



Ville de Lausanne

Contrôle des finances



Rapport d'audit interne

Dispositif aide sociale au logement
(DASL)

Destinataires

Municipalité

Madame la Directrice de la direction des sports et cohésion sociale

Monsieur le Chef du service de l'inclusion et des actions sociales de proximité

Contact

Contrôle des finances de la Ville de Lausanne (CFL)

Avenue Jean-Jacques Mercier 1

Case postale 6904

1002 Lausanne

cfl@lausanne.ch

web.lausanne.ch/cfl

Impressum

Photographies : Contrôle des finances – Ville de Lausanne

Remarque

« Les informations contenues dans le présent document (le « Document ») sont destinées aux seuls besoins internes de l'audit et de la Ville de Lausanne. L'utilisation directe ou indirecte par un tiers de tout ou partie du Document s'effectuera sous sa seule responsabilité. Le Document s'appuie sur les faits et circonstances bien particuliers tels qu'ils ont été présentés au Contrôle des finances au moment de sa rédaction et n'a pas vocation à valoir pour le futur. Les destinataires seront seuls compétents et responsables pour la mise en œuvre des recommandations. »

1 Synthèse



Mise en contexte

Le Dispositif aide sociale au logement (DASL), qui fait partie du Service de l'inclusion et des actions sociales de proximité (SISP) de la Ville de Lausanne, a pour mission de venir en aide aux personnes, financièrement ou socialement défavorisées, qui connaissent des difficultés à trouver ou à conserver un logement. C'est une prestation communale, partiellement subventionnée par l'Etat de Vaud.



Pourquoi cet audit ?

Le Contrôle des finances de la Ville de Lausanne (CFL) a réalisé cet audit pour évaluer si les mécanismes de gouvernance en place favorisent une bonne surveillance et un bon fonctionnement des processus opérationnels et financiers liés aux prestations offertes par le DASL et s'assurer que ces derniers sont adéquats et adaptés.



Qu'avons-nous constaté ?

- ▶ Absence de digitalisation de certains processus de gestion immobilière ;
- ▶ Les droits d'accès aux répertoires informatiques contenant des fichiers de travail des collaborateurs et au logiciel de gestion immobilière et comptable ABAIMMO, ne sont plus à jour, et les contrôles sur les données de paiement des factures QR sont lacunaires ;
- ▶ Des mesures visant à se conformer avec la législation sur la protection des données doivent être entreprises.



Evaluation globale

Le CFL remercie les collaboratrices et les collaborateurs du DASL pour leur disponibilité, leur coopération et leur professionnalisme. Le CFL note que les objectifs opérationnels sont à ce jour atteints, et que certaines améliorations pourraient être entreprises afin d'optimiser les processus et gagner en efficience.

Sur la base des constats identifiés, le CFL a formulé six recommandations visant à améliorer la performance des processus.

2 Table des matières

3	Introduction	5
3.1	Contexte	5
3.2	Objectif de l'audit et portée des travaux	6
3.3	Méthode d'audit	7
3.4	Calendrier de l'audit	7
3.5	Remerciements	8
4	Constats et recommandations	10
4.1	Objectifs et indicateurs du DASL	10
4.2	Numérisation des processus	12
4.3	Suivi des sous-locataires	14
4.4	Charges locatives	16
4.5	Protection des données	18
4.6	Gestion des accès	20
5	Prise de position générale de l'audité	22
6	Annexes	23
6.1	Tableau des recommandations	23
6.2	Tableau des abréviations	24
6.3	Extrait de la directive municipale sur le CFL	25

3 Introduction

3.1 Contexte

Le Dispositif aide sociale au logement (ci-après DASL) est rattaché au nouveau Service de l'inclusion et des actions sociales de proximité (SISP) à la suite de la réorganisation au sein de la direction des Sports et cohésion sociale mise en place en 2023. Ce dispositif, connu précédemment sous le nom d'« Unité logement », faisait jusqu'alors partie du Service social Lausanne (SSL) depuis sa création à la suite de l'adoption du préavis 2003/43.

Le DASL a pour mission de venir en aide aux personnes financièrement ou socialement défavorisées qui connaissent des difficultés à trouver et/ou à conserver un logement.

Il offre principalement les prestations suivantes :

- Le maintien du logement qui vise à éviter les expulsions ;
- Le relogement en urgence dans une chambre en hôtel conventionné ou via l'octroi d'une garantie d'hôtel ;
- L'accès au logement : une aide est dans un premier temps proposée pour la recherche de logement. Dans un second temps, un contrat de sous-location est proposé pour une durée déterminée ou non, à des personnes qui, sans cette prestation, ne pourraient pas accéder à un logement sur le marché libre ou subventionné. Le DASL dispose ainsi d'un parc d'environ 550 logements dont il est locataire et qu'il sous-loue donc à ses bénéficiaires.

Le coût administratif de cette prestation communale qui s'est élevé à CHF 3.6 millions en 2022, est financé à hauteur de CHF 2.7 millions par la Ville de Lausanne et à CHF 0.9 million via la perception d'une subvention versée par la Direction générale de la cohésion sociale (« DGCS ») de l'Etat de Vaud.

Deux unités composent ce dispositif:

- L'unité « Action sociale logement » et ses 13 assistantes sociales et assistants sociaux ;
- L'unité « Gérance » et ses 6 collaboratrices administratives gérance et 4 collaborateurs techniques.

3.2 Objectif de l'audit et portée des travaux

En vertu des dispositions de l'article 4 de la «Directive municipale sur le contrôle des finances de la Ville de Lausanne (CFL) », le CFL a réalisé un audit interne portant sur la gestion du DASL. Les travaux d'audit ont porté sur la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2021 au 31 octobre 2023.

L'audit a été guidé par les objectifs et les critères qui ont été jugés valables par le CFL dans les circonstances et qui sont exposés ci-après.

Objectif de l'audit	Critères
S'assurer que les mécanismes de gouvernance en place favorisent une bonne surveillance et un bon fonctionnement du DASL	<ul style="list-style-type: none">▶ Cohérence des objectifs au regard des objectifs de la législature et des préavis de la Ville de Lausanne ;▶ Pilotage des activités (budget, objectifs, indicateurs clés, satisfaction des bénéficiaires, etc.).
S'assurer que la gestion financière et opérationnelle est adéquate et adaptée	<ul style="list-style-type: none">▶ Gestion des risques (y.c. fraude) et système de contrôle interne ;▶ Gestion opérationnelle de l'unité "Action sociale logement" ;▶ Gestion opérationnelle de l'unité « Gérance ».
S'assurer de la gestion adéquate des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">▶ Suivi des heures, des vacances et analyse du taux d'absentéisme ;▶ Revue des descriptions de poste et des entretiens de collaboration.
S'assurer que les processus IT sont conformes aux bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none">▶ Respect des dispositions légales relatives à la protection des données (LPD) ;▶ Organisation IT (gestion des logiciels et applications métiers, autres problématiques IT, etc.).

3.3 Méthode d'audit

Cette mission a été effectuée conformément à la « Directive municipale sur le Contrôle des finances de la Ville de Lausanne » ainsi qu'aux « Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne » édictées par l'IIA.

La phase d'examen du présent audit comprenait des entrevues, l'examen de documents, des analyses de données et des tests sur la base d'échantillons, procédures que nous avons jugées appropriées en vue d'obtenir l'information probante nécessaire.

3.4 Calendrier de l'audit

Le contenu de ce rapport a fait l'objet d'une revue complète par l'audité avant la réunion de clôture et a été amendé en fonction des compléments d'information obtenus par le CFL. Les constats tels que repris dans ce rapport ont été validés lors de cette séance. Les recommandations, relevant quant à elles de l'opinion du CFL, ont été présentées et discutées avec l'audité. Le calendrier de cet audit est résumé comme suit :



3.5 Remerciements

Le CFL tient à remercier la direction et le personnel du service pour le soutien apporté à la réalisation de cet audit.

Lausanne, le 3 mai 2024

Contrôle des finances de la Ville de Lausanne

Yves Tritten

Chef de service



4 Constats et recommandations

4.1 Objectifs et indicateurs du DASL

4.1.1 Qu'avons-nous constaté ?

Le DASL et l'Etat de Vaud ont défini annuellement des objectifs opérationnels sur la base d'une convention de subventionnement conclue pour la période 2022-2024. De plus, le DASL établit différentes statistiques, comme la nature des demandes, le profil des bénéficiaires, le nombre d'entrées et de sorties dans les logements, etc.

Cependant, le CFL note que la direction des Sports et cohésion sociale et son Service de l'inclusion et des actions sociales de proximité (SISP), n'ont pas formellement défini d'objectifs en interne pour cette prestation communale. Il n'existe également pas d'indicateurs de nature plus qualitative, comme par exemple le délai de traitement d'une demande et le taux de satisfaction des sous-locataires.

4.1.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

L'absence d'objectifs formels et d'indicateurs de suivi péjore l'analyse des tâches réalisées par les collaborateurs, privant la direction du service d'un levier d'action au service de sa performance.

4.1.3 Recommandation

Recommandation n°1

Priorité : Faible

Amélioration du pilotage du dispositif

Le CFL recommande de :

- Formuler des objectifs et des critères de performance pour le Dispositif aide sociale au logement ;
- Mettre en place des indicateurs et effectuer leur suivi régulièrement.

Responsable :

SISP

Position de l'audit

Accepté

Le SISP accepte cette recommandation et va formuler des objectifs assortis de critères de performance pour le DASL. Ces objectifs seront formulés en lien avec la mission du DASL, que ce soit en matière de prévention des expulsions, de relogements ou de soutien à la recherche de logements.

Des indicateurs de type qualitatifs en lien avec les délais de prise en compte des demandes adaptés à la nature et à l'urgence de ces dernières, de satisfaction des personnes relogées (concernant le logement ainsi que l'appui social proposé) ainsi que de durée au sein des logements seront établis et suivis régulièrement. Il s'agit cependant de relever que certaines personnes sont logées au sein du dispositif depuis de nombreuses années, sans qu'un glissement de bail soit accepté par les gérances et sans qu'un relogement autonome dans un autre logement ne soit envisageable en raison de situations sociales complexes. La durée au sein des logements du DASL peut donc constituer un indicateur mais ne peut pas représenter un objectif sur lequel le DASL a une véritable emprise.

Personne responsable :

CS SISP

Délai :

Janvier 2025

4.2 Numérisation des processus

4.2.1 Qu'avons-nous constaté ?

Au sein de l'unité Action sociale du DASL, le CFL relève que le traitement des nouvelles demandes et le suivi des bénéficiaires est effectué via l'utilisation de plusieurs fichiers Excel et d'un SharePoint, permettant également d'établir des statistiques quantitatives (types de prestations, nombre d'entrées et de sorties, profil des bénéficiaires). Ce processus reste très manuel et chronophage. La mise en place prévue pour la fin 2024 d'un nouveau logiciel, pour lequel un projet d'études a débuté en 2023, devrait permettre de simplifier ces processus.

Au sein de l'unité Gérance du DASL, le CFL note que :

- Les états des lieux d'entrée et de sortie sont effectués par un collaborateur technique de façon manuscrite. Les états des lieux sont ensuite scannés, puis archivés manuellement dans le logiciel ABAIMMO¹ ;
- Lors d'intervention technique dans un appartement à la demande du sous-locataire, le collaborateur technique renseigne les tâches effectuées sur un document papier qui est également scanné dans ABAIMMO. En sus, il doit compléter le journal d'intervention du logement tenu sur un fichier Word ;
- Lors de la mise en place d'ABAIMMO en 2022, la dématérialisation de ces tâches de gérance n'a pas été réalisée. De plus, la mise en place, retardée pour des problématiques de sécurité informatique, d'une plateforme de gestion immobilière pour partager l'information, communiquer efficacement et automatiser les tâches, est maintenant planifiée pour 2024 ;
- Les achats concernant les appartements sont comptabilisés dans ABAIMMO, sans avoir été préalablement approuvés via un flux d'approbation électronique, les bons de commande étant restés au format papier.

4.2.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

La digitalisation de l'ensemble de ses processus permettra au DASL de simplifier la communication à l'interne et améliorera son efficacité.

¹ ABAIMMO : logiciel de gestion et de comptabilité immobilière

4.2.3 Recommandation

Recommandation n°2

Priorité : Moyenne

Numérisation des processus

Le CFL recommande de :

- Poursuivre le développement et la mise en place d'un logiciel métier spécifique au sein de l'unité Action sociale ;
- Digitaliser les processus de l'unité Gérance, via l'acquisition et la mise en service d'une plateforme de gestion immobilière communiquant avec ABAIMMO.

Responsable :

SISP

Position de l'audité

Accepté

Le logiciel métier spécifique au sein de l'unité Action sociale est en cours de développement (application LoFT) et sera mis en place au cours de l'année 2024.

La digitalisation des processus de l'unité Gérance (états des lieux, flux et suivis des bons) se fera en conformité avec les décisions qui seront prises par le Service des gérances, leader au sein de la Ville quant à l'utilisation d'Abalmmo. A ce propos, des réflexions sont en cours avec le SOI quant à l'opportunité d'acquérir/louer une solution externe, projet dont la temporalité et le coût ne sont pas encore connus. Son implémentation au sein du DASL sera donc tributaire de ces décisions et de l'obtention des budgets nécessaires.

Personne responsable :

CU Action sociale logement (log. LOFT)
CU Gérance (Abalmmo)

Délai :

Logiciel LOFT : fin 2024
Digitalisation unité Gérance : fin 2027

4.3 Suivi des sous-locataires

4.3.1 Qu'avons-nous constaté ?

Les procédures internes du dispositif prévoient des visites annuelles pour chaque sous-locataire. Une assistante sociale ou un assistant social et un collaborateur technique du DASL effectuent ces visites, qui peuvent être effectuées tous les deux ans pour les dossiers dits « dormants », dans le but de constater l'état de l'appartement et de maintenir un lien avec le sous-locataire.

Sur la base de la revue des dossiers effectuée, le CFL constate que :

- La fréquence de ces visites n'est pas systématiquement respectée. Pour certains sous-locataires, la dernière visite remonte à 2017 ;
- Il n'existe pas de checklist sur les points à contrôler lors de ces visites (situation familiale et financière par exemple) ;

Par ailleurs, contrairement aux logements subventionnés, le CFL note que le DASL dispose de peu de marge de manœuvre pour muter des sous-locataires au sein de son parc, ou pour résilier les baux de sous-location. En effet, la modification de la composition familiale ou l'amélioration de la situation financière du ou des bénéficiaires ne sont pas des motifs recevables pour une résiliation au regard du droit du bail.

4.3.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

Le parc locatif du DASL étant limité, l'absence de suivi régulier des bénéficiaires ne permet pas de garantir que les conditions d'octroi d'une sous-location, ainsi que les exigences contractuelles, soient toujours respectées et qu'une bonne allocation des ressources est effectuée.

4.3.3 Recommandation

Recommandation n°3

Priorité : Faible

Amélioration du suivi des sous-locataires

Le CFL recommande de :

- S'assurer du respect des fréquences des visites auprès des sous-locataires ;
- Mettre en place une checklist avec la liste des points à contrôler et les documents à demander.

Responsable :

SISP

Position de l'audit

Accepté

Un système de monitoring des visites est en cours afin que les délais prévus dans la directive soient strictement appliqués. Par ailleurs, ces visites se feront au moyen d'une checklist, également en cours d'élaboration, permettant de passer en revue l'ensemble des éléments à contrôler et des éventuels documents à recueillir. Ces check-lists faciliteront également le suivi des précédents passages et d'assurer une continuité dans l'accompagnement social, lequel fait déjà l'objet de journaux individuels.

Personne responsable :

Responsable DASL

Délai :

Décembre 2024

4.4 Charges locatives

4.4.1 Qu'avons-nous constaté ?

Le DASL facture mensuellement à ses sous-locataires, en sus du loyer, un forfait pour frais et entretien de gestion. Il est compris entre CHF 40 et CHF 60, et varie en fonction du nombre de pièces du logement. Le DASL n'a pu nous fournir la base de calcul de ces tarifs, qui n'ont pas été modifiés depuis 2017. En 2022, le DASL a facturé un total de KCHF 254 de frais de gestion.

Le CFL constate qu'approximativement 70% des sous-locataires du DASL perçoivent le revenu d'insertion et donc que le montant maximum de leur loyer est fixé par la LASV² et son règlement d'application.

Les « forfaits des Services Industriels (SI) » sont facturés aux sous-locataires. Ils sont fixés sur la base d'une moyenne sur les trois derniers décomptes de charges fournis par les propriétaires des logements au DASL. Le CFL a revu un rapport extrait d'ABAIMMO qui montre que pour un nombre significatif de logements sous-loués, les données des derniers décomptes n'ont pas été saisies, empêchant l'adaptation du forfait à facturer.

Enfin, le SISF sous-loue des chambres et appartements meublés sans répercuter le coût d'achat du mobilier.

4.4.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

En optimisant la facturation des forfaits de charges facturés, dont une partie s'adresse à des sous-locataires pour lesquels les loyers sont financés pour toute ou partie par le revenu d'insertion, la Municipalité améliorerait la couverture des coûts de fonctionnement du DASL et contribuerait à l'optimisation de la gestion des deniers publics.

² LASV : LOI 850.051 sur l'action sociale vaudoise du 2 décembre 2003

4.4.3 Recommandation

Recommandation n°4

Priorité : Faible

Réévaluation des forfaits de charges

Le CFL recommande de :

- Revoir la méthodologie de calcul des forfaits pour frais de gestion et d'entretien, afin que ceux-ci prennent en compte les frais de structure du DASL ;
- S'assurer que tous les décomptes de charges annuels transmis par les propriétaires sont saisis dans ABAIMMO afin de mettre à jour les forfaits SI facturés ;
- Répercuter sur les loyers ou les forfaits de charges pour les objets meublés, le coût d'acquisition et de gestion du mobilier mis à disposition.

Responsable :

SISP

Position de l'audité

Partiellement accepté

Il est vrai qu'une partie importante des usagères et usagers du DASL sont au bénéfice du Revenu d'insertion, qui prend en charge les forfaits de gestion jusqu'à concurrence des barèmes de loyer du RI. Par ailleurs, ces personnes peuvent à tout moment devenir indépendantes financièrement du RI, comme le sont d'autres usagères et usagers du DASL. C'est pourquoi il est important que les forfaits de gestion restent suffisamment limités pour ne pas obérer la situation financière généralement précaire de la plupart de ménages accueillis au sein des appartements du DASL. En ce sens, ces forfaits ne peuvent pas couvrir l'ensemble des frais de structure du DASL. Cependant, une formalisation de la méthodologie du calcul de ces forfaits permettra leur clarification.

Les décomptes de charges sont en cours de saisie dans Abalmmo. En effet, le passage de l'outil informatique Ofiger à Abalmmo implique une reprise manuelle des données des 5 dernières années, ce qui requiert un temps considérable.

La répercussion via un forfait de charges des équipements tels que meubles ou machine à laver (pour les appartements communautaires) est effectivement pertinente, moyennant la création d'un fonds spécifique permettant leur utilisation au-delà de l'année comptable, afin de le mettre à profit lors du remplacement effectif des équipements.

Personne responsable :

Responsable finances SISF (révision forfaits ; création d'un fonds)
CU Gérance (décomptes de charges)

Délai :

Juillet 2025

4.5 Protection des données

4.5.1 Qu'avons-nous constaté ?

Le DASL traite une quantité importante de données personnelles que ce soit lors du traitement de nouvelles demandes de prestation (maintien ou accès) ou lors du suivi de ces bénéficiaires. Des données telles que les fiches de salaire, la copie de pièce d'identité, les coordonnées bancaires, l'extrait du registre de l'Office de poursuite ou encore l'état de santé du bénéficiaire sont ainsi collectées par les collaborateurs du dispositif, et stockés sur les serveurs de la Ville de Lausanne ou dans les dossiers papiers.

La loi sur la protection des données personnelles (LPrD) de 2017 du Canton de Vaud s'applique à tout traitement de données des personnes physiques ou morales. Sont soumis à cette loi, les administrations publiques, et notamment les communes. Elle mentionne notamment que le traitement de données personnelles requiert le consentement de la personne concernée, consentement qui doit être explicite s'il s'agit de données sensibles (article 12), ce qui est le cas pour le DASL. Or le CFL constate que ce dernier ne fait pas signer par les bénéficiaires de document/formulaire de consentement pour la récolte de leurs données personnelles.

4.5.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

Le non-respect de la législation sur la protection des données personnelles entraîne un risque réputationnel et financier pour la Ville de Lausanne. De plus, toute personne ayant révélé intentionnellement, d'une manière illicite, des données personnelles ou sensibles qui ont été portées à sa connaissance dans l'exercice de sa fonction, est punie d'une amende (article 41).

4.5.3 Recommandation

Recommandation n°5

Priorité : Moyenne

Conformité avec les dispositions en lien avec la protection des données

Le CFL recommande de mettre en place les mesures permettant de se conformer à la LPrD. Il s'agit notamment d'obtenir un consentement explicite de la part des bénéficiaires pour la récolte de leurs données personnelles.

Responsable :

SISP

Position de l'audité

Accepté

Ce point est en cours de traitement. Le document à signer a été revu avec la juriste du SOI qui s'occupe de la protection des données. Il stipulera la récolte des documents à collecter nécessaires à la réalisation de notre mission, ainsi que la durée de conservation. Le nécessaire sera effectué au sein de l'application LoFT pour qu'une suppression automatique des documents soit assurée au terme des délais légaux.

Personne responsable :

Responsable DASL

Délai :

Septembre 2024

4.6 Gestion des accès

4.6.1 Qu'avons-nous constaté ?

Le CFL a revu les droits d'accès des collaborateurs du DASL et du Service d'organisation et informatique (« SOI ») au serveur O: contenant des données de travail des assistantes sociales et des assistants sociaux, au SharePoint « Dossier SSL» utilisé au sein du SISF, ainsi qu'à ABAIMMO, le logiciel de gestion immobilière utilisé par le DASL, et constate que les droits actuels ne reflètent pas la liste des collaborateurs travaillant au sein du DASL ou à certains collaborateurs du SOI intervenant sur les infrastructures informatiques du SISF.

Mensuellement, les données relatives à la facturation des loyers de sous-location (qui contiennent les données bancaires de la Ville de Lausanne), sont extraites mensuellement d'ABAIMMO et déposées dans un répertoire du SOI pour y être ensuite importées dans le logiciel d'édition « BDOC » afin de générer l'ensemble des factures QR envoyées aux sous-locataires.

Certains collaborateurs du SOI ont accès à ces répertoires. Le CFL relève que chaque accès éventuel à ces données est enregistré électroniquement dans un journal distinct par répertoire, mais il n'existe actuellement aucune réconciliation effectuée entre ces deux registres, et les éventuelles modifications des données ne sont pas revues.

4.6.2 Pourquoi ce constat est-il important ?

L'utilisation de groupes ou de profils de sécurité permet une séparation des accès à l'intérieur du logiciel métier. En l'absence de cette séparation, les utilisateurs d'une unité peuvent accéder ou modifier des données d'une autre unité ou d'autres prestations hors périmètre.

Enfin, la sécurité d'accès aux répertoires contenant les données de facturation débiteurs doit faire l'objet de contrôles mensuels documentés afin de s'assurer que les données bancaires de la Ville n'ont pas été modifiées.

4.6.3 Recommandation

Recommandation n°6

Priorité : Moyenne

Renforcement des contrôles d'accès informatiques

Le CFL recommande de :

- Revoir les droits d'accès accordés aux différents répertoires contenant des fichiers utilisés par les collaborateurs du SISP et les données de factures QR par ceux du SOI et en supprimant les personnes non légitimes ou n'ayant plus besoin de ces droits ;
- Instaurer une revue périodique des droits d'accès à ABAIMMO pour s'assurer de leurs alignements avec les rôles et responsabilités des collaborateurs ;
- Mettre en place une réconciliation documentée entre les journaux d'accès aux différents répertoires stockant les données de facturation des loyers de sous-location et une revue des éventuelles modifications apportées aux données avant édition des factures.

Responsable :

SISP

SOI

Position de l'audit

Accepté

Les droits d'accès des répertoires partagés sont en cours de révision.

Une revue annuelle des droits d'accès à Abalmmo sera mise en place afin de vérifier leur adéquation avec les rôles et responsabilités des personnes en bénéficiant, en concertation avec le SOI.

La recommandation liée à la réconciliation documentée doit être analysée plus en détails, en collaboration avec le SOI. Suivant la complexité et/ou le temps que sa mise en œuvre nécessiterait, la mise en place d'accès plus limités pourrait constituer une alternative.

Personne responsable :

CU gérance

SOI

Délai :

Décembre 2024

5 Prise de position générale de l'audit

Le service de l'inclusion et des actions sociales de proximité, en particulier les collaboratrices responsables du DASL auditées, remercient vivement les auditeurs pour leur vigilance et leur rapide compréhension des enjeux. Cet audit met en évidence certaines problématiques déjà relevées à l'interne qui méritent une attention particulière, ainsi que des points d'amélioration qu'il nous importe de réaliser.

L'amélioration du suivi des personnes bénéficiant du soutien du dispositif constitue un point d'attention des responsables. A cet égard, l'établissement d'objectifs et indicateurs en lien avec la mission du dispositif permettra de faciliter son pilotage.

La question de la numérisation est prise en compte depuis deux ans et de nombreuses améliorations ont déjà eu lieu ; cependant, le processus de digitalisation doit se poursuivre plus encore. Les défis liés au passage à l'outil informatique Abalmmo sont en passe d'être surmontés. Une base de données pour le suivi social des bénéficiaires est en préparation et sera effective fin 2024. Elle comprendra un document précisant les modalités de confidentialité et la durée de conservation des documents.

Les recommandations en lien avec les enjeux financiers (réévaluation des forfaits de charge) constituent une opportunité, notamment pour un financement facilité des réparations.

Nous remercions le CFL pour son travail et aurons à cœur d'en suivre les recommandations.

6 Annexes

6.1 Tableau des recommandations

N°	Titre	Responsable	Priorité
1	Amélioration du pilotage du dispositif	SISP	Faible
2	Numérisation des processus	SISP	Moyenne
3	Amélioration du suivi des sous-locataires	SISP	Faible
4	Réévaluation des forfaits de charges	SISP	Faible
5	Conformité avec les dispositions en lien avec la protection des données	SISP	Moyenne
6	Renforcement des contrôles d'accès informatiques	SISP SOI	Moyenne

Priorités des recommandations

Le Contrôle des finances de la Ville de Lausanne classe ses recommandations sur la base des risques (élevé, moyen, faible). Les risques sont évalués en fonction de leur impact et de leur probabilité de survenance.

6.2 Tableau des abréviations

CFL	Contrôle des finances de la Ville de Lausanne
IIA	Institute of Internal Auditors (Association d'audit interne)
SISP	Service de l'inclusion et des actions sociales de proximité
SOI	Service d'organisation et d'informatique

6.3 Extrait de la directive municipale sur le CFL

Extrait de la directive municipale sur le Contrôle des finances de la Ville de Lausanne³

Art. 18 – Rapports d’audit interne et recommandations

1. Le mandat d’audit débute par un entretien de lancement avec l’audité.
2. Le CFL émet le rapport en version définitive aux destinataires prévus uniquement après la finalisation des étapes suivantes :
 - a. Le CFL présente ses conclusions d’audit et recommandations dans un projet de rapport qu’il adresse avant la réunion de clôture à l’audité.
 - b. Lors de la réunion de clôture, l’audité fait part de ses éventuelles remarques sur les constats et recommandations du projet de rapport.
 - c. A l’issue de cette réunion, le CFL émet une version du projet adressée à l’-aux audité-s et au-x directeurs concerné-s pour prise de position.
 - d. L’audité a 60 jours ouvrés pour faire adopter une note à la Municipalité comprenant :
 - i. sa position pour chaque recommandation. Si une recommandation s’adresse à un tiers, le CFL adresse séparément sa demande de positionnement à ce dernier ;
 - ii. une note de synthèse de suivi des recommandations de l’audité ;
 - iii. l’indication des éléments considérés comme étant confidentiels ainsi que les motifs afin que la Ville puisse en tenir compte lors de la publication du rapport.Lorsque l’audité n’est pas une entité rattachée à l’administration communale, le service de tutelle doit soumettre la note à la Municipalité, qui en prendra acte.
 - e. Le délai de 60 jours écoulé, le CFL émet le rapport final aux destinataires prévus à l’art. 19 al. 1. Celui-ci inclut les prises de position et la note de synthèse de suivi des recommandations de l’audité.
3. En cas de désaccord au sujet des recommandations à mettre en œuvre, le CFL saisit le comité d’audit, qui statue définitivement.
4. Lorsque l’audité n’a pas donné, dans le délai imparti, une suite appropriée aux recommandations du CFL, celui-ci soumet le cas au comité d’audit qui prend les dispositions nécessaires.

Art. 19 - Diffusions des rapports

1. Les rapports d’audit interne sont adressés :
 - a. A l’audité ;
 - b. Au service subventionnant concerné, lorsque l’audité n’est pas une entité rattachée à l’administration communale ;
 - c. A la direction concernée ;
 - d. A la Municipalité ;
2. Sous réserve des dispositions de l’art. 16 LInfo, les rapports d’audit interne sont rendus publics dès qu’ils sont achevés au sens de l’article 9 alinéa 1^{er} LInfo, soit dès que le rapport final a été émis par le CFL.
3. Les noms des collaborateurs ne sont pas mentionnés dans le rapport publié.

³ VILLE DE LAUSANNE, 2021. Directive municipale sur le Contrôle des finances de la Ville de Lausanne du 14 janvier 2021. Etat au 14 janvier 2021. Disponible à l’adresse : https://www.lausanne.ch/apps/actualites/index_recueil.php?id_domaine=8