est pas recevable.

Rédaction du Bulletin du Conseil

Les activités du Grand Conseil ayant été suspendues durant la crise sanitaire, l'équipe de rédaction du Bulletin du Grand Conseil a proposé ses services pour la rédaction du Bulletin du Conseil communal de Lausanne. Avec près de 300 heures de travail, l'aide a été précieuse pour avancer dans la rédaction et rattraper le retard.

Par ailleurs, dans sa séance du 07.01.2020, le Bureau a décidé de mettre en œuvre la rédaction du bulletin sous forme de verbatim et de publier deux cahiers séparés. Cela doit permettre de gagner du temps dans l'édition et rattraper le retard de publication.

Année présidentielle	Semestre juillet- décembre - Etat	Semestre janvier-juin - Etat
2016-2017	Bulletins imprimés	Bulletins imprimés
2017-2018	rédaction terminée	en cours de rédaction
2018-2019	en cours de rédaction	rédaction terminée
2019-2020	rédaction terminée	En cours de rédaction

Versement aux Archives

Le 10 juillet 2020, le Secrétariat du Conseil communal a opéré le versement aux Archives de la Ville :

- **Séances Conseil communal (dossiers par séance) :**
 - du 28 juin 2016 au 2 mai 2017
- **Procès-verbaux originaux des séances du Conseil communal**
 - année 2018-2019 (présidence Beaud)
- **Extraits de procès-verbaux originaux – Année 2019**
- **Bureau du Conseil communal – Année 2019**
 - Ordres du jour et procès-verbaux
 - Correspondance
- **Commission de gestion – Année 2019**
 - Ordres du jour et procès-verbaux
 - Correspondance
- **Pétitions déposées au Conseil communal :**
 - du 10 mai 2016 au 17 janvier 2017