



Ville de Lausanne

Municipalité

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 17 février 2022

Question n° 6 de Benoît Gaillard et consorts, déposée le 25 janvier 2022 « Changement du lineup de Citycable et utilisateurs en situation de handicap »

Rappel

« Entre fin septembre et fin octobre, Citycable a modifié la palette de chaînes TV et radio offertes par le téléseu. Cette mise à jour concernait uniquement les utilisateurs dont l'appareil de réception (par exemple un téléviseur) est connecté directement au téléseu, et non les utilisateurs d'une Box connectée à Internet. Les abonnés devaient lancer manuellement une nouvelle recherche des chaînes disponibles sur leur appareil. L'écran remplaçant les anciennes chaînes suggérait, en cas de difficulté, de faire appel à un intervenant extérieur.

La reconfiguration du téléviseur peut constituer un problème pour un certain nombre d'utilisateurs, par exemple celles et ceux qui souffrent d'un handicap visuel, mais aussi pour toutes les personnes pour qui le maniement du téléviseur n'est pas facile. L'intervention d'un réparateur peut en outre représenter un coût non négligeable ».

Préambule

Votre Conseil a été informé par une lettre en avril 2021¹ que les SIL planifiaient l'arrêt de la diffusion des signaux transmis depuis la station de tête de la société Boisy TV S.A. et que cette dernière serait désaffectée en fin d'année 2021 en raison de la vétusté des installations. La station de tête était le principal actif de Boisy TV. Son Conseil d'administration a donc décidé en fin d'année passée l'entrée en liquidation de la société.

La diffusion des signaux de télévision a été reprise par la société netplus.ch, dont la Ville possède 10% du capital-actions. La transition a nécessité, comme l'indiquent M. Gaillard et consorts ci-dessus, un réglage manuel des chaînes pour les clients ne disposant pas d'une box internet, mais seulement de la prestation de diffusion directe des programmes de télévision par Citycable (environ 20'000 clients).

Certaines chaînes ont été supprimées dans l'opération, dont la grande majorité peuvent être retrouvées en disposant d'une box internet pour la télévision, soit en prenant une prestation combinée auprès de Citycable comprenant au minimum l'accès à internet et la télévision.

¹ Lettre du 22 avril 2021 portant sur l'objet suivant : « Suppression du canal de service du téléseu ».

Le produit Citycable « télévision seule » date d'avant la convergence des réseaux de télévision et de télécommunication. Il n'est plus proposé à de nouveaux clients mais est maintenu pour les clients historiques au prix inchangé et particulièrement avantageux de CHF 29.95 par mois (TTC). Toutefois, les clients ont en général intérêt à regrouper les prestations internet et télévision auprès de Citycable pour avoir des prix de « paquet » avantageux par rapport à des prestations séparées auprès de deux opérateurs différents.

Le transfert de la diffusion des signaux a été effectué par les SIL en quatre temps, avec une semaine d'intervalle, pour limiter les pics d'appels à la centrale téléphonique et de visite aux guichets et garantir la disponibilité des collaborateurs pour un soutien rapide et efficace aux clients :

- zone 1 : lundi 27 septembre 2021 ;
- zone 2 : lundi 4 octobre 2021 ;
- zone 3 : lundi 11 octobre 2021 ;
- zone 4 : lundi 8 octobre 2021.

La transition s'est bien déroulée. Les ressources prévues par les SIL ont été suffisantes pour répondre aux questions des clients et les aider à résoudre les problèmes de réglage par téléphone lorsque cela était possible. On peut relever que les consultations du site internet, les appels à la centrale téléphonique des SIL et les visites au guichet ont connu un pic le jour de l'annonce du changement le lundi, qui a pu être absorbé par le dispositif prévu, avec un retour à la normale en trois jours, dès le jeudi qui suivait.

Une offre incitative a été proposée aux personnes souhaitant retrouver des chaînes de télévision perdues dans l'opération en restant pour la télévision et internet (au moins) auprès de Citycable : six mois de télévision offerts en cas de passage sur la box netplus, pour un contrat de 12 mois. Elle a toutefois été peu souscrite.

Réponse de la Municipalité

Question 1 : Les abonnés au téléseu ont-ils été informés et si oui quand et comment ?

Les collaborateurs des SIL en charge du support aux clients ont été formés sur les modalités de la transition, les chaînes supprimées et les principes du fonctionnement du réglage des téléviseurs, dès le mois de juin 2021, pour pouvoir anticiper toutes questions ou prévenir les clients.

Les clients disposant de la diffusion directe des programmes de télévision ont été informés de la manière suivante par des bandeaux d'information défilante incrustés en bas de l'écran :

- le bandeau permanent sur les chaînes totalement supprimées a été activé dès le 28 juillet 2021 ;
- le bandeau permanent sur les chaînes disparaissant de la prestation de télévision seule, mais disponibles sur la box netplus a été activé dès le lundi 9 août 2021 ;
- l'information sur la nécessité de procéder à un réglage du téléviseur a été donnée par un bandeau diffusé pendant cinq minutes toutes les deux heures en alternance le matin de 9h à 15h et l'après-midi de 15h à 21h à partir du lundi 13 septembre 2021 sur les chaînes suivantes :
 - en français, sur les chaînes RTS Un, RTS Deux, TF1, France 2, M6, La Tele et C8 ;
 - en allemand, sur les chaînes SRF 1 et SRF 2 ;
 - en italien, sur les chaînes RSI 1 et RSI 2.

Une page dédiée au projet était disponible sur le site internet www.citycable.ch/lineup avec une vidéo explicative pour assister les clients, également diffusée sur plusieurs chaînes libres des téléviseurs.



Question 2 : Les besoins particuliers des utilisateurs en situation de handicap ou pouvant avoir des difficultés à procéder à la configuration sont-ils pris en compte par Citycable ?

Les besoins des utilisateurs pouvant avoir des difficultés à procéder à la configuration malgré une aide par téléphone ont été pris en compte en prévoyant une aide à domicile, sans pouvoir toutefois anticiper toutes les situations personnelles particulières.

Les aides suivantes ont été proposées :

- une aide payante :
 - à un tarif négocié avec le prestataire mila.com (CHF 64.- TTC par 30 min, pour un poste, une intervention classique étant inférieure à cette durée), qui a été sollicitée 642 fois ;
 - à un tarif négocié avec neuf partenaires locaux actifs dans la vente d'appareils de radio et de télévision (CHF 89.- TTC par appareil), qui a probablement été privilégiée par certains clients, mais sans faire l'objet d'un décompte précis, dès lors que la relation contractuelle existait entre le prestataire et le client ;
- une aide gratuite par des techniciens des SIL, en particulier pour les personnes en situation de handicap après explications au centre d'appel (10 interventions).

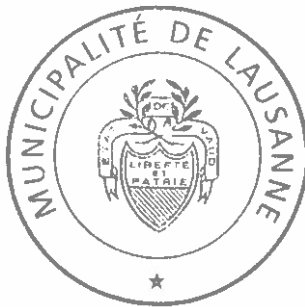
Les possibilités d'assistance payante étaient décrites sur le site internet de Citycable et toutes les informations pouvaient être obtenues sur demande auprès du centre d'appel et des guichets des SIL.

La Municipalité estime avoir ainsi répondu aux questions de M. Benoît Gaillard et consorts.

Ainsi adopté en séance de Municipalité, à Lausanne, le 17 février 2022.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod



Le secrétaire
Simon Affolter