



Population
et numérique

2025 Rapport de gestion

Dicastère

Chancellerie | Population et numérique | Finances | Informatique

Service population et numérique

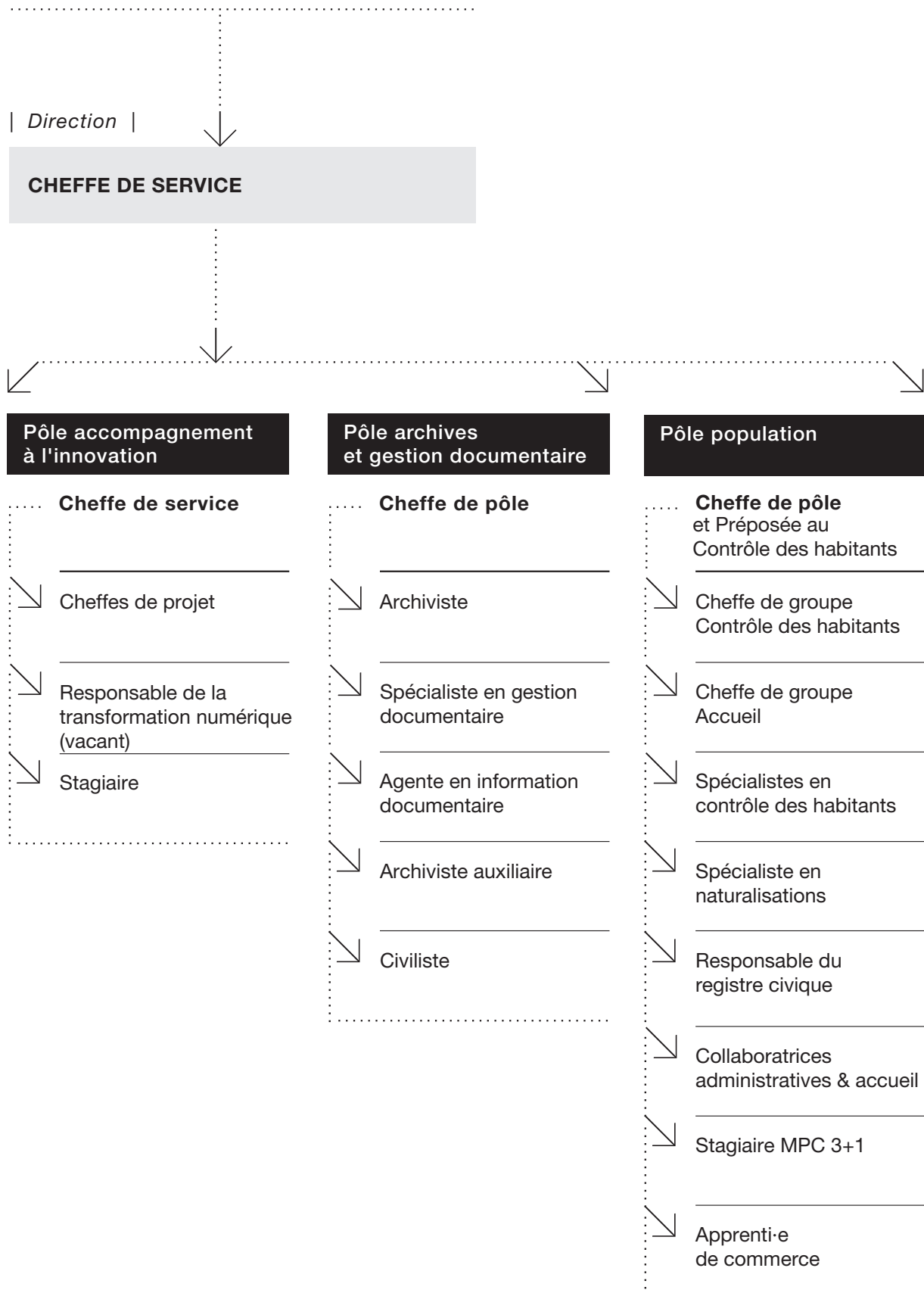
M. Pierre Dessemontet

Syndic

Mme Anne Rizzoli

Cheffe de service

SYNDIC | MUNICIPAL SUPPLÉANT



Service population et numérique

MISSION

Le Service population et numérique (ci-après PON) pilote des projets de modernisation de l'administration communale, au service de la population, de l'organisation ainsi que des collaboratrices et collaborateurs. Il exerce deux grands domaines d'activités : les prestations légales (contrôle des habitants et gestion des archives) et la mise en œuvre de la stratégie

numérique. Organisé en trois pôles spécialisés - population, accompagnement à l'innovation, archives et gestion documentaire -, il agit en transversalité avec les autres services de la Ville et des partenaires externes pour simplifier les démarches, digitaliser les services et transformer les pratiques internes.

POINTS FORTS 2025

Lignes directrices et plan d'action

En juillet, le Service PON a présenté à la Municipalité les premières réalisations du service, et l'organisation déployée pour y parvenir, à savoir :

- 3 types de prestations : conduite et accompagnement de projets ; définition de cadres et de modèles ; prestations légales ;
- 15 victoires d'étape : 15 livrables en collaboration avec les services de la Ville, bénéficiant directement ou in fine à la population ;
- 1 pool de compétences nouvelles : analyse des métiers ; modélisation de processus ; design de projet ; gestion du changement ; facilitation d'atelier ; analyse des impacts de la transformation numérique ; gestion de l'information.

Après une année d'activité, les conclusions tirées étaient les suivantes :

- la réussite d'une stratégie numérique ne se mesure pas sur les technologies mais sur l'humain ;
- une approche linéaire pour la mise en œuvre n'est pas adéquate du fait de la rapidité d'évolution des technologies et de l'envergure du rattrapage nécessaire de l'administration. Une approche itérative est nécessaire, mélange de programmes centraux, de projets métier et d'initiatives pilotes ;
- la transformation numérique est avant tout une transformation de culture, d'où l'approche avec une équipe pluridisciplinaire visant à établir une culture de travail en réseau transversal (par ex. communauté d'innovation, culture projet) ;
- la mise en œuvre de la stratégie numérique de la Ville doit se faire PAR et POUR l'ensemble des 13 services de l'administration en créant un rapport de confiance dans une dynamique de coopération.

Fort de ces conclusions, durant la 2e partie de l'année, PON a organisé son travail autour de trois objectifs stratégiques, ayant chacun une feuille de route tenant compte des ressources

financières et humaines octroyées. Ces trois objectifs seront les priorités du service pour les trois prochaines années :

- 1 | Faciliter l'accès aux prestations pour la population : offrir à la population des prestations simples et accessibles via un guichet virtuel et un guichet d'accueil modernisé, en repensant et harmonisant les processus pour améliorer la qualité, la transparence et l'accompagnement.

- 2 | Créer une culture commune : favoriser la coopération et l'agilité organisationnelle grâce au développement de compétences clés et à de nouvelles pratiques de travail.
- 3 | Digitaliser pour valoriser les savoirs métiers : créer des cadres cohérents et conformes pour la gestion de l'information, l'intelligence artificielle (IA) et le numérique responsable et mettre en place l'organisation et les outils de collaboration et de gestion permettant de soutenir la valorisation des savoirs métiers et la transversalité dans l'administration.

Un service constitué de trois pôles spécialisés

Depuis 2025, le Service population et numérique est organisé en trois pôles.

Le Pôle d'accompagnement à l'innovation (pôle INNOV) accompagne l'innovation à travers des compétences et un cadre. Ses missions principales consistent à identifier des opportunités d'innovation et d'amélioration, à définir les stratégies associées et à les mettre en œuvre via la conduite de projets transversaux. L'innovation est définie comme la mise en œuvre d'une idée, nouvelle pour l'administration, dans le but d'améliorer ses services de manière durable. Le Pôle est composé de chef-fes de projets.

Le Pôle archives et gestion documentaire a pour mission de constituer les archives historiques des autorités, d'assurer leur conservation pérenne et de rendre ce patrimoine documentaire accessible au public. A ces fins, il accompagne les autorités et l'administration dans la gestion

de l'information. Le Pôle est constitué de deux équipes spécialisées dans la gestion des archives et dans la gestion documentaire, qui se sont consolidées en 2025 avec l'engagement d'un archiviste et d'un spécialiste en gouvernance documentaire.

Le Pôle population a pour mission de développer l'accueil à la population, physique et virtuel. Il assure le fonctionnement du Contrôle des habitants et du bureau des étrangers. En outre, il fournit aux administrations les informations dont elles ont besoin en matière d'identité, d'état civil et de séjour ou d'établissement des personnes résidant sur le territoire communal ainsi que les données statistiques de ce secteur. Le Pôle est également spécialisé dans l'intégration des habitant.es, le suivi du parcours communal des naturalisations et la tenue du registre civique. Il est composé de deux groupes, Contrôle des habitants et Accueil à la population.

Création du Pôle population et intégration de SSP-HAB et CHANC-ACC/NATU

Le 1^{er} mars, le Contrôle des habitants (anciennement SSP-HAB), le guichet de l'Hôtel de Ville (anciennement CHANC-ACC) et les naturalisations (anciennement CHANC-NATU) ont été regroupés en un Pôle population au sein du Service PON. Le Pôle est composé de 15 personnes.

Le Pôle population a pour mission de développer une action publique plus proche, plus simple

et plus efficace pour améliorer concrètement la vie de la population yverdonnoise.

Cette nouvelle organisation permet de rassembler dans le même service les personnes œuvrant quotidiennement au plus près de la population yverdonnoise. De plus, elle permet de mutualiser les ressources et d'assurer un accueil de qualité pour la population, malgré l'augmentation significative des passages au guichet.

2025 en chiffres clés

- 5 collaborations du service PON avec la HEIG-VD
- 10 participations en tant qu'orateur-trice à des conférences régionales ou nationales sur le numérique, l'intelligence artificielle et l'innovation
- 7 conduites de projets intra- ou interservices
- 2 accompagnements de projets de digitalisation
- 10 administrations publiques contactées pour des échanges de bonnes pratiques
- 93,7 mètres linéaires de documents autorisés à l'élimination
- 10'500 descriptions d'inventaire accessibles au public permettant la recherche dans les fonds d'archives
- 50 actions en gestion documentaire auprès de 10 services de la Ville
- 151 demandes de consultation d'archives

ACTIVITÉS

Assurer les prestations légales

En 2025, le Pôle population a délivré des prestations légales dans les domaines suivants :

- **Enregistrement des mouvements de la population**
11'700 arrivées, départs et changement d'adresse ont été enregistrés. Les mouvements de la population doivent être annoncés dans des délais définis.
- **Gestion administrative des personnes étrangères**
540 personnes ont déposé une demande de permis de séjour et 3'500 titres de séjour ont été renouvelés. Pour les personnes étrangères, le Contrôle des habitants enregistre, renouvelle et transmet les demandes de permis de séjour.
- **Documents officiels et prestations liées au pièces d'identités**
7'950 attestations (attestations de domicile, certificats de vie et attestations de validité de permis de séjour) et 818 cartes d'identités ont été émises.
- **Tenue du registre électoral et validation de la qualité d'électeur**
Dans la phase de préparation des scrutins, la cellule du registre civique établit les listes électorales, émet les cartes de vote et garantit l'attribution des droits politiques à la population suisse et étrangère. Dans le cadre de la mise en œuvre des droits populaires (initiatives et référendums), 7'965 signatures ont été contrôlées.
- **Gestion de la phase communale de la procédure de naturalisation**
La naturalisation est une procédure administrative qui s'effectue au niveau communal, cantonal et fédéral. Durant la phase communale, l'intégration locale et les motivations du candidat sont évaluées par entretien et un test de connaissance portant sur la géographie, l'histoire et le système politique suisse. A la suite de l'enquête, la commune émet un préavis d'octroi de bourgeoisie. 79 dossiers de demandes de naturalisation ont été traités et 204 personnes ont obtenu la nationalité suisse à Yverdon-les-Bains.
- **Tenue du registre des chiens**
Tous les chiens domiciliés sur le territoire communal sont enregistrés dans le registre communal et dans la base de donnée nationale AMICUS. 595 événements (acquisition, changement de détenteur, décès) ont été enregistrés.

Le Pôle archives et gestion documentaire a délivré des prestations légales dans les domaines suivants :



Évaluation et collecte d'archives

Près de 18 mètres linéaires d'archives ont été collectés dont 9 fonds privés, notamment ceux de La Société des carabiniers d'Yverdon, de l'Association La Sarbacane et des documents de l'entreprise de fabrication de pâtes alimentaires Besson. Les évaluations documentaires ont conduit à l'élimination de 93,7 ml et de 100 supports de données.



Classement et description

Près de 30 ml de documents ont été archivés, mais aussi 267 photographies et 132 plans grands formats générant la création de 491 descriptions dans la base de données d'inventaire ; 21 documents audiovisuels filmiques ont été indexés sur la chaîne d'archives audiovisuelles de la Ville.

Quelques fonds classés : Collège du Cheminet, Groupe scolaire de Fontenay, Collège Pestalozzi, dossiers Inondations années 1940 et 1950, photographies des expositions de sculptures Rodin et de Daumier à Picasso (Hôtel de Ville, années 1950).



Conservation et préservation

Le Pôle gère actuellement 1,5 km d'archives historiques du 14^e au 21^e siècle :

- élaboration d'un plan de prévention et de sauvegarde des archives communales initié avec deux cours de la section Protection des biens culturels de la PC dédiés à la mise à jour des fiches d'évacuation d'urgence. Ce projet se poursuivra en 2026. Disposer d'un tel plan a pour but de protéger le patrimoine confié et de préparer les professionnels à un sinistre, afin d'en diminuer l'ampleur ou de l'éviter ;
- lancement d'un groupe de travail en collaboration avec les Services des bâtiments et de la culture pour la création de nouveaux locaux de conservation pour les archives communales et les collections, dont les dépôts actuels sont arrivés à saturation ;
- contrôle du climat de conservation des dépôts d'archives optimisé grâce à un suivi à distance.



Communication d'archives et d'information

Le Pôle a répondu à 151 demandes de recherche et de consultations d'archives qui ont conduit à 31 visites en salle de lecture et 120 réponses écrites. Quelques 10'500 unités de description d'archives (inventaire) ont également été publiées et sont désormais accessibles au public via la plateforme mutualisée avec d'autres communes.



Valorisation et médiation

Un corpus de documents relatifs à la grève des cigarières de 1907 a été restauré, numérisé et mis en ligne à l'occasion de la publication de la BD « La révolte des cigarières ». Ces documents font partie des sources utilisées dans l'élaboration de la BD et d'un article paru dans les « Cahiers d'histoire du mouvement ouvrier ».

Le Pôle a conduit 3 visites guidées de l'Hôtel de Ville et/ou des archives, notamment pour la délégation de Collesano et pour une délégation des secrétaires municipaux du Nord vaudois.



Accompagnement à la gestion documentaire

Le Pôle a traité 21 demandes qui ont été suivies de 50 actions auprès de 10 services de l'administration. Des actions ont notamment été menées pour mettre en place des procédures de gestion, des structures de classement de l'information et de gestion du cycle de vie des documents et données dans le cadre de demandes d'éliminations ou de projets de digitalisation.

Exemple d'accompagnement : élaboration d'un plan de classement pour le service PON basé sur les principes du futur référentiel de gouvernance documentaire qui sera diffusé en 2026 auprès des communes vaudoises.

MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

Objectif stratégique 1 : faciliter l'accès aux prestations pour la population

Cet objectif stratégique, inscrit dans l'axe Y-pop de la stratégie numérique, a permis de poser les bases d'une évolution progressive de la relation entre l'administration communale et la popu-

lation, en réponse aux attentes croissantes en matière de prestations numériques accessibles, sécurisées et disponibles en tout temps, tout en maintenant un accueil physique de qualité.

Les travaux réalisés en 2025 ont permis de :

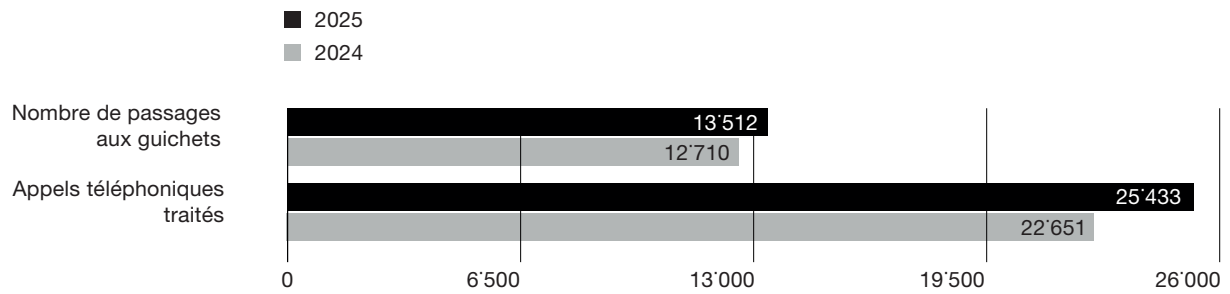
- définir une vision cible d'une offre de prestations modernisée, articulant services numériques et accompagnement humain ;
- initier la numérisation des prestations communales par une analyse des processus métiers, visant une simplification selon les principes d'orientation utilisateurs, d'inclusion, d'interopérabilité et de réutilisation ;
- améliorer la compréhension des parcours usagers pour renforcer la transparence des démarches administratives.

Parallèlement, le rôle du guichet d'accueil physique a été repositionné afin de renforcer sa fonction de porte d'entrée de l'administration. Il a été pensé comme un lieu d'accompagnement et d'orientation pour la population, en complément des prestations existantes, tout en préparant son articulation avec les futurs services numériques.

Le projet de guichet virtuel constitue une étape structurante pour la suite de la démarche. Il vise, à moyen terme, la mise à disposition d'un portail numérique unique donnant accès aux prestations principales de la Ville, soutenu par des processus d'amélioration continue de la qualité des services et une gouvernance partagée et clairement définie des services à la population.

Les activités clés réalisées en 2025 dans le cadre de cet objectif sont :

- le guichet du Contrôle des habitants et le guichet d'accueil de l'Hôtel de Ville ont progressivement été regroupés afin de centraliser l'offre de prestations ;
- les horaires d'ouverture ont été élargis ;
- la centrale téléphonique de la Ville et celle du Contrôle des habitants ont été regroupées.



Le nombre de passages au guichet a augmenté de 6,3% en 2025, soit 802 passages supplémentaires. Le nombre d'appels téléphoniques traités a augmenté de 12,3%, soit 2'782 appels supplémentaires.

Objectif stratégique 2 : créer une culture commune

Cet objectif consiste à créer une culture de travail commune au sein de l'administration. En développant une culture commune, l'administration favorise la coopération et la mutualisation, elle gagne en agilité, et in fine répond plus efficacement aux besoins de la population. L'objectif est d'apprendre à « faire équipe » à l'échelle de toute l'administration, pour tirer le meilleur de chaque

compétence. Une culture de travail commune incitera naturellement notre organisation à travailler de manière transversale, ce qui permettra de répondre aux enjeux des administrations. Le concept de « Travailler ensemble mieux (TEM) » avait émergé après la crise sanitaire, et été validé par l'ensemble des services et la Municipalité en décembre 2020.

Les activités clés réalisées en 2025 dans le cadre de cet objectif sont :

- la préparation d'une enquête auprès de l'ensemble des collaborateur·trices de la Ville ;
- la préparation d'une stratégie de transformation de culture ;
- la formation à la coopération d'une partie du service PON ;
- le développement d'un réseau au sein d'autres administrations publiques.

Cet objectif consiste également à renforcer la mutualisation et l'innovation via des collaborations avec des partenaires externes à la Ville. Les activités clés réalisées en 2025 à ce sujet sont :

- la collaboration avec la HEIG-VD, p.ex. organisation des Assises, projet Prompt Futur, encadrement d'un travail de bachelor et d'un travail dans le cadre du eMBA ;
- la participation en tant qu'orateur·trice à des conférences ou tables-ronde sur le numérique, l'intelligence artificielle et l'innovation, p. ex. Swissegovernment forum, Union des villes suisses, Association des communes suisses, Communauté régionale de la Broye, Fabrique de l'agilité, autres communes ;
- la création d'un événement intercommunal romand lié à la transformation numérique (la première édition aura lieu au printemps 2026) ;
- l'adhésion à eOperations suisse SA, qui permet des appels d'offres groupés dans le domaine du numérique ;
- la participation à des groupes de travail dédiés aux enjeux du domaine archivistique et de la gestion de l'information ;
- des échanges avec l'association eCH pour la participation de la Ville à des groupes de travail, en particulier sur le cloud et l'IA, et à la création d'un groupe sur la protection des données.

Objectif stratégique 3 : digitaliser pour valoriser les savoirs métiers

Cet objectif consiste à créer des cadres cohérents et conformes pour la gestion de l'information, l'intelligence artificielle et le numérique responsable. Il permettra également de mettre en place l'organisation et les outils de collaboration permettant de soutenir la valorisation des savoirs métiers et la transversalité dans l'administration.

Les activités clés réalisées en 2025 dans le cadre de cet objectif sont :

- l'accompagnement de deux projets de digitalisation dans les services :
 - 1) projet Alpos, conduit par JECOS, visant à optimiser la qualité, le coût et l'effort de la gestion des prestations du Secteur enfance et loisirs. La mise en œuvre pour la rentrée scolaire d'un portail digital de gestion a permis à la fois un gain d'efficacité et une amélioration de la prestation à la population. La mise en œuvre de l'outil se poursuit en 2026 sur d'autres prestations ;
 - 2) projet Aperto, conduit par DUR, visant à optimiser la qualité, le coût et l'effort de la gestion des « subventions population ». Les processus ont été simplifiés, l'outil choisi et la mise en œuvre sera effectuée au premier semestre 2026. L'accompagnement du Pôle INNOV porte tant sur la gestion de projet que sur l'amélioration des processus et la digitalisation ;
- le cadrage d'un programme sur la gestion de l'information : le programme Atlas, visant à structurer l'information pour renforcer la transversalité et valoriser les savoirs métiers, a été défini en 2025. Le contexte, l'approche proposée ainsi que les livrables et la planification ont été soumis à la Municipalité en décembre, après consultation des services de la Ville. Les activités suivantes ont été menées afin d'aboutir à la proposition du programme Atlas : plusieurs ateliers de réflexion entre différentes fonctions clés du domaine (archives et gestion documentaire ; informatique ; affaires juridiques ; protection des données) ; séances de travail avec d'autres villes et communes ; veille des outils de transformation digitale propres au domaine archivistique. Le programme sera lancé début 2026 et sera composé de quatre projets distincts portant sur la gestion des données, la protection des données, la gouvernance documentaire et les outils collaboratifs ;
- l'intelligence artificielle au service de la Ville : initiées en 2024, les activités liées à l'IA se sont poursuivies avec les éléments suivants : test pilote d'un chatbot pour l'Intranet (un projet sera lancé en 2026) ; co-organisation avec l'UCV d'un atelier intercommunal sur l'IA en janvier, ayant débouché sur la publication de deux guides destinés aux communes vaudoises sur l'intelligence artificielle, qui ont suscité l'intérêt d'autres cantons romands et de la Confédération ; adaptation du document cadre sur l'utilisation de l'IA dans l'administration yverdonnoise selon le modèle développé avec l'UCV ; préparation d'une proposition de formation sur l'IA entre communes vaudoises (soumise à l'UCV) ; réponses à différentes demandes des services métiers.
- La conduite de projets et d'initiatives pilotes : bilan des formations bureautiques, revue des usages du logiciel de gestion eSéances.Univers, publication d'une liste de logiciels à disposition des collaborateurs.

