

Multimédias

Démarchage agressif chez les abonnés de Citycable

Par vague, des clients du réseau lausannois reçoivent la visite de vendeurs peu scrupuleux

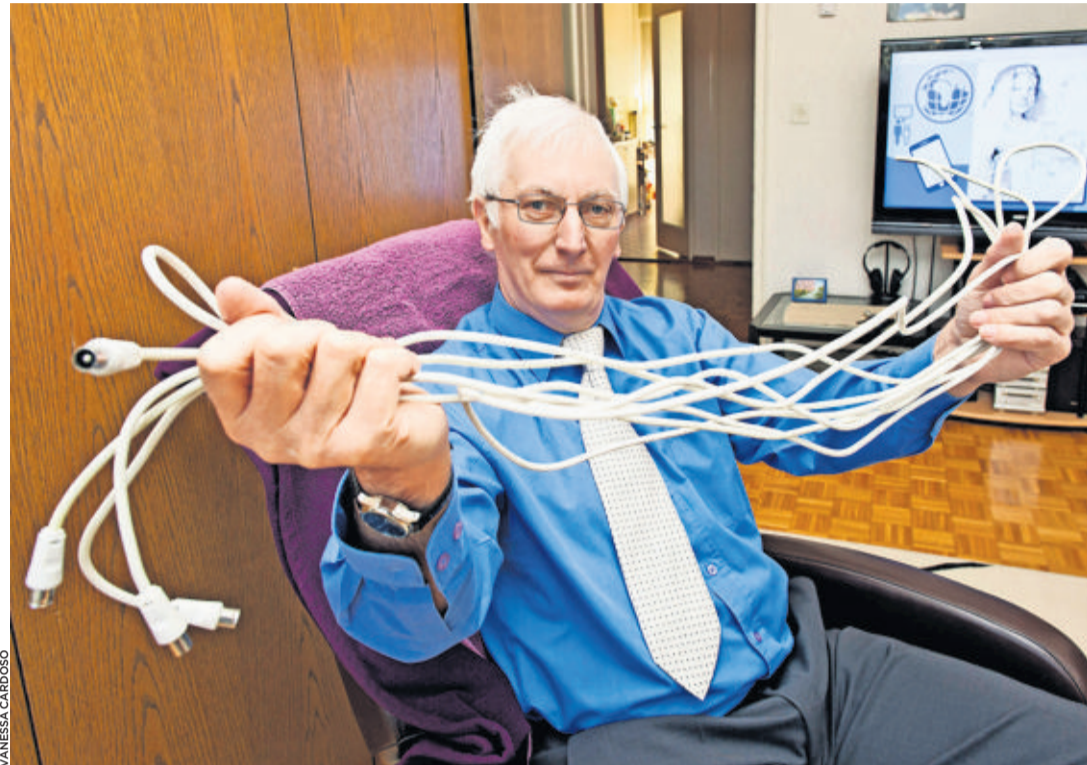
Alain Détraz

A coups d'arguments parfois mensongers, certains démarcheurs porte à porte font tout pour inciter leurs cibles à signer leur contrat de vente. Des abonnés du câble lausannois en ont fait l'expérience ces derniers mois encore. Plusieurs témoins ne sont pas passés loin de se laisser duper, avant de refuser de signer un nouvel abonnement incluant internet, la téléphonie et la télévision. Les Services Industriels lausannois se défendent en recommandant la vigilance.

La dernière en date remonte à ces derniers mois. «Un homme portant un badge de Sunrise, très souriant, a frappé à ma porte en prétextant vouloir vérifier mes câbles, raconte un abonné au réseau Citycable. Il m'a dit que Sunrise allait reprendre les activités du réseau lausannois, ce qui m'a paru bizarre.» Puis le discours du vendeur se fait plus précis: «Il m'a présenté beaucoup de chiffres et, tout en me parlant de formules d'abonnements, a rempli trois formulaires avant de me les tendre pour que je les signe.» Face au refus de cet homme de 62 ans, le ton du démarcheur change. Fini les sourires. «Il a déchiré les formulaires et il est parti.»

Guerre commerciale

Des témoignages semblables ne sont pas nouveaux, mais ils se ressemblent. Depuis des années, la guerre fait rage entre les fournisseurs d'accès et certains, dont Sunrise, ont été pointés du doigt pour leur recours à des sociétés dont les démarcheurs se révèlent plus que zélés. Le calme semblait pourtant revenu sur ce marché



Les démarcheurs sonnent aux portes dans le but de vendre des abonnements multimédias. Parfois, le but de leur visite reste plus mystérieux, comme en témoigne Pierre-André Dogny.

«Le démarchage porte à porte reste un procédé détestable»

Valérie Muster, responsable de la permanence de la Fédération romande des consommateurs

très concurrentiel, avec un retour à des pratiques moins litigieuses.

Dans les bureaux de Citycable, on constate que la guerre se poursuit. «Il y a deux ou trois vagues de démarchages chaque année, qui durent entre quatre et six semaines», compte Judith Granat, responsable du marketing de Citycable. Des périodes auxquelles correspondent des résiliations d'abonnements «remplies par des tiers».

La Fédération romande des consommateurs (FRC) n'a pas reçu des plaintes ces derniers mois.

«Mais le démarchage porte à porte reste un procédé détestable, commente Valérie Muster, juriste et responsable de la permanence. C'est du forcing qui, de plus, prend les gens au dépourvu.» Elle compte sur la révision, en ce moment au menu du parlement fédéral, de la législation qui promet d'allonger le délai de rétractation à quatorze jours. Celui-ci est actuellement de sept jours et seulement dans le cas de ventes porte à porte. Il n'existe pas pour les ventes par téléphone.

De son côté, le service de presse de Sunrise répond: «Nous n'avons pas eu une seule réclamation qui présente les caractéristiques que vous rapportez.» Et de poursuivre: «Si des personnes venaient à se plaindre auprès de nos services, nous étudierons ces affaires-là avec toute l'attention nécessaire.»

Tous les démarcheurs ne semblent cependant pas viser la signature immédiate d'un contrat. Re-

traité actif, Pierre-André Dogny se demande encore ce qui a motivé la visite d'un individu affirmant travailler pour le compte des Services Industriels lausannois. «Il a parlé de fibre optique en regardant mes prises de réseau, témoigne-t-il. Je l'ai laissé parler, je n'arrivais pas à en placer une.» Le volubile visiteur n'a pourtant rien cherché à lui vendre. «Il a dit qu'il reviendrait mais je ne l'ai jamais revu», dit Pierre-André Dogny.

A la FRC, on se doute toutefois de ce type de manœuvre. «Ce sont des fausses raisons, qui permettent de se renseigner sur l'équipement des gens», soupçonne Valérie Muster. Un démarchage par téléphone suit parfois la visite imprévue. C'est pourquoi la FRC recommande de toujours demander la carte d'autorisation de démarchage. Aux Services Industriels, le message est plus radical. Judith Granat: «Nous recommandons aux gens d'appeler la police.»

La pub s'est installée sur les billets des piscines

Depuis le 1^{er} mars, de la publicité pour un magasin de sport orne le dos des cartes d'entrée à Mon-Repos. Ce sera le cas des autres piscines dès leur ouverture

Un nouvel espace publicitaire est né le 1^{er} mars: le dos des cartes à code-barres des piscines et patinoires lausannoises et pulliérane, sésames journaliers depuis l'été 2013. Les piscines de Renens et de Prilly suivront, dès qu'elles auront installé le nouveau système de billetterie qui s'apparente à celui des stations de ski.

L'automne passé, la Ville cherchait un annonceur qui couvrirait les frais d'édition et d'impression des 300 000 cartes à code-barres. Un contrat d'un an renouvelable a été signé avec Athleticum, qui aura la priorité en cas de réimpression. «C'est un bon deal, explique Patrice Iseli, chef du Service des sports. Cela nous permet de financer le surcoût, qui s'ajoute aux frais d'installation de la nouvelle billetterie.» La recette avoisine les 20 000 francs, confirme à demimot le chef de service.

La billetterie électronique, mise en service en mai 2013 à Belleville, est censée faire gagner du temps aux usagers. Tant à ceux qui dispo-



Le recto des nouvelles cartes journalières. DR

sent des cartes à code-barres qu'à ceux qui possèdent un abonnement magnétique. Ce qui n'est pas toujours le cas, nous rapportent des nageurs qui se sont retrouvés coincés derrière le tourniquet de Mon-Repos. «On a eu quelques accroches techniques au début, reconnaît Christian Barascud, gérant des piscines lausannoises. Par exemple, vendredi passé, le réseau informatique a planté momentanément. Dans ce cas-là, les tourniquets sont libérés par le personnel. Et puis, l'installation de la fibre optique devrait être terminée à Mon-Repos après Pâques, ce qui permettra au système d'être plus rapide.» C.CO.

Le chiffre

2

C'est le nombre d'arbres qui seront plantés vendredi à la place du Port d'Ouchy. L'événement fait suite à l'abattage de deux platanes bicentenaires à ce même endroit pour raison de sécurité. La Municipalité de Lausanne a décidé de replanter deux nouveaux platanes, «plus jeunes et surtout mieux adaptés au passage routier à cet endroit», précise-t-elle. Une cérémonie sera organisée à 11 h en présence des autorités et des représentants des intérêts de la Commune libre d'Ouchy. M.N.

Pully

Dégât d'eau parmi les œuvres d'art

Incident technique, vendredi dernier, lors de l'inspection des canalisations d'une réserve du Musée d'art de Pully. Un dégât d'eau claire a suivi. «Les œuvres ont apparemment subi peu de dégâts grâce à l'intervention rapide du SDIS Ouest-Lavaux et la protection civile Lausanne-Est», relèvent les autorités. Des restaurateurs vont examiner les œuvres, mises au sec. Ils rédigeront un rapport d'experts d'ici à fin avril qui permettra d'établir un devis pour la restauration des pièces qui en auraient besoin. M.N.

CHUV

Une application spéciale psychose

Qu'est-ce qu'un «bad trip»? A quoi servent les anxiolytiques? Comment expliquer les hallucinations? La nouvelle application TIPP répond à toutes les questions sur la psychose, qui touche trois personnes sur cent. Développé par le département de psychiatrie du CHUV, ce quiz interactif informe sur cette maladie, des premiers symptômes au rétablissement. L'application est disponible sur l'App Store et aussi sous forme de fiches papier à commander sur le site www.brico-ces-services.ch. M.N.

Aquarelles intimes

Puidoux Crêt-Bérard présente jusqu'au 31 mars «Entre l'intime» de Lol Ka, alias Violaine Knecht. Les dernières réalisations de l'artiste vaudoise (encres, mine de plomb, aquarelles et huiles) sont visibles au rez-de-chaussée de la maison principale, tous les jours de 8 h à 18 h. www.cretberard.ch C.CO.

Suisses et étrangers

Cully Demain, l'Association SPES-Lavaux propose son Point Rencontre convivial et informel autour d'un repas canadien entre Suisses et étrangers de la région. Grande salle de l'Eglise catholique de Cully, 19 h 30. Réservation nécessaire à speslavaux@gmail.com C.CO.

Quatre drones dessineront Taoua avec des lasers

Une démonstration singulière permettra de visualiser les contours de la tour de Beaulieu

Ce sera court, mais spectaculaire. Vendredi soir, dès 20 heures, en deux vols successifs d'une durée de dix minutes, quatre drones délimiteront dans l'espace le volume de la tour Taoua grâce à un jeu de rayons laser.

Depuis la semaine dernière, quatre ballons d'un diamètre de

quatre mètres sont déjà largués dans le ciel pour servir de gabarits, lorsque la météo le permet. Cette illustration concrète du projet se poursuivra jusqu'au 12 avril, à la veille de la votation communale sur le référendum contre la tour de Beaulieu. Tributaire des conditions atmosphériques, un tel exercice de visualisation reste toutefois approximatif, et aléatoire dans sa programmation.

Même brève, la représentation de vendredi soir promet d'être nettement plus sensationnelle.

Pour ce qui est de la météo, seule la pluie est à craindre. «Les drones ne l'aiment pas du tout. En revanche, les rayons laser gagneront encore en intensité si le temps est humide», explique le libéral-radical Charles-Denis Perrin. A la suite d'une proposition faite pendant un débat du Conseil communal où il siège, cet ingénieur participe à l'organisation de la démonstration de vendredi soir. Il n'a pas été difficile de trouver les quatre drones et leurs pilotes. Les lasers adéquats ont posé davantage de pro-

blèmes. Un seul est disponible en Suisse romande. Pour l'occasion, l'entreprise jurassienne qui en dispose a toutefois réussi à s'en procurer trois autres en France.

D'une portée de 6 à 8 km, les rayons seront projetés du sol aux angles de la future tour. Leur trajectoire sera interrompue à la hauteur du toit par des plaques fixées sous les drones. Ceux-ci se stabiliseront très précisément à la bonne altitude grâce à leur système GPS. D.A.

PUBLICITÉ

ROUVINEZ
SIERRE
DOMAINE CHÂTEAU LICHTEN
www.rouvinez.com

ARVINIS
7 - 14 Avril
STAND B25

UNE VALEUR SÛRE