

---

**Rapport de la commission du Conseil communal d'Yverdon-les-Bains  
chargée de l'examen du préavis PR17.18PR**

**concernant**

**une demande de crédit d'investissement de CHF 1'698'000.- pour permettre  
l'amélioration du système d'information du Service des énergies**

---

Monsieur le Président,  
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

La Commission a siégé le 11 septembre 2017.

Elle était composée de Mesdames et Messieurs Mireille MATHYS, Robin DELISLE, Laurent GILLIARD, Roger GYGAX, Thierry PIDOUX, Bart WIND et de la soussignée, désignée présidente.

La délégation municipale était composée de M. Pierre DESSEMONTET, Municipal des Energies, Messieurs Philippe GENDRET, Chef de Service SEY, Etienne CORLET, Chef de section Administration et Finances, Pierre-Alain KREUTSCHY, Directeur commercial et Jean-Marc SUTTERLET, Chef de section Électricité et Réseau. Nous les remercions de leur présence, de leurs informations, ainsi que de leurs réponses aux questions des membres de la Commission durant environ deux heures.

Pourquoi le traitement de deux préavis par la même Commission le même soir ? Les deux sujets imbriqués font partie de deux lignes au plan des investissements. Pour plus de cohérence votre Commission a traité simultanément les deux préavis.

Pourquoi maintenant ? Une partie du titre du préavis l'indique, être prêts à répondre aux futures exigences de la loi sur l'approvisionnement électrique. L'ouverture du marché va se faire, la Municipalité se doit d'être active et actrice dans la vente des fluides. Être active signifie : avoir une base de données améliorée, permettant l'analyse et le suivi de l'orientation du marché. La libéralisation du marché ouvre les appétits, d'autres fournisseurs se tiennent en embuscade. Le SEY rapporte sept à huit millions de francs de marge par année aux Finances communales. Pour contrer l'agressivité de la concurrence, le SEY qui traite environ cent mille factures par an est en presque situation de monopole doit posséder un système de pilotage et améliorer le système d'information ; objet du préavis suivant. A plusieurs reprises, il a été mis en évidence qu'il faut faire preuve d'intelligence, voire de plus d'intelligence que la concurrence et avancer rapidement dans cette orientation.

Le Smart Metering ou système de comptage est une quasi obligation pour se mettre en conformité avec l'introduction de la loi et de ses ordonnances. Pour que ce système fonctionne, le Service des Énergies n'a pas d'autre choix que d'acheter et d'installer environ vingt-cinq mille compteurs d'électricité (18'000), d'eau (3'500) et de gaz (3'500). Avec le Smart Metering, les compteurs seront relevés à distance tous les quarts d'heures, les informations transmises par la fibre optique.

Du point de vue commercial, Monsieur KREUTSCHY a rappelé le but d'un outil de gestion des relations clients, à savoir, optimiser la qualité de la relation client et le fidéliser pour maximiser le chiffre d'affaires et la marge par client. Il a ensuite présenté à la Commission les quatre axes de travail d'un outil moderne de gestion des relations clients :

1. Identifier : Prospection/marketing
2. Acquérir : vente ciblée
3. Satisfaire : Services et support
4. Fidéliser : Analyse et segmentation.

Le directeur commercial a ensuite expliqué à la Commission la nécessité de se doter d'un outil permettant de gérer les nombreuses données liées à la multiplication des activités du service et aux interactions avec les clients. En effet, en plus des activités traditionnelles d'emménagement/déménagement, de facturation ou de recouvrement, de nouvelles interactions complexes doivent pouvoir être opérées via cet outil par le service des énergies: gestion des nouvelles offres gaz naturel et électricité, changement de fournisseur (lorsque les marchés seront complètement libéralisés), reprise de courant photovoltaïque produit par les clients et gestion des communautés d'autoconsommation, gestion du bouquet de subventions, traitement des demandes de raccordement à la fibre optique, vente et installations de bornes de recharge pour la mobilité électrique, gestion du programme d'efficacité énergétique, conseil pour mieux/moins consommer, etc.

Monsieur SUTTERLET, Chef Section électricité et réseau, a commenté un autre aspect, à savoir la mise sur pied d'un système de mesure intelligent de trois composantes avec un appareil qui contient plus de capacité qu'à l'heure actuelle, un système centralisateur via la fibre optique et l'accès du client à son compte comme cela existe déjà à Genève par exemple, par la visualisation directe de sa consommation sur smartphone.

La Loi sur l'Énergie doit amener le client à prendre conscience de la quantité d'énergie utilisée, de celle qu'il peut économiser, de le responsabiliser, ce qu'il pourra faire par un paramétrage à distance. Autre avantage pour le distributeur, en l'occurrence le SEY, coûts des relevés réduits, gestion des déménagements à distance ; plus de nécessité d'envoyer un collaborateur pour couper le courant du locataire sortant et l'envoyer remettre l'électricité lors de l'entrée du nouveau locataire ; gain de temps pour chacun. Autre point relevé, les prévisions d'utilisation, le « comment les gens vont consommer » analysées par l'historique du client afin d'évaluer la consommation d'énergie pour le lendemain amenant à des diminutions de coûts (à la longue). Il s'agit de fidéliser le client.

Maintenant, le lien entre les deux préavis : aller vers une meilleure gestion de l'énergie comprenant l'évolution, la réduction de la consommation des clients et de leur participation.

#### **Tâches :**

Il s'agit de faire un état des lieux, d'établir des fiches techniques, de savoir si oui ou non il sera nécessaire de poser de nouveaux tableaux, de prévoir l'endroit du passage de la fibre optique.

Afin d'économiser les deniers, le SEY va entamer des tractations pour l'achat en nombre avec d'autres entreprises, sélectionner un ou des modèles de compteurs, planifier le remplacement des anciens. La fin du changement des compteurs est prévue pour 2025.

Monsieur GENDRET a terminé cette dense présentation d'une manière résumée et simple à comprendre : le SEY doit être muni d'outils pour facturer, vendre et piloter la consommation des énergies.

Lors des discussions qui ont suivi la présentation des préavis, la Commission a partagé sa satisfaction ; être acteur est une question de bon sens pour mettre tous les atouts du côté de SEY avant l'ouverture du marché yverdonnois. Autre sujet : le pourquoi du relevé de la consommation toutes les quinze minutes ? Pour répondre au standard de la Confédération, soit 96 mesures/24 heures. Pour donner suite, il faudra apprendre à interpréter les données.

Amiante : il est connu que certains murs contiennent de l'amiante ce qui inquiète un membre de la Commission et à raison. Avant de procéder au changement des tableaux électriques, les propriétaires seront avertis, incités à se renseigner ; la présence de l'amiante n'ayant pas été relevée dans les préavis.

Avec l'acceptation du préavis PR.17.18 PR, la Commune est et reste propriétaire, gestionnaire du Réseau des Énergies.

Au moment voulu le SEY sera prêt, la sécurité informatique par la fibre optique assurée, la redondance entre services est évitée et la mise en conformité avec la Confédération établie.

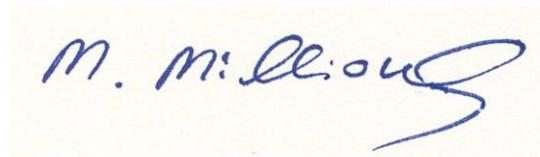
**Conclusions :**  
**après avoir entendu les intervenants,**

La Commission a obtenu toutes les réponses à ses questions ; questions intéressantes et utiles pour le débat, est parvenue à la conclusion que la demande de crédit est justifiée.

C'est donc à l'unanimité de ses membres que la Commission vous recommande d'autoriser, Mesdames et Messieurs les Conseillers, la Municipalité à entreprendre les travaux pour permettre l'amélioration du système d'information pour un montant de CHF 1'698'000.- en acceptant les articles 1, 2, et 3 du préavis PR17.18PR, tel que présenté.

La rapportrice :

Marceline Millioud

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background. The signature is cursive and reads "M. Millioud".

Yverdon-les-Bains, le 22 septembre 2017