

# Conseil communal de Lausanne

---

## Rapport de la commission N° 56

Chargée de l'examen du postulat de Vincent Brayer et consorts

**Sans électricité en hiver ? Est-ce encore possible ?**

---

Présidence :	Vincent VOUILLAMOZ	Vert'libéraux
Membres présents :	Vincent BRAYER	Socialiste
	Astrid LAVANDEROS BERRIOS	Socialiste
	Derya CELIK	Socialiste
	Roland PHILIPPOZ	Socialiste
	Mathilde MAILLARD	PLR
	Constance VON BRAUN	Les Verts
	Karine ROCH	Les Verts
	Anne BERGUERAND	Les Verts
	Magali CRAUSAZ MOTTIER	Ensemble à Gauche
Membres excusés :	Guy GAUDARD	PLR
	Jean-Pascal GENDRE	PLR
	Fabrice MOSCHENI	UDC

Représentants de la Municipalité :

Xavier COMPANYY, Directeur des SiL

Nicolas WAELTI, Secrétaire général SiL

Notes de séance : Ashley DA COSTA, Assistante du Secrétaire général des SiL, que nous remercions vivement pour son efficacité.

---

Lieu : Salle de la Direction SiL. Rte de Genève 34, Lausanne

Date : lundi 30 mai 2022, 16h30 – 18h00

---

### Présentation du postulat

Vincent Brayer expose son postulat qui se préoccupe des personnes ayant des arriérés sur leurs factures d'électricité et sur la politique mise en place par les Services industriels de la Ville de Lausanne (SiL) pour les accompagner. A l'instar des solutions instaurées par EDF en France, il propose de maintenir une fourniture de courant minimale. Il estime également nécessaire de mettre en place une coordination avec le Service social de Lausanne (SSL), afin d'empêcher des coupures d'électricité pour défaut de paiement, particulièrement durant l'hiver.

# Conseil communal de Lausanne

---

## Discussion générale

Une commissaire demande combien de ménages sont touchés par cette problématique à Lausanne, tandis qu'une autre estime que la coupure d'une prestation semble être une mesure violente et se demande si d'autres solutions peuvent être mises en place, comme la proposition systématique d'un plan de paiement, comme chez les opérateurs de téléphonie. Sous l'angle de la proportionnalité, elle relève que la question de la coupure d'électricité pourrait atteindre les droits fondamentaux. Un commissaire ajoute qu'un bilan sur la précarité est nécessaire, afin d'évaluer quelles stratégies d'urgences sont mise en place avec le SSL. En référence au contexte énergétique actuel, une commissaire estime que ce postulat devrait inclure les autres énergies comme le gaz. Elle relève que la précarité énergétique existe en Suisse.

Le Directeur des SiL détaille la procédure actuelle : un premier rappel est envoyé au client 15 jours après l'échéance de la facture, avec un délai de paiement de 10 jours ; un second rappel est envoyé environ un mois après le premier rappel, puis un dernier rappel est transmis 2 mois après le premier rappel. Le paiement est réclamé dans l'immédiat, sous menace de la suspension de la prestation. Dix jours plus tard, un collaborateur des SiL se rend sur place afin de prendre contact avec la personne pour lui proposer un plan de paiement dans le cas où la facture ne peut être payée. À chaque étape, les clients sont invités à contacter le service commercial afin d'arranger le paiement des factures, sous la forme d'un plan de paiement ou de report de la facture.

L'objectif final étant de prendre contact avec la personne, la coupure n'intervient que lorsqu'aucune réaction n'est relevée lors du passage de l'encaisseur au domicile. Dans ce cas, les clients coupés prennent en général contact le jour même ou le lendemain pour établir un plan de paiement, et le courant peut être rétabli. La coupure ne vise qu'à permettre le contact avec le client qui ne réagit pas. À cette fin, les coupures ont exclusivement lieu du lundi au jeudi, afin de permettre au client de demander le rétablissement de l'électricité au plus tard le lendemain une fois la facture en question payée ou le plan de paiement approuvé. Aucune coupure n'est programmée durant les périodes de fêtes de fin d'année, soit durant 3 semaines.

En 2021, 8'500 reports d'échéance ont été effectués et près de 1'000 arrangements de paiement ont été accordés. 914 suspensions d'électricité ont été effectuées, avec généralement un rétablissement au plus tard le lendemain. Dans les cas difficiles et problématiques, un contact avec les services sociaux est mis en place avec l'accord du client et le courant est rétabli dans l'attente d'une solution.

Le concept de précarité énergétique demande à être défini, afin de clarifier les responsabilités des SiL. En première analyse, il implique plutôt une action du SSL, voire la mise en place de soutien aux niveaux cantonal ou fédéral, en prenant compte la hausse des coûts de l'énergie pour les ménages.

Concernant la proportionnalité de la coupure, le Directeur des SiL estime que les mesures mises en place permettent aux clients concernés, professionnels comme particuliers, de trouver des arrangements avec les SiL sur une durée de plus de quatre mois. La coupure est l'ultima ratio pour déclencher un contact et trouver un arrangement. Les SiL s'adaptent en outre au contexte : durant la période de crise sanitaire par exemple, aucune mise aux poursuites n'a été faite.

# Conseil communal de Lausanne

---

Concernant la mise en place de mesure avec le SSL, M. Directeur des SiL appelle qu'elle n'est possible qu'à la demande du client. Les données des clients sont confidentielles et ne peuvent pas être transmises librement entre services. Les SiL collaborent avec le SSL en orientant vers ce dernier les clients qui souscrivent à cette démarche.

Un commissaire relève que la problématique ne concerne pas uniquement l'électricité, la population de Lausanne ne se chauffant plus vraiment à l'électricité. Il se demande si le concept de droit d'accès universel à l'énergie existe et si la question de précarité énergétique n'est pas plutôt de la compétence du SSL plutôt que des SiL.

Le Directeur des SiL indique que la situation entre l'électricité et la chaleur est très différente. Si les SiL sont en contact direct avec les ménages, à qui la consommation d'électricité est facturée, les coûts de chauffage sont généralement transmis aux propriétaires, qui répercutent ces frais sur les charges des locataires. Il n'y a donc quasiment pas de coupure de chauffage pour impayé.

*Précision hors séance : Une seule coupure en cours pour le gaz, faite fin 2021 pour une personne qui vit désormais à nouveau chez ses parents*

Une commissaire se demande s'il existe malgré tout des clients qui ne prennent pas contact et restent coupés durablement et si oui, combien.

Le Directeur des SiL indique que le nombre de suspensions d'électricité porte aussi sur des locaux vacants et les logements dont les locataires sont absents, ce qui ne permet pas d'avoir des statistiques précises. Il lui a été rapporté des cas où le rétablissement n'est pas demandé parce que la personne titulaire du bail ou propriétaire vit ailleurs, momentanément ou durablement. Une coupure durable n'est pas souhaitée par les SiL : la coupure vise à déclencher un contact pour trouver un arrangement, lorsqu'il est impossible de l'obtenir autrement.

*Précisions hors séance :*

*Coupures depuis plus de deux jours en cours (sur le réseau SiL, comptant plus de 140'000 compteurs) :*

*Coupure depuis 2 ans : 5 dossiers*

*Coupure depuis 1 an : 16 dossiers*

*Coupure depuis 5 mois : 6 dossiers*

*Coupure depuis 4 mois : 9 dossiers*

*Coupure depuis 3 mois : 11 dossiers*

*Coupure depuis 2 mois : 10 dossiers*

*Coupure depuis 1 mois : 12 dossiers*

*Il n'y a pas de chiffres précis sur la vacance de ces logements, qui sont toutefois estimés tous vacants tant qu'il n'y a pas d'électricité. Dans la grande majorité des cas, les poursuites sont en cours pour récupérer les montants dus.*

Une commissaire craint que les contacts avec les SiL stigmatisent le client se trouvant dans une situation précaire, et demande par quel biais le plan de paiement peut être demandé et si une justification est demandée par les SiL.

# Conseil communal de Lausanne

---

Le Directeur des SiL répond que le demandeur peut solliciter les SiL au travers des canaux de contact classiques, soit par mail, par téléphone ou en passant directement au guichet. En 2021, près de 10'000 factures ont bénéficié d'un plan de paiement ou de report d'échéance, ce qui montre bien la facilité de la procédure.

Le Secrétaire général des SiL ajoute qu'aucune justification n'est nécessaire afin de bénéficier d'un report d'échéance ou d'un plan de paiement.

Le postulant considère que la problématique ne concerne pas uniquement l'électricité mais aussi les autres fluides. Ce postulat a pour volonté de supprimer les coupures et de trouver des solutions alternatives moins violentes afin d'éviter cette stigmatisation. La proportion de clients coupés lui semble disproportionnée, par rapport au nombre de logements situés sur le territoire de desserte.

Une commissaire se demande quelle procédure est appliquée aux personnes n'ayant pas les moyens financiers pour régler les factures encore ouvertes, malgré le fait que la quasi-totalité des clients coupés peuvent payer les factures et voir le courant être rétabli au plus tard le lendemain.

Le Secrétaire général des SiL indique que le courant est rétabli si la personne sans moyens financiers accepte de rencontrer les services sociaux pour trouver une solution. Comme l'a souligné le Directeur des SiL, la coupure n'est pas une sanction, mais vise à établir le contact avec le client qui ne s'est pas manifesté durant la procédure de rappel pour trouver un arrangement.

Une commissaire trouve que les personnes dans cette situation ne devraient pas être directement associées au pôle social. En effet, le problème provient de l'augmentation du coût des énergies car les locataires ont peu de moyens d'action au niveau de l'enveloppe du bâtiment notamment, engendrant une précarité énergétique. Il faut aussi agir sur le propriétaire, pour qu'il rénove. Une réflexion sur l'énergie nécessaire pour vivre est nécessaire et sur les obligations du propriétaire ou de la régie. Concernant la définition de la précarité énergétique, elle cite celle qu'en donne le droit français : « Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». Cette définition pose bien les deux composantes : les revenus d'un côté et la qualité du logement en matière de choix énergétique et d'isolation de l'autre.

Un commissaire relève que cette mobilisation au travers d'une coupure permet paradoxalement de faire réagir la personne en difficulté financière et de l'orienter si nécessaire vers les services sociaux. Sans approuver le principe de la coupure, il se demande toutefois s'il était possible de trouver d'autres mesures pour assurer ce contact en cas de non-réponse de la personne concernée.

Le postulant ajoute que la coupure peut entraîner la perte des aliments frais au frigo et aggraver la détresse d'un ménage pauvre. Un questionnement d'un point de vue social est donc nécessaire afin de trouver des solutions plus viables, à l'instar d'EDF, limitant la consommation d'électricité du locataire sans lui suspendre totalement la prestation.

# Conseil communal de Lausanne

---

Le Directeur des SiL indique que la priorité est mise sur l'encaissement des factures moyennant un délai de paiement et le rétablissement de l'électricité au plus vite. Les futurs compteurs intelligents permettront le type de mesure prise par EDF, à distance, sans devoir entrer dans le logement si le compteur s'y trouve. Une solution similaire est proposée actuellement aux restaurateurs sous la forme de compteurs à prépaiement, alimentés en avance en fonction de la consommation présumée.

Une commissaire rappelle que l'augmentation des coûts du gaz aura un impact important sur les charges des locataires d'une année à l'autre.

Le Directeur des SiL répond que l'augmentation générale des prix de l'énergie a un impact non négligeable mais que les SiL sont tributaires de ce contexte. L'inflation des coûts de l'énergie touche l'Europe entière et n'est pas gérable au niveau des SiL uniquement. La problématique renvoie à des questions sociales et de soutien à l'échelon national.

Touchée par la situation de détresse de certaines personnes, une commissaire admet que la coupure représente le meilleur dernier moyen de pousser les gens à prendre contact avec les SiL et d'être orienté vers les SSL. Elle est rassurée par les procédures des SiL et estime que le postulat est dès lors sans objet.

Une commissaire souhaite enfin que la communication des solutions de paiement soit améliorée et plus accessible, et qu'un système informatique prenne en charge les demandes de report de facture ou d'arrangement de paiement sans contact direct avec les collaborateurs des SiL pour éviter toute gêne.

---

## Conclusion de la commission :

Par 7 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention, la commission recommande de prendre en considération ce postulat.

---

Lausanne, le 2 septembre 2022

Le rapporteur :

Vincent Vouillamoz

