

Conseil communal de Lausanne

Rapport de la commission N° 32

Chargée de l'examen du postulat de Blanc Pauline

« Une administration communale au service de tous les habitants – bis repetita »

Présidence : Mme Anouck **SAUGY** (PLR)

Membres présents :

Mme Pauline **BLANC** (PLR) ;
Mme Marlène **BERARD** (PLR) ;
Mme Preeti **DAMON** (soc.) ;
M. Serge **TALLA** (rempl. M. Louis DANA (soc.)) ;
M. Mountazar **JAFFAR** (soc.) ;
M. Yvan **SALZMANN** (rempl. Mme Sarah NEUMANN (soc.)) ;
Mme **Anne BERGUERAND** (rempl. Mme Romane BENVENUTI (Les Verts)) ;
Mme Naomi-Alexandra **MATEWA** (Les Verts) ;
Mme Tatiana **TAILLEFERT** (rempl. Mme Ariane MORIN (Les Verts)) ;
Mme Agathe **SIDORENKO** (EàG) ;
M Jean Blaise **KALALA** (rempl. Mme Virginie CAVALLI (v'lib.)) ;
Mme Wae Heong **WÜTHRICH** (UDC).

Membres absents : -

Représentant-e-s de la Municipalité :

M. Simon **AFFOLTER**, Secrétaire municipal

Notes de séances M. Mathieu **CENTELIGHE**

Lieu : Hôtel de Ville, Salle des commissions.

Date : Mercredi 12 novembre 2025

Début et fin de la séance : 17h32 – 18h04

La séance de commission débute par la présentation du postulat par son autrice. Elle rappelle qu'un précédent postulat sur l'administration communale et les horaires des guichets avait été soumis en 2015 et jugé satisfaisant, dans l'hypothèse d'une fréquentation physique en diminution.

Elle constate aujourd'hui que la population continue de se présenter sur place, mais que l'accès par téléphone reste limité, notamment pour les services très sollicités comme l'aide sociale ou les subsides à l'assurance maladie. Elle propose d'élargir ces horaires sans

Conseil communal de Lausanne

mobiliser de ressources supplémentaires, en utilisant le personnel disponible, et de concentrer cette mesure sur les services les plus demandés.

Lors de la discussion, plusieurs intervenants expriment des réserves sur l'impact pour le personnel, rappelant que l'allongement des horaires pourrait impliquer des décalages en fin de journée et augmenter la charge de travail. Le personnel doit souvent jongler entre appels, courriels et autres tâches, ce qui complique la concentration et pourrait affecter la qualité du service. La diversité linguistique et la complexité des demandes favorisent parfois les services en ligne. Un commissaire insiste sur la santé au travail, rappelant que la surcharge pourrait provoquer des maladies professionnelles et suggère de retirer la mention du postulat visant à maintenir les ressources actuelles.

Pour concilier accessibilité et contraintes du personnel, plusieurs solutions sont proposées : un système de piquet redistribuant les horaires existants, des permanences téléphoniques sur certaines plages horaires ou jours, et le ciblage des services les plus sollicités avec des horaires préférentiels. La postulante souligne également que certains services n'indiquent pas leurs horaires sur leurs sites, compliquant l'accès.

Le secrétaire municipal précise que la Municipalité privilégie déjà les services en ligne tout en tenant compte de la fracture numérique et de la diversité des demandes. Il note que les services communaux reçoivent peu de plaintes concernant les horaires et rappelle qu'un guichet le samedi matin à Infocité avait dû être fermé faute de demande. Il indique que l'élargissement des horaires sans moyens supplémentaires reste difficile et nécessiterait des ressources additionnelles pour maintenir la qualité des prestations. Une analyse détaillée pourrait être réalisée si le postulat est accepté.

Malgré ces incertitudes, la postulante maintient le postulat, estimant utile de transmettre la question à la municipalité. Elle insiste sur le soutien aux services les plus sollicités et propose des plages horaires préférentielles pour concentrer les appels tout en conservant une certaine flexibilité.

La discussion générale se termine et la présidente propose de passer au vote.

Conclusion de la commission :

Avec : 9 OUI 0 NON 4 ABST.

La commission accepte la prise en considération du postulat de Madame Blanc.

Lausanne, le 16 décembre 2025

La rapportrice :

Anouck Saugy