

# Conseil communal de Lausanne

---

**Initiative :** postulat

**Titre :** Lausanne sous la loupe : les indicateurs qui font marcher la machine !

**Initiant-e(-s) :** Anouck Saugy

---

Les indicateurs clés de performance (ICP) sont des outils essentiels pour mesurer l'efficacité, la qualité des services publics et la satisfaction des usagers. Ils permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs stratégiques, de détecter d'éventuels dysfonctionnements, d'ajuster les priorités et d'améliorer la transparence et la redevabilité des administrations.

À Lausanne, il convient d'étudier si de tels indicateurs sont déjà utilisés de manière systématique au sein des services communaux, de connaître leur nature et leur portée, et, le cas échéant, de réfléchir à leur renforcement ou à la mise en place d'un système cohérent et harmonisé. Cela permettrait d'assurer un suivi plus efficace des prestations offertes aux habitantes et habitants, ainsi que de renforcer la qualité et la transparence de la gestion publique. Ces indicateurs pourraient par ailleurs constituer un outil précieux pour les commissaires de la commission de Gestion, qui relèvent fréquemment l'absence d'ICP lors de leurs visites dans les services. Parmi les indicateurs à suivre, on pourrait notamment penser à :

- Le temps de traitement des différentes demandes faites aux services communaux (par exemple : demandes d'autorisation, subventions, interventions sociales, etc.)
- La répartition des activités entre contrôle, développement et soutien dans les différents départements
- Le recours à des consultants externes
- L'absentéisme du personnel communal
- La satisfaction des usagers et des parties prenantes (citoyens, entreprises, associations, etc.)

Dans ce contexte, la postulante, au nom du Groupe PLR, charge la Municipalité de lui soumettre un rapport détaillant :

- L'état actuel de l'utilisation des ICP dans les services communaux, en précisant s'ils existent, leur nature et leur portée.
- Les éventuelles lacunes ou absences d'ICP et les raisons associées.
- Les possibilités d'harmonisation, de renforcement ou de création d'un système global d'ICP.
- Les actions envisagées pour mieux utiliser ces indicateurs dans le suivi des services et la communication avec les habitantes et habitants.

**Conclusions :**

Le présent postulat invite la Municipalité à étudier l'opportunité de

# Conseil communal de Lausanne

---

développer, ou le cas échéant renforcer, un système d'indicateurs clés de performance (ICP) au sein de l'administration communale, afin d'assurer un suivi efficace de l'efficacité des services, de la qualité offerte aux usagers et de la satisfaction des habitantes et habitants, et d'en rendre compte régulièrement au Conseil communal.

---

Lausanne, le 6 septembre 2025

Signataire(s) : Anouck Saugy

-----

*l'initiant-e propose au Conseil de renvoyer ce postulat :  
directement à la Municipalité pour étude et rapport préavis*