



**Réponse de la Municipalité à l'interpellation de M. Andrea Münger déposée le 14 mars 2023**

« Où sont passées les décomptes de charges du service des gérances de la Ville de Lausanne »

Lausanne, le 25 mai 2023

**Rappel de l'interpellation**

*« Le 31 août dernier, la Ville de Lausanne annonçait une hausse des tarifs du gaz et du chauffage à distance de respectivement 35% et 19% dès le 1<sup>er</sup> octobre 2022. En décembre 2022, un courrier envoyé par le Service des gérances aux locataires leur suggérait un multiple choix de montants à verser mensuellement (par ex. 20, 50 ou 100 CHF) en raison d'une hausse prévue pour leur immeuble indiquée par un pourcentage (par ex. max 40%), cette modification de leurs acomptes ayant pour but d'éviter toute mauvaise surprise lors de la réception du prochain décompte. Or, certaines et certains locataires – tant des ménages que des établissements publics gérés par la Ville ou la CPCL – n'avaient alors toujours pas reçu de décompte de charges pour la période 2021-2022, voire pour la période 2020-2021. Le site internet de la Ville indique que ce retard est dû à un changement de système informatique impliquant un paramétrage complet de chaufferies et que ces décomptes seront envoyés d'ici au 30 juin 2023. Certaines et certains locataires n'avaient donc aucune référence antérieure récente au moment de choisir d'adapter leurs acomptes ou non, générant en elles et eux le sentiment de naviguer à vue.*

*Compte tenu du climat plus qu'incertain voire anxigène qui régnait l'automne dernier autour de la hausse des prix de l'énergie, il y a fort à parier que certain es locataires ont préféré assurer leurs arrières en choisissant de verser la plus haute somme d'acomptes proposée par la Ville. Pour les plus précaires d'entre elles et eux, peut-être même l'ont-elles et ils fait au détriment d'autres dépenses essentielles ».*

**Préambule**

Dans le contexte d'augmentation du coût des énergies, différentes mesures ont été prises par la Ville visant à diminuer la consommation d'énergie, que ce soit au niveau de l'éclairage des rues, parcs et monuments, ou des bureaux de l'administration lausannoise.

Le Service des gérances a quant à lui proposé à ses locataires diverses mesures visant à gérer le mieux possible la hausse des coûts de l'énergie, en influant sur ses factures. D'une part en leur adressant à fin 2022 un flyer leur présentant des gestes simples du quotidien leur permettant d'économiser de l'énergie (écogestes), d'autre part en leur proposant une modification de leurs acomptes de chauffage.

Dans ces courriers, le Service des gérances a aussi rappelé qu'il n'y a aucune obligation de procéder à une modification des acomptes. Il s'agit d'une démarche facultative effectuée uniquement sur une base volontaire. Les locataires ont le choix, aussi bien de l'éventuel montant à adapter que du moment auquel ils souhaitent le faire. S'agissant d'éventuels soldes positifs en faveur des locataires, l'excédent leur sera bien





évidemment restitué. A l'inverse, en cas de mauvaise surprise liée à un surplus important à la fin de la période de décompte, le solde leur sera réclamé.

Une ligne téléphonique ainsi qu'une adresse mail spécialement dédiées aux questions en lien avec les acomptes ont également été mises sur pied dès le début 2023.

En ce qui concerne le retard dans la transmission des décomptes de chauffage, ce dernier est en effet principalement imputable à un changement du système informatique en 2022, qui a nécessité un travail conséquent de paramétrage de l'ensemble des chaudières actuellement encore en cours.

Le Service des gérances s'est par le passé toujours employé à remettre les décomptes de chauffage dans un délai de cinq mois dès le bouclage des comptes, soit avant le 30 novembre, afin de respecter le délai d'ordre prescrit par l'article 31 b) des Règles et usages locatifs du Canton de Vaud.

## Réponse aux questions posées

La Municipalité répond comme suit aux questions posées :

### **Question 1 : Pour quelle(s) raison(s) a-t-il parfois été communiqué aux locataires une hausse supérieure à 35%, soit la hausse du tarif du gaz annoncée par la Ville en août 2022, des acomptes de chauffage ?**

Il y a tout d'abord lieu de préciser que l'augmentation des tarifs du gaz annoncée par les Services industriels (SIL), soit de 9% en mars, puis de 35% en octobre, représentait une hausse *moyenne* pour les ménages, certains d'entre eux connaîtront par conséquent une hausse en-dessous de ce taux et d'autres dépasseront ce pourcentage. En outre, d'autres postes dont le prix peut varier (par exemple : abonnements d'entretien, révisions périodiques, consommation électrique de l'installation, etc.) entrent également en ligne de compte dans le décompte de chauffage. Enfin, pour les acomptes portant sur une période allant jusqu'à juin 2023, la situation alors pessimiste de l'automne 2022 pouvait laisser présager une évolution des tarifs pouvant se péjorer sur la durée avec un impact plus important sur les locataires. Un pourcentage arrondi à 40% semblait ainsi pouvoir tenir compte de ces éléments, étant entendu que, la bailleuse ne pouvant gagner de l'argent sur le décompte de charges, un éventuel excédent serait naturellement restitué.

### **Question 2 : Au 31 décembre 2022, quelle était la proportion de locataires de la Ville de Lausanne et de la CPCL ayant un et/ou deux ans de retard dans la réception de leur décompte de charges et combien de foyers privés et d'établissements publics cela représente-t-il ?**

Par souci de transparence, l'ensemble de nos locataires s'acquittant d'acomptes de chauffage (soit 4684 locataires Ville et la Caisse de pension du personnel communale de Lausanne (CPCL), locaux d'habitation, commerciaux et établissements publics confondus) ont été informés en novembre dernier, par courrier, du retard dans l'établissement de leur décompte. Au 31 décembre 2022, 3,15% des locataires n'avaient pas encore reçu leur décompte 2020-2021. Ces cas ne sont cependant pas dus au paramétrage des chaufferies mais à des facteurs externes, nécessitant notamment l'intervention de partenaires tiers. Pour le reste, soit les locataires n'ayant pas reçu leur décompte 2021-2022, le retard ne débute véritablement qu'en décembre 2022 et se compte de ce fait en mois, étant entendu que l'ensemble des décomptes sera établi et transmis d'ici le 30 juin prochain, pour autant





qu'aucun autre facteur externe indépendant de notre volonté ne vienne entraver le processus.

**Question 3 : Combien de locataires ont augmenté leurs acomptes (en %) et combien de foyers/établissements publics cela représente-t-il ?**

A ce jour, 24% des locataires (tous biens confondus) ont répondu positivement à la proposition d'augmentation qui leur a été faite en procédant à une modification de leurs acomptes. Ce sont principalement les ménages, et plus particulièrement ceux craignant de ne pas avoir la capacité financière d'absorber un éventuel surplus en fin de période, qui ont accueilli le plus favorablement cette démarche.

**Question 4 : Quel pourcentage de locataires doivent de l'argent à la Ville, à quel pourcentage de locataires la Ville en doit-elle, et quels montants cela représente-t-il ?**

L'établissement des décomptes n'étant à ce jour pas achevé, il est prématuré d'articuler des éventuels montants ou pourcentages à ce sujet.

**Question 5 : Pour les locataires auxquelles et auxquels la Ville doit de l'argent, quand seront-ils et elles remboursés et remboursés ?**

Pour la même raison que celle évoquée à la réponse à la question 4, le remboursement ne pourra intervenir qu'une fois le bouclage effectué.

**Questions 6 : Pour les locataires étant débitrices et débiteurs, ont-ils et elles la possibilité d'obtenir un échelonnement des paiements si nécessaire et à quelles conditions ?**

Les locataires ont en tout temps la possibilité de contacter l'Office du contentieux pour d'éventuels arrangements de paiement, il en sera de même pour toute difficulté en lien avec cette thématique. S'agissant des conditions d'octroi, un plan de paiement peut être accordé au locataire sachant qu'il doit être à jour dans le règlement de son loyer. Le plan de paiement ne doit en outre pas dépasser les 12 mensualités.

**Questions 7 : Durant toute cette période d'incertitude quant au tarif de l'énergie, une information actuelle, même sommaire, n'aurait-elle pas pu être transmise aux locataires ?**

C'est bel et bien ce qui a été fait. D'abord, la hausse des coûts des différentes énergies est un sujet qui a été très largement répandu dans les médias. Au sein de la Ville, l'information s'est principalement faite par le biais des SIL dont il s'agit du domaine de compétence et qui ont largement communiqué sur la situation de l'approvisionnement ainsi que sur les potentiels d'économies d'énergie à réaliser, en annexe à toutes les factures. Dès le mois d'août 2022, les estimations de hausse des tarifs ont été articulées par leurs soins à l'ensemble de la population lausannoise. Ensuite, comme déjà évoqué, un courrier du Service des gérances relatif aux écogestes a été adressé à l'ensemble des locataires. En outre, ledit Service a mis sur pied une cellule énergie au début 2023, par le biais d'une ligne téléphonique et une adresse mail spécialement dédiées aux questions en lien avec les acomptes. Un ou une employé dudit Service était dépêchée à plein temps au sein de cette cellule qui a pour objectif de fournir aux locataires des explications et des conseils leur permettant de se déterminer au mieux sur les éventuels montants à adapter (selon le type de chauffage, l'existence ou non de compteurs individuels, la répartition des frais de





chauffage, etc.) ainsi que de les rassurer sur le caractère facultatif de la démarche. Le Service s'est tenu à leur entière disposition pour les questions en lien avec la répercussion de la hausse des tarifs sur leurs frais de chauffage. Des modifications d'acomptes ont été effectuées préalablement à l'envoi du courrier y relatif, à la demande des locataires les plus précautionneux.

**Questions 8 : Dans le cas où ce logiciel venait à rencontrer de nouveaux problèmes de traitement des données à l'avenir, la Ville prévoit-elle une alternative afin de pallier à ceux-ci ?**

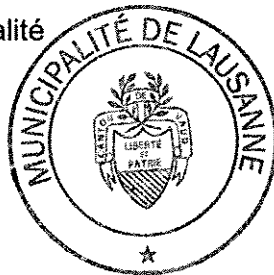
Il est important de préciser qu'il ne s'agit pas d'un problème de traitement de données mais bien de la conséquence d'un changement de logiciel et au paramétrage initial de données nécessitant un travail conséquent, néanmoins unique. Aucun défaut du programme n'est à déplorer, ni anomalie de fonctionnement. Ainsi, le paramétrage d'environ 300 chaudières est donc en cours et les décomptes sont envoyés dès que possible, de façon échelonnée.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de M. Andrea Münger.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 25 mai 2023.

Au nom de la Municipalité

Le syndic  
Grégoire Junod



Le secrétaire  
Simon Affolter

