

Good Energies, chaire de gestion  
des énergies renouvelables



Université de Saint-Gall

**RAIFFEISEN**

**7<sup>e</sup> Baromètre clients des  
énergies renouvelables**  
en coopération avec Raiffeisen



### **Chaire de gestion des énergies renouvelables, Université de Saint-Gall**

La chaire Good Energies de l'Institut pour l'économie et l'écologie de l'Université de Saint-Gall se consacre aux questions liées à la gestion des énergies renouvelables, englobant l'analyse des stratégies et politiques d'investissement, ainsi que la recherche sur les modèles d'affaires et le comportement des consommateurs. Les travaux de cette chaire ont été publiés dans des revues spécialisées de renom et ont servi aux instances politiques tant en Suisse que sur le plan international. La chaire, fondée en 2009, est actuellement dirigée par le professeur Rolf Wüstenhagen.

**[goodenergies.iwoe.unisg.ch](http://goodenergies.iwoe.unisg.ch)**

### **Raiffeisen: troisième groupe bancaire de Suisse**

Avec 3,7 millions de clients pris en charge dans 955 sites dans tout le pays, le Groupe Raiffeisen est la première banque retail de Suisse. Avec 17,2% de part de marché dans les opérations hypothécaires et 173 milliards de CHF de prêts à la clientèle, nous nous efforçons de développer les investissements durables en collaboration avec nos clients entreprises et clients privés, et comprenons donc le besoin de mesurer et d'évaluer les possibilités et risques liés aux énergies renouvelables. Le «Baromètre clients des énergies renouvelables» met en lumière et fournit de précieuses informations sur les opinions des consommateurs concernant les énergies renouvelables et leurs attentes envers les fournisseurs de services financiers. Raiffeisen met en pratique ces conclusions en développant des produits et services de développement durable adaptés aux besoins de ses clients.

**[www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch)**

### **Mentions légales**

<b>Editeur</b>	Good Energies, chaire de gestion des énergies renouvelables, Université de Saint-Gall
<b>Auteurs</b>	Karoline Gamma, Alexander Stauch, Rolf Wüstenhagen
<b>Renseignements</b>	<a href="mailto:rolf.wuestenhagen@unisg.ch">rolf.wuestenhagen@unisg.ch</a>
<b>Gestion de projet Raiffeisen</b>	Max Wirz
<b>Mise en page</b>	misigno graphic-design
<b>Collecte des données</b>	intervista AG
<b>Langue originale</b>	Anglais
<b>Traduction en allemand</b>	Alexander Stauch
<b>Traduction en français et en italien</b>	Raiffeisen
<b>Site Internet</b>	<a href="http://www.iwoe.unisg.ch/kundenbarometer">http://www.iwoe.unisg.ch/kundenbarometer</a>
<b>Droits d'auteur</b>	Université de Saint-Gall, 2017 Reproduction à des fins non commerciales autorisée sous réserve d'indication de la source

# Introduction

Publié depuis 2011, le Baromètre clients des énergies renouvelables est l'un des rapports les plus complets sur les préférences de la population suisse en matière d'énergie. L'édition de cette année s'intéresse d'une part aux questions importantes de l'année dernière, tels que le financement communautaire d'énergies renouvelables, l'efficacité énergétique des bâtiments et l'avis général de la population suisse sur les énergies renouvelables et leur développement. Elle met d'autre part davantage l'accent sur de nouveaux thèmes du secteur de l'énergie, tels que la mobilité électrique et la numérisation (ou «digitalisation»), et se penche sur les évolutions actuelles importantes dans le secteur de l'énergie. Pour vous aider à vous y retrouver facilement, les sujets principaux de l'étude sont indiqués à droite des pages.

Good Energies, la chaire de gestion des énergies renouvelables de l'Université de Saint-Gall, a réalisé cette étude grâce au soutien financier de Raffeisen. Nous remercions tout particulièrement le département Responsabilité sociale d'entreprise de Raffeisen, et notamment Ladina Caduff et Max Wirz, pour leur agréable et fructueuse collaboration au concept de l'étude. Nous tenons également à remercier Michael Schrackmann d'intervista AG et Céline Wagner de misigno graphic-design pour leur soutien professionnel à la réalisation de cette publication.

## Données et méthodologie

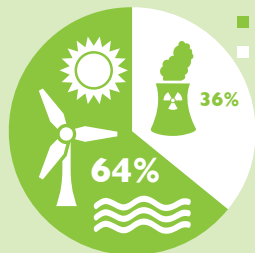
L'analyse se base sur un sondage représentatif réalisé auprès de 1'021 Suisses âgés entre 16 et 74 ans et résidant en Suisse romande et alémanique. Les données ont été recueillies en janvier et février 2017 et l'échantillon est tiré du B2C Online Panel d'intervista AG<sup>1</sup>. L'échantillon est représentatif de la répartition entre les sexes (51% de femmes) et du niveau d'éducation. En effet, 32% des personnes interrogées sont diplômées de l'enseignement supérieur. Du point de vue géographique, l'échantillon respecte la répartition de l'ensemble de la population entre les régions germanophones et francophones de Suisse. 25% des participants à l'étude habitent en Suisse romande, 24% dans les Alpes / Préalpes, 22% dans l'ouest du Plateau et 29% dans l'est du Plateau. A partir de 2017, l'échantillon du Baromètre clients est également représentatif des orientations politiques tirées des résultats des dernières élections fédérales. 29% des sondés déclaraient que leurs opinions étaient les mieux représentées par l'Union démocratique du centre (UDC), 16% par le Parti libéral-radical (PLR), 4% par le Parti bourgeois-démocratique (PBD), 12% par le Parti démocrate-chrétien (PDC), 5% par le Parti vert/libéral (PVL), 7% par le Parti écologiste suisse (PES) et 19% par le Parti socialiste suisse (PS). Les 8% restants affirmaient qu'un autre parti politique représentait au mieux leurs points de vue et opinions. L'échantillon se compose de 29% de propriétaires de maison, de 13% de propriétaires d'appartement et de 58% de locataires.

<sup>1</sup> <http://www.intervista.ch/en/panel>

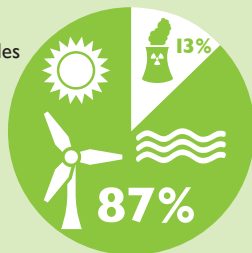
## Résumé des conclusions

- Les consommateurs suisses ont toujours une **attitude très positive envers les énergies renouvelables**. Si la décision leur revenait, la part des énergies renouvelables dans le bouquet énergétique suisse passerait de 64% actuellement (chiffre de 2015) à 87% en 2030. Par ailleurs, les consommateurs préfèrent la **production nationale d'électricité** aux importations: leur bouquet énergétique idéal pour 2030 comprendrait 81% d'électricité **«made in Switzerland»**.
- La popularité des énergies renouvelables se reflète aussi dans la disposition des personnes interrogées à participer à **des projets d'énergie solaire communautaires**, qui permettent d'investir dans les énergies renouvelables sans avoir besoin de posséder un toit ou une propriété. Alors que seulement 2% des sondés ont déjà pris part à de tels investissements communautaires, 61% se disent prêts à le faire à l'avenir.
- Outre faciliter le financement des énergies renouvelables, **les participants attendent des banques qu'elles prêchent par l'exemple**, en installant, par exemple, des panneaux solaires sur leurs toits ou en mettant à disposition des bornes de charge pour les véhicules électriques.
- Même si les connaissances des personnes interrogées à propos des **normes d'efficacité énergétique et programmes de certification** ne se sont pas améliorées par rapport à l'année dernière, une majorité (62%) d'entre elles considère les évaluations énergétiques des bâtiments comme importantes voire très importantes. Cela est particulièrement vrai pour les personnes intéressées par l'achat d'une maison (79%). Parmi les locataires, 69% préfèrent vivre dans une maison avec une installation solaire sur le toit.
- L'étude apporte d'autres preuves que la **transition vers l'électromobilité s'accélère**. Ainsi, elle montre que 44% des participants envisagent d'acheter une voiture électrique comme prochain véhicule. Les considérations environnementales, un chargement facile à domicile et les faibles frais d'entretien, constituent les moteurs principaux du développement de la mobilité électrique. Si l'on répond aux inquiétudes liées à la disponibilité des infrastructures de charge et à l'autonomie, on pourrait arriver à un réel tournant.
- La majorité des personnes interrogées (81%) est d'accord avec **l'engagement du Conseil fédéral suisse de réduire de 50% les émissions de gaz à effet de serre** d'ici à 2030; engagement pris lors de la Conférence des Nations unies sur les changements climatiques de Paris. 41% des sondés pensent que la Suisse devrait assumer un rôle de premier plan dans la fourniture de technologies à faible teneur en carbone. Dans le but de **lutter contre le changement climatique**, 74% des participants estiment que les carburants des véhicules devraient être concernés par d'éventuelles augmentations des taxes sur le CO<sub>2</sub>.
- Parmi les personnes interrogées, **les connaissances sur l'énergie** pourraient encore être améliorées. Seulement un tiers d'entre elles étaient capables de citer les deux principales sources de production d'électricité en Suisse: l'énergie hydroélectrique et le nucléaire. 80% des participants à l'étude ne savent pas quel montant de leur facture d'électricité est destiné à la rétribution à prix coûtant du courant injecté (RPC), qui sert à subventionner les énergies renouvelables. 52% n'étaient pas au courant que les taxes incitatives sur le CO<sub>2</sub> étaient redistribuées à la population via l'assurance-maladie. Dans une démocratie directe, trouver des moyens de transmettre efficacement à la population les connaissances sur l'énergie est primordial pour que la population dispose d'une base de connaissance solide au moment de prendre des décisions portant sur des questions complexes telles que l'avenir de l'énergie.
- **La mise en contexte des choix politiques** peut influencer la manière de voter. Lorsque l'on pose la question sans contexte, 29% des personnes interrogées critiquent la décision du Parlement d'éliminer progressivement la RPC d'ici cinq ans. Ce pourcentage passe à 43% lorsque l'on demande d'abord aux participants d'évaluer la décision du Parlement de ne pas fixer de calendrier d'arrêt progressif des centrales nucléaires. Lorsque l'on associe les deux points dans une seule question, le pourcentage de personnes qui critiquent la décision de supprimer progressivement la RPC monte à 55%.
- Dans l'ensemble des résultats du Baromètre consommateurs de cette année, on observe que les femmes portent plus d'intérêt aux énergies renouvelables et aux questions énergétiques que les hommes. Pour 91% des femmes, contre 77% des hommes, il est important que l'électricité qu'elles utilisent provienne de sources renouvelables. **Les différences entre les sexes** apparaissent également lorsqu'il s'agit de la perte de liberté individuelle en faveur de la santé publique: 79% des femmes, contre 62% des hommes, soutiendraient l'idée d'interdire les voitures à moteur diesel dans les villes d'ici à 2025. A l'inverse, les hommes affichent un soutien plus marqué en faveur des solutions technologiques telles que la mobilité électrique.

## PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

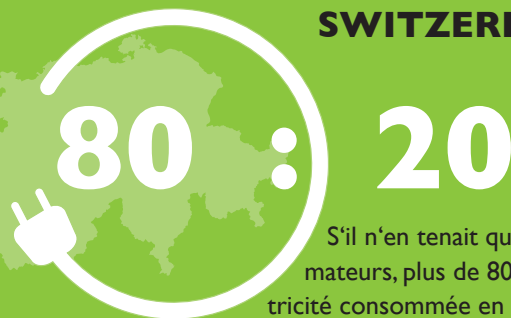


Mix électrique suisse en 2015



Mix électrique suisse souhaité pour 2030

## ÉLECTRICITÉ «MADE IN SWITZERLAND»



S'il n'en tenait qu'aux consommateurs, plus de 80% de l'électricité consommée en Suisse serait produite à l'intérieur du pays d'ici 2030

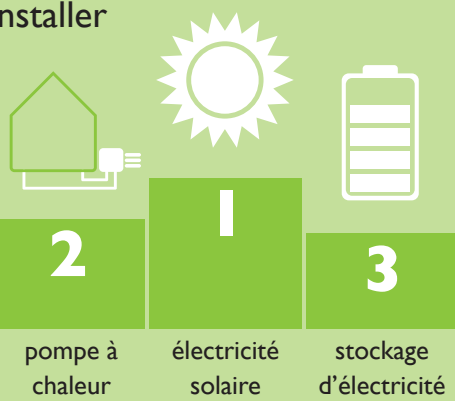
## FINANCEMENT COMMUNAUTAIRE D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

61%

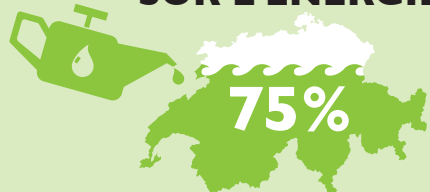
seraient intéressés à investir dans un projet communautaire promouvant les énergies renouvelables



## LES TECHNOLOGIES D'ÉNERGIE RENOUVELABLE LES PLUS POPULAIRES que les propriétaires souhaiteraient installer

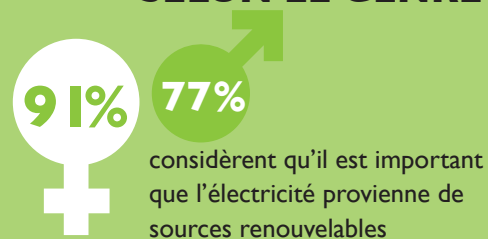


## CONNAISSANCES SUR L'ÉNERGIE

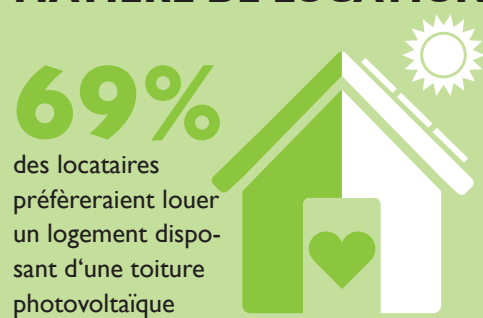


4% seulement de la population savaient que 75% des besoins énergétiques suisse (chauffage, électricité et combustibles) sont couverts grâce aux importations

## PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE D'ÉNERGIES RENOUVELABLES SELON LE GENRE



## PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE LOCATION

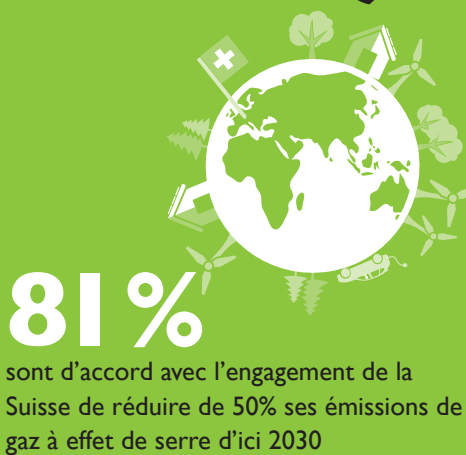


## INTERDICTION DES VÉHICULES AU DIESEL DANS LES VILLES D'ICI 2025

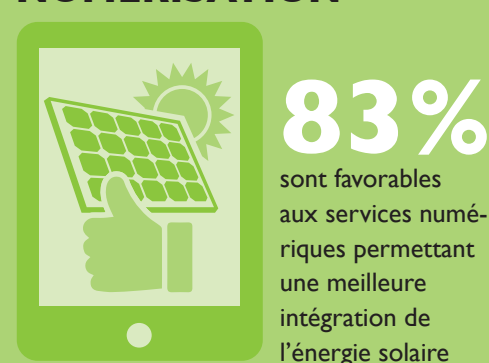


71% seraient favorables au fait que la Suisse suive l'exemple de certaines villes (Paris, Athènes, Madrid, Mexico) en interdisant les véhicules au diesel

## CONTRIBUTION À L'ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE



## NUMÉRISATION



## E-MOBILITÉ



## LES BANQUES DOIVENT MONTRER L'EXEMPLE



## Préférences des consommateurs en matière d'énergie renouvelable

Les consommateurs suisses voient toujours d'un œil positif les énergies renouvelables. 84% des personnes interrogées considèrent qu'il est plutôt important (40%), voire très important (44%), que leur **électricité soit issue de sources renouvelables**. Cette tendance est encore plus marquée chez les femmes que chez les hommes. 91% des femmes (contre 77% des hommes) ont une préférence pour l'électricité verte. D'autres résultats corroborent cette forte préférence pour les sources d'énergie renouvelables: pour les consommateurs, le critère le plus important de l'approvisionnement en énergie devrait être le respect du climat (1). La fiabilité et les prix abordables occupent respectivement les deuxième et troisième places de la liste.

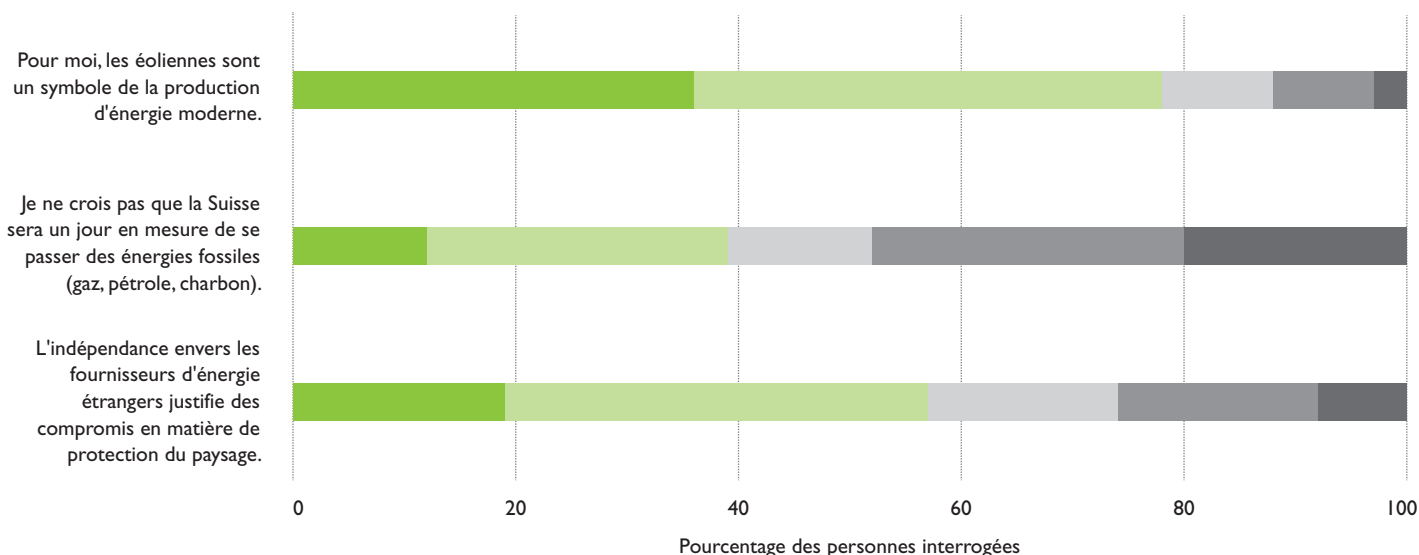
Cette **préférence pour un approvisionnement en énergie respectueux du climat** est peut-être l'une des raisons pour lesquelles les personnes interrogées souhaitent que le **bouquet énergétique de 2030** se compose de plus d'énergies renouvelables (87% au lieu de 64% actuellement) et de moins d'énergies non renouvelables (13% au lieu de 36%). En outre, les participants à l'étude aimeraient que le bouquet énergétique soit plus diversifié. L'énergie hydroélectrique reste la source d'électricité privilégiée, elle représente 32% du bouquet énergétique souhaité pour 2030, mais les sondés souhaitent également une forte augmentation de la part de l'énergie solaire (21%) et éolienne (14%). La biomasse et l'énergie géothermique contribuent ensemble à un cinquième de l'approvisionnement du bouquet souhaité pour 2030. Si le choix revenait aux consommateurs, la part de l'énergie nucléaire passerait à 8% d'ici à 2030, tandis que la part des énergies fossiles dans le bouquet électrique suisse se limiterait à 4%, ce qui est cohérent avec les inquiétudes relatives au changement climatique.

En dépit de l'attitude positive envers l'électricité issue de sources renouvelables, un certain scepticisme subsiste en ce qui concerne la capacité de se passer des combustibles fossiles. 39% des personnes interrogées ne croient pas que la Suisse sera capable de ne plus dépendre du pétrole, du gaz et du charbon. Par rapport aux réponses à la même question d'il y a 5 ans, ce chiffre a connu une baisse de dix points de pourcentage, ce qui indique une augmentation lente mais stable de **l'optimisme relatif à la possibilité d'arriver à un avenir énergétique plus vert**. Une tendance similaire peut être observée en ce qui concerne la proportion de sondés qui voient les éoliennes comme un symbole d'un approvisionnement énergétique moderne: nous sommes passés de 72% l'année dernière à 78% en 2017, ce qui indique une augmentation de l'acceptation sociale des énergies renouvelables.

57% des personnes interrogées ont indiqué que l'on peut justifier des compromis en matière de protection du paysage dans le but d'arriver à une indépendance énergétique. Ce point de vue est partagé par plus d'hommes (62%) que de femmes (51%).

### «Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants?»

■ D'accord ■ Plutôt d'accord ■ Neutre ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord

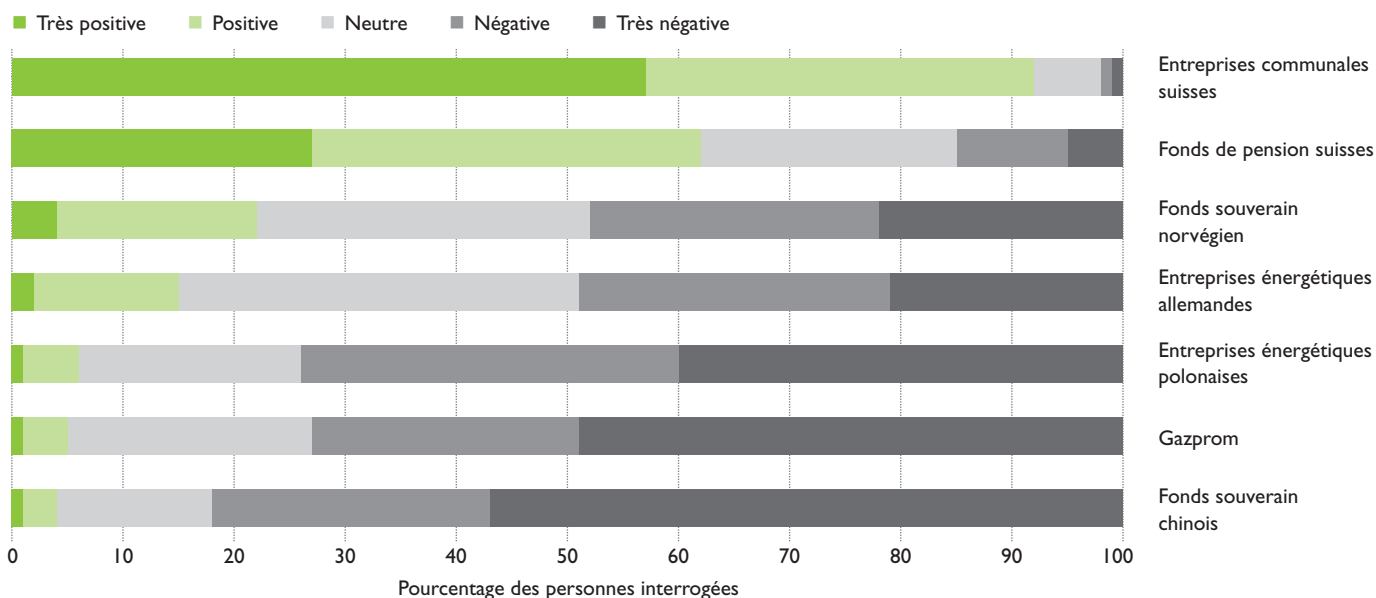


## Préférence en faveur de l'énergie «made in Switzerland»

Les consommateurs suisses expriment une forte préférence en faveur de **l'électricité «made in Switzerland»**. Si le choix revenait aux personnes interrogées dans le cadre du Baromètre clients de cette année, 81% de l'électricité seraient produits en Suisse en 2030, et à peine 15% seraient importés<sup>2</sup>. Si cette origine suisse est importante pour une large majorité des sondés, certains affichent leur préférence pour des solutions encore plus locales. 46% préféreraient consommer de l'électricité produite dans leur région, 10% vont encore plus loin et préféreraient de l'électricité produite au sein de leur communauté locale. Parmi les consommateurs plus tournés vers l'international, l'importation depuis des pays voisins obtient un score légèrement meilleur (11%) que celle depuis n'importe quel pays européen (4%).

Ils préfèrent également que les **propriétaires des centrales hydroélectriques** soient suisses. En 2016, des grandes entreprises du secteur de l'énergie cherchaient de nouveaux investisseurs pour leurs centrales hydroélectriques<sup>3</sup>. Nous avons demandé aux participants au Baromètre clients de cette année leur avis sur de potentiels investisseurs intéressés par l'acquisition de parts. Les résultats montrent clairement qu'ils préfèrent que les propriétaires soient suisses. 92% des personnes interrogées seraient d'accord si les entreprises communales suisses, et 62% si les fonds de pensions suisses, devenaient actionnaires, ce qui souligne encore une fois la bonne réputation dont jouissent les entreprises communales. En ce qui concerne les investisseurs étrangers, les taux d'approbation baissent fortement et n'atteignent que 22% pour un fonds souverain norvégien, 15% pour les entreprises allemandes du secteur de l'énergie et 6% pour les entreprises polonaises du secteur de l'énergie. A peine 4 à 5% des personnes interrogées sont favorables à l'idée que Gazprom ou un fonds souverain chinois acquière des parts dans les centrales hydroélectriques suisses.

### «Des grandes entreprises suisses du secteur de l'énergie ont annoncé qu'elles cherchaient de nouveaux investisseurs pour leurs centrales hydroélectriques. Quelle est votre opinion sur la possibilité que les investisseurs suivants acquièrent des parts dans des centrales hydroélectriques suisses?»



<sup>2</sup> Les 4% restants pourraient être produits aussi bien en Suisse qu'à l'étranger; les personnes interrogées avaient en effet la possibilité d'exprimer leur indifférence en ce qui concerne le lieu de production de l'électricité.

<sup>3</sup> <http://www.handelszeitung.ch/unternehmen/axpo-will-wasserkraftwerke-verkaufen-1215377> <http://www.tagesanzeiger.ch/wirtschaft/unternehmen-und-konjunktur/Deshalb-verkauft-Alpiq-49-Prozent-seiner-Wasserkraftwerke/story/19357382>



## Financement communautaire d'énergies renouvelables

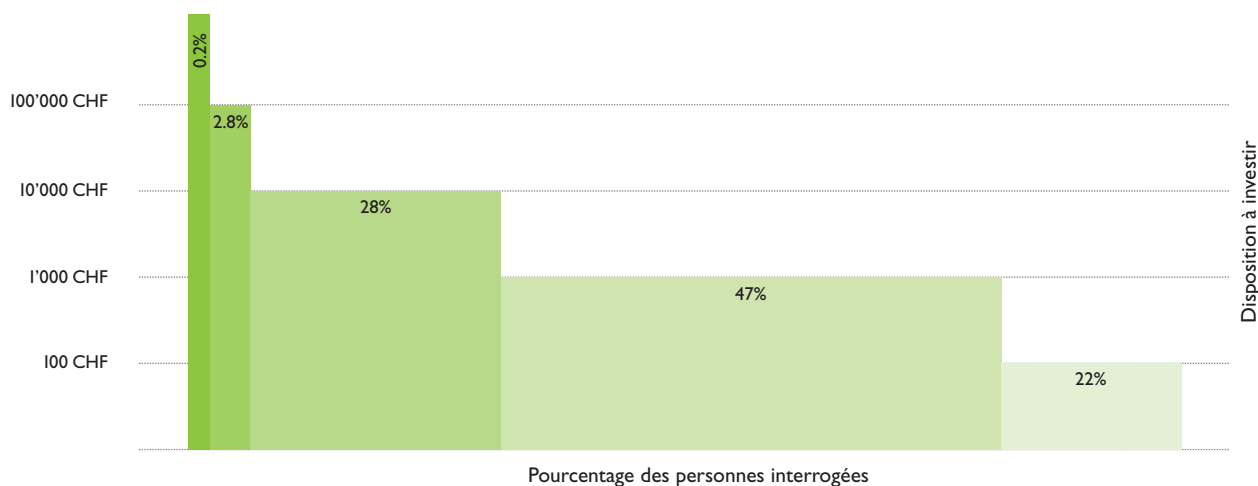
Depuis 2010, les **projets communautaires pour les énergies renouvelables** ont gagné en popularité dans plusieurs pays. Les panneaux solaires collectifs en constituent la forme la plus populaire. L'idée vient des États-Unis et permet aux individus d'investir dans l'énergie solaire même s'ils n'ont pas de toit sur lequel installer des panneaux solaires. En Suisse, où la centrale électrique de Zurich (EWZ) a été l'un des premiers fournisseurs d'énergie solaire communautaire<sup>4</sup>, le nombre de projets communautaires augmente. Ce n'est pas surprenant étant donné que les consommateurs sont nombreux à être en faveur de tels projets. Alors que seulement 2% des personnes interrogées ont déjà participé à de tels investissements communautaires, 61% se disent prêtes à le faire. Pour ces deux groupes de sondés (N=646), **participer à de tels projets a surtout pour but de contribuer à la protection de l'environnement et au tournant énergétique («Energiewende») (65%)**, de s'affranchir de la dépendance à l'égard des importations d'électricité (54%), et de s'investir en faveur de la communauté locale (26%). Seulement 21% des participants ont cité le rendement financier parmi les deux premières raisons de participer à un investissement communautaire dans les énergies renouvelables.

En ce qui concerne la somme qu'ils seraient prêts à investir, la majorité des investisseurs potentiels (47%) envisagerait d'investir entre CHF 100 et 1'000, ce qui correspond à peu près aux résultats d'il y a deux ans et représente également le montant généralement proposé par les projets communautaires d'énergie solaire en Suisse et dans d'autres pays européens, les investisseurs particuliers peuvent ainsi acquérir un ou deux panneaux solaires. Près d'un tiers des **investisseurs communautaires** potentiels envisageraient d'investir plus de CHF 1'000. A l'autre extrémité du marché, 22% envisageraient d'investir moins de CHF 100 dans un projet communautaire. Il pourrait donc être difficile pour les fournisseurs de services financiers de gérer les coûts de transaction. En ce qui concerne les **technologies privilégiées**, 54% opteraient pour un investissement dans l'énergie solaire, qui est aussi actuellement la forme de projet communautaire la plus populaire. Cependant, nos résultats montrent également certaines possibilités de développement pour de nouveaux produits. Les personnes interrogées ont en effet affiché un intérêt pour le financement communautaire de projets hydroélectriques (46%) et éoliens (40%).

Qui devrait se charger d'un tel projet? Les coopératives et les entreprises locales sont les intermédiaires privilégiés. 35% des personnes interrogées aimeraient acheter des parts dans une coopérative d'énergie solaire. 29% privilégieraient un modèle de développement du projet et d'approvisionnement en énergie verte par l'entreprise locale, tandis que 28% préféreraient être copropriétaires de la centrale solaire avec l'entreprise locale. Pour 8% des participants seulement, la possibilité de participer à un fonds d'investissement via une banque constituerait la meilleure façon de réaliser un projet communautaire.

### «Quelle somme seriez-vous prêt à investir dans un projet énergétique communautaire?»

(N=646)



<sup>4</sup> <https://www.ewz.ch/de/private/energie-produzieren/an-solaranlage-beteiligen.html>

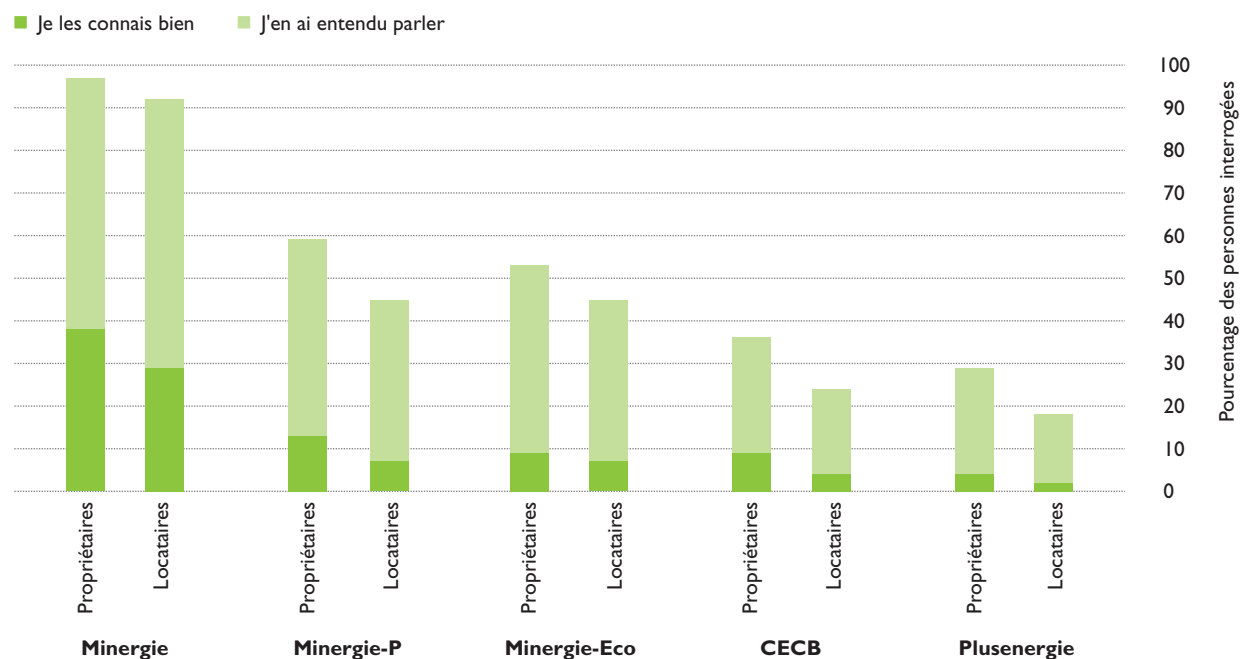


## Efficacité énergétique des bâtiments: normes et certification

**Les labels et certificats énergétiques** sont largement utilisés pour informer les consommateurs sur l'efficacité énergétique de certains produits, tels que les appareils électriques ou les voitures. Dans le secteur du bâtiment, des programmes de certification semblables ont la même finalité. Ils permettent aux propriétaires ou aux acheteurs potentiels d'obtenir des informations fiables concernant l'efficacité énergétique d'un bâtiment et les coûts liés à l'énergie. Par rapport à l'année dernière, les connaissances des suisses sur les programmes de certification existants sont stables, la communication sur ces normes peut donc encore être améliorée. La norme **Minergie** reste la plus connue: 61% des personnes interrogées «en ont entendu parler» et 33% «la connaissent bien». Les normes associées, telles que **Minergie-P** ou **Minergie-Eco**, ou encore le label **Plusenergie**, sont moins connues des participants. Il en va de même pour le plan de **Certificat énergétique cantonal des bâtiments** (CECB<sup>5</sup>), qui est volontaire dans la plupart des cantons. 23% des personnes interrogées ont entendu parler de la **certification CECB** et 6% la connaissent bien. En général, les propriétaires connaissent mieux les différents programmes de certification énergétique que les locataires.

Comme l'année dernière, 59% des sondés approuvent l'idée d'une certification CECB obligatoire. Il est intéressant de noter que les locataires sont davantage en faveur d'une **certification CECB** obligatoire (66%) que les propriétaires (49%), alors qu'ils sont moins au courant du certificat actuel de leur logement (56% ne le connaissent pas) que les propriétaires (37% ne le connaissent pas).

### «Quel est votre niveau de connaissance en matière de normes/certificats d'efficacité énergétique des bâtiments?»



Les autres participants ont expliqué qu'ils ne connaissaient pas du tout la norme/certification d'efficacité énergétique.

<sup>5</sup> <https://www.geak.ch>

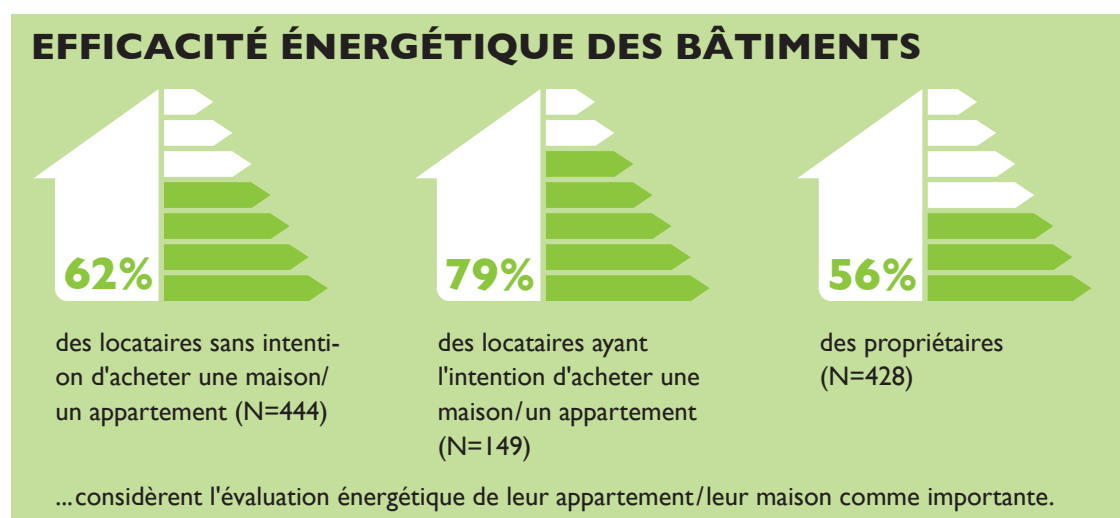
## Evaluations énergétiques et rénovations des bâtiments

La majorité des personnes interrogées (62%) considère que **l'évaluation énergétique d'un bien** est importante. Ce pourcentage est cependant différent parmi les propriétaires (N=428), locataires (N=444) et locataires prévoyant de devenir propriétaires (N=149). L'évaluation énergétique est plus importante pour les personnes souhaitant acheter un logement dans les années à venir (79%), ensuite pour les locataires (62%) et finalement pour les propriétaires (56%). La plus grande importance de l'évaluation énergétique des bâtiments pour les propriétaires potentiels se reflète également dans leur disposition à payer davantage pour une telle évaluation. Les propriétaires potentiels seraient disposés à payer en moyenne CHF 500 pour une évaluation énergétique d'un bâtiment, tandis que cette somme est deux fois moins élevée pour les propriétaires (CHF 250).

Pour les propriétaires potentiels, les trois principales raisons de l'importance de l'évaluation énergétique d'une propriété sont l'obtention d'informations sur le montant des charges (1) et sur le besoin d'effectuer des rénovations pour améliorer l'efficacité énergétique (2), et l'accessibilité financière du bien (3). Les sources d'information principales en matière de bilan énergétique d'un bien sont le vendeur (56%), l'agent immobilier (44%) et l'architecte (33%)<sup>6</sup>. Les autres sources d'information telles que la banque ou l'entrepreneur général sont jugées moins importantes.

Les propriétaires se fieraient principalement à des **sources indépendantes**, tels qu'un consultant indépendant (57%) ou des amis et collègues (43%), pour **obtenir des informations relatives aux rénovations permettant d'améliorer l'efficacité énergétique**. Lorsqu'ils décident d'effectuer des rénovations, les propriétaires se demandent tout d'abord s'il s'agit d'une bonne décision du point de vue financier, c'est-à-dire si les économies réalisées dépasseront le prix des rénovations. Le deuxième aspect le plus important est la question de savoir si la rénovation réduira l'emprunte CO<sub>2</sub> du bâtiment. L'accessibilité financière et l'augmentation du confort se partagent la troisième place.

Les propriétaires ont le sentiment d'être bien informés sur une série d'aspects liés aux rénovations, tels que les économies potentielles d'énergie, le rapport coût-bénéfice des investissements dans l'efficacité énergétique, les possibilités de financement et les incitants fiscaux. En revanche, moins de 25% des propriétaires ont le sentiment d'être bien informés sur les subventions disponibles pour une certification d'efficacité énergétique, ce qui pourrait empêcher sa plus large diffusion.



<sup>6</sup> Les personnes interrogées avaient la possibilité de mentionner plus d'une source d'information.

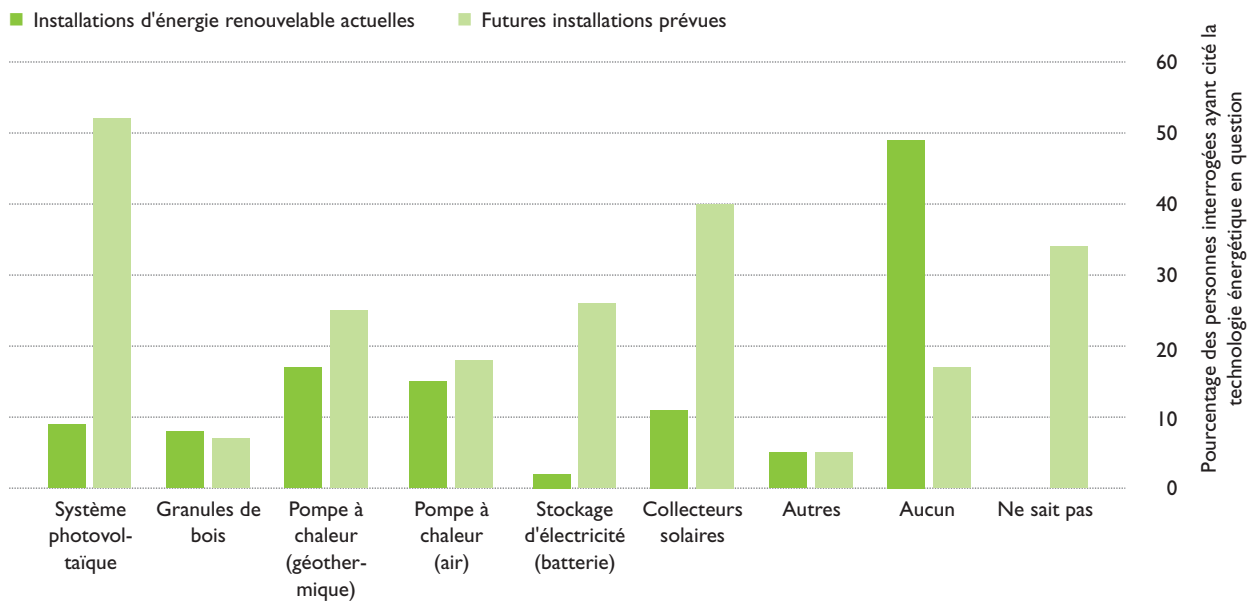
## Energies renouvelables dans les bâtiments

Le Baromètre clients de cette année s'est intéressé une fois de plus à l'utilisation des **énergies renouvelables dans les bâtiments**. Alors que 49% des propriétaires n'ont encore installé aucune technologie d'énergie renouvelable, 32% ont installé une pompe à chaleur, 11% des collecteurs solaires, 9% un système photovoltaïque, 8% des technologies destinées à l'utilisation de granules de bois et 2% une batterie destinée au stockage de l'électricité.

8% des propriétaires ont décidé d'installer des technologies d'énergie renouvelable (supplémentaires), et 41% l'envisagent mais n'ont pas encore pris de décision. 34% ne se sont pas encore posé la question et seulement 17% se sont prononcés contre l'installation de technologies d'énergie renouvelable dans leur bâtiment. Parmi les propriétaires souhaitant installer ou envisageant d'installer des technologies d'énergie renouvelable (supplémentaires) (N=210), **la majorité opterait pour un système photovoltaïque (52%)**, tandis que 40% seraient disposés à équiper leur bien de collecteurs solaires. Les pompes à chaleur occupent la deuxième place: 43% des propriétaires envisagent l'installation de cette technologie. Les batteries de stockage connaissent un essor, 26% disent en effet envisager un investissement dans cette technologie.

La bonne réputation des technologies d'énergie renouvelables se reflète également dans les **préférences des locataires** qui n'ont pas l'intention d'acheter un bien (N=444). S'ils avaient le choix entre un appartement dans un bâtiment équipé d'une installation photovoltaïque et un qui ne l'est pas (toutes les autres caractéristiques étant les mêmes), 69% choisiraient celui équipé d'un système photovoltaïque (20% sont indécis). Lorsqu'on leur demande s'ils préfèrent un appartement avec ou sans infrastructure de charge pour voitures électriques, 39% répondent positivement (27% sont indécis). Il ressort également que les locataires sont prêts à payer pour ces nouvelles technologies. Face à un choix entre un appartement équipé d'un toit solaire et d'une borne de charge pour les voitures électriques et un appartement équipé d'aucun des deux, 38% des locataires ont choisi la première possibilité, même s'ils doivent déboursier un supplément mensuel de CHF 50 (32% étaient indécis).

### «Parmi les technologies énergétiques suivantes, lesquelles sont installées dans votre bien? Quelles technologies énergétiques (supplémentaires) comptez-vous installer?»



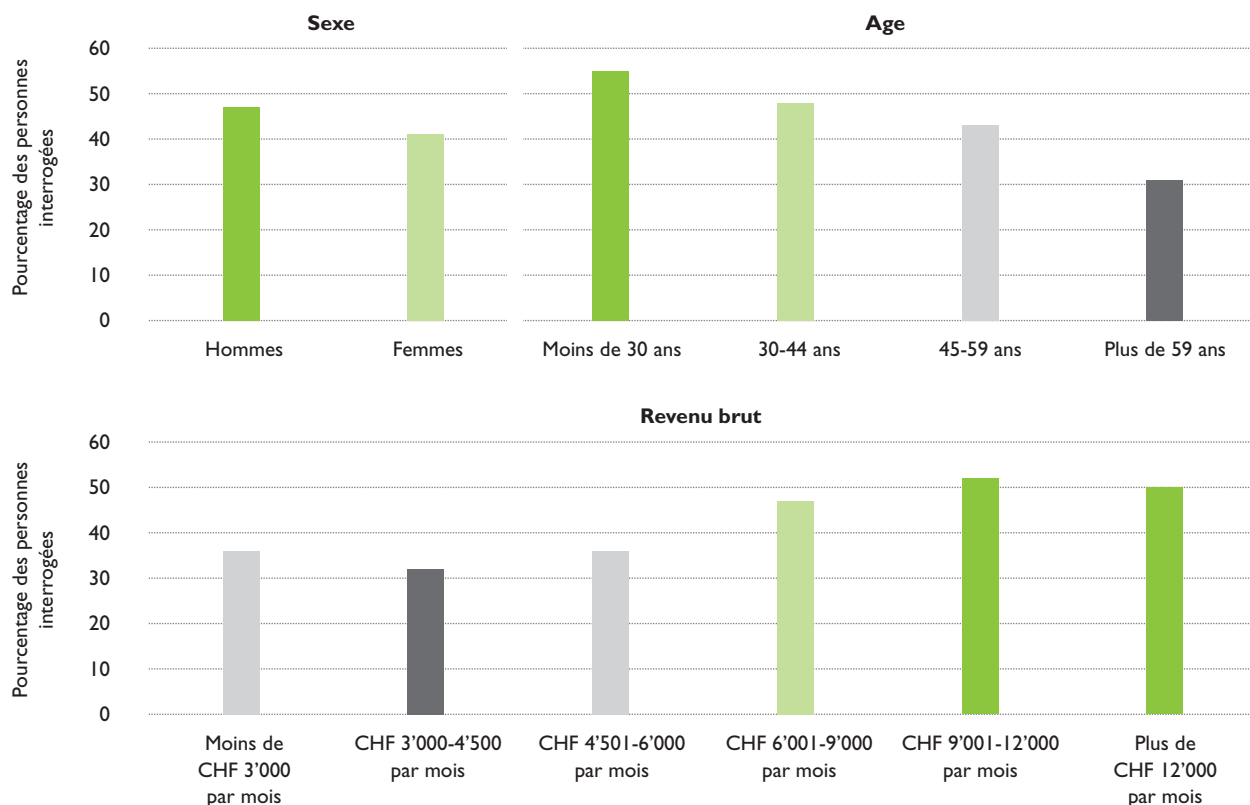
## L'essor de la mobilité électrique

Les actualités de l'industrie automobile de 2016 et du début de 2017, telle que la collaboration entre BMW, Daimler, Ford et Volkswagen dans le but d'installer un large réseau européen de charge rapide<sup>7</sup>, donnent lieu de croire que la **mobilité électrique** arrive à un tournant. Pour connaître **l'avis des consommateurs**, le Baromètre clients de cette année s'intéresse à cette évolution importante. Alors que 42% des personnes interrogées se disent intéressées par la mobilité électrique, 2% seulement possèdent une voiture électrique<sup>8</sup>. 14% des personnes interrogées ont déjà essayé une voiture électrique, voire ont demandé une offre auprès d'un concessionnaire. Parmi les participants ne possédant pas encore de voiture électrique (N=1005), 44% disent qu'ils pourraient envisager d'acheter une voiture électrique comme prochain véhicule. L'année dernière, 25% des sondés avaient déclaré qu'ils pourraient envisager d'acheter une voiture électrique dans les deux ans à venir.

En ce qui concerne le **profil sociodémographique du groupe cible de la mobilité électrique**, nous constatons encore une fois qu'il existe une corrélation positive entre la disposition à acheter un véhicule électrique et les revenus. Alors que la proportion de personnes envisageant d'acheter une voiture électrique s'élève à 36% parmi les trois groupes aux revenus les plus faibles (revenu mensuel inférieur à CHF 6'000 par mois), elle s'élève à plus de 50% parmi les deux groupes aux revenus les plus élevés (revenu mensuel supérieur à CHF 9'000).

Par ailleurs, la **disposition à acheter** une voiture électrique est plus élevée chez les hommes (47%) que chez les femmes (41%) et diminue avec l'âge. Alors que 55% des participants de moins de 30 ans et 48% de ceux âgés d'entre 30 et 44 ans sont disposés à acheter une voiture électrique, seulement 43% de ceux âgés d'entre 45 et 59 ans et 31% de ceux de plus de 59 ans envisagent d'acheter une voiture électrique. Tout comme l'année dernière, les électeurs du Parti vert/libéral (PVL) se démarquent avec 63% d'entre eux intéressés par la mobilité électrique, et 58% prêts à acheter une voiture électrique, contre 34% des partisans de l'Union démocratique du centre (UDC) intéressés, et 39% prêts à acheter une voiture électrique<sup>9</sup>.

### «Envisageriez-vous de choisir une voiture électrique comme prochain véhicule?»



<sup>7</sup> <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/industrie/daimler-bmw-vw-deutsche-autohersteller-planen-schnellladenetz-fuer-e-autos/14907786.html>

<sup>8</sup> Ce chiffre provient des statistiques suisses sur les voitures particulières, qui montrent que 2% (valeur arrondie) de l'ensemble des voitures particulières étaient soit électriques soit hybrides en 2016 en Suisse (<https://www.bfs.admin.ch/>).

<sup>9</sup> Entre 42% (PDC et PLR) et 50% (PES) des électeurs des autres partis politiques envisageraient d'acheter une voiture électrique comme prochain véhicule.

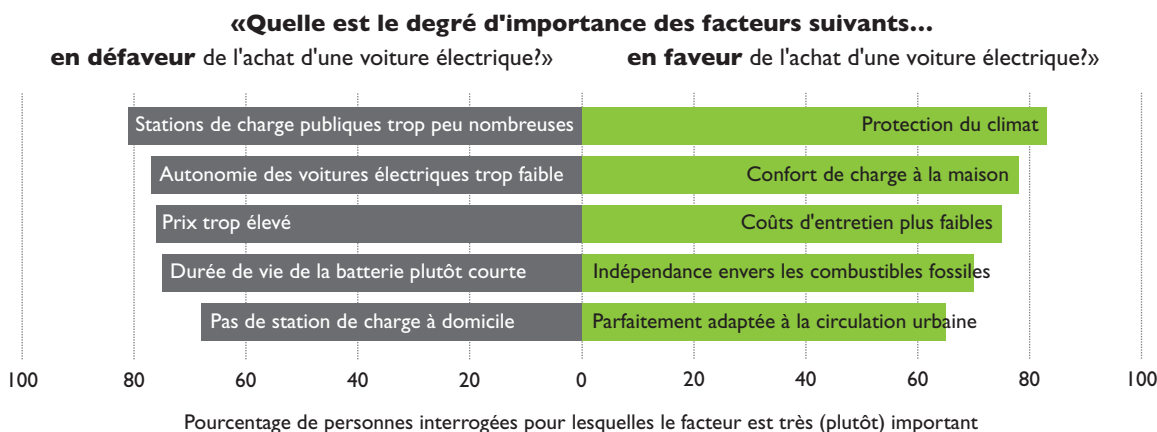
## Electromobilité: moteurs et obstacles

Concernant **la diffusion de la mobilité électrique**, les infrastructures de charge sont à nouveau devant: 46% des personnes interrogées sont en faveur d'un réseau national de charge rapide le long des autoroutes. Cette perception avant achat contraste avec les études portant sur le comportement des conducteurs après achat dans des pays avec un fort degré de pénétration des voitures électriques, tels que la Norvège, où 83% des charges ont lieu à domicile<sup>10</sup>. 39% estiment qu'une incitation fiscale constituerait un moyen idéal d'aider la diffusion de la mobilité électrique, 34% apprécieraient des stations de charge publiques gratuites et 29% une prime à l'achat d'une voiture électrique. Pour 23% des personnes interrogées, des stations de charge sur le lieu de travail seraient les bienvenues.

**Avoir l'expérience de conduire soi-même** une voiture électrique pourrait constituer une méthode efficace pour surmonter les inquiétudes initiales, telles que celles concernant l'autonomie, et pour mettre en avant les avantages tels que le couple instantané et le confort de la charge à domicile. Même si la part de participants à l'étude en faveur de ce mode d'incitation est actuellement très faible (15%), nous constatons que plus de femmes (18%) que d'hommes (12%) aimeraient avoir la possibilité d'échanger leur voiture contre une voiture électrique pour l'essayer le temps d'un week-end. Cibler spécifiquement les femmes pourrait donc constituer une possibilité intéressante pour les initiatives visant à promouvoir la mobilité électrique grâce à des expériences de conduite, telles que l'initiative eCar4Car<sup>11</sup>.

La **principale raison d'acheter une voiture électrique** est la protection du climat: 83% des personnes interrogées la considèrent comme plutôt voire très importante. 78% des sondés voient le confort de charge à domicile comme étant plutôt voire très important. Les coûts d'entretien plus faibles (75%) et l'indépendance à l'égard des combustibles fossiles (70%)<sup>12</sup> occupent les troisième et quatrième places. 65% considèrent le fait que la mobilité électrique soit parfaitement adaptée à la circulation urbaine comme un facteur important en sa faveur.

Les principales **raisons contre l'achat** sont liées aux infrastructures de charge, à l'autonomie des voitures électriques et à leur prix. Pour 81% des personnes interrogées, le faible nombre de stations de charge publiques<sup>13</sup> est un facteur important en défaveur de l'achat d'une voiture électrique. 77% citent comme deuxième obstacle important la faible autonomie des voitures électriques<sup>14</sup> et 76% des participants à l'étude estiment que les voitures électriques sont trop chères. Alors que 75% des sondés s'inquiètent de la durée de vie de la batterie, 68% voient l'absence de possibilité de charger la voiture à domicile comme un obstacle.



<sup>10</sup> <http://wpstatic.idium.no/elbil.no/2016/06/paper-evs29-norwegian-ev-success.pdf>

<sup>11</sup> <http://www.swiss-emobility.ch/de/swiss-eday/Swiss-eDay-2016/eCar4Car.php>

<sup>12</sup> 83% des personnes interrogées pensent que le prix de l'essence augmentera d'ici à 2020, ce qui peut en partie expliquer que l'indépendance envers les combustibles fossiles soit considérée comme un facteur important en faveur de la mobilité électrique.

<sup>13</sup> Il n'est pas surprenant de constater que les infrastructures de charge restent un obstacle principal pour la majorité des personnes interrogées, 50% d'entre elles pensent en effet qu'il y a moins de 1'000 stations de charge publiques en Suisse. Toutefois, selon SuisseEnergie et l'Office fédéral de l'énergie, la Suisse dispose du réseau de stations de charge publiques le plus dense au monde, elle comptait plus de 1'600 stations de charge accessibles au public en 2016 (Energieeffiziente Fahrzeuge, Markttrends 2017, <https://energieplus.com/2017/03/09/wie-entwickelt-sich-der-automarkt/> & <https://chargemap.com/about/stats/switzerland>).

<sup>14</sup> Pour 64% des personnes interrogées, une voiture électrique devrait avoir une autonomie d'au moins 250 km. Pour 24%, elle devrait être d'au moins 500 km. Une plus grande autonomie est plus importante pour les hommes et les électeurs de l'UDC que pour les femmes et les partisans d'autres partis politiques.

## Rôle du secteur financier: produits et processus

Les banques jouent un rôle essentiel dans la promotion des énergies renouvelables, et le Baromètre clients de cette année montre que les consommateurs attendent des banques qu'elles agissent en conséquence et intensifient leurs efforts.

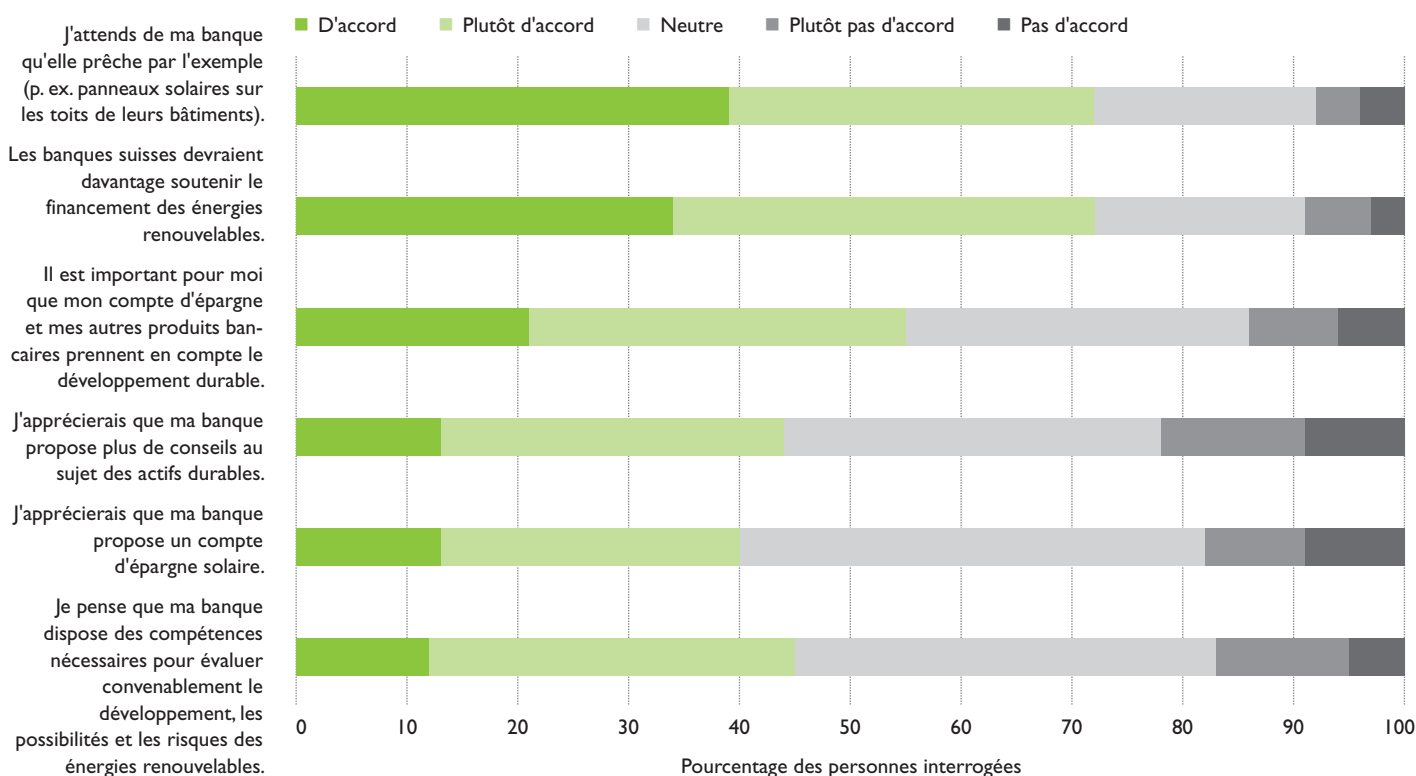
Cela comprend le rôle classique d'intermédiaire financier des banques: 56% des consommateurs veulent des **produits d'investissement innovants et durables**, tandis que 72% pensent qu'il faudrait une augmentation du **financement des énergies renouvelables**. En ce qui concerne leur rôle de conseiller en investissement, 44% des personnes interrogées attendent de la part des banques une meilleure orientation relative aux risques et possibilités liées aux investissements durables.

Ces résultats montrent que la finance durable offre un potentiel commercial inexploité. 44% des participants à l'étude réserveraient un accueil favorable à des produits d'énergie renouvelable innovants, comme un compte d'épargne solaire (financement communautaire des énergies renouvelables). 45% des consommateurs estiment que leur banque est suffisamment compétente pour évaluer les risques et les possibilités des énergies renouvelables. Le développement de leurs compétences en matière d'investissements renouvelables constituera donc probablement une stratégie prometteuse pour s'offrir un avantage concurrentiel durable.

Mais les attentes des consommateurs ne se limitent pas au financement et au conseil, qui sont les rôles classiques des banques. 72% des personnes interrogées souhaitent également que leur banque **prêche par l'exemple**, en installant par exemple des panneaux solaires sur les toits des bureaux ou en mettant à disposition des clients ou employés des bornes de charge pour leur véhicule électrique. De telles initiatives peuvent aider les banques à afficher un état d'esprit axé sur le développement durable et donc à améliorer leur crédibilité et compétences perçues, en tant qu'acteurs du développement durable.

L'analyse des données montre également que les femmes attendent plus de leur banque que les hommes lorsqu'il s'agit du soutien aux énergies renouvelables et au développement durable. Cette constatation va de pair avec les préférences générales des femmes en matière d'électricité verte et de protection de l'environnement.

### «Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes relatives au rôle du secteur financier en matière d'énergies renouvelables?»



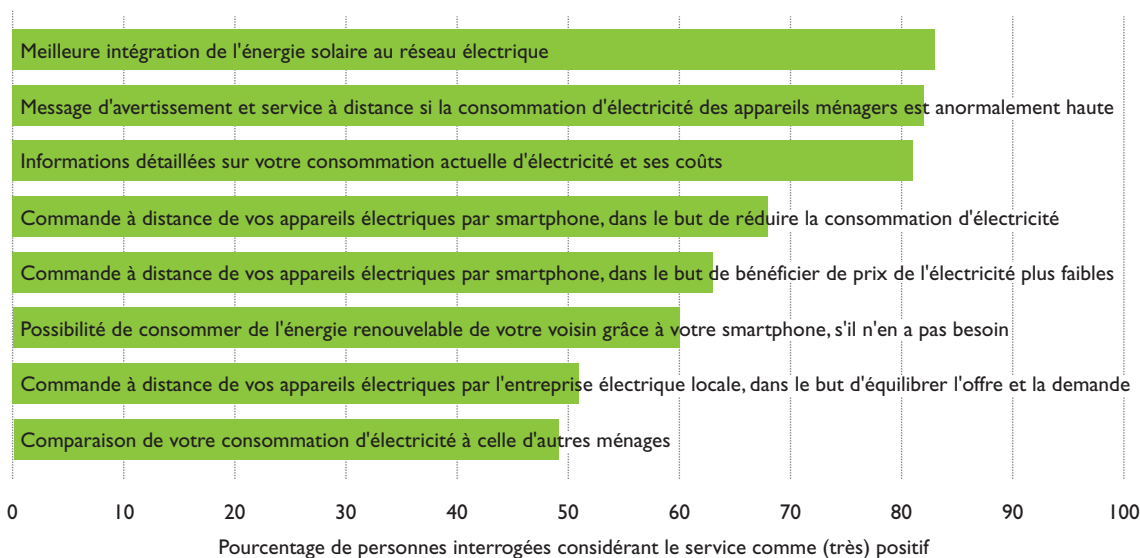
## Avantages de la numérisation sur le marché de l'énergie

Ces dernières années, les **services numériques** servant à gérer l'offre et la demande ont largement été adoptés par les acteurs traditionnels du secteur de l'énergie, tels que les fournisseurs publics, et les nouveaux acteurs, tels que les entreprises du secteur des télécommunications (p. ex. Swisscom) et d'Internet (p. ex. Google). Les services et appareils pour habitations intelligentes qui commandent automatiquement les systèmes d'éclairage et de chauffage (p. ex. le thermostat NEST) ne sont plus uniquement connus des férus de technologies; ceux qui souhaitent améliorer leur confort s'y intéressent également.

Le Baromètre clients de cette année montre que les deux aspects de la numérisation les plus importants pour les clients sont (1) une **meilleure intégration de l'énergie solaire au réseau électrique** et (2) des **informations plus détaillées à propos de la consommation et des coûts de l'électricité**, y compris des alertes en cas de consommation inhabituelle. Dans l'ensemble, une grande majorité des personnes interrogées (plus de 80%) accueillerait positivement ces services numériques. Les gadgets technologiques servant à réduire ou optimiser la consommation d'électricité et les coûts, tels que la commande à distance des appareils électriques, sont également considérés comme une bonne chose, mais par un pourcentage plus faibles des sondés (60%-68%). 51% des personnes interrogées apprécieraient que l'entreprise énergétique puisse commander à distance les appareils ménagers dans le but d'équilibrer l'offre et la demande en électricité. 49% accueilleraient favorablement la possibilité de comparer leur consommation d'électricité à celle d'autres ménages.

Dans l'ensemble, les femmes et les hommes ont évalué les services numériques de la même manière. On retrouve toutefois des différences entre les sexes en ce qui concerne la motivation financière à l'origine de l'acquisition de services numériques et gadgets technologiques. Plus d'hommes (67%) que de femmes (60%) considèrent les services numériques comme positifs parce qu'ils permettent de diminuer les dépenses en électricité. En outre, plus d'hommes (64%) que de femmes (56%) voient d'un œil positif la possibilité de consommer la surproduction d'énergie renouvelable d'un voisin grâce à une application pour smartphone.

### «Évaluation des nouvelles possibilités offertes par les technologies et services numériques dans le secteur de l'énergie»





## Energie nucléaire: qui devrait assumer le risque?

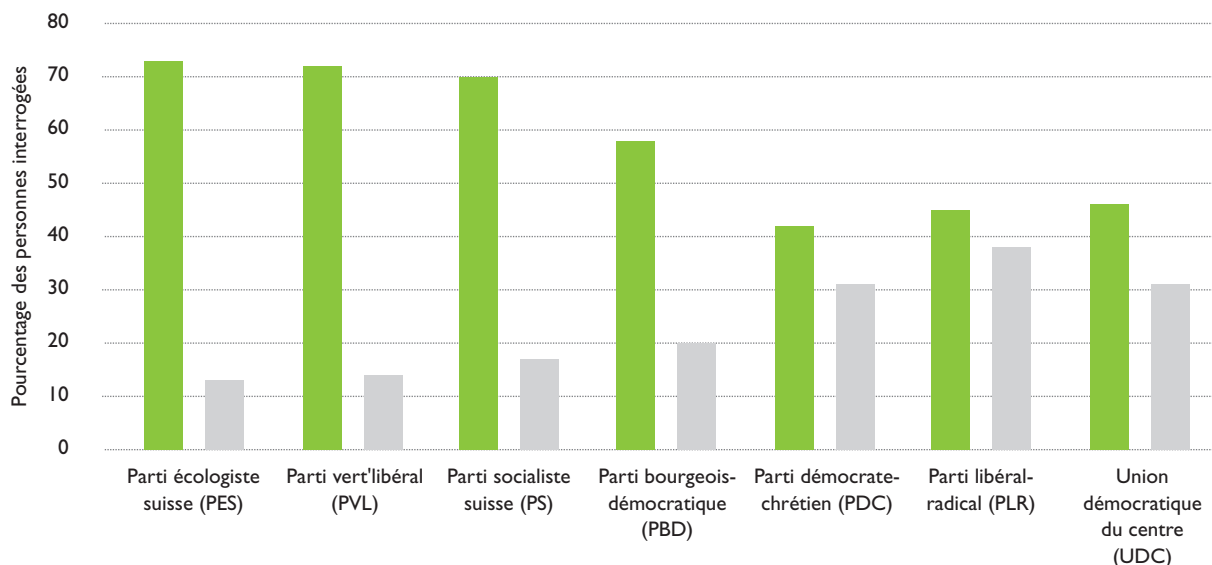
Même si la majorité des électeurs suisses a rejeté en novembre 2016 une initiative populaire proposant un calendrier ambitieux de sortie du nucléaire<sup>15</sup>, notre enquête prouve qu'il existe des inquiétudes très répandues concernant le risque nucléaire et le coût externe.

Alors que **le coût de l'accident nucléaire de Fukushima** est estimé à plus de 100 milliards d'euros<sup>16</sup>, les exploitants de centrales nucléaires suisses ne doivent s'assurer contre des dégâts que jusqu'à concurrence de 1,8 milliard de CHF<sup>17</sup>. 54% des personnes interrogées estiment que cette responsabilité limitée n'est pas adaptée et que les exploitants nucléaires devraient augmenter leur couverture. En revanche, 26% des participants pensent que, même si la couverture est insuffisante, la responsabilité limitée est justifiée en raison des avantages d'une source d'énergie fiable et respectueuse du climat. Les autres sondés soit ne s'y intéressent pas (14%) soit ont un autre avis (6%). En ce qui concerne les opinions politiques, ce sujet reflète clairement le traditionnel clivage gauche-droite sur les questions liées au nucléaire: plus de 70% des partisans du Parti écologiste suisse (PES), du Parti vert/libéral (PVL) et du Parti socialiste suisse (PS) sont en faveur d'une augmentation de la couverture d'assurance, tandis que les partisans des autres partis, y compris ceux qui soutiennent généralement les solutions de marché dans d'autres domaines, sont moins critiques envers l'externalité.

En Allemagne, le gouvernement fédéral et les grandes entreprises énergétiques ont conclu un **accord sur l'élimination des déchets nucléaires**, qui permettrait aux exploitants nucléaires de transférer le risque à long terme posé par les déchets nucléaires au gouvernement, en échange d'un paiement de 23 milliards d'euros<sup>18</sup>. Un tel accord serait-il bien accueilli en Suisse? Nos résultats présentent un tableau contrasté. 34% des personnes interrogées sont plutôt en faveur d'un tel accord: 12% parce qu'il permet enfin de créer une solution au problème, et 22% parce qu'il permet aux fournisseurs d'électricité de se concentrer sur les énergies renouvelables. En revanche, 47% estiment qu'un tel accord serait une mauvaise idée, parce que les entreprises énergétiques ont tiré profit du nucléaire pendant longtemps, et devraient donc assumer les risques. Les 7% restants ont un avis très différent: ils estiment qu'au lieu de faire payer les entreprises pour se débarrasser de leur responsabilité, elles devraient plutôt recevoir une compensation du gouvernement s'il modifie les règles.

**«Alors que le coût de l'accident nucléaire de Fukushima est estimé à plus de 100 milliards d'euros, les exploitants de centrales nucléaires suisses ne doivent s'assurer contre des dégâts que jusqu'à concurrence de 1,8 milliard de CHF. Qu'en pensez-vous?»**

- Cela ne respecte pas le principe de causalité, ils devraient augmenter la couverture d'assurance.
- Un approvisionnement en énergie fiable et respectueux du climat justifie cette responsabilité limitée.



Le reste des personnes interrogées se sont montrées indifférentes ou avait un autre avis.

<sup>15</sup> <http://www.iwoe.unisg.ch/aai-studie>

<sup>16</sup> <http://www.reuters.com/article/us-tepco-fukushima-costs-idUSKBN13Y047>

<sup>17</sup> <https://www.kernenergie.ch/de/unfall/haftpflicht.html>

<sup>18</sup> <https://www.bundestag.de/presse/hib/201611/-/481400> - Au moment de la rédaction du présent document, l'accord était en attente d'approbation par l'UE.

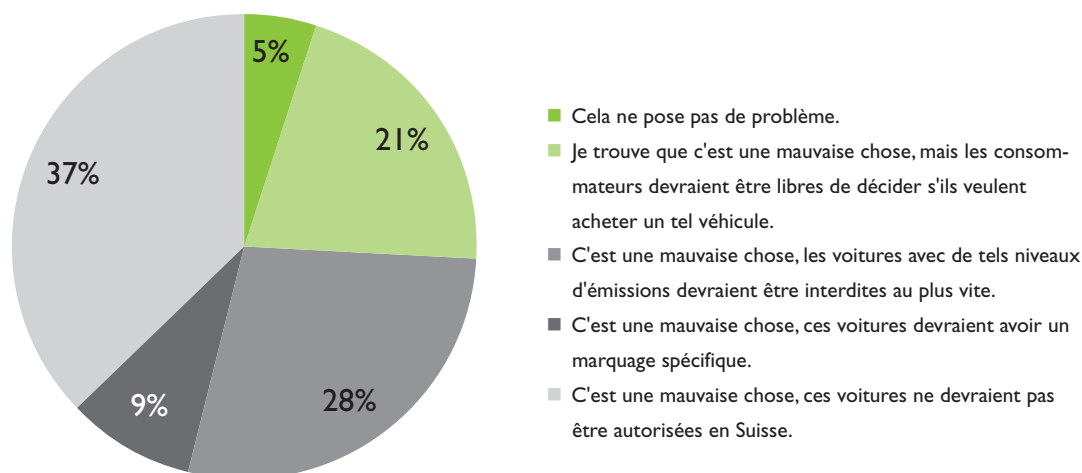
## Réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et rôle de la Suisse dans l'atténuation des changements climatiques

Jusqu'à présent, 143 pays ont ratifié l'accord de Paris, qui a pour objectif de limiter l'augmentation de la température mondiale à moins de 2°C par rapport aux niveaux de l'ère préindustrielle, comme décidé lors de la Conférence des Nations unies sur les changements climatiques de décembre 2015<sup>19</sup>. 81% des personnes interrogées sont d'accord avec **l'engagement de la Suisse de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 50% d'ici à 2030**. 32% des participants à l'étude pensent que la Suisse devrait assumer un rôle de premier plan pour limiter le réchauffement climatique car, en tant que pays riche, elle en a les moyens. Pour 41% d'entre eux, il s'agit d'un marché porteur: même si la Suisse est trop petite pour pouvoir sauver le climat à elle toute seule, les entreprises suisses peuvent développer des technologies à faible teneur en carbone. 10% des personnes interrogées voient l'accord de Paris comme une marque de catastrophisme et mettent en doute les preuves scientifiques de l'influence de l'être humain sur le changement climatique<sup>20</sup>.

Pour atteindre les objectifs climatiques, les décideurs politiques envisagent **d'augmenter les taxes sur le CO<sub>2</sub>**, sauf sur les carburants de transport. Cependant, en Suisse, les carburants sont responsables chaque année de l'émission de 16,4 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> et, contrairement à celles d'autres secteurs, les émissions liées au transport n'ont pas baissé ces dernières années<sup>21</sup>. 74% des participants à l'étude estiment que les carburants de transport ne devraient pas être exonérés, principalement selon le principe du «pollueur-payeur».

Lorsqu'on leur demande si, d'une manière générale, le gouvernement devrait pouvoir limiter la liberté individuelle en cas de danger pour la santé publique, 56% sont d'accord, alors que 19% ne le sont pas. Dans le même ordre d'idée, 71% des personnes interrogées seraient d'accord que les villes suisses suivent l'exemple de Paris, Athènes, Madrid et Mexico et décident **d'interdire les véhicules à moteur diesel dans les villes à partir de 2025**, dans le but de protéger la santé humaine et le climat<sup>22</sup>. Sur le plan démographique, les femmes sont nettement davantage en faveur d'une telle interdiction (79%) que les hommes (62%)<sup>23</sup>. Lorsqu'on leur fait prendre connaissance d'une récente étude de l'International Council on Clean Transportation (ICCT) selon laquelle les voitures à moteur diesel modernes émettent plus du double de polluants nocifs que les camions<sup>24</sup>, 74% des sondés estiment qu'il s'agit d'un problème sérieux et seraient en faveur d'une interdiction de ces voitures ou tout au moins d'un marquage de leurs émissions.

**«Selon une étude de l'International Council on Clean Transportation (ICCT), les voitures à moteur diesel modernes peuvent émettre jusqu'à deux fois plus de polluants nocifs que les camions ou bus modernes. Cela s'explique principalement par les contrôles plus stricts auxquels sont soumis les camions. Qu'en pensez-vous?»**



<sup>19</sup> [http://unfccc.int/paris\\_agreement/items/9444.php](http://unfccc.int/paris_agreement/items/9444.php) (situation en avril 2017)

<sup>20</sup> 20% des électeurs de l'Union démocratique du centre (UDC) sont climato-sceptiques, ce qui en fait le groupe politique le plus climato-sceptique. Viennent ensuite les partisans du Parti démocrate-chrétien (PDC) (11%) et ceux du Parti bourgeois-démocratique (PBD) (10%). Les autres groupes d'électeurs présentent un taux de climato-sceptiques de 6% ou moins.

<sup>21</sup> <https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/themen/klima/daten-indikatoren-karten/daten/co2-statistik.html>

<sup>22</sup> <http://www.auto-motor-und-sport.de/news/athen-madrid-mexiko-stadt-paris-diesel-fahrverbot-2025-715069.html>

<sup>23</sup> Bien que la part de partisans d'une interdiction des voitures à moteur diesel soit plus faible parmi les électeurs de l'Union démocratique du centre (UDC) et du Parti libéral-radical (PLR) (respectivement 58% et 60%) que parmi les électeurs du Parti écologiste suisse (PES) (92%) et du Parti vert/libéral (PVL) (88%), elle est tout de même majoritaire.

<sup>24</sup> <http://www.zeit.de/mobilitaet/2017-01/icct-studie-diesel-pkw-stickoxide-ausstoss>

## Mise en contexte des choix politiques

Dans le cadre du débat sur la Stratégie énergétique 2050, le parlement a décidé de **supprimer progressivement les subventions pour les énergies renouvelables** (RPC, rétribution du courant injecté à prix coûtant); aucun nouveau contrat ne sera en effet signé après 2022. Il s'agit de l'un des cas où le résultat final du processus législatif diffère de la proposition d'origine du gouvernement, ce qui reflète le souci largement répandu parmi les membres du parlement de limiter les coûts de la transition énergétique. Parallèlement, 71% des personnes interrogées parmi notre échantillon politiquement représentatif sont d'accord ou plutôt d'accord avec le fait que le **gouvernement devrait investir plus d'argent pour aider les ménages à s'équiper en installations d'énergie renouvelable**, et 39% seulement sont d'accord ou plutôt d'accord avec le fait que l'économie de marché, plutôt que les programmes gouvernementaux, constitue la meilleure façon de promouvoir les énergies renouvelables et la mobilité électrique.

Alors qu'il limite dans le temps les incitants aux énergies renouvelables, le Parlement suisse a aussi finalement décidé d'écarter la création d'un calendrier d'arrêt progressif des centrales nucléaires<sup>25</sup>. Ces deux éléments de la Stratégie énergétique 2050 ne sont que rarement évoqués ensemble. Dans le but de mieux comprendre la manière dont les électeurs évaluent ces éléments importants du processus d'élaboration politique, nous avons réalisé une expérience. Toutes les personnes interrogées ont été réparties aléatoirement dans trois groupes<sup>26</sup>.

- Dans le groupe 1, nous avons seulement demandé aux participants leur avis sur la limitation dans le temps des subventions.
- Dans le groupe 2, nous avons posé deux questions distinctes, l'une sur l'arrêt progressif des centrales nucléaires et l'autre sur l'élimination progressive des subventions.
- Dans le groupe 3, ces deux aspects ont été intégrés à une seule question.

Les résultats révèlent que la mise en contexte est importante. **Lorsque l'on présente les deux éléments d'information simultanément, l'avis sur la décision du Parlement est différent que quand l'on ne présente qu'un élément d'information ou les deux éléments dans deux questions différentes.**

Lorsqu'ils ne sont interrogés que sur la limitation dans le temps des subventions pour les énergies renouvelables, légèrement plus de participants (34%) considèrent qu'il s'agit d'une décision positive plutôt que négative (29%), une part assez importante (37 %) est indécise. La part des personnes interrogées critiques envers la décision parlementaire d'éliminer progressivement les subventions pour l'énergie renouvelable atteint 43% lorsqu'on leur a précédemment demandé leur avis sur la décision de ne pas définir de calendrier pour l'arrêt progressif des centrales nucléaires. De plus, il culmine à 55% lorsque les deux aspects sont présentés dans la même question. Ces différences sont encore plus prononcées chez les femmes que chez les hommes: la part de participantes critiques passant de 25%, pour le groupe avec une seule question, à 61% pour le groupe avec la question présentant les deux aspects.

Les résultats de cette expérience montrent que la manière de poser les questions et de présenter les informations peut fortement influencer le choix des électeurs. Cela pourrait être moins grave si la population était mieux informée. Nos résultats montrent pourtant qu'une écrasante majorité (96%) n'était pas au courant que 75% de la consommation d'énergie suisse (chauffage, électricité, carburant) étaient couverts grâce aux importations<sup>27</sup>. 80% des personnes interrogées ne connaissaient pas la part du montant de leur facture d'électricité destinée aux subventions, et seulement 31% étaient capables de citer correctement les deux principales sources de la production d'électricité en Suisse (énergie hydroélectrique et nucléaire)<sup>28</sup>. **Dans une démocratie, combler ces lacunes devrait constituer une priorité.**

<sup>25</sup> <http://www.ee-news.ch/de/article/33111/nationalrat-unterstutzt-grosswasserkraft-kipt-effizienzmassnahmen-begrenzt-forderung-und-lasst-akw-laufen>

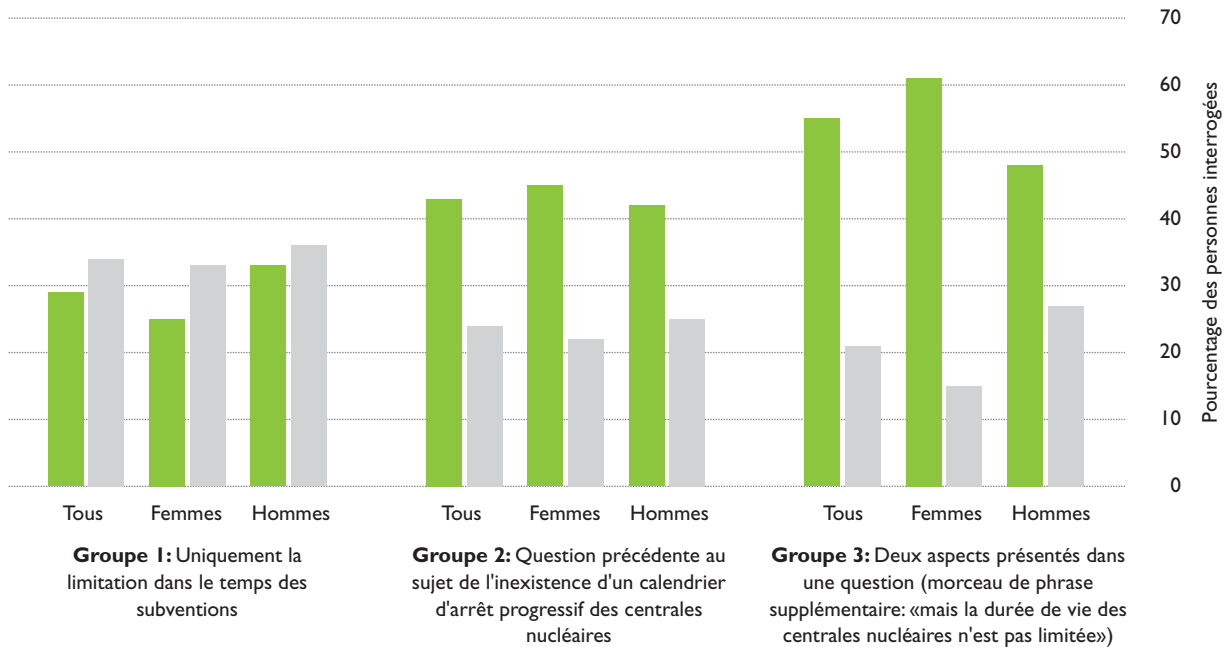
<sup>26</sup> Il n'y a pas de différence démographique entre les trois groupes.

<sup>27</sup> Office fédéral de l'énergie. Statistique globale suisse de l'énergie 2015 ([http://www.bfe.admin.ch/themen/00526/00541/00542/00631/index.html?lang=fr&dossier\\_id=00763](http://www.bfe.admin.ch/themen/00526/00541/00542/00631/index.html?lang=fr&dossier_id=00763))

<sup>28</sup> Office fédérale de la statistique. Energie: l'essentiel en bref, 2016 (<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/energie.html>)

«Dans le premier paquet de mesures de la Stratégie énergétique 2050, le Parlement suisse a limité les subventions pour les énergies renouvelables. Quel est votre avis à ce sujet?»

■ Très (plutôt) négatif ■ Très (plutôt) positif



Le pourcentage restant de répondants avait une opinion neutre.

## Des opinions au comportement: note sur l'interprétation des données

Le 7<sup>e</sup> Baromètre consommateurs montre, comme précédemment, que les consommateurs voient les énergies renouvelables d'un œil positif. Les décideurs qui utilisent les résultats ci-dessus pour l'élaboration de stratégies doivent être conscients des points suivants.

**Les comportements des clients apparaissent dans des contextes situationnels.** Dans ce cadre, les préférences de base ne constituent pas le seul facteur qui joue un rôle.

- **Effet de statu quo:** pour le client, dépasser le statu quo constitue un effort chronophage et émotionnel. Sur le marché de l'électricité, environ 10% des clients seulement décident de choisir un produit différent du choix par défaut (*Litvine & Wüstenhagen 2011, Kaenzig et al. 2013, Chassot et al. 2017*).
- **Offre insuffisante:** sur un nouveau marché (tel que celui de la mobilité électrique), le nombre de fournisseurs est souvent limité. Dans de telles circonstances, les produits existants ne correspondent peut-être pas aux préférences des consommateurs en matière d'esthétique, de prix ou d'autres caractéristiques.
- **Effet de groupe:** la prise de décision humaine repose non seulement sur les préférences individuelles, mais aussi sur l'influence sociale. L'avis de groupes de référence pertinents peut, par exemple, influencer le comportement des électeurs (*Rinscheid & Wüstenhagen 2016*). A l'inverse, il est possible d'augmenter la probabilité d'achat de panneaux solaires grâce aux effets de quartier (*Bollinger & Gillingham 2012, Dharshing 2017*).
- **Communication axée sur les intérêts:** les marchés et le processus politique se caractérisent par la concurrence entre différentes stratégies de communication. Les acteurs établis peuvent influencer les préférences en matière de changement en faveur du statu quo grâce à une communication axée sur le déficit (*Longchamp 2008*).
- **Influences émotionnelles:** le processus décisionnel est une interaction complexe de facteurs rationnels et émotionnels (*Kahneman 2011, Brosch et al. 2014*). Une communication efficace sur l'énergie doit également s'adresser au niveau émotionnel.

Il convient également de noter que les études ne peuvent porter que sur une partie de la population. En matière de **représentativité de l'échantillon**, le Baromètre consommateurs répond aux normes les plus strictes et représente au mieux la population suisse. On peut toutefois constater des différences si l'échantillon observé ne correspond pas à l'ensemble de la population (par exemple si moins de la moitié des électeurs participe à un référendum). Lorsque vous utilisez les résultats dans le domaine du marketing, vous devez tenir compte du fait qu'il n'y a généralement qu'une partie des consommateurs (le groupe cible) qui envisage l'achat d'un produit donné. L'observation des préférences de l'ensemble de la population permet d'identifier le potentiel du marché, mais elle doit être complétée par des analyses spécifiques du groupe cible (*Kaenzig & Wüstenhagen 2008, Tabi et al. 2014, Salm et al. 2016*).

Chaire Good Energies pour la gestion des énergies renouvelables  
Institut d'économie et d'écologie

**Université de Saint-Gall**

Tigerbergstr. 2  
CH-9000 St. Gallen  
Suisse  
Tél +41 71 224 25 84  
Fax +41 71 224 27 22  
energie@unisg.ch  
[www.iwoe.unisg.ch/kundenbarometer](http://www.iwoe.unisg.ch/kundenbarometer)