



## **Réponse au postulat de M. Mathieu Blanc et consorts**

« Un plan d'action pour lutter contre la bureaucratie et la surréglementation communale »

## **Réponse au postulat de M. Jacques Pernet**

« Demande à la Municipalité d'étudier l'inclusion d'un chapitre "transversal" intitulé "retombées économiques" dans les préavis et rapport-préavis »

Rapport-préavis N° 2021 / 25

Lausanne, le 29 avril 2021

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

### **1. Résumé**

La Municipalité répond à deux postulats de nature économique demandant, pour l'un, d'établir un plan d'actions pour lutter contre la bureaucratie et la surréglementation communale afin de limiter la charge administrative prioritairement des entreprises et, pour l'autre, l'inclusion systématique d'une analyse économique dans les futurs préavis et rapport-préavis afin de développer une vision plus entrepreneuriale des dépenses publiques.

Dans le cadre du présent rapport-préavis, la Municipalité rappelle donc les démarches engagées pour faciliter ses relations avec les milieux économiques et les projets aujourd'hui en cours. Elle répond également à la demande de Jacques Pernet concernant l'inclusion dans tous les rapports-préavis de la Ville de Lausanne d'un chapitre relatif aux retombées économiques.

### **2. Objet du rapport-préavis**

Le présent rapport-préavis a pour but de répondre au postulat de M. Mathieu Blanc et consorts intitulé « *Un plan d'action pour lutter contre la bureaucratie et la surréglementation communale* » déposé le 24 novembre 2015 et renvoyé à la Municipalité pour étude et rapport le 23 août 2016, demandant que soient étudiés les efforts particuliers qui pourraient être entrepris dans tous les domaines où des entreprises sont en contact avec les autorités communales afin de simplifier les règles existantes et alléger les charges administratives des entrepreneurs pour qu'ils puissent se concentrer sur leurs compétences clés.

Il répond également au postulat de M. Jacques Pernet intitulé « *Demande à la Municipalité d'étudier l'inclusion d'un chapitre "transversal" intitulé "retombées économiques" dans les préavis et rapport-préavis* », déposé le 31 janvier 2017 et renvoyé à la Municipalité pour étude et rapport le 21 mars 2017. Le postulant demande que les investissements décidés par le Conseil communal ne soient pas vus que sous l'angle des coûts d'investissement et de fonctionnement, mais plus positivement sur ce qu'ils rapportent en termes de retombées économiques directes, indirectes ou induites, en incluant un chapitre dédié aux futurs préavis et rapport-préavis.

### **3. Les démarches municipales de simplification administrative et de promotion économique**

Ces dernières années, la Municipalité a procédé à la création de deux nouvelles entités, le Service de l'économie d'une part, et l'unité d'amélioration des prestations et d'innovation d'autre part. Comme indiqué ci-dessous, l'une comme l'autre visent notamment à améliorer les processus et à faciliter la vie des usagers, et partant des entreprises.

#### *3.1 Création du Service de l'économie*

Soucieuse d'adapter son organisation aux besoins des acteur·trice·s économiques lausannois·e·s, la Municipalité a transformé l'ancienne Police du commerce pour créer en 2017 le Service de l'économie. Ce service constitué d'une unité d'appui économique et statistique et d'un office des autorisations

commerciales et des manifestations a pour mission d'apporter un appui à l'ensemble du tissu économique de la Ville et de faciliter les démarches administratives. Il est le point d'entrée principal des personnes physiques ou morales au niveau communal pour tous les projets et demandes en lien avec les démarches administratives à mener, conseillant et orientant les entrepreneur-e-s, commerçant-e-s et organisateur-trice-s d'événements et assurant la production de statistiques utiles à observer l'évolution de la place économique. Au centre de nombreuses démarches administratives et demandes de prestations, le service facilite la vie des acteur-trice-s économiques, comme des particuliers, en veillant à les accompagner dans leurs différentes démarches administratives.

D'un service historiquement axé sur le travail législatif et l'attribution d'autorisations administratives, le Service de l'économie a vu ses missions élargies et modifiées vers des missions de conseil, d'appui et d'accompagnement. La mue engagée est d'ailleurs appelée à se poursuivre ces prochaines années.

### *3.2 Création de l'unité d'amélioration des prestations et d'innovation (UAPI)*

La dernière mesure en date prise par la Municipalité est la création de l'UAPI. Elle fait suite à des réflexions sur les enjeux auxquels l'administration communale est confrontée et à l'ambition de favoriser son efficacité et l'innovation. Cette nouvelle structure, mise sur pied en octobre 2020 et rattachée au Secrétariat municipal, est placée sous l'autorité de la Municipalité. Son objectif est simple : intervenir dans les différents services pour améliorer les processus, simplifier les procédures et gagner en efficacité. Parmi les premières missions confiées à l'UAPI figurent l'amélioration des processus de permis de construire. Se fondant notamment sur le rapport de la Cour des Comptes mais également sur différentes analyses conduites à l'interne, l'UAPI a pour tâche d'accompagner le Service de l'urbanisme ainsi que tous les services impliqués dans une démarche de simplification et de rationalisation des processus. Les modes de perception de la taxe de séjour, comme de l'impôt sur les divertissements, deux domaines touchant directement les acteurs économiques lausannois, font aussi partie des missions prioritaires confiées à l'UAPI par la Municipalité.

### *3.3 Transformation numérique et création d'un pôle Innovation au SOI*

Une transformation numérique au bénéfice de la population, des entreprises et de l'administration communale est en marche depuis plusieurs années à la Ville de Lausanne. Consciente des nécessités d'adaptation de son administration aux réalités de la transformation digitale, la Municipalité mentionne dans son programme de législature 2016-2021 sa volonté de simplifier les démarches administratives et d'améliorer les processus existants en tirant profit des avancées technologiques et des outils informatiques. La modernisation du site Internet de la Ville, en 2019, a notamment permis de bonnes avancées en la matière, en particulier grâce au guichet virtuel.

En 2020, l'ensemble des services de l'administration a été sollicité en vue d'établir une feuille de route concrète de transformation numérique pour les cinq prochaines années. Plus qu'un programme nouveau et supplémentaire, cette feuille de route doit s'inscrire dans tous les projets qu'ils soient informatiques ou non. Elle implique un changement de culture, une approche renouvelée des problématiques et vise à identifier les apports attendus par ces nouveaux paradigmes dans les projets planifiés et à venir ainsi qu'à susciter des optimisations innovantes.

En vue de guider et soutenir la concrétisation de la stratégie numérique de la Ville, des lignes directrices ont été établies par le Service d'organisation et d'informatique (SOI) pour améliorer :

- l'efficacité, l'optimisation et la simplification des processus administratifs ;
- l'immédiateté et disponibilité des prestations ;
- l'inclusion ;
- la responsabilité et la transparence ;
- l'innovation et qualité de vie ;
- la transversalité, l'agilité et la création de valeur.

Que ce soit pour améliorer l'efficacité des processus, réduire des délais, fiabiliser les interactions, faciliter le travail des collaborateur-trice-s ou encore simplifier la vie de la population, plusieurs réalisations ont déjà été mises en place. En voici quelques exemples concrets :

- repere ORP-SSL : cette application utilisée par le Service social et le Service du travail améliore la prise en charge des usagers et usagères ;
- gestion de la présence des enfants dans les structures parascolaires : une application rend l'accueil et le contrôle des présences et absences des enfants dans les structures plus efficient et sûr ;
- déclaration de résidence en ligne : les Lausannois-e-s peuvent commander des déclarations de résidence directement sur Internet auprès du Contrôle des habitants et les recevoir instantanément ;
- aedilis – information en direct : cette application, principalement utilisée par l'Observatoire de la sécurité, permet l'échange d'informations et une meilleure coordination des réponses apportées par les services de la Ville aux problèmes de sécurité ;
- budget participatif : une partie du budget de la Ville de Lausanne est alloué à des projets portés par les Lausannois-es qui s'investissent dans leur quartier et réalisent une action collective. L'inscription des projets est facilitée par un processus en ligne ;
- parkings intelligents : les titres de stationnements sont dématérialisés grâce à une application permettant de les acheter sans aller jusqu'au parcomètre, de les prolonger ou les interrompre ;
- formulaires en ligne (projet) : plusieurs services travaillent actuellement à l'élaboration de formulaires en ligne ;
- fédération des identités (projet) : la Ville de Lausanne a commencé un projet, en partenariat avec le Canton, pour utiliser les identités électroniques de l'Etat de Vaud sur le portail communal ;
- lausanne participe : la plateforme numérique de participation citoyenne pilotée par la Direction du logement, de l'environnement et de l'architecture est à la disposition de tous les services conduisant des processus participatifs.

A noter également qu'un portail dédié à la transformation numérique est disponible en ligne à l'adresse [www.lausanne.ch/numerique](http://www.lausanne.ch/numerique). Ce dernier explique en quoi consiste la transformation numérique, présente la vision de la Ville en la matière et documente les projets réalisés et à venir.

Concrètement, la transformation numérique s'appuie sur l'intégration de différentes technologies pour améliorer les services et prestations de l'administration. La Ville tire profit de la cyberadministration pour faciliter la gestion des processus et des interactions de l'administration communale avec sa population et les entreprises entre autres, en privilégiant notamment l'approche « self-service » qui permet une disponibilité des services à toute heure et en tout lieu. Dans la mesure où la cyberadministration contribue à diminuer le nombre, la durée et la complexité des démarches administratives et, par voie de conséquence, permet aux entreprises et à l'administration communale d'utiliser leurs ressources de manière plus ciblée, la Ville vise à intégrer davantage cet instrument. A cet égard, elle a renouvelé son site Internet pour proposer de plus en plus de prestations sur le Guichet en ligne (<http://www.lausanne.ch/guichet-virtuel>) qui est également mis en avant sur la page d'accueil principale du portail [www.lausanne.ch](http://www.lausanne.ch). Le guichet virtuel facilite l'accès aux démarches et prestations de l'administration avec un moteur de recherche multicritères et des fiches explicatives harmonisées. Pour renforcer ce système, la création de formulaires en ligne complexes est en cours de développement.

Par ailleurs, le Big Data et le traitement analytique qui recouvrent les questions de stockage, de traitement et de conservation de vastes quantités de données, sont aussi sollicités. Avec cette technologie, il s'agit d'avoir une gouvernance qui garantit transparence et sécurité, et de ne capter que l'information nécessaire dans le cadre des besoins stricts des services rendus au public. La Ville entend aussi se doter d'une intelligence artificielle dans le domaine du service client, tout en garantissant la protection des données.

#### **4. Retombées économiques**

Le postulat de M. Jacques Pernet demandant que chaque préavis prévoie un chapitre sur les retombées économiques se fonde sur une demande légitime, celle de mieux évaluer les conséquences économiques des décisions prises par la Ville de Lausanne. La Municipalité entend donc y répondre favorablement avec toutefois une nuance. Afin que la démarche ne se transforme pas en un exercice alibi, la Municipalité entend réserver cette pratique aux projets dont l'impact économique est réel et mérite aussi d'être mesuré (investissements importants, projets à impact touristique ou fortement générateur d'emplois). En parallèle, elle entend également, en collaboration avec Lausanne Tourisme relancer une étude sur le tourisme lausannois et son impact économique ainsi qu'une étude sur les impacts économiques des secteurs du sport et de la culture à Lausanne. Ce travail aurait été engagé en 2020 si la pandémie n'était pas intervenue et il convient aujourd'hui de le repousser de quelques années, de manière à disposer de résultats se fondant sur une activité économique « normale ».

#### **5. Impact sur le développement durable**

Ce rapport-préavis n'a aucun impact sur le développement durable.

#### **6. Impact sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap**

Ce rapport-préavis n'a aucun impact sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

#### **7. Aspects financiers**

##### *7.1 Incidences sur le budget d'investissement*

Ce rapport-préavis n'as pas d'incidence sur le budget d'investissement de la Ville.

##### *7.2 Incidences sur le budget de fonctionnement*

Ce rapport-préavis n'a pas d'incidence sur le budget de fonctionnement de la Ville.

#### **8. Conclusions**

Eu égard à ce qui précède, la Municipalité vous prie, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le rapport-préavis N° 2021/25 de la Municipalité, du 29 avril 2021 ;

ouï le rapport de la commission nommée pour examiner cette affaire ;

considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

*décide :*

1. d'approuver la réponse de la Municipalité au postulat de M. Mathieu Blanc et consorts « Un plan d'action pour lutter contre la bureaucratie et la surréglementation communale » ;
2. d'approuver la réponse de la Municipalité au postulat de M. Jacques Pernet « Demande à la Municipalité d'étudier "l'inclusion" d'un chapitre transversal intitulé "retombées économiques" dans les préavis et rapport-préavis ».

Au nom de la Municipalité

Le syndic  
Grégoire Junod

Le secrétaire  
Simon Affolter