

Conseil communal de Lausanne

Rapport de la Commission n° 12

chargée de l'examen du postulat de **BLANC Pauline** et crts : « **Quelle satisfaction des partenaires contractuels de la Ville ?** »

Rapporteur : M. Louis **DANA** (remplace Mme Preeti Damon)

Membres présents :
Mme Romane **BENVENUTI**
M. Valentin **CHRISTE**
Mme Olivia **FAHMY**
Mme Séverine **GRAFF** (remplace Mme Sarah Neumann)
M. Nicolas **HURNI**
M. Yann **LUGRIN**
M. Pedro **MARTIN**
M. Mathias **PAQUIER** (remplace Mme Virginie Cavalli)
Mme Agathe **SIDORENKO**
M. Olivier **STEIMER** (remplace M. Yvan Salzmann)

Membres excusés :
Mme Pauline **BLANC**
Mme Ariane **MORIN**

Représentant de la Municipalité : Excusé

Invité : M. Simon **AFFOLTER**, Secrétaire municipal

Notes de séance : M. Felipe **NOGUEIRA**

Mercredi 5 novembre 2025 – 17 h 30

Salle des commissions de l'Hôtel de Ville – place de la Palud 2, 1003 Lausanne

Il est 17 h 35. Le président ouvre la discussion générale et passe la parole au groupe politique de la postulante afin que ce dernier puisse présenter son texte. Il s'était assuré au préalable auprès de ses collègues que le remplacement de sa collègue au sein de la commission et, partant, à la présidence de cette dernière ne froissait pas certains ou certaines commissaires.

Ainsi, une récente étude menée auprès des collaborateurs et collaboratrices de la Ville a pu démontrer que le personnel communal était plutôt satisfait de ses conditions de travail. La démarche poursuivie par la postulante serait donc d'entreprendre une nouvelle étude, mais à l'endroit des personnes physiques ou morales externes qui travailleraient contractuellement avec la Ville. Des voix s'élèveraient en effet parfois pour critiquer les relations que ces prestataires externes entretiennent avec l'administration lausannoise, notamment sous l'angle des procédures ou de la facturation. L'objectif n'est pas de critiquer la manière dont la Ville traite contractuellement avec ces entités externes, mais bien d'avoir une vision globale de la marge de progression dont l'administration pourrait disposer. Le but est donc simple : améliorer l'efficacité et renforcer la transparence.

D'aucun s'étonnent de la tenue de cette commission dans la mesure où les demandes formulées ne sont pas exorbitantes et au fond plutôt simple à mettre en place. Il semblerait en effet que des questions se posent parfois ici ou là, notamment pour ce qui concerne les délais de paiement de certaines prestataires externes. La mise en place d'un questionnaire de satisfaction se fait d'ailleurs déjà aux Services industriels. La Ville est donc d'ores et déjà rompue à cette pratique. Ce propos est appuyé par **un.e autre commissaire**

Conseil communal de Lausanne

qui relève que ces démarches sont monnaie courante dans certaines branches.

Procès d'intention ? Méfiance excessive ? **Un.e commissaire** flaire en tout cas dans la démarche menée par la postulante une intention politique. Il serait en effet nécessaire de trouver à tout prix des sujets d'insatisfaction à l'endroit de l'administration lausannoise. Et comme on peine à les trouver à l'interne, autant aller voir si des personnes sont plus enclines à se plaindre chez les prestataires externes.

Dans tous les cas, **M. le Secrétaire municipal** relève que si le postulat devait être pris en considération, il conviendrait de bien comprendre le périmètre de la demande. La Ville est en effet en relation contractuelle avec environ 10'000 acteurs. Pour répondre à la personne ayant fait mention des retards de paiement, il mentionne le fait que la Ville a récemment changé de système pour le règlement de ses factures. Il concède que la période de transition n'a pas forcément été idéale, mais que globalement les délais de paiement des fournisseurs ont pu être raccourci. Il relève toutefois que le nombre de plainte reçues concernant cette question ne sont que peu nombreuses. C'est d'ailleurs une préoccupation constante de l'administration. Pour appuyer son propos, M. le Secrétaire municipal poursuit en disant que lors d'une récente rencontre, la Fédération vaudoise des entrepreneurs a exprimé tout le bien qu'elle pensait de la relation entre ses membres et l'administration lausannoise aux représentants de la Ville (en l'occurrence du Conseil juridique de la Ville).

Retour au scepticisme avec la prise de parole **d'un.e commissaire** qui trouve la demande un peu excessive, surtout à l'appui des chiffres présentés préalablement par M. le Secrétaire municipal. Et d'ailleurs, ce texte ne serait-il pas un peu électoraliste ? **Un.e tenant.e** du renvoi de ce postulat insiste sur le fait de laisser à ce postulat le bénéfice du doute. Aussi, il n'y a pas de mauvaise intention dans l'idée de la postulante. D'ailleurs, réponse sera sans aucun doute donnée après les élections. **Le/la commissaire** balaie donc du revers de la main les suppositions d'agissement politique ou électoral que ce texte pourrait vouloir établir. Et puis, qui peut dire à ce stade que les résultats seront mauvais ? Peut-être que la Ville se verra justement confortée dans sa pratique. Le/la commissaire précité.e n'est d'ailleurs pas le/la seul.e à penser ainsi.... Laissons sa chance à ce postulat ! Mais pour avoir des résultats lisibles et utiles, les questionnaires de satisfaction doivent être adressés de manière systématique aux partenaires contractuels de la Ville. Plusieurs voix vont dans ce sens.

Mais au fond, combien coûterait une telle démarche ? Il n'est pas évident de répondre à cette question à ce stade. Mais si d'aventure le texte devait être transmis à la Municipalité, l'exécutif se fendrait alors d'une estimation chiffrée qu'une telle démarche impliquerait. Et si cela devait s'avérer trop cher ou trop compliqué, la Municipalité pourrait alors le dire. Cette conviction est aussi celle d'un.e commissaire qui soutient le renvoi de ce texte. **M. le Secrétaire municipal** fait toutefois mention du fait que s'il n'existe pas aujourd'hui de questionnaire de satisfaction à proprement parlé, d'autres critères peuvent être pris en considération comme le temps raccourci pour le traitement des dossiers, singulièrement ceux liés à des permis de construire. Cela n'est pas de nature à apaiser le scepticisme d'un.e commissaire quant au bien-fondé de ce texte.

La parole n'étant plus demandée, le président se propose alors de passer au vote le texte soumis à cette commission. **La prise en considération de ce postulat est acceptée** dans les proportions suivantes :

OUI :	8
NON :	0
Abst. :	3

Constatant l'acceptation de la prise en considération de ce postulat par les membres présents, le président remercie M. le Secrétaire municipal, ses collègues ainsi que la personne chargée de la prise des notes de séance. La séance est levée à 17 h 55.

Lausanne, le 18 novembre 2025

Louis Dana
Rapporteur