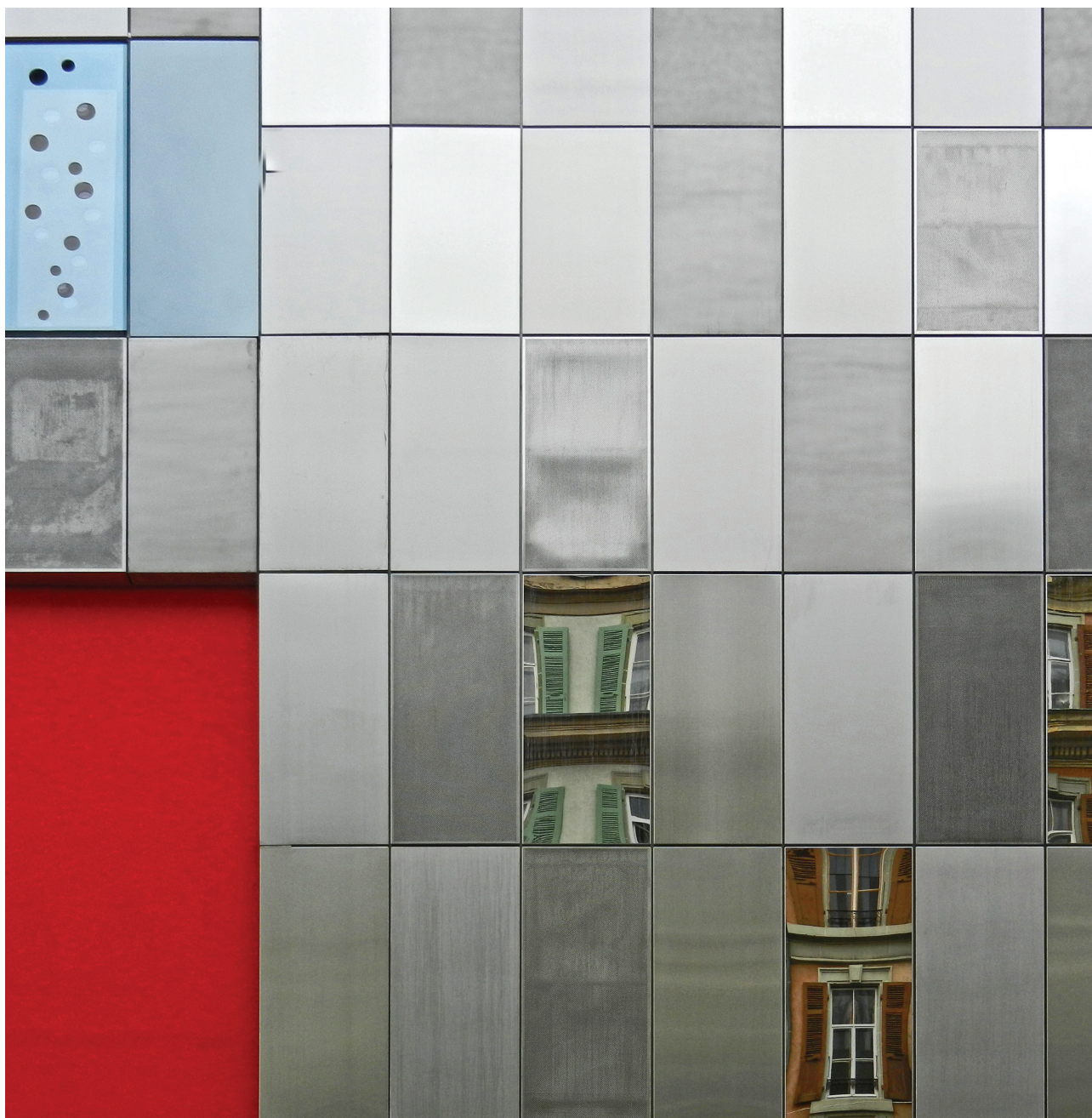




Ville de Lausanne

Service d'architecture  
et du logement

# Manuel de management de la qualité





# Orientation



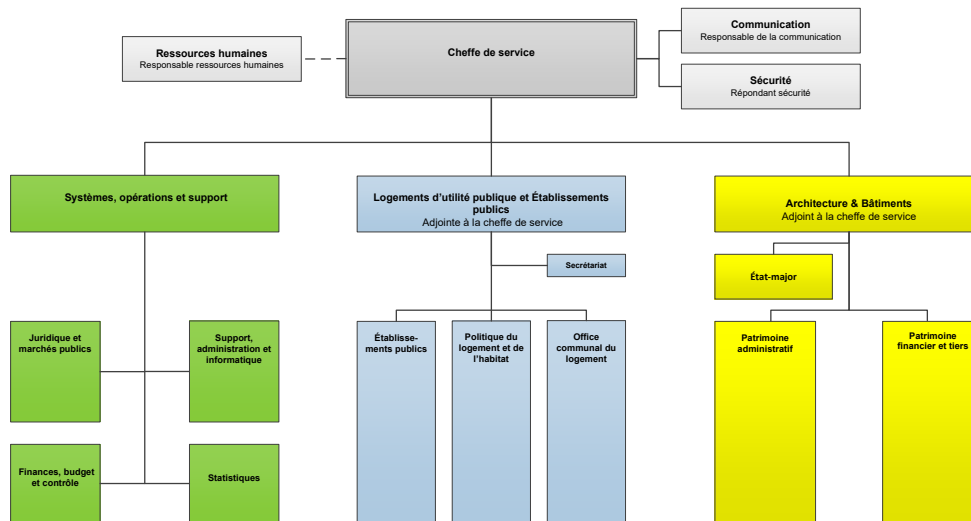
## Quelques informations sur le Service d'architecture et du logement

L'administration communale de la Ville de Lausanne s'articule en 7 directions dotées de 40 services :

- Culture et développement urbain
- Sécurité et économie
- Sports et cohésion sociale
- **Logement, environnement et architecture**
- Enfance, jeunesse et quartiers
- Services Industriels
- Finances et mobilité

- Service du cadastre
- Service des gérances
- **Service d'architecture et du logement (ARLO)**
- Service des parcs et domaines
- Service d'organisation et d'informatique

Le service réunit une soixantaine de collaboratrices et de collaborateurs dans des domaines d'activités variés.



(la dernière version de l'organigramme du service est disponible sur le site Internet de la Ville)



# Raison d'être

Un service planificateur, constructeur et accompagnateur, qui garantit la prise en compte de l'ensemble des politiques publiques en lien avec l'environnement bâti et le logement.

## MISSIONS

Planifier, construire, accompagner et garantir, par sa transversalité étendue, la prise en compte de l'ensemble des politiques publiques en lien avec l'environnement bâti et le logement.

Les missions principales du service sont :

- gérer les opérations de planification et de construction des bâtiments communaux ;
- développer et mettre en oeuvre la stratégie d'assainissement énergétique du patrimoine de la Ville et de tiers ;
- mettre en place la politique communale du logement et de l'habitat et garantir sa mise en oeuvre ;
- mettre en cohérence les différentes politiques publiques autour du bâti (développement durable, assainissement énergétique, accessibilité universelle, accompagnement des locataires, politique de prix, préservation du patrimoine, etc.) ;
- accompagner la rénovation de logements et la création de logements d'utilité publique sur tout le territoire lausannois ;
- piloter et mettre en oeuvre la politique des établissements publics ;
- gérer l'attribution des logements subventionnés et contrôlés.

(le chapitre *Organisation, activités et prestations* détaille les activités du service par domaine)

## VISION

Etre un partenaire reconnu de premier ordre avec lequel collaborer non pas par obligation mais bien par choix. Cela afin de tisser des relations durables fondées sur la confiance et les compétences métiers de notre personnel.

## VALEURS

Respecter et promouvoir les valeurs suivantes :

- agir dans un esprit de service envers chaque individu et la société ;
- participer activement au développement de la société, dans un esprit d'amélioration de la qualité de vie ;
- veiller à agir de manière équitable, loyale et profitable pour toutes et tous ;
- orienter ses réflexions et ses actions dans l'intérêt collectif, en évitant de porter atteinte à l'individu, à la société et à l'environnement.

Prendre toutes les mesures possibles pour promouvoir l'égalité en tous genres afin que chacune et chacun trouve équilibre et épanouissement dans sa vie professionnelle et privée.





# Politique qualité

## Principes

La politique du Service d'architecture et du logement se résume ainsi :

- a. offrir une qualité de prestations identique à celle que nous aimerions recevoir ;
- b. respecter autrui comme soi-même ;
- c. œuvrer dans le respect des exigences légales, réglementaires et normatives applicables.

Ces principes résument l'attitude constructive et le comportement respectueux attendus de nos collaborateur-trice-s dans leurs interactions avec leurs collègues, client-e-s, partenaires et autres parties intéressées.

### Collaborateur-trice-s

#### NOTRE ENGAGEMENT

Informier et former.  
Accorder la confiance et manifester la reconnaissance appropriées.

#### NOS ATTENTES

Œuvrer avec objectivité, loyauté, honnêteté, esprit d'équipe, flexibilité et motivation.  
Assurer l'exécution des missions et atteindre les objectifs du service dans une perspective d'amélioration continue.

### Client-e-s

#### NOTRE ENGAGEMENT

Comprendre les besoins et les attentes de nos client-e-s : services communaux maîtres de l'ouvrage, tiers, administration communale, gérances, propriétaires, habitant-e-s, citoyen-ne-s et quiconque pourrait nous solliciter, pour y répondre au mieux, afin d'assurer et d'accroître leur satisfaction.  
Etablir des relations constructives et durables.

**Moyens :** développer nos prestations et adopter une approche par les risques.

#### NOS ATTENTES

Communiquer de façon active, entretenir des relations cordiales et professionnelles.

### Partenaires

#### NOTRE ENGAGEMENT

Travailler en priorité avec des prestataire-trice-s, sous-traitant-e-s, fournisseur-euse-s et autres partenaires qui partagent des valeurs identiques aux nôtres.

#### NOS ATTENTES

Répondre de manière adéquate à nos besoins et satisfaire en permanence l'ensemble des exigences applicables.



---

## Santé et sécurité

---

### NOTRE ENGAGEMENT

Appliquer et respecter la politique de bien-être et de santé au travail de la Ville.

Promouvoir un environnement de travail respectueux.

Encourager le développement d'une culture de protection de la santé, tant physique que psychique, et de sécurité au travail, notamment au travers de :

- standards et mesures adaptés ;
- information et formation nécessaires.

### NOS ATTENTES

Appliquer et respecter les directives nécessaires à sa propre sécurité et à celle d'autrui.

Utiliser correctement les équipements et le matériel nécessaires.

Signaler tout danger et risque constatés.



---

## Environnement et développement durable

---

### NOTRE ENGAGEMENT

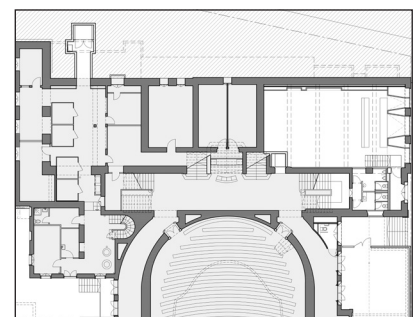
Inclure la protection de l'environnement et le développement durable dans nos activités.

### NOS ATTENTES

Collaborer dans le respect de l'environnement et dans la perspective d'une amélioration continue.

Contribuer de manière adéquate au Plan climat, notamment en termes de :

- logements de qualité ;
- construction durable ;
- gestion des déchets ;
- intégration et citoyenneté ;
- transports et mobilité.



# Organisation, activités et prestations

## ARCHITECTURE & BÂTIMENTS (ARBA)

### QUI

Chef-fe-s de projet, ingénieur-e, directeur-trice-s des travaux du bâtiment, architectes, dessinateur-trice-s, technicien-ne-s de la construction et apprenti-e-s.

### QUOI

Œuvrer comme bureau d'études interne à l'administration. Gérer les opérations de planification et de construction des bâtiments communaux.

Conseiller et accompagner les services communaux maîtres de l'ouvrage et des tiers (CPCL) dans leurs projets de construction, rénovation, transformation et entretien du patrimoine bâti.

Piloter et gérer les constructions d'échelle et de programmes très variés.

Développer et mettre en œuvre la stratégie d'assainissement énergétique du patrimoine de la Ville et de tiers.

Mettre en cohérence les différentes politiques publiques autour du bâti (développement durable, assainissement énergétique, accessibilité universelle, accompagnement des locataires, politique de prix, préservation du patrimoine, etc.).

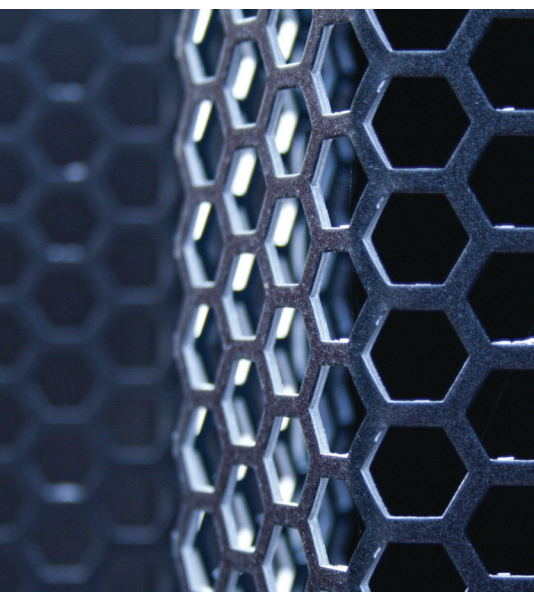
Le domaine est composé d'un Etat-major et de deux unités :

- Patrimoine administratif (PAD) ;
- Patrimoine financier et tiers (PATFIN).

### COMMENT

Prestations :

- conseil stratégique aux services communaux maîtres de l'ouvrage et à des tiers ;
- représentation du maître de l'ouvrage ;
- contrôle des compétences en gestion de projet et de la qualité des prestations ;
- étude de faisabilité et de potentiel ;
- organisation de procédures de concours et de mandats d'études parallèles d'architecture, d'ingénierie, d'investisseurs et d'interventions artistiques (normes SIA 142 et 143) ;
- planification, études de projets, réalisation et direction de travaux pour mandats internes (affaires de faible à moyenne importance) ;
- coordination et suivi de mandats externes attribués à des bureaux d'architectes privés (affaires de moyenne à grande importance) ;
- élaboration d'appels d'offres pour différents marchés (de service et construction) ;
- gestion financière des opérations de construction ;
- gestion de la rentabilité immobilière ;
- suivi des travaux de garantie ;
- expertise technique.



## LOGEMENTS D'UTILITÉ PUBLIQUE ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS (LUP&EP)

### QUI

Administrateur-trice de biens immobiliers, juriste, politologue, chef-e-s de projet, médiateur, architecte, gestionnaires de dossiers, employé-e-s de commerce.

### QUOI

Définir et mettre en place la politique communale du logement et de l'habitat et garantir sa mise en œuvre.

Accompagner la création et la rénovation de logements d'utilité publique sur tout le territoire lausannois.

Appliquer et suivre la préservation du parc locatif sur tout le territoire lausannois.

Contrôler et gérer l'attribution des logements subventionnés et contrôlés.

Piloter et mettre en œuvre la politique des établissements publics.

Le domaine est composé de trois unités :

- Office communal du logement (OCL) ;
- Politique du logement et de l'habitat (PLH) ;
- Etablissements publics (EP).

### COMMENT

Prestations :

- promouvoir, planifier, assurer le suivi et contrôler les logements d'utilité publique ;
- initier, mettre en œuvre et promouvoir des projets sur l'habitat et le cadre de vie ;
- administrer et réindexer les droits de superficie distincts et permanents (DDP) ainsi que suivre l'évolution des contrats ;
- gérer et administrer les aides à la pierre ;
- représenter la Commune dans différentes sociétés immobilières ;
- participer à l'élaboration de certains plans de quartier ;
- assumer la gestion et l'entretien des édifices ayant fait l'objet de conventions ;
- élaborer une démarche de valorisation des établissements publics appartenant à la Ville et gérés par le Service des gérances.

L'unité Office communal du logement :

- gère l'inscription aux logements subventionnés et contrôlés conformément à la législation en vigueur ;
- révisé les conditions d'occupation des locataires des logements subventionnés ou contrôlés conformément à la législation en vigueur ;
- offre les prestations d'assistance à la recherche d'un logement subventionné aux candidat-e-s locataires éprouvant des difficultés à obtenir un logement adapté à leur situation ;
- préserve le parc de logements locatifs existants en application de la loi cantonale sur la préservation et la promotion du parc locatif (LPPPL) ;
- gère les médiations et les cas d'urgence liés aux logements (relogement, soutien, défense de locataires expulsés par des bailleur-euse-s indélicat-e-s).



---

## ■ SYSTÈMES, OPÉRATIONS ET SUPPORT (SOS)

---

### QUI

Economiste, juriste, assistant-e, comptable, secrétaires et gestionnaires de données.

### QUOI

Œuvrer dans les domaines suivants : marchés publics, droit de la construction, statistiques de la construction et du logement, administration et système de management de la qualité.

Le domaine est composé de quatre unités :

- Juridique et marchés publics (JMP) ;
- Finances, budget et contrôle (FBC) ;
- Statistiques (STAT) ;
- Support, administration et informatique (SAI).

### COMMENT

Prestations :

- gestion organisationnelle ;
- gestion financière, budgétaire et contrôles ;
- administration et activités de support du service.

En tant que répondant des marchés publics dans le domaine de la construction, le domaine effectue notamment les prestations suivantes :

- validation des appels d'offres ;
- élaboration et suivi des propositions d'adjudication ;
- rédaction des contrats ;
- conseil et soutien juridique aux services communaux ;
- accompagnement et conseil aux prestataire-trice-s externes ;
- gestion de la plate-forme pour les marchés publics de la Ville.

L'unité Statistiques :

- assure la mise à jour du registre cantonal des bâtiments (RCB) et l'application de la Loi sur l'harmonisation des registres (LHR) ;
- répond aux obligations fédérales et cantonales en matière de statistiques de la construction ;
- élabore et développe les statistiques nécessaires au service.

En matière de gestion du système de management de la qualité du service, le domaine :

- surveille, développe et améliore le système et ses différents processus selon les besoins du service ;
- maintient la certification ISO 9001.





# Système de management de la qualité

---

## Démarche qualité

---

A la demande de sa direction, le service établit, documente, met en œuvre et maintient un système de management de la qualité dont il améliore l'efficacité, conformément aux exigences normatives ISO 9001.

---

## Engagement en matière de qualité

---

La direction met à disposition les ressources et les informations nécessaires afin d'assurer que les processus soient connus, appliqués et maîtrisés. Ces processus sont ainsi suivis, mesurés, analysés et améliorés dans le but d'obtenir les résultats fixés et la qualité des prestations voulue.

«Le système de management de la qualité est un outil performant pour harmoniser les pratiques en décrivant les processus et en y associant des livrables. Il est une aide indéniable pour assurer nos missions, en particulier le respect des objectifs tout en fixant un langage commun. Il est ainsi gage de qualité et de transparence pour nos clientes et nos clients et instaure un dialogue de confiance.»

Catherine Borghini Polier,  
cheffe du Service d'architecture et du logement

---

## Certification

---

Depuis mars 2007, le système de management du service souscrit aux exigences de la norme ISO 9001.

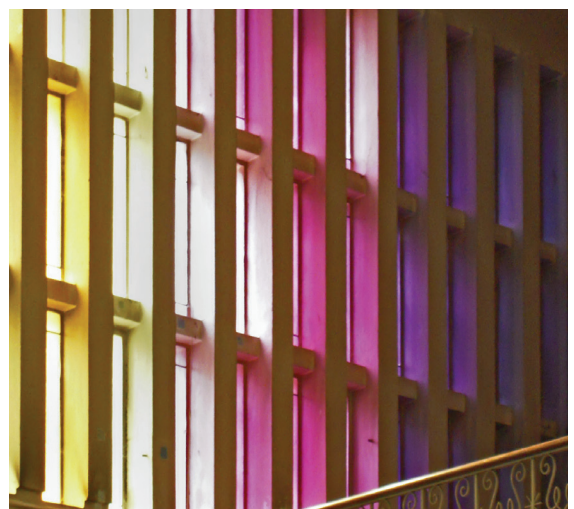
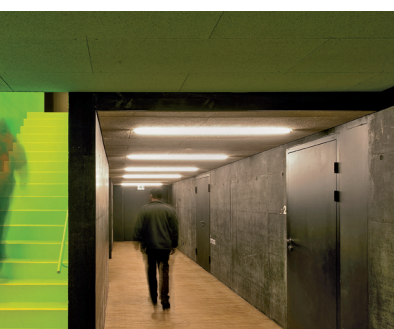
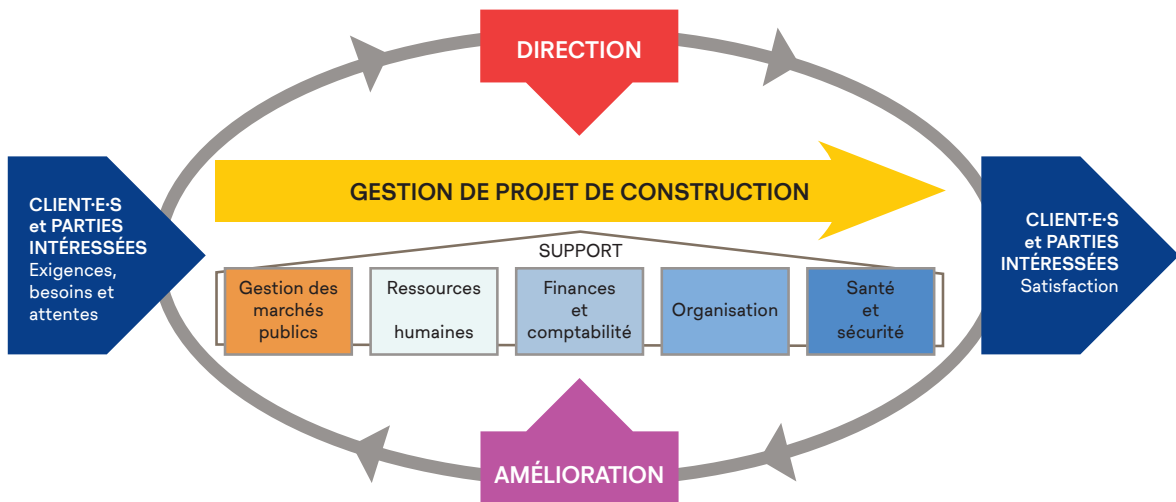
La certification actuelle du service concerne les activités suivantes :

- gestion des projets de construction, de rénovation, de transformation et d'entretien des bâtiments communaux ;
- organisation de concours d'architecture ;
- développement et mise en oeuvre de la stratégie d'assainissement énergétique pour les bâtiments communaux (patrimoine financier).



## Processus

Le système de management du service se compose de 8 processus principaux nécessaires aux activités de gestion, de planification et de support.





# Intention

---

## ■ Objet

---

Ce manuel décrit les missions et les prestations du Service d'architecture et du logement. Il définit la démarche qualité dans le cadre de la certification ISO 9001 de son système de management.

(la dernière version de ce manuel est disponible sur le site Internet de la Ville)

## IMPRESSUM

Réalisation : Service d'architecture  
et du logement  
Photos : médiathèque de la Ville de  
Lausanne

001 Manuel de management (MAM)  
Version 15 du 29.04.25

Propriété du Service d'architecture  
et du logement  
Tous droits réservés

rue du Port-Franc 18  
2e étage  
Case postale 5354  
1001 Lausanne

place Chauderon 9  
Case postale 5032  
1001 Lausanne

T +41 21 315 56 22  
arlo@lausanne.ch

[www.lausanne.ch/service-architecture-logement](http://www.lausanne.ch/service-architecture-logement)