

## Réponse de la Municipalité

à l'interpellation de Mmes Véronique Beetschen et Sophie Michaud Gigon  
déposée le 30 janvier 2017

« La Ville veut-elle faciliter l'accès aux cartes journalières CFF délivrées par la commune  
(Flexi-Card) ? »

### Rappel de l'interpellation

*« La Commune de Lausanne met chaque mois à la disposition de ses habitants un certain nombre de cartes journalières CFF à prix réduit, les « Flexi-Card », que les Lausannoises et Lausannois peuvent acquérir au prix de CHF 49.- après vérification de leur identité et de leur domicile sur la commune. Ces « cartes communes » sont très appréciées, et étant en nombre limité, elles sont rapidement épuisées.*

*Il est possible de connaître la disponibilité des cartes par téléphone et en consultant le site de Lausanne Tourisme et celui de la Ville. En revanche, il n'est pas possible d'acheter ou de réserver ces cartes en ligne. Pour se les procurer, il faut se déplacer à la gare CFF et se présenter au guichet de Lausanne Tourisme ouvert de 9h à 19h.*

*Cette procédure est peu pratique et entraîne une inégalité d'accès à la prestation. En effet, certaines personnes n'ont pas la possibilité de se rendre facilement ou rapidement à la gare. D'autres personnes ont des horaires peu compatibles avec les heures d'ouverture de Lausanne Tourisme.*

*A titre d'exemple, la situation est différente à Yverdon-les-Bains, où les habitants ont deux possibilités : ils peuvent acheter leur carte en ligne jusqu'à dix jours avant le départ, celle-ci leur étant envoyée par courrier postal après contrôle du domicile du demandeur ; il leur est également possible d'acquérir une carte au comptant à la réception de l'Hôtel-de-Ville, en tout temps. La solution mise en place par la Ville d'Yverdon-les-Bains se révèle à la fois pratique et souple pour les voyageurs ».*

### Préambule

La Ville de Lausanne met des cartes journalières communes à disposition de sa population depuis 1998 par l'intermédiaire de Lausanne Tourisme, qui dispose d'un bureau dans le bâtiment central de la gare. Ce bureau est ouvert sept jours sur sept de 9h00 à 19h00. Cette solution a été privilégiée par rapport à une vente par un bureau de l'administration en raison des horaires d'ouverture élargis et de la localisation du guichet.

Pour financer cette prestation, la Ville paie une commission de 15% sur les recettes des ventes de cartes journalières communes à Lausanne Tourisme. A ce montant s'ajoutent la TVA sur les ventes et sur la prestation.

Dans les premières années, le nombre de cartes s'élevait à dix et a été régulièrement augmenté. Fin 2016, 27 cartes étaient disponibles.

Cela étant, les conditions proposées par les CFF pour les communes n'ont cessé de se dégrader – chaque année ou presque le prix de vente augmente. En 1998, un carnet de 365 cartes coûtait CHF 7'400.-, pour atteindre CHF 13'300.- en 2016 et CHF 14'000.- dès 2017. De plus, les CFF proposent régulièrement des réductions sur leurs propres cartes journalières qui sont alors moins chères que celles proposées par les communes.

Suite aux augmentations successives des tarifs CFF, les prix de vente ont dû être augmentés de CHF 40.- à CHF 49.- (dès 2014) (CHF 44.- en 2012, CHF 47.- en 2013). On observe en parallèle une baisse du taux de vente qui passe de 94.2% en 2011 à 91.8% en 2016.

Le taux d'utilisation des cartes est variable selon les saisons et les conditions météorologiques. En 2016, 100% des cartes ont été vendues en juillet alors qu'en janvier seules 79% d'entre elles ont trouvé preneur. Le taux de vente moyen sur l'année s'élève à 91.8%.

Ce taux de vente, lié à l'augmentation des prix, n'a pas permis d'atteindre l'équilibre financier en 2016. Ainsi, la Ville de Lausanne a dépensé CHF 484'300.- en 2016 pour CHF 478'700.- de recettes, soit une perte de CHF 5'600.-.

A titre de comparaison, les autres grandes villes suisses s'organisent de la manière suivante :

- Genève propose uniquement une vente au guichet, avec ouverture du lundi au samedi ;
- à Berne, les cartes sont vendues dans les centres de quartier, les cartes peuvent être réservées par téléphone, elles doivent être cherchées sur place ;
- Zurich a renoncé aux cartes journalières communes pour des raisons de coût ;
- Winterthur propose 45 cartes, qui peuvent être soit réservées en ligne et cherchées et payées sur place (du lundi au vendredi de 10h30 à 14h30), soit achetées en ligne et expédiées à domicile.

En matière de tarif, chaque commune a sa politique. Certaines privilégient un coût bas et prennent le déficit à leur charge, d'autres s'assurent de rentrer dans leurs frais. Winterthur différencie ses tarifs entre la semaine et le week-end et majore le prix de vente des cartes retirées au guichet pour favoriser la vente en ligne.

Jusqu'à présent la Municipalité a privilégié la vente directe au guichet de Lausanne Tourisme.

Différentes options sont en cours d'examen en vue de proposer un dispositif plus souple aux usagers (vente en ligne, envoi postal, etc.). Des discussions avec Lausanne Tourisme seront prochainement menées afin d'assouplir le système en faveur d'une augmentation du recours aux cartes journalières communes CFF et de la satisfaction des usagers. La Municipalité entend aussi étudier la possibilité de profiter d'un système d'accès plus attractif et facile pour augmenter le nombre de cartes à disposition. Le Conseil communal sera informé en temps voulu de l'évolution du dossier.

### **Réponses aux questions posées**

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

***Question 1 : La Municipalité envisage-t-elle de mettre en place une solution d'achat en ligne pour les cartes journalières CFF « Flexi-Card » afin d'en faciliter l'accès à l'ensemble de la population ?***

La Municipalité a, jusqu'à présent, renoncé à mettre en place une solution d'achat en ligne pour les cartes journalières communes CFF pour les raisons de coûts supplémentaires. Elle examine différentes possibilités d'évolution pour pouvoir proposer un dispositif plus souple et plus attractif pour les usagers (évolution de la convention avec Lausanne Tourisme, internalisation de la prestation, etc.).

***Question 2 : La Municipalité verrait-elle cette mesure comme une étape allant dans le sens de la « Ville de Lausanne connectée » mise en avant dans son programme de législature ?***

Cette mesure irait effectivement dans le sens d'une « Ville de Lausanne connectée ». De plus, une évolution du dispositif vers une plus grande souplesse correspondrait également à la volonté de la Municipalité de développer « une administration au service de la population », en développant notamment l'accessibilité des prestations publiques à toute la population et l'intégration de solutions et de démarches informatisées tant pour les prestations et les paiements.

***Question 3 : La Municipalité estime-t-elle que les cartes journalières mises à disposition de la population suffisent à répondre à la demande ? Sinon, a-t-elle l'intention d'en augmenter le nombre ?***

Le nombre de cartes vendues fluctue selon la saison, le jour de la semaine et la météo. Par contre le nombre de carte mises en vente est le même chaque jour. Il faut donc trouver un équilibre pour proposer un nombre de cartes qui suffise à une demande moyenne sachant que certains jours le stock peut être épuisé. L'équilibre financier doit également être assuré. Calibrer l'offre sur les périodes de

pic de demande rendrait cet équilibre impossible. Le stock actuel permet d'atteindre l'équilibre financier tout en garantissant en général une offre suffisante.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Mesdames les interpellatrices.

*Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne le 30 mars 2017.*

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :  
Grégoire Junod

Le secrétaire :  
Simon Affolter

