

Objet: Postulat

Titre: Pour une facture d'électricité digitale, centrée sur l'utilisateur et pédagogique

Initiant: Frédéric Steimer, pour le groupe Socialiste

Contexte actuel de la facturation aux SiL

Au 1er janvier 2023, la Ville de Lausanne annonçait que les « *factures émises par les différents services de l'administration communale, à l'exception des Services industriels et du Service du logement et des gérances* », seraient exclusivement disponibles sur eBill (soit un contrôle et un paiement des factures en ligne par l'administré). Depuis, les SiL ont également initié un passage vers l'eBill. Toutefois, aux SiL, la facture postale demeurera le mode d'envoi par défaut, avec l'option pour les ménages de basculer vers un mode de facturation digital s'ils le souhaitent. Or, l'expérience montre que le taux de conversion vers le digital, lorsque non contraint, est très faible. Du reste, en matière de facturation des services similaires (multimédia, électricité, ou prime d'assurance maladie), cette pratique ne correspond plus aux pratiques observés sur le marché.

La facture papier, un coût économique et écologique

Dans le secteur énergétique, pour de nombreuses raisons (économiques, écologiques, opérationnelles), la plupart des acteurs se sont tournés vers une facture numérique « par défaut » (dite aussi l'option « opt-out »): la facture du consommateur est devenue numérique pour tous, mais une facture papier reste disponible sur demande explicite du client, sans coût supplémentaire pour le ménage en faisant la demande. Cette pratique a l'avantage d'une bascule rapide et quasiment totale des consommateurs vers le digital, tout en assurant le maintien d'un service papier pour les populations sujettes à la fracture numérique.

Chaque année, les SiL dépensent dans les factures papier à destination des ménages des centaines de milliers de CHF (une estimation à haut niveau permet de donner: >70'000 ménages fournis, 4 factures d'acompte/décompte par ménage, 3-4 CHF par facture pour l'impression, l'affranchissement, la mise sous pli, et l'envoi¹). Ces coûts ne sont pas directement supportés par les SiL, car *in fine* répercutés au client dans le tarif de l'approvisionnement de base. Pour un ménage consommant 1'000 kWh sur l'année (payant 417 CHF TTC sur l'année, comme indiqué sur leur site par les SiL), ces 9-12 CHF annuels liés à la facture papier ne représentent que 2-3% du montant de la facture totale, mais restent toutefois du même ordre de grandeur que certaines taxes et redevances perçues par les collectivités publiques via le tarif. D'un point de vue écologique, ce sont également des centaines de milliers de papier, lettres et enveloppes envoyées aux Lausannois chaque année. A la fois économiquement et écologiquement, donc, le passage du papier au digital apparaît donc comme une solution utile, qui peut être mise en place en respectant toutes et tous.

¹ Les acteurs des télécommunications (Swisscom, Salt, Sunrise) calculent un montant de 3-4 CHF par facture qu'ils refacturent à l'utilisateur désirant rester sous format papier.

La facture, meilleur point de contact entre les SiL et les ménages

Au-delà d'un instrument de paiement, la facture est également un support d'information sur la consommation et un point de contact central entre la population et les SiL. La facture se doit d'être claire, transparente, accessible et facile à déchiffrer pour les consommateurs désirant s'informer sur leur consommation et ses composantes (rares à l'heure actuelle, il faut l'admettre). Dans un contexte où le coût de l'énergie augmente et pèse sur les ménages, les coûts de la transition énergétique sont de plus en plus questionnés par la population, une pédagogie forte est donc nécessaire afin d'expliquer la bonne utilisation des montants perçus sur la facture par les SiL. Or, à nouveau, une comparaison entre une facture des SiL et les factures d'autres acteurs du marché (Groupe e, BKW, Romande Energie, etc.) montre une marge de progression certaine dans la clarté et la lisibilité de la facture. Enfin, dans une perspective d'ouverture du marché des petits consommateurs, qui auront tout loisir de choisir un autre fournisseur que les SiL, dans le cas d'un produit de commodité comme l'énergie, une expérience client forte deviendra un des éléments différenciants qui permettra aux SiL de garder leur base client – perspective non garantie dans l'état actuel des choses.

Propositions du postulat

Les SiL ont déjà engagé des évolutions utiles (p. ex. accès aux factures via portail client, QR-facture, possibilités de paiement électronique). Toutefois, au regard des arguments mentionnés ci-dessus, il existe une marge de progression importante pour (a) réaliser un passage réel vers la facture numérique, (b) améliorer la compréhension de la facture et proposer une meilleure expérience client tout en (c) renforçant l'accompagnement des publics non-numériques.

Ce postulat invite donc la Municipalité à présenter un rapport qui :

1. **Dresse un état des lieux** de la facturation des SiL (canaux, volumes, coûts administratifs, moyens d'accompagnement des publics non-numériques existants).
2. **Propose une stratégie de digitalisation “opt-out” mais inclusive**, visant à augmenter la part de factures digitale *avec possibilité explicite de rester au papier* pour les personnes qui le souhaitent, afin de garantir l'accompagnement des publics sujets à la fracture numérique.
3. **Recommande une refonte de la facture** (papier et numérique) selon des principes de lisibilité et de transparence (décomposition pédagogique des postes, explication de l'utilisation des montants perçus) afin d'améliorer l'expérience client.
4. **Etudie si, au-delà de la facture des SiL**, des possibilités de passage accru vers la facture digitale peuvent être mises en place au niveau de l'administration lausannoise dans son ensemble, pour les mêmes raisons économiques et écologiques.

Frédéric Steimer

