



Réponse de la Municipalité à l'interpellation de MM. Fabrice Moscheni et Jean-Daniel Henchoz déposée le 2 octobre 2018

« Citycable : est-ce une crise ? »

Lausanne, le 29 octobre 2018

Rappel de l'interpellation

« Lors de la séance du Conseil communal du 23 mai 2017, le Conseil communal de Lausanne a accepté le préavis N°2017/6 intitulé "Prise de participation dans la société netplus.ch S.A.".

La prise de participation est de 10% du capital pour un montant de CHF 4'181'450. Un crédit supplémentaire de CHF 200'000.- est accordé pour l'année 2017 afin couvrir les frais de l'intégration des systèmes de gestion de Citycable et de netplus.

Dans le cadre du préavis, les SIL s'engagent à commercialiser exclusivement les produits de netplus, sous la marque BLIBLABLO, qui couvrent Internet, téléphonie et télévision interactive, ainsi que depuis peu le mobile. Netplus distribue également la chaîne sportive MySports. Développée par UPC en collaboration avec d'autres câblo-opérateurs, cette chaîne a été lancée en été 2017, soit quelques jours après l'acceptation du préavis. Similairement aux produits BLIBLABLO, les actionnaires de netplus, c'est-à-dire aussi les SIL, doivent commercialiser cette chaîne. Les préparatifs pour lancer cette chaîne ont commencé en 2016.

Le préavis liste les avantages d'une intégration dans netplus, entre autres, une économie nette de charges d'environ CHF 1 million par année, à partir de 2018.

Dans sa réponse du 14 septembre 2017 à l'interpellation "netplus : ni-plus ni-moins qu'un miroir aux alouettes" de M. Jean-Daniel Henchoz, la Municipalité confirmait que Citycable avait accepté d'acheter en collaboration avec d'autres câblo-opérateurs, dont UPC, les droits sportifs de MySports. La Municipalité soulignait également l'importance d'avoir accès à un tel contenu car il permettrait de ralentir l'érosion de la part de marché de Citycable. La Municipalité réaffirmait également l'importance d'une intégration rapide dans netplus pour assurer l'avenir de Citycable.

Le 17 août 2018, la Municipalité annonce par communiqué de presse que Citycable cesse la diffusion de MySports. La raison évoquée est que les coûts sont au-delà du cadre budgétaire. En aparté, la Municipalité souligne à nouveau l'importance de l'intégration dans netplus et que dans ce cadre, Citycable proposera « une offre mobile de qualité aux Lausannoises et Lausannois ».

Dans le cadre de sa brochure publiée le 1^{er} septembre 2018, netplus liste les zones où ses produits BLIBLABLO sont disponibles. Lausanne n'est pas mentionnée ».

Préambule

En 2016, UPC Cablecom Sàrl (UPC), en partenariat avec les principaux opérateurs de téléseaux, dont Citycable, a obtenu les droits exclusifs de retransmission des matchs suisses de hockey sur glace pour la période 2017-2022. Swisscom détenait les droits exclusifs de retransmission du hockey et du football suisses jusqu'à fin juin 2017, ce qui lui procurait un avantage concurrentiel important. L'obtention des droits sur le hockey devait permettre aux câblo-opérateurs de rendre plus attractive leur offre TV et de ralentir l'érosion de leur part de marché pour le secteur de la télévision.

Un contrat a été signé au printemps 2016, soit avant la procédure d'enchères pour les droits de retransmissions télévisuelles d'événements sportifs, entre chaque câblo-opérateurs partenaires et UPC de sorte à définir les contours de l'offre à créer, en termes de contenu et de prix d'achat. Cette offre a pris le nom de MySports une fois les droits obtenus.

Les chaînes MySports ont été diffusées à partir de l'été 2017, y compris par Citycable. Les coûts de cette opération s'étant révélés sortir du cadre budgétaire prévu initialement et après un examen approfondi, il a été décidé, d'un commun accord entre la direction des SIL et UPC, que Lausanne se retirait du projet à compter du 19 septembre 2018¹.

Tous les clients abonnés au bouquet MySports Pro ont été avertis personnellement. Les clients touchés ont été dédommagés par une réduction sur le coût de leur abonnement à Citycable, la mise à disposition gratuite du bouquet RMC Sport² pendant quelques mois, ainsi que par un bon pour assister aux matchs du Lausanne Hockey Club, dont les SIL sont un sponsor historique.

Par ailleurs, UPC a annoncé un accord avec Sky Switzerland qui met le hockey sur glace à disposition de la Suisse entière³. Cette offre est un service par contournement du fournisseur d'accès (en anglais : over-the-top service ou OTT), comme l'offre de Netflix par exemple. Les clients de Citycable peuvent donc avoir accès à MySports par ce biais depuis le 21 septembre 2018⁴.

Cette offre OTT est une concurrence directe pour les câblo-opérateurs partenaires de l'opération MySports.

Réponses aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

Question 1 : En 2017, lorsque MySports a été proposée par Citycable à ses abonnés, quels étaient les conditions et les coûts pour Citycable pour proposer MySports ?

La teneur du contrat signé avec UPC en 2016 ne permet pas de répondre à cette question.

a. Dans quelle rubrique de budget/compte se trouvent ces montants pour l'année 2017 ?

Ils se trouvent sur la rubrique 77.318 du Service multimédia.

Question 2 : Dans le communiqué de presse d'août 2018, il est notamment mentionné que les coûts pour l'acquisition des droits de diffusion du championnat suisse de hockey sur glace sortent du cadre budgétaire alloué par la Ville de Lausanne aux Services industriels (SIL).

a. Quels sont ces montants ?

L'accord signé avec UPC ne permet pas de donner cette information.

b. Quels sont les changements budgétaires qui ont poussé Citycable à renoncer à la diffusion de MySports en septembre 2018 ?

Les conditions cibles prévues avant les enchères n'ont pas été respectées. La négociation avec UPC s'est déroulée conformément au processus prévu par le contrat en cas de différend. Ce processus prend du temps et a abouti à une solution en août 2018.

c. A quelle date ces surcoûts ont-ils été connus par Citycable sachant que l'attribution des droits et leur montant ont été communiqués dans la presse en juillet 2016 soit deux ans avant la décision de retrait ?

Les surcoûts ont été connus – et contestés – dès l'été 2017, suite à l'acquisition par UPC des droits de la Bundesliga (le championnat allemand de football) pour compléter le bouquet MySports.

¹ Voir le communiqué de presse du 17 août 2018 « Citycable cesse la diffusion des chaînes MySports ».

² Le bouquet RMC Sport diffusé par Citycable propose du basketball, de l'athlétisme, du rugby anglais, ainsi que tous les matchs de la Champions League et de la Premier League anglaise pour 15 francs par mois.

³ Voir le communiqué de presse commun d'UPC Suisse et de Sky Switzerland du 20 septembre 2018 « MySports et Sky mettent le hockey sur glace à disposition de la Suisse entière ».

⁴ Un article de *PME Magazine* « Le sport au cœur d'une guerre des TV », du 3 octobre 2017, fait le point sur les grandes manœuvres en cours dans le domaine de la diffusion de contenus sportifs en Suisse et permet de compléter l'information fournie dans la présente réponse : <https://www.pme.ch/entreprises/2017/10/03/sport-coeur-dune-guerre-tv>.

d. Pourquoi un tel délai ?

Un contrat complexe prévoit des modalités particulières en cas de désaccord, qui n'ont été activées qu'après que des démarches moins formelles aient été menées sans succès. Au vu de l'importance des enjeux et de la complexité du contrat, une telle durée pour trouver une solution acceptable pour les parties au litige n'est pas hors norme.

e. Sous quelles conditions et à quels coûts Citycable va-t-elle quitter MySports ?

Ces conditions sont confidentielles. La solution trouvée n'est pas sans coût, mais reste moins coûteuse qu'un statut quo avec les montants finalement demandés par UPC.

Question 3 : A part Lausanne, y a-t-il un autre actionnaire de netplus qui ne diffuse plus ou pas la chaîne MySports à cause d'un problème de coûts ? Si Lausanne est un cas isolé, comment expliquer cette exception lausannoise ?

Tous les autres actionnaires de netplus.ch continuent de diffuser MySports. La Municipalité ne peut se prononcer sur les choix et décisions des autres actionnaires.

Question 4 : MySports étant actuellement diffusé par netplus, comment Citycable gère-t-elle son obligation de commercialiser tous les produits netplus ?

Les SIL disposent de leur propre contrat pour la diffusion de MySports depuis 2016. Cette particularité a été prise en compte de manière spécifique au moment d'intégrer la société netplus.ch. Ce point a ensuite également été traité dans l'accord avec UPC.

Question 5 : Quelle est la nouvelle stratégie de Citycable pour avoir du contenu « premium » pour satisfaire ses abonnés ?

Citycable propose du contenu premium sous la forme de plusieurs bouquets, notamment RMC Sports et Golf+. Dans le cadre de la collaboration avec netplus.ch, les contenus sont en permanence réévalués afin d'offrir la meilleure palette de prestation possible aux clients TV.

Question 6 : Quels sont les produits actuellement proposés par Citycable à ses abonnés ?

Citycable offre une large palette de services en matière d'internet, de téléphone, de télévision (plus de 200 chaînes disponibles) et de télésurveillance. L'ensemble des offres sont décrites sur www.citycable.ch.

Question 7 : Le 25 septembre 2018 Citycable annonce dans un communiqué de presse une augmentation des vitesses et une baisse de prix des produits historiques. Pourquoi ces adaptations alors que le but annoncé en mai 2017 était de déployer les produits BLIBLABLO à Lausanne ?

Dans l'attente d'une intégration complète avec netplus.ch et pour répondre à la pression toujours plus importante de la concurrence, Citycable a augmenté les débits de ses offres et propose jusqu'au 31 octobre 2018 une baisse de prix promotionnelle pour les nouveaux clients.

a. A quelle date les Lausannois pourront bénéficier des produits BLIBLABLO y inclus des offres de téléphonie mobile ?

Le lancement des produits de netplus.ch est planifié avant l'été 2019.

b. Quelles sont les raisons de ce délai important ? éventuellement actions à entreprendre pour atteindre les objectifs annoncés.

Des retards de projets informatiques ainsi que la conjonction de plusieurs évolutions du parc informatique des SIL n'ont pas permis de tenir les délais initiaux. Les mesures nécessaires ont été prises pour assurer le nouveau calendrier de lancement de ces produits.

Question 8 : *Evolution du nombre d'abonnés de Citycable du 1^{er} janvier 2016 au 30 septembre 2018*

a. *Evolution du nombre total d'abonnés?*

Le nombre total de clients est aujourd'hui de plus de 58'000 clients téléréseau. L'érosion des clients TV de Citycable, issus d'un ancien monopole de fait, est régulière et inévitable. La stratégie en matière de multimédia est plutôt de gagner des clients prenant une offre combinée de prestations (internet, télévision, téléphonie).

b. *Evolution des abonnés aux différents services (i.e. internet, TV et téléphonie) ?*

Le nombre total de clients disposant d'une offre combinée est aujourd'hui de plus de 25'000.

c. *Evolution des abonnés à MySports ?*

Au moment de la suppression de MySports, Citycable comptait quelques centaines de clients MySports Pro.

Question 9 : *Le préavis (voir articles 4 et 6) mentionnait des économies conséquentes ainsi des améliorations de performance pour Citycable dès 2018 grâce à l'intégration avec netplus. Qu'en est-il à ce jour ? Y a-t-il des surcoûts qui n'étaient pas planifiés ?*

Du fait du retard de l'intégration des produits netplus.ch, toutes les économies prévues n'ont pas encore pu être réalisées.

Question 10 : *Quelles sont, s'ils en existent, les marges de manœuvre de Citycable dans le giron de netplus ou Citycable est-il sous tutelle de netplus ?*

Les actionnaires de netplus.ch ont réglé les obligations qu'ils s'imposent au regard de la société et entre eux par une convention. Ces obligations librement consenties par chaque partenaire qui rejoint la société sont nécessaires pour permettre de développer les synergies attendues. Sans mutualisation, pas de réduction de coûts. Cet objectif, au bénéfice de tous les partenaires, passe effectivement par une réduction de la marge de manœuvre en matière de développement de produits et de communication.

Lausanne dispose d'un siège au Conseil d'administration de netplus.ch, occupé par le chef du Service commercial des SIL. Ce dernier participe ainsi à la définition de la stratégie de la société. Les spécialistes des sociétés actionnaires sont également consultés au travers d'une Commission des partenaires, qui préavise ou sollicite les évolutions de produits.

Préserver ou augmenter la marge de manœuvre de Lausanne dans un secteur qui connaît une évolution frénétique, et qui en laisse très peu à un acteur de cette taille, n'a pas été évalué par la Municipalité comme le critère déterminant pour garantir l'avenir de Citycable. La Municipalité a proposé de rejoindre la société netplus.ch pour mieux faire face à l'évolution du marché grâce à des économies d'échelle dans le développement de nouvelles prestations et une diminution des coûts. Netplus.ch est enfin un partenaire qui valorise un encrage local et a une vocation de proximité, comme Citycable.

Question 11 : *Citycable a annoncé récemment une baisse importante de ses prix. Quelles sont les conséquences quantifiées prévues sur le chiffre d'affaires et le résultat ?*

Il s'agit d'une offre promotionnelle de durée limitée, qui entre dans le cadre du budget de promotion ordinaire. Les prix catalogue des offres de base de Citycable n'ont eux pas évolué depuis début 2017.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de Messieurs les interpellateurs.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 25 octobre 2018.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod



Le secrétaire
Simon Affolter