



Rapport d'activité 2010



Impressum

Edition: Services industriels de Lausanne

Rédaction: Pierre Butty

Graphisme: Parenthèse communication SA

Photos: © Studio photo Marie-France Arnold, © SiL

Impression: Swissprinters Lausanne SA

Sommaire

Le mot du directeur	5
Nouvelle identité visuelle.....	6
nativa®, une nouvelle manière de vivre l'énergie.....	7
Charte d'entreprise	9
Organisation et mission	10
Services opérationnels	13
Electricité	14
Gaz et chauffage à distance	18
Multimédia	20
Services transversaux	23
Service commercial.....	24
Magasin général	26
Développement stratégique	28
Comptabilité et finances	31
Avenir des SiL.....	32
Participations.....	34



Succès et tragédies, événements et continuités

par Jean-Yves Pidoux, directeur des Services industriels de la Ville de Lausanne

Les Services industriels de Lausanne démontrent, année après année, qu'ils sont inventifs et performants. Ils améliorent sans relâche la qualité et la sécurité de l'approvisionnement en électricité, en chaleur, en signaux; ils développent des produits attractifs tant économiquement que technologiquement. Rendant compte de leurs activités, ils peuvent bien légitimement manifester un sentiment de satisfaction et même de fierté: leur devoir est accompli, et au-delà des attentes mises en eux par leurs autorités de tutelle.

C'est que les SiL sont aussi une «direction» de la Ville de Lausanne, une entité municipale. A ce titre, leur budget est voté par un Conseil communal, et ils sont conduits par un élu, en fonction pour une législature de cinq ans. L'année 2010 marque pratiquement le terme de la législature en question. Il est donc sensé de se retourner non seulement sur l'année écoulée, mais sur celles qui l'ont précédée.

Le chemin parcouru par les SiL depuis 2006 est considérable. Nombre d'itinéraires et d'étapes ont été conditionnés par des facteurs externes: ouverture des marchés de l'électricité, mise en service de l'usine Tridel, évolution phénoménale des télécommunications et des systèmes d'informations, mais aussi transformations entamées à l'échelle de la Ville, de sa politique du logement ou de la mobilité. La gestion des Services industriels a évolué

avec la transformation des «conditions-cadres» qui s'imposent aux stratégies énergétiques nationales et internationales, avec également celles qui accompagnent la métamorphose de la Ville de Lausanne. Je pense pouvoir dire que les Services industriels ont réussi, dans ce contexte éminemment complexe, à être inventifs et cohérents. Leur stratégie est ciblée et coordonnée à la fois. En partenariat avec des entités et des entreprises externes, avec des projets municipaux, une identité forte s'est exprimée, s'est épanouie. Le rapport qui suit en rend compte, et décrit tant le fonctionnement des services que les projets importants qu'ils développent.

Les grands projets se déclinent et se préparent à l'échelle de la décennie au moins. Une législature permet de lancer ces projets, de finaliser des études, d'élaborer une planification qui favorise les meilleurs modèles possibles. Mais on est encore souvent assez loin de la phase de réalisation. La législature politique est un référentiel chronologique qui permet de voir comment s'infléchit une stratégie énergétique, comment le paquebot des Services industriels modifie, progressivement mais décisivement, des caps antérieurs.

La donne énergétique mondiale est secouée par des tragédies gigantesques, comme celle qui endeuille le Japon en mars 2011. Elle est aussi modifiée par des événements politiques; si, en eux-mêmes, ils sont réjouis-

sants, comme l'est la vitalisation démocratique de pays qui s'étaient enkystés dans les régimes autoritaires, leur issue en termes de relations internationales, en termes de stratégies énergétiques, reste incertaine. Ces événements ont des répercussions immédiates, et ils auront aussi des conséquences à très long terme.

Il s'agit, comme dans toute situation complexe, de concilier des temporalités très contradictoires: réagir sans délai, mais en planifiant des mesures dont les effets ne se percevront que très progressivement, en projetant des ouvrages qui ne se réaliseront qu'à moyenne voire à longue échéance, en encourageant des technologies alternatives, qui mûriront sur le très long terme. Les acteurs les plus déterminés, les plus impatientes, les plus industrieux de la politique énergétique sont renvoyés au double impératif de ne jamais renoncer à l'action et à l'innovation, mais de rester à la fois modestes et responsables. Modestes, car aucune solution, quelle qu'elle soit, ne fournira la réponse à l'ensemble des problèmes énergétiques qui se posent à la planète; et responsables, en refusant les «solutions» porteuses de risques démesurés par rapport aux bienfaits qu'elles apportent. A leur échelle, les Services industriels se doivent de servir la population lausannoise en tablant sur leurs succès récents, en respectant ces impératifs de responsabilité et de durabilité.

Nouvelle identité visuelle

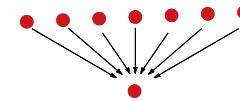
L'identité visuelle d'une entreprise n'est pas qu'un gadget cosmétique: elle transmet l'image et les valeurs de la société. Les SiL se sont ainsi dotés d'un nouveau logo en 2010, afin de construire une identité forte et cohérente, d'améliorer leur reconnaissance et leur notoriété, en évoquant leur dynamisme, leur innovation et leur convivialité.

Le choix de la nouvelle identité des SiL a fait l'objet d'un concours, lancé au printemps 2010 auprès de 7 agences de Suisse romande. Un jury, constitué de représentants des différents services, a ainsi évalué plus de 40 visuels selon des critères précis.

Dévoilée en septembre la nouvelle identité est constituée des trois lettres SiL dans un ensemble graphique sobre et technique qui forme le logo proprement dit (voir ci-contre). Elle est conçue pour être clairement distincte mais aussi efficace. Elle est déclinable facilement sur tous les supports de communication possibles, de la

carte de visite à l'affiche format mondial, en passant par tous les outils électroniques. Le logo sera progressivement intégré dans les outils de communication jusqu'à la fin de l'année 2011, permettant ainsi de réaliser une transition qui prend en compte les différentes contraintes d'un tel changement.

Les SiL se sont également dotés d'un slogan «Vivre l'énergie autrement» qui va dans le sens d'une meilleure valorisation de l'ensemble des actions des SiL pour le développement durable depuis plusieurs décennies.



Réunion des 7 points
du logo de la Ville



Le i symbolise l'être humain



Le S symbolise la technique
et les fluides



Le L symbolise la stabilité et la
continuité orientée vers le futur

L'assemblage des 3 lettres « SiL » a donné naissance au nouveau logo des SiL: un ensemble graphique sobre et technique, dont l'aspect humain est renforcé par l'utilisation du i minuscule. Le point rouge du i symbolise le rattachement des SiL à la Ville (l'une des 7 directions).



nativa[®], une nouvelle manière de vivre l'énergie

Pour la publication officielle des tarifs 2011 au 31 août 2010, les SiL ont développé une nouvelle offre d'énergie électrique pour leurs clients. Par défaut, ils sont alimentés avec de l'électricité d'origine 100% renouvelable.

La nouvelle offre d'électricité des SiL reflète l'engagement de la Ville de Lausanne en faveur du développement durable, en alliant confort de la collectivité et respect de l'environnement, grâce à l'utilisation de sa propre production en énergies renouvelables. La gamme se décline de la manière suivante:

- «nativa[®]», l'électricité d'origine 100% renouvelable fournie par défaut à l'ensemble des clients.
- «nativa[®]plus», soutient l'utilisation efficiente des ressources naturelles. Les clients qui choisissent ce produit s'engagent davantage en faveur d'une électricité certifiée provenant exclusivement de sources solaires,

éoliennes et de mini-hydraulique locale (disponible en quantité limitée et sur demande du client).

- «nativa[®]hydro», l'énergie d'origine renouvelable 100% hydraulique fournie aux clients éligibles qui ont choisi l'offre SILAVANTAGE.
- «combi», l'énergie d'origine non certifiée fournie sur demande du client et qui représente l'approvisionnement de base.

De septembre à décembre 2010, une campagne d'information et d'affichage sur des panneaux et des bus a permis d'affirmer la présence des SiL et de leur message pour une énergie renouvelable.



Charte d'entreprise

Les Services industriels de Lausanne se sont dotés d'une charte d'entreprise. Elle énonce les missions et les valeurs fondamentales de l'institution vis-à-vis de ses clients, de leurs collaborateurs et de leurs partenaires. Cette déclaration de principes donne le cadre des relations internes et externes des Services industriels.

Les SiL approvisionnent la Ville de Lausanne et un grand nombre de communes en électricité et gaz depuis plus d'un siècle, ainsi qu'en chauffage à distance et en prestations multimédia. Les SiL commercialisent également des produits et des services en matière d'efficacité énergétique, propres à optimiser et à réduire la consommation d'énergie de leurs clients. En tant que service public de proximité, les SiL sont à l'écoute de leurs clients. Ils leur proposent des prestations efficaces et adaptées à leurs attentes, et des produits de qualité, dans le respect des principes du développement durable définis par la Ville de Lausanne.

La responsabilité sociale, la sécurité et le respect de l'environnement guident l'action des SiL dans leurs rapports avec leurs parties prenantes: collaborateurs, clients, autorités politiques, partenaires, mandataires et fournisseurs.

Sur la base de ces principes, les SiL s'engagent à:

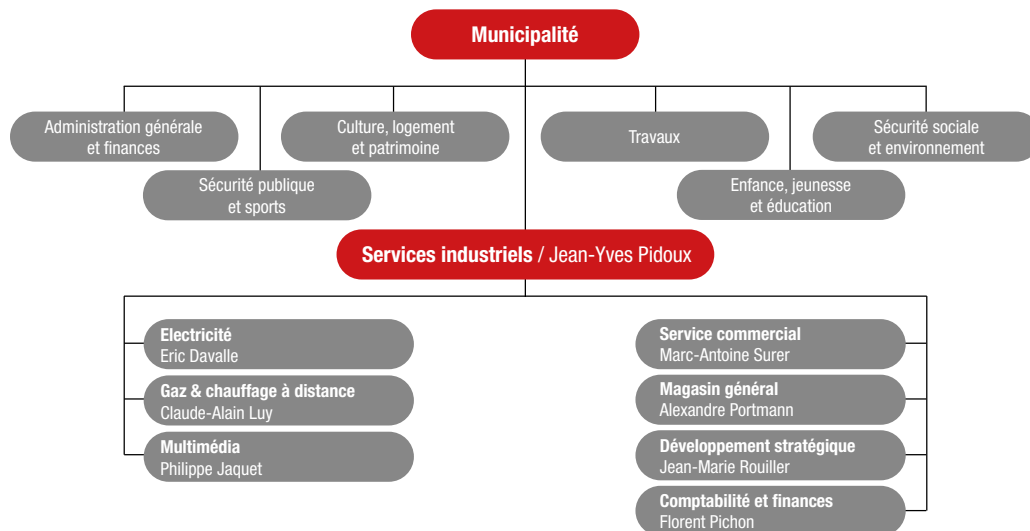
1. assurer la pérennité de leurs activités et garantir la qualité de leurs infrastructures dans le respect des principes du développement durable et des valeurs de service public;
2. encourager le développement des énergies renouvelables et l'utilisation rationnelle de l'énergie;
3. assurer une relation personnalisée avec leurs clients pour répondre à leurs attentes et à l'évolution de leurs besoins;
4. favoriser le dialogue et la confiance avec l'ensemble des parties prenantes;
5. encourager l'application d'exigences de sécurité, de qualité et de développement durable aux relations avec les parties prenantes;
6. assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable;
7. promouvoir activement la sécurité et la protection de la santé au travail des collaboratrices et des collaborateurs;
8. valoriser le savoir-faire et développer la formation des collaboratrices et des collaborateurs;
9. encourager la mobilité professionnelle interne pour répondre à l'évolution des activités et gérer les changements de situation liés notamment à l'âge ou à la santé;
10. optimiser les processus de travail, sur le principe de l'amélioration continue de leur système de management et dans le respect des collaboratrices et des collaborateurs.

La Direction et les chefs de service apportent leur entier soutien et participent à la mise en œuvre de cette charte.

Organisation et mission

Les Services industriels de Lausanne sont un prestataire multiservices et multifluides. Ils ont pour missions principales d'alimenter l'agglomération lausannoise en électricité, énergie thermique (gaz et chauffage à distance) et prestations multimédias (radio-TV, internet et téléphonie).

Ils exploitent, directement ou via des sociétés en participation, un parc diversifié de centrales de production électrique et thermique, ainsi qu'une station de tête pour la diffusion de signaux multimédias. Les SiL proposent également des prestations dans le domaine de l'efficacité énergétique et des économies d'énergie (télégestion de bâtiment, audits énergétiques, smart metering).



Effectifs des SiL

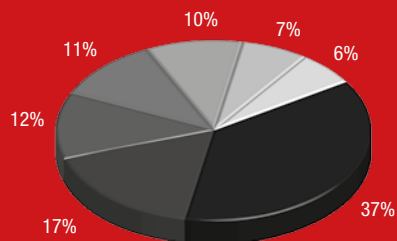
556 personnes, hors apprentis, soit 524 EPT (2009: 550 personnes, soit 517 EPT) au 31 décembre 2010

	nb	En EPT
Electricité	203	198.50
Gaz et chauffage à distance	97	94.40
Service commercial	68	63.70
Magasin général	61	44.80
Multimédia	57	54.75
Développement stratégique	39	36.90
Comptabilité et finances	31	31.00
Total SiL	556	524.05

Répartition des postes

(Effectifs par service) au 31 décembre 2010

Electricité	37%
Gaz & chauffage à distance	17%
Service commercial	12%
Magasin général	11%
Multimédia	10%
Développement stratégique	7%
Comptabilité et finances	6%



Répartition des 56 apprentis en 2010

Apprentis des SiL par filière de formation

Formation	Services	2007	2008	2009	2010
Polymécanicien	SDS (C-For !)	13	16	15	15
Automaticien	SDS (C-For !)	2	6	9	9
Constructeur d'appareils industriels	SDS (C-For !)	-	-	1	1
Employé de commerce	SDS	7	8	8	9
Informaticien	SDS	2	1	3	3
Nettoyeur en bâtiment	MAGESI	1	1	-	1
Agent d'exploitation	MAGESI	-	1	4	4
Gestionnaire en logistique	MAGESI	3	3	4	5
Réparateur autos légères	MAGESI	1	1	1	1
Electricien de réseau	SEL	10	8	8	8
Planificateur (dessinateur) électricien	SEL	1	1	1	-
Télématicien	SIMA	1	1	1	-
Total		42	47	55	56

Dans le cadre d'un partenariat qui a débuté en 2008, les SiL assurent la formation initiale de deux apprentis automaticiens engagés par les tl. Ce partenariat est appelé à se développer.

La formation de «dessinateur électricien», renommée «planificateur électricien», n'a accueilli aucun apprenti en 2010. De même, la formation de télématicien est abandonnée après un essai infructueux.

Les SiL ont aussi accueilli 59 stagiaires pour des stages d'une durée de 1 à 5 jours, soit un total de 167 jours en 2010.



Services opérationnels

Les Services industriels de Lausanne distribuent différents fluides à l'agglomération lausannoise: l'électricité, le gaz, le chauffage à distance et les prestations multimédia. Le traitement opérationnel et la fourniture de chacun de ces fluides sont assurés par des services spécifiques.

Le service de l'électricité (SEL) compte 203 collaborateurs et 8 apprentis, ce qui en fait la plus grande entité des SiL. Elle s'organise en plusieurs divisions dont les principales sont Etudes et projets, Réalisations, Branchements et entretien, Surveillance et exploitation du réseau de distribution (CEPP) et Production hydroélectrique (Centrale de Lavey).

Les 97 collaborateurs du service du gaz & chauffage à distance (GAZ & CAD) se répartissent entre le gaz, le chauffage à distance, la télégestion et l'administration.

Quant au service Multimédia (SIMA), il comprend essentiellement une unité technique et une unité commerciale. Cette dernière a été augmentée d'une unité appelée «Prospection et vente» pour répondre aux exigences du marché. Son administration a été marquée en 2010 par l'engagement de M. Philippe Jaquet comme chef de service, et de son adjointe Mme Judith Granat.

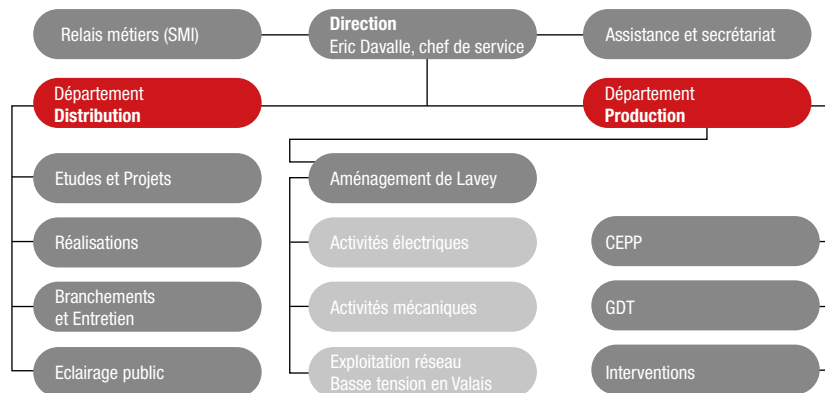
Electricité

Les SiL alimentent en électricité, directement et indirectement, plus de 230'000 personnes réparties dans 15 communes de la région lausannoise et trois communes valaisannes. Leur réseau de distribution compte plus de 106'000 raccordements. Les SiL entretiennent quelque 13'000 points lumineux pour l'éclairage public de Lausanne et plus de 3'000 points lumineux pour le compte de cinq autres communes de l'agglomération.

Le Service de l'électricité (SEL) assure la distribution de l'électricité et garantit un niveau élevé de qualité à un prix compétitif. Il dispose de ses propres sites, comme l'aménagement hydroélectrique de Lavey permettant de couvrir une part importante de la fourniture d'énergie et le Centre d'exploitation de Pierre-de-Plan (CEPP) pour la surveillance du réseau de distribution.

La gestion par projet utilisée par le SEL a prouvé son efficacité dans la planification et le suivi des projets de renouvellement et d'extension du réseau. Cette méthode, indispensable pour maîtriser les coûts du réseau et répondre aux exigences de la loi sur l'alimentation en électricité (LApEI) et de son ordonnance (OApEI), a aussi été appliquée à la gestion du site hydroélectrique de Lavey.

Toutes les activités du SEL sont conduites selon le concept du développement durable.





Points majeurs

Mouvements d'énergie

En 2010 le total de l'énergie distribuée par le SEL est de 1'411 GWh, en hausse de 1.6% par rapport à 2009. Un peu plus d'un tiers de cette énergie (35.2 %) provient de la production propre «Ville de Lausanne», soit une hausse de 1,8 point par rapport à l'année précédente.

Aménagement hydroélectrique de Lavey

- Durant cette année, la production des trois groupes de l'aménagement hydroélectrique de Lavey s'est élevée à 392 GWh. Elle est inférieure de 0,6% à la moyenne des dix dernières années.
- La grande révision du groupe 2, débutée le 28 octobre 2009, s'est terminée au printemps 2010. La dernière révision complète datait de l'hiver 1980-1981. Après 28 ans d'activité, le groupe avait donc besoin d'une telle opération. Environ 1450 jours-homme ont été nécessaires pour effectuer les travaux sur site dont 1350 par le personnel de l'usine et les apprentis polymécaniciens mis à disposition par le centre de formation des SiL (C-For!), et 100 par des mécaniciens externes gérés directement par les responsables de l'usine. La révision partielle du groupe 1 a débuté en octobre 2010.

Interventions

La mission de la division Interventions est de garantir la continuité de la fourniture d'électricité. Elle prend en charge tous les événements tels que pannes, manœuvres ainsi que les raccordements provisoires pour

les manifestations. Au vu de ces tâches, la collaboration avec les divisions CEPP, Réalisations et Branchement & entretien est essentielle.

Le début de l'année 2010 a été marqué par une avarie majeure au poste de Sébeillon, coupant la fourniture d'électricité du centre ville en soirée pendant deux heures. Le reste de l'année a été marqué par une dizaine de pannes survenues dans le réseau à moyenne tension. Le service de garde est intervenu à plus de 360 reprises soit chez des clients soit sur nos installations.

Projet Green E-value

Le SEL participe activement à ce projet de «smart metering» (comptage intelligent), né de l'impulsion d'un propriétaire immobilier (RealStone) et mené en collaboration avec neo technologies et SignaTerre. Les données des compteurs d'eau, d'électricité et de chaleur de quelque 200 logements répartis dans 7 immeubles seront mises en forme de manière à informer et permettre aux locataires et aux gérances de comparer les consommations avec des valeurs standards, de se fixer des objectifs et de suivre les économies d'énergie effectivement réalisées.

Réseau de distribution

- Mise en service du poste Haute Tension 125 kV de Boisy et étude pour la transformation des postes 50 kV de Flumeaux et Expo.
- 207 nouveaux raccordements ou renforcements ont été effectués.

- Des travaux importants de maintenance dans les postes HT et MT ont été réalisés.
- Une nouvelle alimentation de secours pour le réservoir des Echerins de Eauservice, sur la commune de Lutry a permis de mettre sous câble plusieurs liaisons aériennes MT.
- La gestion administrative des dossiers des installations électriques BT a été conduite pour toutes les demandes de contrôle et la base de données informatique a été mise à jour.
- 18.7 km de liaisons moyenne tension et 23.9 km de liaisons basse tension ont été installés.

Eclairage public

L'efficacité énergétique du réseau de l'éclairage public est constamment améliorée par le choix de sources lumineuses performantes. Le réseau de la Ville de Lausanne est actuellement équipé en grande majorité avec des lampes à vapeur de sodium haute pression, technologie dont le rapport entre les performances (consommation et durée de vie) et le prix est très compétitif. Les lampes à vapeur de mercure, moins performantes, équipent encore environ 3'000 points lumineux. Ce type de lampes allant disparaître du marché européen en 2015, le SEL a planifié leur remplacement jusqu'à cette échéance en tenant compte des nouvelles technologies arrivant sur le marché. Les lampes fluorescentes (tubes fluorescents, lampes fluorescentes compactes) sont utilisées pour 6% des points lumineux. De plus, six régulateurs de tension

Gaz & chauffage à distance

En matière de chaleur, les Services industriels comptent 1'129 raccordements sur leur réseau de chauffage à distance et desservent en gaz naturel 38 communes au détail, 4 communes en gros et une en partenariat, pour un total de 14'800 raccordements industriels et individuels. Ils se placent au cinquième rang des distributeurs suisses de gaz. Quant au suivi énergétique, une entité gère 301 installations de télégestion et planifie le remplacement des installations de chauffage et ventilation des bâtiments communaux.

Le Service du Gaz & Chauffage à distance distribue l'énergie thermique via un réseau de chauffage à distance de 100 km et dessert également ses clients en gaz naturel grâce à un réseau de conduites de gaz de 728.5 km. Il offre des prestations dans le domaine du développement durable en proposant des économies d'énergie par la télégestion et optimise les installations de chauffage et de ventilation des bâtiments communaux.

Direction

Claude-Alain Luy, chef de service

Secrétariat

Analyse financière

Chauffage à distance

Budget et gestion
du personnel

Gaz

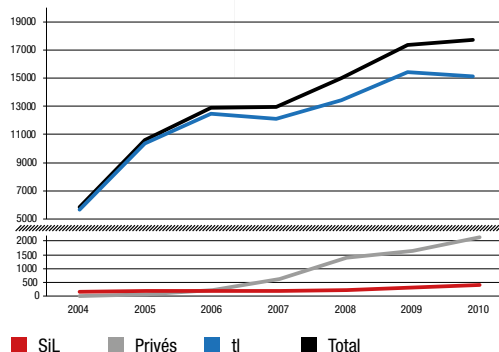
Projets spéciaux

CVS et télégestion

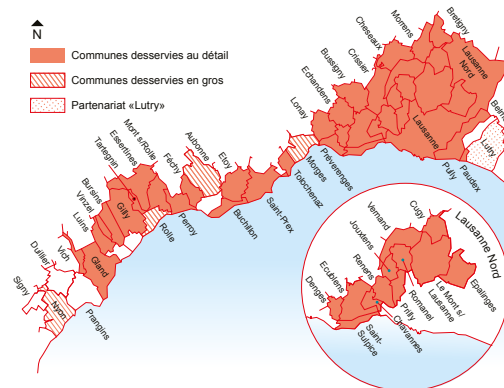


Points majeurs

Consommation de GNC selon le type de véhicule (en MWh)



Zone de distribution



Chauffage à distance

- Le total de l'énergie thermique produite en 2010 a atteint 430 GWh, soit 10% de plus qu'en 2009. Cette énergie provient pour 55% de TRIDEL, 39% des centrales de Pierre-de-Plan / Malley / Elysée, 4% de la STEP et 1% de la chaufferie à bois de la Tuilière. Cette dernière a dû être mise hors service en avril à la suite de graves problèmes techniques.
- Le réseau du chauffage à distance a atteint les 100 km (96 km en 2009) pour 46 nouveaux raccordements mis en service (41 en 2009). L'extension du réseau en direction du Sud s'est poursuivie et devrait s'achever d'ici 2020. Quant à celle envisagée vers l'Ouest, les préparatifs ont été entrepris avec les communes de Renens et Prilly.
- Un préavis communal voté en septembre 2010 concernant la construction d'une chaufferie d'appoint à la STEP permettra de continuer à alimenter de nouveaux clients dans les parties Ouest et Sud de la Ville.

Gaz

- Les achats de gaz naturel ont fortement augmenté en 2010 pour atteindre 1'988 GWh (1'719 en 2009). Les ventes du gaz «tous usages» continuent de diminuer. En 10 ans elles sont passées de 26,5 GWh (2001) à 18,2 (2010). Les ventes de gaz de chauffage sont également en baisse en 2010. Les ventes aux clients interruptibles et aux quatre communes alimentées en gros ont par contre augmenté de 9.4%. Ces chiffres annuels dépendent fortement des températures et des périodes de relevé des compteurs.
- La consommation de gaz naturel carburant (GNC) montre une évolution réjouissante, même si celle des véhicules des Transports publics lausannois (tl) accusent une petite diminution en 2010 (voir graphique ci-dessus).
- Le nombre de branchements privés contrôlés en 2010 s'élève à 3'064, contre 1'571 en 2009. Cette nette augmentation provient du fait que le service a renou-

velé le contrôle des zones effectuées en 2006 comme l'obligent les normes de la Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux (SSIGE).

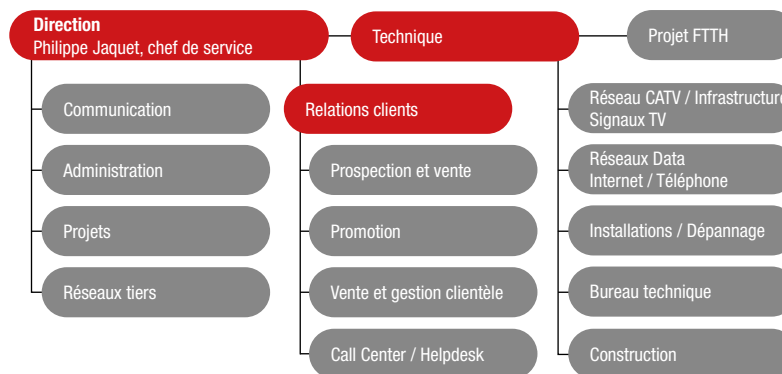
Télégestion

En 2010, 21 installations de chauffage et de ventilation ont été rénovées et équipées de la télégestion, portant le total d'installations à 301. La majorité des bâtiments concernés appartiennent au patrimoine communal. Toutefois, un effort particulier a été mené pour le raccordement de bâtiments privés ou semi-privés au système de télégestion.

Multimédia

Les SiL fournissent des prestations multimédia via le télé-réseau lausannois. Ils comptent près de 72'000 clients pour la télévision et la radio, plus de 17'000 clients pour l'internet, et plus de 3'300 clients pour la téléphonie. Le télé-réseau s'étend sur Lausanne et 10 communes avoisinantes.

- Le support à la clientèle (espace clients - call center - helpdesk);
- La promotion commerciale des prestations Citycable (TV – Internet – téléphonie);
- La gestion administrative de la clientèle (contrats d'abonnement, contrats, facturation, résiliation, changements d'adresse, etc);
- L'entretien et le développement des infrastructures liées au télé-réseau lausannois;
- Le raccordement en fibre optique sur mesure pour les entreprises.





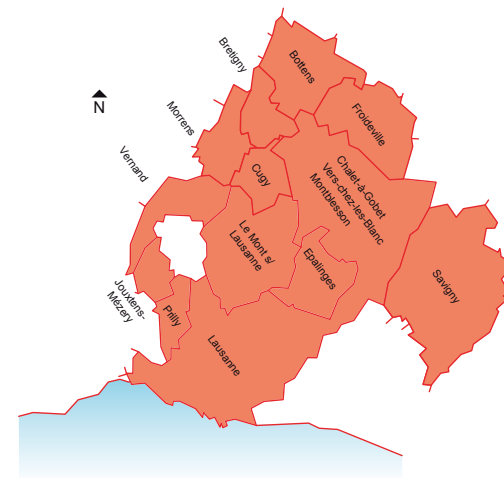
Points majeurs

City TV

L'offre continue à se développer, surtout avec des chaînes en haute définition (HD). Une attention particulière a été portée aux chaînes locales françaises et italiennes. Ces nouveautés portent l'offre de télévision à 134 chaînes, dont 8 en HD, et 49 chaînes radio.

Citycable

- La progression des clients Internet a suivi une évolution très encourageante avec une augmentation supérieure à 10%.
- Le trafic Internet a augmenté de 50% au cours de l'année et frôle désormais 3 Gb/s. Cette augmentation de trafic double tous les 18 mois.



Cityphone

L'évolution des clients Cityphone est tout aussi réjouissante puisque son augmentation approche 30% en comparaison annuelle. Cette augmentation de clients a permis en décembre de franchir la barre symbolique de 1 million de minutes facturées.

Citypack

Le marché évolue dans le sens d'un groupement des services sous le nom d'une seule prestation. Le service Multimédia (SIMA) a baptisé la sienne CityPack. Cette évolution augmente le degré de fidélité des clients. De par son positionnement prestation/prix sans égal, cette nouvelle offre a rencontré dès les premiers jours un très vif intérêt et contribue de manière significative à la progression des services Internet et téléphonie mentionnés ci-dessus.



Services transversaux

Le soutien logistique et administratif des unités opérationnelles des Services industriels, (Electricité, Gaz & Chauffage à distance, et Multimédia), est assuré par quatre services transversaux.

Le **service commercial** (SILCom), avec ses 68 collaborateurs, assure les relevés des compteurs, l'établissement et le contrôle des factures. Il prend en charge le suivi des clients et réunit les forces de vente pour les fluides (électricité, gaz & chauffage à distance). Par ailleurs, il gère le portefeuille d'approvisionnement en électricité, s'occupe de la communication des SiL et des audits énergétiques des bâtiments.

Le **magasin général** (MAGESI), situé à Malley, compte 61 collaborateurs qui sont regroupés en plusieurs unités, dont les achats et la gestion de stock, le magasin et les transports, le garage ainsi que la conciergerie et l'entretien des bâtiments des SiL.

Le **service du développement stratégique** (SDS) répartit ses 39 collaborateurs entre la division juridique des SiL, la sécurité et de la santé au travail, la division informatique, la division suivi qualité et environnement et le portail énergie qui coordonne les actions de la Ville de Lausanne en matière d'énergies. Il gère administrativement les activités de la direction des SiL et est en charge des ateliers et de la formation des apprentis (C-FOR!).

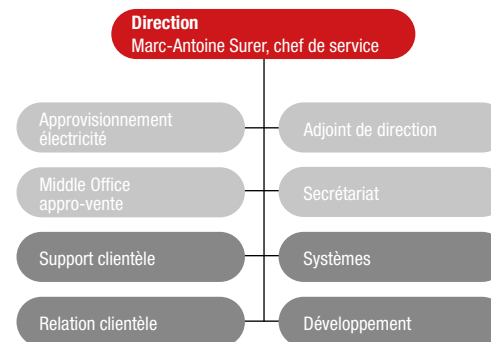
Les 32 collaborateurs du **service de la comptabilité et des finances** (COSI) s'occupent de toutes les questions comptables et financières: encaissement, comptabilité et controlling. Les ressources humaines des SiL sont aussi rattachées à ce service.

Service commercial

2010 a été pour le service commercial (SILCom) une année de consolidation après deux ans de mise en place de ce nouveau service. L'organisation est passée d'un mode d'urgence à un mode de structuration ordonnée. Les collaborateurs ont aujourd'hui parfaitement intégré les nouveaux processus, leur nouveau cadre de travail et leurs nouvelles missions.

En tant qu'organisation transversale, performante et souple, propre à s'adapter en permanence aux marchés et aux attentes des clients, SILCom assure la relation directe avec le client et collabore avec les services techniques. Il garantit un service au public de qualité en offrant des produits et services spécifiques à chaque segment de clientèle et axés sur la proximité et le respect des principes du développement durable.

Deux nouvelles unités ont été créées pour gérer le portefeuille de l'approvisionnement en électricité: la cellule «approvisionnement électricité» proprement dite qui est aussi en charge de la gestion de la RPC (*Rétribution à prix coûtant* pour le solaire photovoltaïque) lausannoise; et la cellule «Middle office» qui s'occupe de la fixation des prix de l'énergie et du timbre d'acheminement de l'électricité ainsi que de toutes les statistiques de vente.





Points majeurs

Libéralisation du marché de l'électricité

Depuis 2009, le volume total des clients qui ont quitté les SiL ne représente que 5% de la quantité d'énergie électrique distribuée aux éligibles. Malgré tout les SiL doivent redoubler d'efforts et d'imagination pour fidéliser leurs clients. Un argument important est que les SiL disposent de sources d'approvisionnement d'excellente qualité environnementale. Ils ont décidé de mieux valoriser cette compétence en créant une gamme de produits et en proposant par défaut à tous leurs clients une énergie 100% renouvelable (voir nativa® page 7).

Facturation

867'819 factures ont été envoyées en 2010. Depuis novembre 2010 la facture bimestrielle comporte les acomptes ou les décomptes (lors de la facturation de la consommation réelle après les relevés) des énergies et fluides, et le décompte des prestations multimédia des deux mois concernés. Par la même occasion, le «décalage de la facturation» a été introduit. Les factures sont établies le mois suivant la période concernée et non plus au milieu de celle-ci.

Après l'introduction en janvier 2009 d'un nouveau modèle de facture qui tenait compte des obligations légales (dégroupage du prix de l'électricité), la division «Systèmes» a eu pour mission en 2010 d'y intégrer la nouvelle image des SiL ainsi que les nouveaux produits de la gamme nativa®. Soucieuse d'améliorer la qualité de ses prestations, elle a cherché à rendre la facture plus lisible. La possibilité de paiement avec l'e-facture a été progressivement introduite.

Audits énergétiques et contrôle des aspects énergétiques en matière de construction

L'unité en charge des audits a effectué 54 bilans énergétiques pour l'habitat, ainsi que deux bilans de consommation électrique pour des entreprises. L'unité a supervisé la réalisation d'un diagnostic électrique complet pour un bâtiment mixte de très grande taille, en collaboration avec un bureau d'ingénieurs. Elle a également rédigé 3 dossiers de mise à l'enquête pour le compte d'autres services de la Ville de Lausanne, dont un après une demande de certificat Minergie.

Dans le cadre du contrôle des aspects énergétiques en matière de construction, 437 dossiers ont été traités, dont 356 soumis à permis de construire. Ces activités de contrôle des dossiers sont directement liées à l'application de la loi cantonale vaudoise sur l'énergie (LVLene).

Événements et promotion

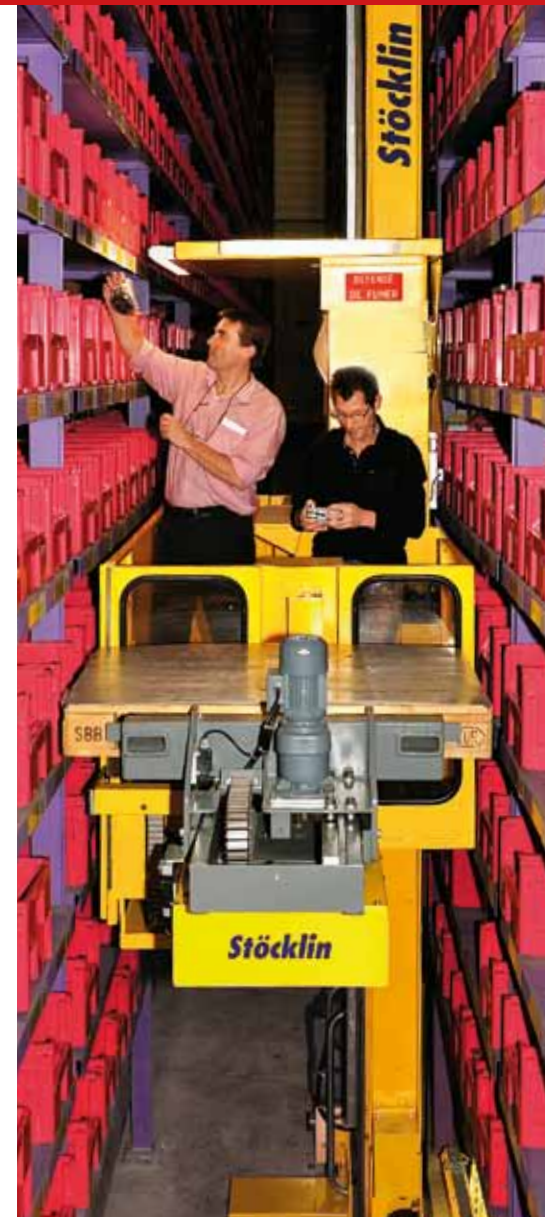
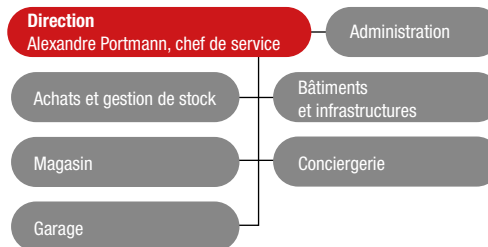
La promotion de l'image et des prestations des SiL a été soutenue, avec des événements grand public et d'autres plus ciblés. Citons:

- les campagnes de lancement de la gamme de produits nativa®;
- le stand des SiL sur les marchés du samedi;
- plusieurs actions de promotion avec Lutry: mobilité, etc.;
- la participation à des manifestations phares telles que le Festival de la Cité, le salon Habitat & Jardin, l'exposition au Forum de l'Hôtel de ville traitant des LED et de la campagne sur les éclairages efficaces, et l'accueil d'autres Directions à notre chalet de Noël sur la place St-François.

Magasin général

Le Magasin général (MAGESI) procède aux achats de matériel pour les besoins des services, y compris les véhicules, assure l'approvisionnement en matériel pour les réseaux de distribution des fluides, préside la Commission d'achat Ville (CAV) et assure l'exploitation de la plateforme LausaShop et l'entretien des véhicules et des bâtiments.

En outre, en tant que prestataire, il assure la réception et le stockage des marchandises et du matériel de maintenance. Il prépare les marchandises en fonction des commandes passées par les services et effectue des livraisons de matériel sur chantiers et pour la CAV. Le garage quant à lui gère le parc de véhicules et d'engins des SiL et d'eauservice. Enfin l'entretien des bâtiments et des infrastructures est également assuré par le Magesi, y compris la conciergerie.



Points majeurs

Commission d'achat Ville (CAV)

L'année 2010 a vu la mise en service de la plateforme informatique LausaShop de planification et de réservation de matériel. Cette interface permet de réduire les coûts globaux d'achats de matériel récurrents des services de la Ville. Le MAGESI centralise les commandes, se charge des achats auprès des fournisseurs, gère le stock et assure les livraisons aux services.

Plusieurs services ont dès lors marqué leur intérêt pour intégrer dans la CAV les articles qu'ils commandent régulièrement. Il est réjouissant de constater que l'activité de la CAV répond pleinement aux attentes des services, et qu'elle est promise à une expansion certaine.

Unité de transports

Par rapport à l'année précédente, le volume des livraisons sur chantiers a été en nette augmentation. L'unité de transports effectue également les livraisons du matériel CAV aux quelque 220 lieux de livraisons identifiés au sein des services de l'administration communale. Ces transports sont rationalisés tout comme ceux des fournisseurs qui effectuent désormais leurs livraisons en un seul endroit (MAGESI). Cette approche a l'avantage de réduire le nombre global de transports au sein de la Ville.

Infrastructures et entretien des bâtiments

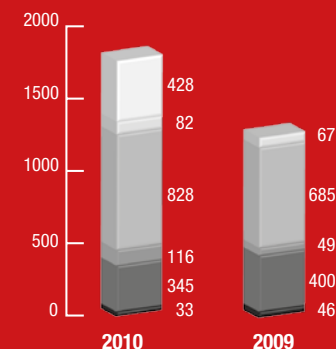
Au-delà d'une multitude de réfections courantes, les travaux planifiés ont permis notamment d'entreprendre la rénovation de bureaux dans les bâtiments administratifs.

Garage

Un indicateur des émissions de CO₂, mis en place en 2010, montre que le remplacement de véhicules âgés et l'acquisition de 12 nouveaux véhicules s'est traduite par une diminution de 10% des émissions de CO₂, malgré l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus.

Nombre de transports effectués par les véhicules des SiL

(2010 vs 2009)

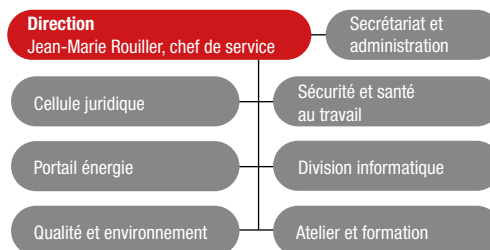


■ CAV ■ Multimedia ■ SEL ■ Magesi ■ Gaz&CAD ■ Autres

Développement stratégique

Le Service du développement stratégique (SDS) assure la gestion administrative des activités de la direction, y compris en matière de stratégie, et la coordination transversale des services des SiL. Il participe à la représentation des SiL et de la Ville au sein des sociétés détenues en participation (voir pages 34-35), ainsi qu'auprès des associations professionnelles dans les domaines liés à l'énergie, l'informatique et la formation.

Pour couvrir efficacement tous les secteurs du droit et limiter autant que possible les risques de nature juridique pouvant avoir des impacts financiers importants, les SiL ont renforcé leur division juridique en 2010. L'ouverture du marché de l'électricité, la complexité croissante de la législation, l'augmentation de la concurrence dans les domaines des télécoms et de la chaleur, et la surveillance de plus en plus exigeante des régulateurs fédéraux, de M. Prix et des associations diverses, notamment de protection de l'environnement et des consommateurs ont en effet considérablement augmenté les risques juridiques.



Points majeurs

Sécurité et santé au travail

L'année 2010 a été marquée par l'obtention de la certification OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), cette certification pour la sécurité et la santé au travail permet aux SiL de valoriser l'engagement de la direction, des cadres et des collaborateurs dans ce domaine.

Systèmes d'information

Plusieurs projets ont été lancés et mis en production pendant cet exercice, parmi lesquels on peut citer «AC/DC»; «Phoenix / Nativa»; «LausaShop» et «Labo 45». Par ailleurs de nombreuses sessions de formation ont été organisées, tant pour SAP que pour des applications métiers (Spontis, etc.) et des connaissances métiers dans différents services.

C-FOR!: ateliers et formation

Le nombre d'apprentis formés dans le centre augmente chaque année. En 2010, ils étaient 28 dont deux apprentis des TI en formation de base pour les deux premières années. A noter aussi que le taux de réussite des

apprentis C-For! aux examens finaux se maintient à 100% depuis 13 ans.

L'année 2010 a aussi été riche pour les formateurs du C-FOR! Avec la création de documents de formation et de suivi des apprentis et la finalisation d'un catalogue spécifique appelé CORE (compétences-ressources).

Management énergétique urbain (MEU)

L'objectif du projet MEU est de développer une méthodologie visant à intégrer les aspects des besoins en énergie et de l'approvisionnement au niveau de la planification de zones urbaines, en tenant compte des aspects réglementaires et économiques. L'année 2010 a permis de finaliser et valider le cahier des charges fonctionnel de la plateforme, élaborer un modèle informatique de données unifié et structuré, compatible avec les données à disposition des villes, et lancer la réalisation informatique.

Activités d'éducation à l'énergie

Durant l'année scolaire 2009-2010, 57 classes, dont 55 de Lausanne, soit plus de 1'000 élèves, ont participé à la campagne de sensibilisation à l'utilisation rationnelle

de l'énergie effectuée autour de l'étiquette énergétique Display.

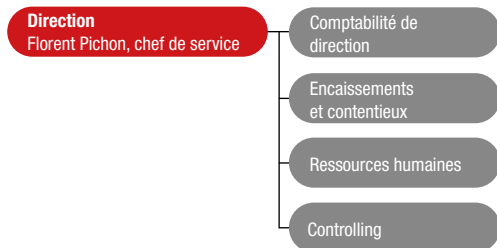
Fin 2010, une formation sur mesure pour les enseignants a été mise sur pied à la demande d'un groupe du collège de Béthusy, dont les classes avaient participé aux animations sur l'énergie. Deux thèmes ont été retenus portant sur les échanges de chaleur : l'isolation des bâtiments et le solaire thermique.



Comptabilité et finances

Le service de la Comptabilité et des finances (COSI) tient la comptabilité des SiL, prépare et suit le budget et assure le respect des règles administratives. Il tient également les indicateurs de direction et gère les encaissements ainsi que le contentieux.

L'unité des Ressources humaines qui est rattachée à COSI s'occupe du support RH de proximité, de l'engagement du personnel et de la gestion des conflits.



Controlling

Le développement d'indicateurs et le suivi des objectifs ont permis de transmettre régulièrement des informations synthétisées à la Direction.

Contentieux

Malgré une légère diminution des rappels automatiques par rapport à l'année précédente, le nombre de dossiers de contentieux augmente.

Comptabilité de direction

La comptabilité de direction a été confrontée à des problématiques assez complexes en raison des exigences des autorités fédérales (ECom, AFC – TVA, etc.). De ce

fait, il a été fait appel à divers organes externes (fiduciaire ou autres).

Ressources humaines

La division RH a poursuivi son implantation au sein des services des SiL en tant que division transversale. Elle assure aussi le lien RH entre les SiL et le Service du personnel de la Ville (SPeL) avec lequel elle participe à divers projets transversaux (Equitas, gestion de l'absentéisme).

Les grands projets des Services industriels de Lausanne

Les SiL mènent plusieurs grands projets pour les années à venir. La plupart concernent le domaine très dynamique des énergies, dans une recherche d'amélioration de l'efficacité et d'augmentation de la production de sources renouvelables. D'autres répondent aux nécessités du développement d'infrastructures modernes pour continuer à délivrer des services de pointe. Quatre exemples de développements en cours.

Projet Lavey+

Le projet Lavey+ prévoit une augmentation de la production de l'aménagement hydroélectrique actuel, en service depuis 1950, par la création d'une nouvelle galerie d'amenée et d'un 4^e groupe turboalternateur. Il prend également en compte des mesures constructives pour améliorer le passage des crues.

Les offices fédéraux qui ont examiné le rapport d'enquête préliminaire et le cahier des charges du rapport d'impact ont qualifié le projet d'importance nationale, par rapport à l'objectif d'augmentation de la production hydraulique fixé par la loi sur l'énergie (LEne), soit 2'000 GWh/an supplémentaires d'ici à 2030 par rapport à l'an 2000.

L'étude d'avant-projet de passe à poissons bénéficie de l'avis d'un spécialiste européen reconnu par les associations environnementales et de pêcheurs. Elle devrait permettre le transit de la faune piscicole au barrage de Lavey.

Projet Massongex-Bex Rhône (MBR)

Avec les Forces motrices valaisannes (FMV) et Romande Energie (RE), les SiL participent à l'étude de la construc-

tion d'une nouvelle centrale hydroélectrique au fil du Rhône à l'horizon 2016. Comme pour Lavey+, le projet est considéré comme d'importance nationale. Une étude de faisabilité a été entreprise, aboutissant à un avant-projet et à un rapport d'enquête préliminaire.

Les études sont très attentives à l'implication de l'ensemble des partenaires concernés. Ainsi les associations de protection de l'environnement, de pêcheurs, les riverains et les propriétaires fonciers ont été informés, de même que les représentants des communes concernées. Le projet apportera des compensations environnementales significatives.

Projet EoJorat

Si les deux éoliennes de RhônEole ont atteint en 2010 un nouveau record de production, avec 10.25 GWh, les SiL, au travers de leur société SI-REN SA, participent au développement de l'éolien prévu dans le cadre du Plan directeur cantonal vaudois. Le projet EoJorat, situé entre Villars-Tiercelin et le Chalet-à-Gobet, comprend une partie Sud entièrement lausannoise et une partie Nord développée

par Alpiq et RE. Les huit turbines de la partie lausannoise du parc produiront près de 90 GWh/an, soit l'équivalent de la consommation de plus de 22'000 ménages.

La force et la constance des vents dans cette région garantissent une production efficace. La proximité des consommateurs, la facilité d'accès par des routes existantes et la configuration vallonnée du Jorat sont d'autres éléments qui ont été déterminants pour la décision de réaliser le projet. Le rapport d'impact et le projet de plan partiel d'affectation sont en cours d'examen préalable auprès du Canton.

Réseau à fibre optique

Le déploiement d'un réseau à fibre optique, qui remplacera à terme le télé-réseau actuel, est prévu en partenariat avec Swisscom de sorte à réduire les coûts d'investissement. Le raccordement des deux zones pilotes a permis de préciser les modalités techniques de collaboration. Les négociations pour la définition d'un contrat de collaboration touchent à leur terme et devraient aboutir dans le courant du premier semestre 2011.



Participations

Les intérêts de la Ville de Lausanne au sein des sociétés détenues en participation sont représentés par les Services industriels. Ces derniers garantissent ainsi la défense de leur propre politique et permettent un échange constructif d'informations. Ils participent également à l'élaboration des stratégies de leurs partenaires.

Energie et réseaux



SI-REN SA: Société d'investissement pour l'augmentation de la production lausannoise d'électricité d'origine renouvelable, avec pour objectif de développer un parc de production de 100 GWh d'électricité d'origine renouvelable avant 2020.



Securelec Vaud SA: Organe indépendant de contrôle des installations de basse tension, permettant d'assurer les tâches décrites par l'ordonnance fédérale sur les installations à basse tension (OIBT).



Gaznat SA: Société qui a pour mission principale d'assurer l'approvisionnement de la Suisse romande en gaz naturel.

Participation

100.0%

42.5%

26.9%



EOS Holding: Holding stratégique dont la mission est la construction d'une plateforme électrique forte en Suisse occidentale et la coordination de la participation romande dans Alpiq.



RhônEole SA: Société fondée dans le but de construire, d'exploiter et de gérer des installations de production d'énergie éolienne dans des sites appropriés.



Spontis SA: Société au service de ses partenaires pour l'approvisionnement et la mise à disposition du matériel de construction et de maintenance des réseaux énergétiques.

Participation

20.1%

20.0%

10.0%



Forces Motrices Hongrin-Léman SA: Cet aménagement a deux particularités originales: capacité de pompage-turbinage entre le lac Léman et le barrage de l'Hongrin, ce dernier étant constitué de deux voûtes prenant appui sur une culée centrale.



Romande Energie Commerce SA: Société du groupe Romande Energie, chargée de commercialiser l'énergie électrique pour ses partenaires.

Romande Energie Holding SA: Société faitière chargée de fixer la stratégie d'ensemble, de gérer des filiales et des participations dans le domaine de l'électricité, en particulier sur une partie du territoire vaudois et bas-valaisan.

Participation

6.4%

2%

1.4%

Multimédia



Boisy TV SA: Société active dans la diffusion par câble des programmes de télévision. Jusqu'en 2008, elle est chargée de la diffusion analogique, puis a dès lors assuré également la diffusion de la télévision numérique terrestre sur le territoire lausannois et pour d'autres câblo-opérateurs régionaux.

Participation

100%

Divers



neo technologies SA: Société de services informatiques et de consulting active dans le domaine de l'énergie et du secteur public.

48.9%

