

**Location de surfaces commerciales
dans le cadre de la croissance des activités multimédia
des Services industriels**

Préavis N° 2006/60

Lausanne, le 26 octobre 2006

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,

1. Objet du préavis

Dans le cadre du lancement de la téléphonie sur le câble et du développement des services d'accès à Internet, déjà approuvés par votre Conseil¹, les Services industriels (SIL) ont prévu d'intensifier leur présence commerciale. Les locaux actuellement à disposition ne permettent plus de gérer efficacement cette croissance : le personnel du multimédia a dû être réparti dans plusieurs bâtiments. De plus, il est indispensable que l'espace d'accueil des clients se trouve dans un lieu de passage à connotation commerciale, tout en permettant le développement des activités pour les années à venir. Après de nombreuses démarches internes, il est apparu qu'aucune surface adaptée aux besoins cités n'était disponible. La Municipalité s'est alors tournée vers la location de surfaces privées.

Le règlement de votre Conseil indique au chapitre III, art. 17, al. 10, qu'il est de votre compétence de délibérer sur « la conclusion par la Municipalité d'un bail à loyer pour entrer en jouissance de locaux supplémentaires pour les besoins de l'administration communale lorsque la valeur annuelle dépasse 50'000 francs. » Il précise que ce bail ne peut être conclu que lorsque la nouvelle dépense à engager a été expressément approuvée par votre Conseil.

Conformément à votre règlement, la Municipalité sollicite donc l'autorisation de conclure un bail à loyer d'un montant de 210'000 francs annuels, hors charges, pour des locaux commerciaux de 515 m² sis place de l'Europe 2.

Afin de pouvoir saisir cette occasion et répondre au besoin urgent d'expansion commerciale des SIL, tout en permettant à votre Conseil de se prononcer à ce sujet, la Municipalité a estimé que la meilleure solution consistait à louer provisoirement, du 1^{er} octobre 2006 au 31 décembre 2006, les surfaces concernées. Le propriétaire du bâtiment a accepté d'attendre la décision de votre Conseil pour la signature formelle du bail, moyennant que, dans l'intervalle, le loyer soit acquitté.

La Municipalité sollicite également un crédit d'investissement du patrimoine de 260'000 francs pour l'agencement des vitrines et les aménagements intérieurs à réaliser.

¹ Rapport préavis 2005/80 intitulé « Stratégie du service multimédia. Réponse à la motion J.-C. Bourquin et consorts » dont les conclusions ont été adoptées par votre Conseil dans sa séance du 7 février 2006, BCC 2006, à paraître.

2. Table des matières

1. Objet du préavis	1
2. Table des matières	2
3. Préambule	2
4. Location d'une surface commerciale.....	3
4.1. Locaux retenus	3
4.2. Conditions du bail.....	4
5. Agencement des vitrines et aménagement des locaux.....	4
6. Aspects financiers	4
6.1. Charges d'investissement	4
6.2. Conséquences sur le budget	5
6.3. Plan des investissements	5
7. Conclusions.....	6

3. Préambule

Depuis sa création en 2003, le service du multimédia (SIMA) des SIL a fortement développé son activité « télécoms » (mise à disposition de lignes à des tiers pour le transport de données), créé le fournisseur d'accès à Internet « Citycable » et affirmé une véritable présence commerciale de proximité. Les SIL s'apprentent aujourd'hui à lancer une activité de téléphonie sur le câble sous le nom de « Cityphone », prévue pour fin 2006 - début 2007. Cette stratégie de croissance « quadruple play » (télévision, Internet, téléphonie fixe et mobile) présentée dans le préavis 2005/80 a été approuvée par votre Conseil. Elle permettra aux SIL de faire face à une concurrence toujours plus agressive.

Pour soutenir cette croissance, l'effectif du SIMA est passé de 26,75 EPT en 2003 à plus de 50 collaborateurs, qui représenteront 47,2 EPT en 2007. En outre, le préavis 2005/80 prévoyait la création de 7,5 nouveaux postes d'ici à 2010. Deux collaborateurs ont déjà été engagés pour la nouvelle activité de téléphonie. Le SIMA a atteint une taille critique, où d'une part il a été indispensable d'adapter son organisation et où d'autre part il devient nécessaire de trouver des locaux qui permettent d'absorber l'accroissement du personnel encore à venir, de maintenir une organisation efficace et d'affirmer une présence commerciale forte.

Le SIMA a intégré les changements liés à la création de Citycable et du futur Cityphone en regroupant ses compétences au sein de deux départements principaux : « Relations clients » et « Technique » qui chapeautent respectivement quatre et cinq groupes spécialisés. En effet, avec la diversification des prestations, les collaborateurs qui avaient par le passé des fonctions de généralistes doivent aujourd'hui se spécialiser sur des aspects techniques de plus en plus pointus propres à chaque domaine. Il en va de même avec la gestion de la clientèle : l'augmentation rapide et régulière du nombre de clients impose un nouveau partage des tâches et une spécialisation des collaborateurs.

Face à la diversification de ses activités, le SIMA a également revu la mission et l'organisation du helpdesk de Citycable qui sera transformé en véritable centre d'appel. Actuellement, le helpdesk prend en charge au premier niveau toutes les questions concernant la facturation et les aspects techniques liés à un abonnement Internet à Citycable. Dès le lancement de la téléphonie, cette mission sera élargie à l'ensemble des prestations du service. Le centre d'appel traitera donc toutes les demandes clients liées aux activités du SIMA, qu'elles portent sur l'Internet, la télévision analogique ou numérique ou la téléphonie fixe ou mobile.

Pour que la nouvelle organisation du département « Relations clients » - qui regroupe les sections « promotion et communication », « centre d'appel », « vente » et « administration des ventes et facturation » - puisse fonctionner avec un maximum d'efficacité, il est nécessaire de regrouper les

collaborateurs qui le constituent sur un même lieu. Actuellement, ceux-ci se trouvent répartis, sans possibilité d'extension, entre le bâtiment de Chauderon 25 au rez-de-chaussée et au troisième étage et le bâtiment de rue de Genève 38. Depuis plusieurs années, en effet, les SIL ont réduit la surface disponible pour leurs activités, que ce soit par la résiliation du bail des locaux de l'ancien service de l'énergie, rue de Genève 52, ou par la mise à disposition de la société Néo Technologies, d'une importante surface sur le site de Pierre-de-Plan. De plus, le bail de la société Sol Voyages, qui occupe les locaux attenants à la réception des SIL, Place Chauderon 23, a été tacitement renouvelé en 2005 pour une durée de cinq ans.

C'est donc auprès des divers services de la Ville et du service du logement et des gérances qu'une solution a été recherchée. Après de nombreuses démarches, il est toutefois apparu qu'aucune surface adaptée n'était disponible. Les recherches se sont donc tournées vers le secteur privé.

4. Location d'une surface commerciale

4.1. Locaux retenus

La surface commerciale recherchée par les SIL devait répondre en priorité aux critères suivants :

- être située dans une zone marchande fréquentée ;
- permettre d'absorber un futur accroissement de personnel ;
- assurer une location à long terme.

Après visites de plusieurs surfaces commerciales, ce sont des locaux sis place de l'Europe 2 qui ont été retenus. Ils répondent parfaitement aux besoins actuels et futurs des SIL, tant en termes de situation que de surface et de disponibilité. Ces locaux, d'une surface de 515 m², se répartissent sur 4 étages de bureaux jardins (« open space »). Il est prévu de les occuper comme suit :

- **Rez-de-chaussée (80 m²) : « Espace-clients ».**
Surface réservée à l'accueil des clients ainsi qu'à la présentation et la vente des prestations du service multimédia. Un à deux postes de travail fixes.
- **1^{er} étage (130 m²): « Administration des ventes »**
Sept postes de travail (y compris apprenti et auxiliaires) pour l'administration des ventes et deux postes pour les commerciaux.
- **2^{ème} étage (150 m²): « Centre d'appel »**
Cinq postes de travail extensibles à huit, selon le développement des activités, et une salle de réunion.
- **3^{ème} étage (130 m²): « Direction du service et secrétariat »**
Huit postes de travail et deux petites salles de réunion.

Le regroupement sur ce nouveau site de l'ensemble des activités commerciales et administratives liées au multimédia permettra d'atteindre les objectifs de croissance prévus pour la téléphonie et l'Internet et de faire face à une concurrence toujours plus marquée sur les prestations de base du téléseuil, abonnements à la télévision analogique et services liés à la télévision numérique. Le secteur du multimédia demande une grande attention aux marchés et une solide capacité de réaction. Le regroupement des activités commerciales permettra une meilleure circulation de l'information et une proximité de l'ensemble des collaborateurs avec la clientèle.

De plus, les locaux libérés place Chauderon 25 permettront de mettre en valeur d'autres prestations des SIL moins visibles actuellement, telles que le gaz et le chauffage à distance ou les actions liées au développement durable et aux énergies renouvelables. Le produit « électricité », dans la perspective de la libéralisation de ce secteur pour les consommateurs de plus de 100'000 kWh prévue en 2008, devra également être mis en valeur.

4.2. Conditions du bail

Le loyer de base, sans les charges, des locaux retenus était de 18'700 francs par mois pour un bail d'une durée de 10 ans. Après négociations, les SIL ont obtenu un loyer de 17'500 francs (210'000 francs annuels) et un bail d'une durée de 15 ans. Cette réduction de loyer représente une économie annuelle de 14'400 francs. Le bail de 15 ans permet de s'inscrire dans le paysage commercial lausannois sur la durée, dans la droite ligne du concept de city management développé par la Municipalité et visant à revitaliser l'activité commerciale au centre-ville.

Le loyer proposé correspond à un prix annuel de 408 francs/m². Il se place dans le haut de la fourchette des prix lausannois, mais correspond aux prix des locaux commerciaux du centre-ville (Saint-François, Grand-Chêne, Flon). Avec l'arrivée du m2, la fréquentation de la place de l'Europe est encore appelée à se développer ces prochaines années.

Le bail est renouvelable tacitement de 5 ans en 5 ans. Le délai de résiliation est d'une année. L'augmentation de loyer maximum est un ajustement, qui ne sera pas automatique, sur l'indice suisse des prix à la consommation.

Compte tenu du coût interne actuel des locaux occupés à Chauderon 25, évalué à environ 90'000 francs par an, le loyer annuel proposé représente une augmentation de 120'000 francs par an pour le SIMA.

5. Agencement des vitrines et aménagement des locaux

Le doublement des surfaces des vitrines implique que les infrastructures permettant de les mettre en valeur soient repensées pour assurer un maximum d'impact sur le chaland. Des espaces de convivialité au sein de l'espace clients lui-même devront être aménagés. Le matériel déjà existant sera bien entendu autant que possible réutilisé.

D'autre part, les surfaces « open space », idéales pour un centre d'appel et un accueil client, impliquent d'isoler les espaces qui serviront de salle de conférences et de créer des espaces plus intimes permettant de négocier un contrat en toute discrétion.

L'aménagement des locaux doit également prendre en compte l'accroissement de personnel prévu par le préavis 2005/80.

6. Aspects financiers

6.1. Charges d'investissement

Les aménagements prévus représentent une charge d'investissement de 260'000 francs répartis de la manière suivante :

Agencement des vitrines et de l'espace clients	150'000.-
Supports promotionnels modulables	50'000.-
Ecrans plats et équipements électroniques	50'000.-
Espaces de convivialité pour les clients	50'000.-
Aménagements intérieurs	110'000.-
Stores intérieurs	24'000.-
Cloisons amovibles pour 3 salles de conférences	35'000.-
4 fontaines à eau	12'000.-
Eclairage	4'000.-
Dispositif de sécurité pour 2 portes d'entrée	10'000.-
Mobilier et aménagements divers	25'000.-
TOTAL	260'000.-

6.2. Conséquences sur le budget

6.2.1. Charges de fonctionnement

L'augmentation totale des charges annuelles de fonctionnement se monte à environ 251'000 francs, soit 210'000 francs de loyer annuel, 9'000 francs de charges indiquées par le bail (chauffage à distance, eau chaude, système de froid) ; 5'000 francs d'électricité et 27'000 francs de frais de nettoyage.

La Municipalité demande à votre Conseil de lui allouer un crédit spécial de fonctionnement de 251'000 francs à valoir sur le budget 2007 pour couvrir ces charges, soit :

7700	Service du multimédia	
7700.312	Eau, énergie et chauffage	14'000.-
7700.316	Loyers et redevances d'utilisation	210'000.-
7700.318	Autres prestations de tiers	27'000.-
TOTAL		251'000.-

Cette augmentation des charges sera largement compensée par l'augmentation de la clientèle. En effet, les objectifs de croissance pour la clientèle Internet seront dépassés en 2006, avec près de 9'000 abonnés. L'activité de téléphonie, conçue essentiellement comme un indispensable complément à l'offre de télévision et d'Internet (stratégie « quadruple play »), viendra encore renforcer l'attractivité de l'offre « Citycable ». Les SIL prévoient désormais d'atteindre 20'000 clients « Citycable » d'ici à la fin de l'année 2009, soit plus d'un doublement de la clientèle en 3 ans. Le renforcement de la présence commerciale des activités multimédia vise également à maintenir le chiffre d'affaires des autres prestations du téléseuil. En effet, le développement d'une stratégie « quadruple play » par un nombre croissant d'acteurs entraîne une très forte pression concurrentielle sur l'ensemble des prestations.

Le déménagement sera assuré par une entreprise spécialisée et financé sur le budget de fonctionnement 2006. Il est estimé à 30'000 francs.

La location des nouveaux locaux n'a pas d'impact sur les charges de personnel.

6.2.2. Charges financières

Les charges financières annuelles, calculées sur l'investissement de 260'000 francs selon la méthode de l'annuité constante, avec un taux d'intérêt de 5% et une durée d'amortissement de 5 ans, s'élèveront à 60'000 francs.

6.3. Plan des investissements

L'investissement de 260'000 francs ne figure pas au plan des investissements 2007 et 2008. En effet, au moment du bouclage des budgets, les SIL étaient encore à la recherche d'une solution interne aux problèmes de locaux posés par l'expansion des activités du multimédia.

7. Conclusions

Fondée sur ce qui précède, la Municipalité vous prie, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le préavis n° 2006/60 de la Municipalité du 26 octobre 2006 ;

où 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'autoriser la Municipalité à contracter un bail à loyer d'un montant de 210'000 francs annuels (hors charges) pour entrer en jouissance de locaux sis place de l'Europe 2, qui seront mis à disposition des Services industriels pour leurs activités commerciales dans le domaine du multimédia ;
2. d'allouer à la Municipalité un crédit spécial de fonctionnement du budget de 2007 de 251'000 francs à porter sur les rubriques suivantes :

7700	Service du multimédia	
7700.312	Eau, énergie et chauffage	14'000.-
7700.316	Loyers et redevances d'utilisation	210'000.-
7700.318	Autres prestations de tiers	27'000.-
TOTAL		251'000.-

3. d'allouer à la Municipalité un crédit d'investissement du patrimoine administratif de 260'000 francs destinés à l'agencement des vitrines et à l'aménagement intérieur des locaux mentionnés au point 1.
4. d'autoriser la Municipalité à calculer et enregistrer en fonction des dépenses réelles les charges d'intérêts et d'amortissements relatives à l'investissement mentionné au point 3.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Daniel Brélaz

Le secrétaire :
François Pasche

Incidence sur le budget de 2007

Déficit prévu au budget de 2007	4'073'200.-
Nouveaux crédits demandés	2'270'000.-
Présent crédit	251'000.-
Déficit total présumé	<u>6'594'200.-</u>