

Conseil communal de Lausanne

Rapport de la commission séance plénière no 2 chargée de l'examen de la :
Pétition au CC du Collectif de commerçants : pour une Ville respectueuse de ses
commerçants (Mme Muriel Testuz) - Pour un poste de délégué aux commerces
(PE23/007)

Présidence : Elouan INDERMÜHLE

Membres présents : Romane BENVENUTI ; Derya CELIK ; Alice DE BENOÎT ;
Christine GOUMAZ ; Mountazar JAFFAR ; Sevgi KOYUNCU ;
Françoise PIRON ; Yvan SALZMANN

Membres excusés : Antoine PIGUET ; Olivia FAHMY ; Mme Maurane VOUGA

Membres absents : --

Représentant de la Municipalité :

M. Pierre-Antoine Hildbrand, directeur de Sécurité et Économie.

Invitée : Mme Muriel Testuz pétitionnaire

Notes de séances : Chloé AUGSBURGER, accompagnée de Patricia PACHECO
DELACOSTE

Rapportrice : Mme Françoise Piron

Lieu : salle des Commissions de l'Hôtel de Ville

Date : 20 novembre 2023

Début et fin de la séance : 17 h 00 – 18 h 45

Il est procédé à l'audition des pétitionnaires (en présence du Municipal)

Le président explique le déroulement de la séance.

La pétitionnaire remercie la Commission d'avoir pris en compte sa pétition. Elle ne va pas expliquer toute la pétition car est joint à la pétition un dossier de presse qui explique le fondement et l'origine de la demande pour la nomination d'un délégué au commerce. Elle va plutôt s'axer sur le processus qui a amené à la demande. Début 2022, à la sortie du Covid, en parallèle est mise en route l'application des nouvelles directives de la ville de Lausanne. Les commerces étaient déjà fragilisés par le Covid, particulièrement les indépendants, il y a en plus une conjoncture qui s'annonce peu rassurante. Ses nouvelles directives tombent comme une surcouche sur le dos des commerçants qui crée différents conflits, que ce soit avec la Municipalité ou les services concernés pour divers secteurs de commerçants. Il a été fait en partie écho de ces conflits dans la presse. Là-dessus, prise dans cette situation conflictuelle avec d'autres commerçants, elle a interpellé M. le Municipal et différentes associations de commerçants. Ils découvrent avec d'autres commerçants que le grand problème qu'ils ont, c'est qu'il n'y a personne, il n'y a pas un interlocuteur à la ville à qui s'adresser quand ils ont

Conseil communal de Lausanne

des problèmes ou des doléances à faire. Par ailleurs, ce que révèle ces nouvelles directives, c'est qu'il y a un décalage entre la réalité du terrain et l'émission de nouvelles directives qui ne sont absolument pas connectées, qui sont hors sol et qui montrent que la Municipalité n'a pas les moyens ou la connaissance des conséquences des décisions qu'elle prend sur le terrain. Elle manque manifestement de connaissance de la réalité des commerçants, particulièrement des petits commerçants. Le troisième constat qui a été fait est qu'il y a des plaintes récurrentes des commerçants qui ne font jamais l'objet d'un véritable suivi car il n'y a pas de relai pour relayer ces plaintes. Fort de toutes ces réflexions, ils étaient plusieurs commerçants se sont dit ne pas vouloir continuer comme cela. Il y a une tension entre la ville et les commerçants, il y a un rapport d'antagonisme qui n'est pas seulement lié aux directives Covid mais qui existe de façon assez générale et qu'il fallait sortir de cette logique de plainte et de regard conflictuel. En y réfléchissant, ils se sont dit qu'une des mesures pour débloquent la situation et apporter quelque chose de constructif serait de donner un interlocuteur, d'avoir un délégué au commerce. Ils ont cherché sur la thématique de délégué au commerce, le cahier des charges, etc. ils ont découvert que l'activité de délégué au commerce existe déjà dans un certain nombre de communes du canton de Vaud, Nyon, Morges, Estavayer, Vevey, Renens. Ils ont pris contact avec ces délégués pour avoir une notion de leurs pratiques et ils ont fait le constat que c'est une jeune profession qui est encore en train de se construire. Selon lesquels ils seront plus orienté économie ou terrain selon les attentes de la commune et suivant les choix qu'ils faisaient dans leurs activités. Ils ont en outre eu un échange privilégié avec M. Pascal Rochat, délégué au commerce à Morges durant 5 ans, jusqu'à fin 2022 et qui intervient maintenant à Genève, c'est lui le 1^{er} délégué au commerce du Canton. Il a inauguré la profession et est un vrai passionné. Il a développé l'idée qu'il ne faut pas seulement avoir un contact avec les associations de commerçants et les acteurs connus mais aussi avoir une approche de terrain, ce que plusieurs autres délégués ont dit. Il faut être capable, quand on est délégué au commerce de pousser la porte des enseignes, indépendamment du statut des enseignes. Il faut écouter ce que disent les commerçants pour développer une sensibilité des réalités du terrain et des difficultés auxquelles sont confrontés les commerçants. M. Rochat a constaté que même s'il n'a pas toujours eu les réponses à apporter aux doléances des commerçants, le fait d'avoir un sentiment d'être entendu, écouté, a permis que le climat de doléance soit détendu. Il a pu mettre de l'huile dans les rouages par rapport aux pratiques des services communaux. Maintenant, lorsqu'il y a des décisions de la ville (aménagement, places de parc) il y a un climat qui s'est apaisé entre commerçants et Municipalité qui permet de discuter, elle dirait, entre partenaires. Ils ont besoins des uns et des autres. Les petits commerçants sont importants pour le rayonnement d'une ville. A partir de ces échanges et du constat qu'il y a eu une demande, dans le cadre de la fondation pour le commerce en 2019, d'acteurs du commerce qui demandaient un médiateur pour que lois et pratiques soient dépoussiérées à Lausanne, ils ont démarré l'idée de faire une telle demande pour faire bouger, évoluer la relation. Il faut construire un pont, une passerelle entre commerçants et ville. Qu'il y ait un acteur à la Ville qui a conscience de ce qu'est le terrain et ses commerçant, qui connaît les commerces. La pétition a été signée par plus de 400 enseignes et commerces. Dans la demande, ils insistent que le poste de délégué doive avoir une position transversale dans l'organigramme. Sont concernés par le commerce plusieurs services de la Ville et cela évite que si un délégué dépend d'un Municipal qui a des a priori sur la question du commerce ou qui a une vision trop économique de l'activité il y a un risque que la nomination d'une personne déléguée n'ait pas un grand effet.

Question aux pétitionnaires (en présence du Municipal)

Conseil communal de Lausanne

Une commissaire questionne la pétitionnaire sur les directives conflictuelles dont elle a fait référence. Elle aurait voulu avoir un ou deux exemples de conséquences de ces nouvelles directives qui ont posé problème.

La pétitionnaire explique que ces nouvelles directives sont relativement floues, elles ne sont pas précises. Elle donne l'exemple du Café des Alliés qui a dû défendre sa barrière contre le service de l'économie, dans le cadre de mesures où on supprime toutes les séparations. Le vaudois n'a pas pu mettre une protection en raison de ces nouvelles directives. Elle cite aussi le cas du Petit Bar dont le décor de ses vitrines avec des affiches a été déclaré illégal, car il a été assimilé à un procédé réclame. A Bellevaux, un petit café a voulu anticiper les nouvelles directives et a acheté de nouvelles chaises avec des composants plastiques, qui ont été refusées et qu'on voit maintenant sur d'autres terrasses. Ce sont énormément de chaises qui ont été mises à la poubelle. Les commerçants qui avaient du mobilier en plastique ont été incités, et plus qu'incités, à s'en débarrasser pour les remplacer par des choses en bois ou en métal. Pour les personnes qui n'avaient pas encore les moyens financiers, ils ont pu signer une convention et pour ceux qui ne signaient pas, ils ont reçu un courrier comme quoi de toute manière la convention était acceptée et qu'ils avaient un délai à telle date pour se débarrasser de leurs chaises en plastique.

Une commissaire évoque son postulat déposé pour avoir une personne qui suit chaque commerçant. Elle a fait une analyse, remarquant qu'il y a différentes choses à mettre en place quand on crée un commerce et cela peut être déroutant d'avoir plusieurs personnes interlocutrices en face. Elle a déposé le postulat mais ne sait pas où il en est dans la procédure et qui demandait non pas un poste pour tous les commerçants car un poste de délégué semble beaucoup mais qui propose qu'à chaque fois qu'une personne ouvre un commerce, il y ait la désignation d'une personne de contact à l'interne. Elle aimerait savoir ce que pense la pétitionnaire de cette désignation d'une personne qui suit toujours les mêmes commerçants, pour toutes les procédures administratives. Une personne déléguée au commerce pour plus de 2'000 commerçants cela paraît beaucoup. Elle demande aussi si la personne déléguée doit avoir une position transversale, ou il est possible d'imaginer une personne par secteur.

La pétitionnaire trouve intéressante cette demande qui rejoint une demande qui a été faite dans les années 2010 qu'il y ait un meilleur accès pour les commerçants qui s'installent, sans savoir vraiment ce à quoi ils ont droit ou pas droit. Cette idée de patronage, accompagnement est bonne mais ce n'est pas tout à fait la demande du délégué qui intervient comme un médiateur, un avocat, qui ne fait pas partie d'un service de la Municipalité.

Une commissaire dit qu'il y a déjà plusieurs associations qui sont censées défendre les commerçants. Elle demande quelle est la position de la pétitionnaire sur ces associations, est-ce qu'elles ont assez de liens avec la Municipalité. A Lausanne il y a la SCCL, au niveau cantonal il y a la FedCom. Il y a aussi Gastro-Lausanne. Elle demande s'ils n'ont pas assez de liens, s'ils n'arrivent pas faire ce rôle de médiateur, sans être employés dans l'administration. Ces associations pourraient faire le lien entre les commerçants et la Ville. Quand on y pense, la FedCom est très récente.

La pétitionnaire explique que de manière générale, les associations de commerçants ne représentent qu'une petite partie des commerçants. Historiquement il y a eu quelques conflits entre les commerçants et les associations de commerçants. Elle pense notamment à l'affaire City Management. Structurellement, les commerçants ne se sentent pas représentés par ces associations de commerçants qui sont dans leurs préoccupations personnelles. Ce sont des associations qui sont tournées sur un aspect économique dans leurs actions. Elle a eu des

Conseil communal de Lausanne

échanges avec la SSCL avant le dépôt de la pétition qui a dit qu'elle avait d'autres priorités et qu'elle ne pouvait pas se confronter à la Municipalité. Elle se concentre sur des problèmes de parcage, de circulation, etc. Les petits commerçants sont une somme de petits problèmes. Pour ce qui est de Gastro-Lausanne, c'est la même chose, c'est un groupe de commerçants qui s'entretiennent entre eux. C'est donc léger.

Une commissaire revient sur les nouvelles directives. Elle entend qu'elle est hors sol et crée des mécontentements, la mise en place crée forcément des mécontentements. Les pétitionnaires ont ce besoin d'être entendus mais elle demande s'ils veulent aussi changer ces directives.

La pétitionnaire précise qu'il y a deux aspects de ces directives. Elle estime qu'elles sont floues, on ne sait pas sur quoi elles sont fondées, elles tentent à l'uniformisation de la Ville, ce qui est tout à fait contraire à l'intérêt d'une ville et de l'état d'esprit des indépendants. Il y a aussi un problème juridique. Comme elles sont floues les commerçants ne s'y retrouvent pas pour pouvoir contester ou accepter des décisions. Il y a aussi un problème d'application. Les directives donnent essentiellement des grandes lignes de ce qui doit être fait mais le choix de l'application et l'arbitraire de l'application reviennent au service de l'économie qui n'a pas toujours fonctionné avec beaucoup de délicatesse à l'égard des commerçants. Il y a donc deux niveaux, les directives tant que telles sont problématiques, ce qui a été renforcé par le fait que l'application a été laissée au libre arbitre du service de l'économie.

La pétitionnaire rajoute qu'il aurait dû y avoir une réflexion préalable pour mesurer les conséquences. Ce sont des milliers de francs, des dizaines de chaises qui ont été mises à la poubelle. Il y a un hiatus entre ce qu'est la vie des commerçants et les attentes de la Ville qui tend à uniformiser, qui ne veut plus de telles couleurs. Cela atteint profondément à l'identité et au rôle des commerçants.

Une commissaire précise à la pétitionnaire qu'un postulat a été déposé pour un poste de délégué aux commerçants.

La pétitionnaire confirme sa connaissance de ce postulat. Pour les pétitionnaires, il était important de dire qu'il ne s'agit pas que d'histoires de politiciens qui viennent avec des idées géniales mais que cela correspond d'un réel besoin et souhait des commerçants. Les 400 signatures ont été récoltées en 10 jours, c'était comme si la demande coulait de source.

Une commissaire demande s'il ne s'agit pas plutôt d'un rôle de médiateur. Elle se fait la réflexion que les règles floues ont l'avantage de l'interprétation tandis que les règles strictes posent un juste ou faux.

La pétitionnaire confirme qu'on se rapproche plutôt du rôle de médiateur. Pour elle, un règlement est quelque chose de très précis, il doit légitimer de manière très précise, c'est le propre d'un règlement, c'est de dire oui ou non.

La commissaire rajoute que les conséquences sur le trop précis existent et questionne si ce n'est pas pour cela que les règles étaient floues.

La pétitionnaire dit qu'il y a un problème, qui est qu'on n'est pas tout à fait sûr sur ces règles. Normalement, les directives sont soumises à vérification auprès du canton et là ça n'a pas été le cas. Il y a donc une difficulté. Le service de l'économie peut tout faire. Il n'y a pas moyen de recourir quand les choses sont floues. La question doit se poser plutôt dans le cadre de l'application. C'est ce que demandait la rencontre dans le cadre de la fondation.

Conseil communal de Lausanne

Le président prend congé des pétitionnaires en les remerciant de leur présence.

Audition du municipal sans la présence des pétitionnaires

Monsieur le municipal en charge de la Sécurité et de l'Économie rectifie certains points dans la présentation de la pétitionnaire.

La directive sur les terrasses. Elle a été adoptée par la Municipalité, puis est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2019 et le délai pour s'y conformer était au 1^{er} avril 2022. Ce n'est pas comme si du jour au lendemain la Municipalité était tombée sur le râble des restaurants et bars lausannois. D'autre part, à aucun moment il y a une demande d'uniformisation des couleurs. C'est une légende urbaine. Le service de l'économie ne demande pas d'uniformisation des couleurs. Cette directive est basée sur un compromis signé par Gastro-Lausanne. Pour les restaurateurs, il y avait l'habitude de signer le contrat avec le fournisseur et pour obtenir le contrat, les vendeurs offraient l'enseigne et du mobilier pour la terrasse. C'est contraire à l'image de rayonnement que la Ville souhaite donner de Lausanne comme destination touristique, de charme, pour les week-ends. La Ville a donc fait une directive entrée en vigueur en 2019, avec une application en 2022 et tous les commerces qui ont demandé en 2022, une prolongation de 2 ans l'ont obtenue.

Pour le mobilier, il y a des sites de revente de matériel entre commerçants. Il n'y a pas de matériel qui est parti aux ordures, cela n'aurait pas de sens. Il a de la peine à entendre ce type d'arguments. L'exemple Vaudois est que la Municipalité a fait démonter la véranda en métal car elle était construite sans autorisation sur le domaine public. Au moment du changement d'exploitant la Ville a dit que ce n'était pas possible de maintenir cela.

Pour la vitrine du Petit Bar, les rapports ne sont pas toujours simples mais ce qui a été dit est qu'un règlement prévoit que les vitrines ne peuvent être obscurcies à plus de 30% dans l'objectif de garder une visibilité dans la rue. Ce qui a été rappelé est qu'il ne faut pas couvrir sa vitrine à plus de 30%.

Pour revenir sur le poste de médiateur, la Ville y a pensé avec la fondation pour le commerce lausannois en prévoyant de faire un règlement sur que peut faire le médiateur, à quel moment il intervient, comment on le sollicite, quelles sont les conséquences sur les procédures en cours. Une personne avait été trouvée. Afin de garantir son indépendance, il a été proposé aux commerçants de payer la moitié (avec un montant annuel de l'ordre 40'000 CHF/an). Les commerçants ont refusé. Il a donc été considéré qu'il ne revenait pas à la main publique de payer l'entier. Le projet a été arrêté.

Pour les établissements il y a 4 gestionnaires de dossiers au service de l'économie qui ont la ville divisée en 4 et qui s'occupent toujours des mêmes dossiers. Il y a déjà un suivi avec un interlocuteur unique. Les personnes connaissent très bien leurs dossiers et sont des spécialistes du domaines. Pour les établissements, il faut que l'exploitant soit inscrit et connu, il y a des règles d'exploitation, des liens avec la police cantonale du commerce sur les règles d'ouvertures, sur les sanctions si on ne respecte pas certaines règles. Les établissements peuvent ne pas être contents avec certaines décisions mais ne peuvent pas dire qu'ils n'ont pas une personne de contact. Il conçoit que pour les magasins les choses sont très différentes.

Ce qui se passe avec les établissements c'est qu'il y a tout à coup une personne qui appelle le service de l'Économie en s'annonçant comme le nouveau gérant de telle enseigne. C'est une grave erreur. C'est un peu la situation où y avait un courtier, la personne a signé pour racheter un fonds de commerce qui a une valeur surévaluée, elle a détruit son 2^{ème} pilier, elle

Conseil communal de Lausanne

n'a pas encore fini son cours cafetier et donc pas encore les papiers nécessaires. Ce que les gens ne savent pas c'est que comme on change d'exploitant, il va falloir investir 1 million pour refaire la cuisine, l'aération, remettre aux normes les WC, etc. La Municipalité passe son temps à dire aux gens de ne pas racheter et signer.

Pour les magasins, il n'y a aucun besoin de demander quoi que ce soit. On peut ouvrir un magasin dans le secteur qu'on veut. La seule chose qui se passe c'est quand un magasin veut changer d'enseigne, le service de l'Économie avertit qu'il y a des règles sur les procédés de réclame, les horaires d'ouvertures, etc. Le service de l'Économie arrive après coup mais avec seulement deux inspecteurs pour les magasins, c'est rare que la Ville leur tombe dessus. La plupart du temps ce sont les commerces voisins qui se plaignent. Les questions de ventilation par le toit plutôt que par les fenêtres sont des règles de permis de construire, ce n'est pas le service de l'Économie qui va pouvoir dire ce que les permis de construire acceptent ou non. Il n'est pas non plus du ressort du service de l'Économie mais c'est le cadastre, lorsque quelqu'un installe quelque chose sur la rue, qui pose la limite de la propriété. C'est le cadastre qui est responsable de savoir où s'arrête la limite et quand ils doivent demander une autorisation.

Dans un monde idéal il y aurait un guichet unique avec une personne de référence mais la complexité de la société fait que de nombreux intérêts contradictoires sont en jeu. Le service de l'Économie travaille beaucoup avec les commerçants (accords sur le Grand-Pont, St-François, le métro, la place de la gare). Les commerçants qui ne vont pas aux assemblées et ne veulent pas payer leurs cotisations aux associations peuvent être frustrés que les associations ne soient pas représentatives mais c'est quelque chose qui se connaît dans tout type d'association.

Il cite encore un autre sujet de conflit qui sont les heures de ramassages de déchets. Les commerçants voudraient que la rue soit jolie mais ne veulent pas ouvrir tôt le matin et mettre les cartons dehors en fin de matinée. Les bistrots aimeraient que ce soit à d'autres horaires. C'est le genre de sujets sans fin entre établissements et commerces.

Monsieur le municipal en charge de la Sécurité et de l'Économie constate que le document en annexe « Parole de commerçants » date de 2010. Il rappelle et expose la grosse polémique de City Management.

Il conclut qu'il est persuadé qu'on va dans la bonne direction en interdisant les parasols publicitaires et les chaises en plastique. Si on regarde les destinations touristiques, les centres-villes, en Italie, en Suisse-allemande, en France dans les régions très touristiques, ils font ce changement de qualité, à la fin ce ne sont pas d'immenses investissements. Il y a la possibilité, depuis 2019, possibilité d'amortir le mobilier. Le mobilier de plein air, à la pluie et au soleil a une durée de vie de 5 ans.

Le président prend congé du municipal en le remerciant de sa présence.

Délibération de la copet

La majorité des commissaires sont pour renvoyer cette pétition en étude et communication pour les raisons qui suivent.

Il est relevé qu'il doit être difficile de se trouver à la place des services du Municipal. Il y a une accumulation d'intérêts singuliers qui peuvent parfois se contredire et faire alliance objective mais pas subjective. Quand il y en a un qui obtient quelque chose, l'autre va chercher dans les règlements pour trouver comment dénoncer son concurrent. Il n'y a pas tellement de

Conseil communal de Lausanne

solidarité. Il fait une autre considération que lors de voyages en Europe, dans les belles villes, sur les belles places, il y avait forme d'uniformité dans un sens esthétique. Il n'a rien contre l'idée de donner une direction, il ne faut pas que les règlements soient trop précis. Il faut donner une direction générale sur par exemple le mobilier des terrasses, en laissant un certain choix possible mais qu'il n'y ait pas de panneaux publicitaires partout, que le flux des piétons puisse éviter de s'encoubler. La Municipalité dans ces deux cas précis fait tout à fait correctement son travail.

Il est souvent relevé qu'à la place d'un commerçant, se mouvoir dans ces règles de savoir si on est un magasin ou non est d'une grande difficulté lorsqu'on essaie de mener une petite activité économique. Il faudrait une forme de consensus.

Il est rappelé que pour la pétition sur les terrasses cela va être traité par le canton et cela lui semble plus approprié que cela aille dans la LADB. La Municipalité ne s'en sort pas trop mal sans qu'il y ait le besoin d'un collaborateur supplémentaire à la Ville qu'il faudrait payer. Surtout qu'il s'agirait d'un collaborateur de la Ville et non un médiateur neutre. Il faut trouver un financement neutre. Il faut regarder ce qui se fait dans les autres villes.

Il est également rappelé qu'il y a plusieurs rapports de préavis qui sont en cours sur la question. La Ville est en train de s'y pencher et Il serait bon de le faire savoir pour rassurer les commerçants.

Pour plusieurs commissaires Il reste visiblement un problème de communication entre les commerçants et le service de l'Économie. Le fait de prendre des mesures pour qu'il y ait une meilleure communication est essentiel pour garantir un dialogue constructif.

Vote

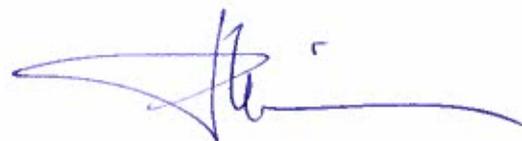
Le président demande qui soutient un renvoi à la Municipalité pour étude et communication : 6 voix. Elle demande qui soutient un renvoi à la Municipalité pour étude et rapport-préavis : 1. Il demande qui s'abstient. 1 abstention

Le président lève la séance à **18h45**

Conclusion(s) de la commission :

Vote : *Par 6 voix, 1 non et 1 abstention, les membres présents de la Commission des pétitions décident, en application de l'art. 73 lit. b) RCCL, de renvoyer la pétition à la Municipalité pour étude et communication.*

Lausanne, le 8 décembre 2023



Le rapporteur/la rapportrice :
Françoise Piron