

Communications municipales à la séance du Conseil communal du 3 novembre 2011

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les Conseillers,

La Municipalité vous fait part des communications suivantes:

1. Réponse à la question de M. le Conseiller Alain Blanchoud quant à la lettre reçue de TvT Services qui annonce que ses services ont été vendus à UPC Cablecom et de son étonnement que ce changement n'ait pas été communiqué aux Conseillers communaux + Intervention de M. le Conseiller Aitor Ibarrola

Suite à de nombreuses réclamations reçues de sa clientèle, nous vous communiquons ci-après les réponses données par TvT Services aux questions revenant le plus souvent.

- **Les augmentations de prix passent, par exemple, de Fr. 50.-- à Fr. 69.--, soit 38 % de plus. Et même si l'augmentation n'entrera en vigueur que dans une année, il faut noter que le produit à Fr. 69.-- est marqué sur le site web de Cablecom comme ayant un prix normal à Fr. 85.-- par mois.**

Le prix de Fr. 85.-- par mois est le prix du cumul mathématique de chacune des prestations individuelles (internet 50M à Fr. 60.-- et téléphonie fixe gratuite en Suisse Fr. 25.--). Lorsque le client consomme plusieurs produits (Bundle), il bénéficie d'un rabais, d'où le prix de Fr./mois 69.--. Il n'y a aucune augmentation du prix de l'abonnement pour le client durant une période de 12 mois, alors qu'il bénéficiera d'une vitesse quintuplée durant cette période, par rapport à la prestation dont il bénéficiait auprès de TvT Services SA. Dans 12 mois, il y aura d'autres prestations, à d'autres prix. Aujourd'hui, il est impossible de prévoir l'évolution dans ce domaine. Si la vitesse de 50 Mbit/s est trop élevée pour le client, il y aura certainement des offres pour des vitesses inférieures, auxquelles le client pourra redescendre s'il le souhaite. Mais aujourd'hui, le client a tout avantage de rester 12 mois avec cette prestation et le rabais qui lui est accordé par UPC Cablecom. Si le client change de produit dans l'intervalle, il perdra son rabais mensuel. Toutefois, il ne trouvera chez aucun autre opérateur une vitesse de 50 Mbit/s avec la téléphonie fixe gratuite en Suisse à un prix mensuel de Fr. 50.-- !

- **Contrairement à TvT, Cablecom n'a pas d'offre très bon marché pour les petits utilisateurs ou les gens à petit budget, ce qui est bien utile pour ne pas approfondir la fracture numérique.**

Ce n'est pas vrai ! Il existe chez UPC Cablecom le produit internet illimité à 500 kbit/s à un prix mensuel de Fr. 5.-- et la téléphonie fixe gratuite en Suisse à Fr. 25.--, soit un total pour ces deux prestations de Fr./mois de 30.--. C'est d'ailleurs sur ce produit que nous avons migré les clients qui étaient avec nos produits d'entrée de gamme à Fr./mois 29.95.

Ces derniers bénéficiaient auprès de TvT d'une vitesse de surf internet qui était de 1Mbit/s. Ils redescendront donc à une vitesse de 500 kbit/s chez UPC. En contrepartie, UPC leur offre une note de crédit unique de Fr. 50.-- pour compenser cette perte, laquelle correspond tout de même à l'équivalent de 10 mois d'abonnement à l'internet illimité 500 kbit/s !

Il y a aussi le produit internet illimité à 5'000 kbit/s à Fr./mois 35.--.

- **Chez Cablecom, les appels téléphoniques à l'étranger sont plus chers, voire nettement plus chers: pour le Portugal par exemple, le prix à la minute passera de 8 cts (TvT) à 22 cts (Cablecom), soit près du triple ! Les nombreux portugais d'Ecublens vont apprécier...**

C'est vrai que TvT Services SA avait une politique de prix à la minute de la téléphonie vers les pays étrangers particulièrement agressive. Toutefois, UPC Cablecom dispose d'un produit de téléphonie qui ne coûte que Fr. 10.-- de plus par mois (soit Fr. 35.-- au lieu de Fr. 25.--) et le client bénéficie de la gratuité de la téléphonie fixe vers 34 pays ! Les portugais, espagnols, italiens devraient être particulièrement ravis d'une telle prestation. Pour ces 34 pays, les clients de TvT Services – UPC Cablecom peuvent donc s'affranchir du prix des communications vers les réseaux fixes. La liste de ces pays est disponible sur le site internet d'UPC Cablecom. TvT n'offrait pas du tout cette prestation. Après la migration, les clients qui souhaiteraient migrer vers ce nouvel abonnement (free phone global) n'ont qu'à prendre contact avec nos services dès le mois de novembre 2011 (nous ne pouvons pas modifier les abonnements avant et pendant la phase de migration).

Il est toujours extrêmement difficile de rapprocher les produits standards de deux sociétés distinctes, lesquelles ont des stratégies différentes, de même que des politiques de prix différentes. Toutefois nous nous sommes efforcés de transférer nos clients sur des produits qui se rapprochaient le plus possible des prestations dont ils disposaient chez nous. Il subsistera toujours des écarts, mais qui ont été réduits au strict minimum.

- **Selon les conditions générales reçues par courrier, le for juridique est déplacé à Zurich. Cela devient donc beaucoup plus difficile pour un client d'ici d'obtenir gain de cause en langue allemande.**

Oui, mais si le client signe chez Swisscom, le for juridique est aussi en Suisse allemande.

Par ailleurs, pour tout ce qui concerne les aspects liés au télé-réseau et aux chaînes numériques TNT ou aux chaînes analogiques, le for reste celui de TvT, soit Lausanne.

- **Avec TvT, les clients disposent d'un magasin à la rue Neuve où l'on peut les aider en cas de problème. Avec Cablecom, le magasin le plus proche est à Yverdon, ou alors c'est un numéro de téléphone sur un centre d'appel.**

Pour l'instant, seule l'offre internet + téléphonie est partie chez Cablecom; mais on peut craindre que ce ne soit qu'une première étape avant que la partie télévision passe aussi chez Cablecom. A terme, ce sont fatalement des places de travail dans l'ouest lausannois qui sont menacées.

C'est encore faux, le magasin de TvT Services SA reste à Renens. D'ailleurs il sera dorénavant (depuis le 12 novembre 2011) également ouvert les samedis

matins. De plus, il sera aussi un service point de UPC Cablecom, desservi par nos propres collaborateurs, et cela pour l'ensemble des clients UPC Cablecom de l'arc lémanique.

- **Cablecom a une mauvaise réputation en Suisse, non seulement en terme de support, mais surtout pour sa volonté de faire payer les utilisateurs pour tout, y compris les chaînes de TV gratuites. A Genève, l'affaire est allée au tribunal (voir <http://tsr.blogs.com/telecom/2010/03/tnt-Cablecom-veut-stopper-naxoo.html>).**

- A Genève il s'agit d'un litige entre sociétés (entre les actionnaires de Naxoo, dont UPC Cablecom est également actionnaire) et non d'un litige entre UPC Cablecom et ses clients.
- D'autre part, vous trouverez en attaché une présentation extraite de l'analyse neutre conduite par l'université de Zurich, laquelle a comparé les principaux opérateurs de télécommunication actifs en Suisse. Il s'agit de l'évolution de la perception des clients vis-à-vis des différents opérateurs. Les clients qui critiquent UPC Cablecom en sont encore aux années 2008 et 2009 où la réputation de Cablecom en avait pris un coup. En automne 2009, Cablecom a changé de direction, s'est restructurée et a considérablement amélioré ses processus et ses produits, ce qui a eu un effet positif sur son image.
- Ce point avait aussi été évoqué dans le cadre de notre analyse de partenariat stratégique que nous avons menée en 2010. Nous avons aussi choisi UPC Cablecom parce que cette société s'était fortement remodelée et qu'elle s'était très nettement améliorée. Une étude de l'université de Zurich ne fait que confirmer notre analyse de l'époque.

- **Cablecom appartient au conglomérat international "Liberty Global", c'est une entreprise à but lucratif dont les visées sont très différentes d'une entreprise parapublique comme TvT.**

C'est un avantage pour nos clients, car Liberty Global est un Major dans le domaine des multimédias et cela permet de développer des produits à l'échelle mondiale, avec des prix particulièrement concurrentiels. D'ailleurs, nous n'aurions pas pu rester indépendants, dans un marché qui se mondialise et qui bouge très rapidement. Ce n'est plus à la portée d'une petite entité de suivre toutes ces évolutions, de les tester en terme de compatibilité avec nos infrastructures, puis de les commercialiser.

- **On peut se demander pourquoi TvT n'a pas essayé de se rapprocher de Citycable à Lausanne, qui est aussi une structure en mains publiques, avec des buts plus proches que ceux de Cablecom.**

- Nous avons au courant des années 2008 et 2009 déjà étudié un partenariat avec Lausanne et Gruyère Energie en matière de coopération des télé réseaux. Ce projet a échoué.
- Nous mentionnerons toutefois que nous allons encore formaliser cet automne notre entrée au capital-actions de Boisy TV SA, société détenue par Lausanne, ce qui montre que là où cela se justifie, nous collaborons avec Citycable. Mais en matière de multimédias Citycable reste un "nain de jardin" et nous n'aurions pas pu développer les synergies nécessaires au maintien de notre société dans ce marché.

- **On peut donc dire que tout ceci va profiter à Cablecom, mais certainement pas aux habitants d'Ecublens !**
 - Si les communes, actionnaires de TvT Services SA, avaient souhaité se distancer de cette activité, elles auraient vendu la société. Dans l'étude stratégique menée avec nos administrateurs ce point a notamment été abordé, puis abandonné, les communes souhaitant maintenir un service de proximité en matière de multimédias et d'infrastructures de réseau. La vente de TvT et l'abandon des services de proximité n'est donc pas à l'ordre du jour.
 - Ces rapprochements (avec UPC Cablecom) pour les nouvelles prestations numériques à valeur ajoutée, telles qu'internet, téléphonie fixe et mobile (cette dernière vraisemblablement dès février 2012), vidéo à la demande, catch-up TV et avec Boisy TV SA pour la télévision numérique TNT incluse dans l'abonnement de base du télé réseau), ont justement été réalisés pour le plus grand bénéfice de nos clients.
 - En effet, ces partenariats ont permis de maintenir le prix de l'abonnement de base au télé réseau à son prix actuel, alors que les salaires augmentent, que les charges augmentent et que les coûts d'achat des programmes TV, ainsi que des taxes de rediffusion, ont nettement pris l'ascenseur ces derniers temps.
 - Les futures évolutions de prestations (arrivée prochaine de la nouvelle plateforme Horizon de UPC Cablecom; une plateforme à la pointe de la technologie, laquelle permettra avec un seul box d'adresser plusieurs téléviseurs et réunir la télévision et l'informatique d'un foyer) vont révolutionner notre manière de consommer. Elles seront désormais disponibles pour l'ensemble de notre clientèle, alors que si nous étions restés indépendants, nous n'aurions jamais réussi à offrir ce type de prestation à nos clients aussi rapidement (peut-être avec une à deux années de décalage), ni aux prix qui seront offerts par UPC Cablecom. Lancement prévu au printemps – été 2012.

2. Projet de réfection des serres communales - Appel d'offres d'honoraires pour le mandat d'ingénieur civil

Conformément à l'autorisation générale d'engager des dépenses pour des crédits d'étude d'investissements (Préavis n° 15/2011 - n° 3), la Municipalité à l'avantage de vous informer que le mandat d'ingénieur civil, dans le cadre du projet de réfection des serres communales phase 1, a été adjudgé pour un montant forfaitaire de Fr. 13'016.-- TTC au Bureau Schopfer & Niggli SA, à Lausanne. Cette somme sera comptabilisée sur le compte n° 440.5030.226.

3. Bascule de deux points d'impôts dans le cadre de la nouvelle organisation policière vaudoise

Le Grand Conseil a accepté, dans sa séance du 13 septembre 2011, la nouvelle loi sur l'organisation policière vaudoise (LOPV) dont l'entrée en vigueur est prévue au 1^{er} janvier 2012.

La police cantonale facturera dorénavant le coût des missions générales qu'elle effectue pour les communes. Le montant total, évalué à Fr. 57 mio, correspond au coût complet des policiers affectés à ces missions. En contrepartie, une bascule de 2 points d'impôt de l'Etat aux communes compensera d'une manière globale la facturation de ces prestations.

La neutralité financière pour l'Etat est garantie par deux biais. Les communes sans police communale recevront une facture correspondant au coût réel plafonné au montant de deux points d'impôt bruts. Ensuite, le solde manquant estimé à Fr. 40 millions sera facturé à l'ensemble des communes au travers de la péréquation.

Sur le plan pratique, le décret sur le financement de la réforme policière a valeur d'arrêté communal d'imposition, avec une validité d'un an, pour les impôts régis par le taux modifié par la bascule de 2 points. Cette opération n'est pas soumise au référendum communal.

Dès le 1^{er} janvier 2012, les impôts figurant aux rubriques 1 à 3 de l'arrêté d'imposition de notre commune seront perçus au taux de 62, il s'agit de :

1. *impôt sur le revenu et la fortune des personnes physiques et impôt spécial dû par les étrangers.*
2. *impôt sur le bénéfice et le capital des personnes morales.*
3. *impôt minimum sur les recettes brutes et les capitaux investis des personnes morales qui exploitent une entreprise.*

En contrepartie, le taux du canton diminuera de 157.5 à 155.5* afin de garantir la neutralité fiscale pour les contribuables.

* le taux cantonal effectif sera en fait de 154.5 suite à la baisse d'un point acceptée par le Grand Conseil le 11 octobre 2011.

La Municipalité

Annexes: - Communiqué de presse
- Graphique sur l'évolution de la réputation d'UPC Cablecom



Communiqué de presse

Zurich/Renens, le 8 Septembre 2011

TvT Services SA élargit son portefeuille des produits

Dès la fin octobre 2011, la société TvT Services SA proposera à ses clients de l'Ouest lausannois la gamme de produits complète d'upc cablecom. Ainsi, les clients profiteront désormais, entre autres, de la vidéo à la demande (VOD), d'un Internet ultrarapide, ainsi que d'offres pour la téléphonie fixe particulièrement attrayantes. L'accueil clients à Renens sera adapté et deviendra un Service Point pour les deux sociétés.

La collaboration plus étroite avec upc cablecom s'accompagne des évolutions suivantes pour les clients de TvT:

- Pouvoir profiter de la vidéo à la demande dès février 2012
- Disposer d'offres de téléphonie sur réseau fixe intéressantes, y compris en dehors de la Suisse
- Un accueil clientèle commun à TvT et à upc cablecom qui sera aussi ouvert le samedi matin dès son inauguration sous sa nouvelle formule, soit dès le 12 novembre 2011

La diffusion des programmes télévisés via la TV analogique (30 chaînes) et la TNT (123 chaînes) reste inchangée. Elle se complètera même des chaînes suisses en HD (haute définition) en début 2012.

L'avenir de la télévision

L'ensemble de la vidéothèque d'upc cablecom compte plusieurs centaines de films en langue française, allemande et anglaise. Des comédies populaires aux comédies romantiques en passant par les films d'action, upc cablecom propose à ses clients de profiter de véritables séances de cinéma pour tous les goûts, depuis leur canapé.

L'année prochaine, upc cablecom lancera une plateforme interactive. Les clients qui la souhaitent pourront bénéficier de nombreuses évolutions technologiques intégrant le wifi, adressant plusieurs téléviseurs simultanément et mettant le monde internet à disposition de chaque membre du foyer. C'est aussi une des raisons principales pour laquelle TvT a souhaité ce partenariat, afin que ses clients puissent aussi profiter de ces évolutions.

Internet ultrarapide, produits de réseau fixe séduisants

Outre l'offre TV numérique, upc cablecom propose des produits attrayants dans les domaines de la téléphonie pour réseau fixe et de l'Internet. Ainsi, l'entreprise offre des vitesses Internet variant entre 500 kbit/s et 100'000 kbit/s, en fonction des besoins du client.

Dans le secteur de la téléphonie de réseau fixe, l'offre FreePhone Global est particulièrement intéressante. Pour un prix fixe de CHF 35.– par mois, le client peut téléphoner gratuitement vers le réseau fixe de 34 pays.

En plus de l'extension de la palette de produits, les clients de TvT Services pourront



bénéficier, dans l'avenir, d'une offre de téléphonie mobile de la part d'upc cablecom. Le client qui s'intéresse à plusieurs produits peut souscrire des offres groupées de deux ou trois produits (TV numérique, Internet, téléphonie de réseau fixe) et profiter, dans ce contexte, de baisses de prix.

Pour en savoir plus à propos des entreprises et des produits:

www.upc-cablecom.ch

www.tvt-services.ch

À propos d'upc cablecom

upc cablecom, une entreprise de Liberty Global, est le leader des câblo-opérateurs en Suisse et fournit à ses clientes et clients des offres dans les domaines de la télévision, de l'Internet et de la téléphonie. Au 30 juin 2011, l'entreprise comptait plus d'1,5 millions de raccordements câblés avec réception télévision et radio. 510 000 clients utilisent également la télévision numérique et la radio d'upc cablecom. De plus, 525 000 clients Internet et 339 000 clients de téléphonie font confiance aux produits du plus grand câblo-opérateur de Suisse. Par ailleurs, l'entreprise propose aux clients professionnels des services vocaux, de données et à valeur ajoutée. upc cablecom fournit aux câblo-opérateurs l'ingénierie ainsi que des services d'application et de transmission. Le réseau propre englobe ainsi plus de 2 millions de foyers et inclut toutes les plus grandes villes de Suisse. En 2010, upc cablecom, riche de ses quelque 1400 collaborateurs, a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 1,1 milliard de francs suisses.

www.upc-cablecom.ch/about

A propos de TvT Services SA

TvT Services SA est une société, dont le capital-actions est détenu par les communes de Chavannes-près-Renens, Crissier, Ecublens et Renens. Active depuis 1967 sur ces quatre communes de l'Ouest lausannois, année au courant de laquelle est né le télé-réseau, alors sous forme d'Entente intercommunale, l'entreprise a été transformée en société anonyme en 1999. Aujourd'hui, TvT compte environ 19'300 clients abonnés au télé-réseau, lesquels reçoivent plus de 120 chaînes TV et une vingtaine de programmes radio numériques en sus des chaînes TV et radio analogiques. Ces prestations perdureront dans le cadre de ce partenariat. De plus, TvT enregistre avec satisfaction plus de 6'400 clients internet et 4'000 clients de téléphonie qu'il remercie. Dotée d'un staff d'une dizaine de personnes, l'équipe sera maintenue dans la nouvelle organisation afin de poursuivre, à l'égard de sa clientèle, un service de proximité de qualité.

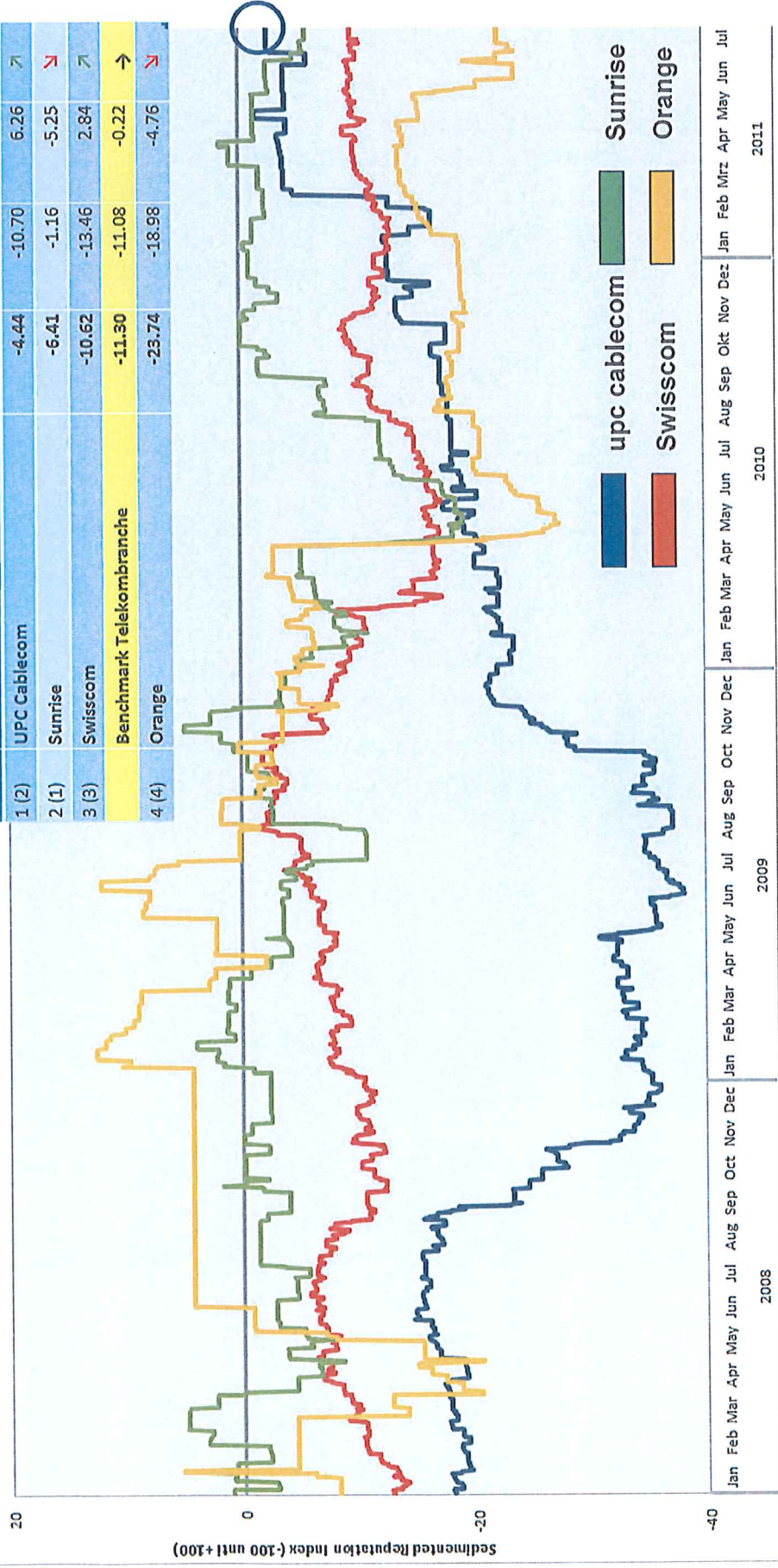
www.tvt-services.ch

Médias: évolution de la réputation

UPC Cablecom vs. Peers: Sedimentierter Reputationsverlauf
 Mediensample Telekom (2008 - 31.07.2011)

© commsLAB.
 fög - Universität Zürich

Reputationsindex per 31.07.2011		Langfristige Reputationsentwicklung (MRR)			
Rang	Unternehmen	1H2011	2H2010	Differenz	Trend
1 (2)	UPC Cablecom	-4.44	-10.70	6.26	↗
2 (1)	Sunrise	-6.41	-1.16	-5.25	↘
3 (3)	Swisscom	-10.62	-13.46	2.84	↗
Benchmark Telekombranche		-11.30	-11.08	-0.22	→
4 (4)	Orange	-23.74	-18.98	-4.76	↘



Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec 2008
 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec 2009
 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec 2010
 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul 2011