



La Voix des Consommateurs

Chiffres, analyses et décryptages
Numéro 4/2022

[comparis.ch](https://www.comparis.ch)

Éditorial



Felix Schneuwly
Head of Public Affairs
comparis.ch

Après deux hivers de pandémie, nous pourrions être confrontés à un hiver de pénurie d'électricité et de gaz. En situation de crise, tout le monde ou presque réclame plus d'État, notamment celles et ceux qui, pour quelque raison que ce soit, ne se protègent pas suffisamment contre les risques. Passé les crises, la principale difficulté, pour l'État, consiste à retourner à ses principales missions.

Pablo Koerfer décrit le défi qui consiste à encourager la population à faire des économies d'énergie après les mesures de lutte contre le coronavirus par des messages simples et empathiques. Pour réussir une campagne de crise, il faut envisager différents scénarios, anticiper les imprévus et toujours garder le cap, bien que l'on navigue à vue. Après le coronavirus, la campagne de sensibilisation pour faire face à la crise énergétique a donc encore un potentiel d'optimisation. → [Page 3](#)

Monika Rühl décrit le plan d'économies d'énergie de la Suisse et constate que même s'il est, au fond, correct et important, son application au-delà des économies d'énergie volontaires serait un désastre, car l'énergie est aussi importante pour notre société que le sang qui coule dans nos veines. → [Page 4](#)

Pour Peter Grünenfelder, directeur d'Avenir Suisse, la pénurie d'énergie, dont le pays est au moins pour partie responsable, est une défaillance crasse de l'État et la Stratégie énergétique 2050, quand bien même tous les voyants seraient au vert, un gouffre énergétique. Alors que de nombreuses autres personnes en appellent à l'État, lui demande le renforcement de la main du marché et le rejet des interdictions technologiques, un trop-plein d'économie planifiée ayant accru notre mollesse et notre dépendance à l'étranger. → [Page 6](#)

Armin Eberle perçoit les chocs de prix comme des opportunités d'accélérer la mise en œuvre de solutions durables, car ils permettent aux acteurs économiques, à l'État et à la population de prendre conscience que l'énergie est un bien précieux. → [Page 7](#)

C'est bien connu, la nécessité est la mère de l'invention. Inventifs, espérons que nous le serons suffisamment pour passer l'hiver sans rationnement énergétique et concevoir un avenir énergétique durable en tenant compte de tous les coûts, car l'énergie a longtemps été trop bon marché.

Crise et création ne sont pas incompatibles



Pablo Koerfer

Co-CEO de Farner Consulting et directeur de Rod Kommunikation

Quand la pandémie du siècle frappe le pays ou quand l'hiver fait planer la menace de pannes d'électricité, en situation d'urgence, tous les regards de la Suisse se tournent vers les responsables de la communication à Berne. Dans le tumulte des événements, des campagnes nationales sont conçues et déployées en un temps record qui, en l'espace de quelques jours, façonnent le récit de la crise. Objectif : atteindre l'effet maximal en un minimum de temps. Mais comment se mesure l'efficacité de telles campagnes de crise ? Et quels sont les facteurs qui contribuent à leur succès ?

Effacité des campagnes en tant que facteur de réussite décisif de la gestion des crises

On pourrait croire que les campagnes nationales de crise sont la discipline reine de la communication. En réalité, dans les premiers jours et les premières semaines, c'est plutôt le contraire. Dans notre monde inondé d'informations, il n'est jamais plus facile d'attirer l'attention que lorsqu'un pays tout entier est rivé devant la télévision, attendant avec impatience de découvrir la couleur de la prochaine affiche. Alors que les publicités pour les adoucissants ou les campagnes de prévention visant à renforcer la sécurité routière rivalisent pour attirer quelques secondes d'attention sur tous les canaux, l'intérêt des médias et du grand public est acquis aux campagnes de crise bernoises.

« Le véritable art consiste à tirer parti de ce pic d'attention pour atteindre l'efficacité maximale. » Pablo Koerfer

Le véritable art consiste à tirer parti de ce pic d'attention pour atteindre l'efficacité maximale. Qu'il s'agisse du choix du « bon » produit dans le rayon, du port du masque dans les transports publics ou de la mise hors tension de la machine à café aux fins d'économies d'énergie. Recourant à la technique du « nudging », des campagnes particulièrement efficaces incitent les individus à repenser leurs décisions et à modifier leur comportement pour le meilleur. L'efficacité d'une campagne se mesure donc principalement au changement de comportement qu'elle réussit à déclencher. Si le caractère positif du comportement de chacune et de chacun fait la différence (comme dans la crise du coronavirus ou de l'énergie), alors l'efficacité d'une campagne n'est rien d'autre que le facteur de réussite essentiel de la gestion de crise au niveau national.

Facteurs de réussite pour une campagne efficace en période de crise

À l'issue de presque trois ans de campagne sur le coronavirus de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), « Voici comment nous protéger », nous connaissons les facteurs de réussite des campagnes de crise exigeantes.

1. Pas de vol à l'aveuglette, mais une navigation à vue

La réussite d'une campagne repose sur une stratégie claire. Ce qui semble logique d'ordinaire pose de grandes difficultés dans des situations où le

contexte est en constante évolution. Pour réussir une campagne de crise, il faut envisager différents scénarios, anticiper les imprévus et toujours garder le cap, bien que l'on navigue à vue.

2. Un mot d'ordre : la simplicité

Ce qui est vrai en temps normal l'est d'autant plus en situation de crise : les messages doivent être simples, compréhensibles et percutants afin d'atteindre une forte valeur de reconnaissance. La campagne sur le coronavirus de l'OFSP a misé sur des couleurs de signalisation vives, des pictogrammes compréhensibles et une devise facile à retenir.

3. De l'art de transformer sans dénaturer

La dynamique de la crise requiert des campagnes une grande adaptabilité. Pour préserver la valeur de reconnaissance tout en continuant de capter l'attention, la campagne Covid s'est appuyée dès le début sur des éléments modulaires et plusieurs niveaux de codes couleurs.

4. Call to Action

« Ne pas oublier d'éteindre la lumière », « Se laver soigneusement les mains » : des instructions claires réduisent la difficulté à prendre une décision et servent de boussole en période d'incertitude.

5. Proximité et empathie

Mais celles et ceux qui pensent que les campagnes de crise efficaces naissent sur la planche à dessin se trompent. Car la communication, qui entend infléchir durablement le comportement des individus dans la bonne direction, ne doit pas oublier le facteur de réussite le plus important : les individus. Sans démonstration de proximité ni d'empathie, impossible de maximiser l'efficacité d'une campagne. Un ton émotionnel et entraînant compte parmi les ingrédients indispensables d'une campagne au même titre que la clarté des déclarations dans les moments aigus de crise. Les expériences de la campagne Covid en témoignent aussi. Car au bout du compte, ce sont surtout la forte participation de l'économie et de la société civile ainsi que la créativité et la solidarité de la population qui contribuent de manière décisive au succès d'une campagne.

Une certitude qui s'effrite



Monika Rühl
Présidente de la direction
d'Economiesuisse

Les plans d'urgence de la Confédération montrent avant tout une chose : leur inapplicabilité. C'est pourquoi nous devons maintenant jeter les bases qui doivent nous permettre de ne plus jamais nous retrouver dans une telle situation.

« Ce qui, encore récemment, semblait impensable, pourrait bientôt devenir réalité » : cette phrase, nous l'avons trop souvent entendue au cours des dernières années. Après l'éclatement d'une pandémie et d'une guerre en Europe, nous pourrions bientôt vaciller sur notre certitude selon laquelle les prises électriques et les gazoducs sont intarissables.

En préparation à de telles situations de pénurie, la Confédération a mis sur pied des plans d'urgence (ou, dans le jargon administratif, des « concepts de gestion réglementée »). Pour ce qui concerne l'électricité et le gaz, ces plans sont similaires sur le fond, car ils prévoient tous deux une gradation des mesures : dans un premier temps, la Confédération lance des appels visant à inciter les entreprises et les ménages à réduire volontairement leur consom-

mation. À ce stade, il est avant tout fait appel à la solidarité et à la conscience collective. Dans un deuxième temps s'ajoute la contrainte, mais elle ne touche pour commencer que le domaine du confort. Ainsi, des restrictions et des interdictions d'utilisation visent à réguler la température des pièces de vie ou à limiter l'utilisation de certains appareils non essentiels (p. ex. les radiateurs infrarouges). Dans un dernier temps, l'énergie est contingentée, voire coupée.

À première vue, ces plans sont judicieux et importants. Mais ils ne doivent pas faire oublier le fait que leur application serait un désastre. De nos jours, l'énergie est guère moins importante pour notre société que le sang qui coule dans nos veines. Premièrement, le manque d'énergie serait une saignée sociale : les estimations de la Confédération indiquent qu'une situation de pénurie d'électricité entraînerait des pertes économiques de l'ordre de plusieurs dizaines, voire plusieurs centaines de milliards de francs, c'est-à-dire plus que lors de la pandémie de coronavirus. Pour se rendre compte des conséquences et des répercussions d'une pénurie, il faut lire le livre *Blackout* de Marc Elsberg. Deuxièmement, ces plans semblent peut-être convaincants, mais leur application ne peut pas répondre à la réalité des ménages et des entreprises. Ainsi, certaines entreprises ne peuvent pas être « rationnées » sans que leur infrastructure en pâtisse (p. ex. les fours à cuire). Si bien que les supposées « questions de détail » conduiraient à un terrible chaos. Le calcul du contingentement à lui seul relèverait de l'impossible si les principes de l'État de droit devaient être pris en compte, même de loin. Enfin, si notre État n'est plus en mesure de couvrir les besoins les plus élémentaires de notre société, il ne faut pas négliger les dommages immatériels qui en résulteraient, tels que la perte de confiance – ils sont difficilement quantifiables, mais n'en sont pas moins graves.

« Sur la question énergétique, il nous faut dès maintenant passer à la vitesse supérieure et prendre le taureau par les cornes. » Monika Rühl

La principale mesure de gestion réglementée consiste donc à éviter la gestion réglementée. Avec la réserve hydroélectrique, les groupes électrogènes de secours et le maintien en service des centrales nucléaires côté électricité et les réserves et options côté gaz, nous pourrions peut-être passer l'hiver. Mais pour citer librement *Game of Thrones* : « The next winter is coming », et après lui viendra le suivant. Il est donc indispensable de passer à la vitesse supérieure pour développer les énergies renouvelables, sortir des énergies fossiles et améliorer notre efficacité énergétique. Et, ce faisant, de prendre le taureau par les cornes. Si nous parvenons à stabiliser notre approvisionnement énergétique, nous ferons un grand pas en avant : en tant que pôle économique, dans la lutte contre le changement climatique et en tant que société moderne.

Pénurie d'énergie d'origine interne



Peter Grünenfelder
Directeur d'Avenir Suisse

La menace d'une pénurie d'énergie est due à de multiples défaillances de l'État. Dans le passé, le monopole de l'État sur le marché de l'électricité n'a pas incité à produire de l'électricité en Suisse. Sa libéralisation est nécessaire pour éviter les difficultés d'approvisionnement.

Notre pays a rarement été aussi rapidement plongé dans une crise dont il est en grande partie responsable sur le plan politique. La menace d'une pénurie d'énergie est désormais sur toutes les lèvres. L'assurance d'une alimentation électrique continue des prises de courant est ébranlée. La situation actuelle de crise est due à de multiples défaillances de l'État.

Prenons les choses dans l'ordre. Premièrement, la Stratégie énergétique 2050 adoptée à la hâte à la suite de l'accident nucléaire de Fukushima sera le plus grand responsable à moyen terme de la pénurie d'énergie. Unilatéralement – et sans doute sous l'influence de l'air du temps –, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (Detec) a misé dès le début sur l'électrification, tant pour la mobilité que pour le chauffage des bâtiments. Les besoins énergétiques continueront à augmenter dans l'avenir – selon les estimations, ils pourraient être multipliés par 1,5. De plus en plus de personnes conduisent des voitures électriques et installent des pompes à chaleur, si bien que la Stratégie énergétique 2050 s'avère être le véritable gouffre énergétique. Dans le même temps, les installations centrales de production d'électricité en ruban disparaissent. L'Allemagne a décidé de sortir du nucléaire, la Suisse a fermé Mühleberg en 2019 et en France, notre voisin de l'ouest, le remplacement des centrales nucléaires existantes est tout sauf garanti. Cette situation de départ conduit à des bizarreries politiques de premier choix. C'est ainsi que le Conseil d'État zurichois a lancé cet été un programme de subventions de plusieurs millions pour la mobilité électrique, avant d'inciter la population, quelques semaines plus tard, à réduire sa consommation d'électricité.

« Le véritable gouffre énergétique, c'est la Stratégie énergétique 2050. » Peter Grünenfelder

Deuxièmement, jusqu'à aujourd'hui, le pays de Guillaume Tell ne laisse pas libre cours au jeu du marché de l'électricité. En Suisse, la libéralisation du marché de l'énergie n'en est qu'à ses prémices – la structure des prix est largement déterminée par l'État. Or, des prix plus élevés inciteraient davantage les Suissesses et les Suisses à économiser l'énergie et accéléreraient le développement de processus et d'appareils plus efficaces sur le plan énergétique. Mais comment motiver une entreprise cantonale d'approvisionnement en électricité à proposer des offres plus efficaces sur le plan énergétique alors que les consommatrices et les consommateurs lambda, sa clientèle prise en otage, garantissent depuis des années la rente de monopole de l'entreprise publique ? Les entreprises suisses d'approvisionnement en électricité sont toujours détenues à près de 90 % par le secteur public et plus de 99 % des consommatrices et des consommateurs d'électricité n'ont aucune possibilité de choisir librement leur fournisseur.

Troisièmement, la législation suisse a beaucoup fait par le passé pour freiner le développement des capacités électriques nationales. Compte tenu de l'actuel bras de fer de la Russie sur les livraisons de gaz, cette stratégie se paye

cher aujourd'hui. Mais à l'avenir, notre pays devra débattre plus ouvertement de la question de savoir si, en temps de pénurie d'énergie, la primauté du « développement des capacités » ne doit pas primer celle de la « protection de la nature ». Ce ne sont pas les projets souhaitables sur le plan social et politique qui devraient bénéficier de procédures d'autorisation allégées, mais ceux qui sont efficaces en matière de sécurité de l'approvisionnement. Il convient également d'œuvrer en faveur de la suppression de la redevance hydraulique. Dans le passé, le versement de plus d'un demi-milliard de francs d'indemnité par an à l'« Opep des Alpes » n'a pas incité les investisseurs privés à investir dans l'énergie hydraulique. Une telle politique régionale n'est plus justifiée en temps de pénurie.

Enfin, la classe politique suisse ne peut plus éviter la libéralisation du marché de l'électricité si elle entend garantir l'approvisionnement en énergie à long terme. Outre la levée des interdictions technologiques et la suppression de la redevance hydraulique, il faut privatiser les entreprises énergétiques publiques sclérosées et créer un marché de l'électricité dans lequel la structure des prix est fonction de l'offre et de la demande et non pas des directives de l'État.

le chiffre

794 720

Telle fut, en 2021, la consommation totale d'énergie en Suisse mesurée en térajoules (TJ). Les ménages privés en ont consommé 241 160, soit 30,34 %.

Pour que la pénurie ne mue pas en crise



Image: Yves Roth

Armin Eberle

Armin Eberle, professeur de technologie et de durabilité, Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW)

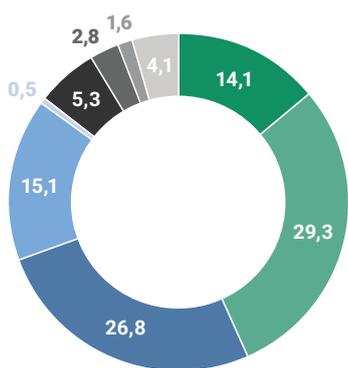
En l'espace d'un an, la pénurie d'énergie est passée du statut de scénario fictif à celui de risque bien réel. Nous pouvons tirer les premières leçons des bouleversements et des scénarios de crise déjà perceptibles.

Depuis 2021, le cours de l'électricité a presque décuplé, celui du gaz a presque doublé. Une évolution qui préoccupe l'économie et la population. La situation risque de s'aggraver si l'approvisionnement énergétique n'est plus assuré. Selon l'Office fédéral de la protection de la population (OFPP), une pénurie d'électricité est le risque associé aux plus larges dommages sociaux et économiques pour la Suisse.

Au même titre qu'une pandémie, une crise énergétique est un événement grave. Si nous nous sommes laissé surprendre par la première malgré des scénarios connus, nous avons certains avantages en cas de pénurie d'électricité : nous avons plus de temps pour nous préparer et plus de leviers d'action. À l'échelon européen, la pénurie de gaz et d'électricité a déjà fait l'objet de vifs débats et des plans d'urgence ont été mis en œuvre. Ainsi, des solutions se dessinent et nous avons de premiers enseignements à tirer :

Consommation finale totale d'agents énergétiques en 2021

En pourcentage de la consommation totale



- Produits pétroliers : combustibles pétroliers (huiles de chauffage, coke de pétrole, autres)
- Produits pétroliers : carburants (essence, carburants d'aviation, carburant diesel)
- Electricité
- Gaz¹
- Charbon
- Énergie du bois
- Chaleur à distance
- Déchets industriels
- Autres énergies renouvelables²

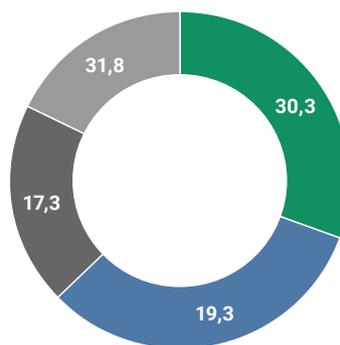
¹ Pouvoir calorifique inférieur (36,3 MJ/Norm m³); dans l'industrie du gaz on utilise comme facteur de conversion en vigueur le pouvoir calorifique supérieur (40,3 MJ/Norm m³); pouvoir calorifique inférieur = 0,9 * pouvoir calorifique supérieur

² En 2021, 1330 TJ de biogaz ont en outre été injectés dans le réseau de gaz naturel et comptabilisés sous gaz (2020: 1330 TJ)

Source: Office fédéral de l'énergie OFEN, Statistique globale suisse de l'énergie 2021

Répartition de la consommation finale selon les groupes de consommateurs en 2021

En pourcentage



- Ménages
- Industrie¹
- Services¹
- Transport²

¹ Transports sur terrain ou route privés exclus

² Transports sur terrain ou route privés compris

- **Pas (ou plus) d'évidences** : force est de constater que l'approvisionnement énergétique sûr, suffisant, économiquement optimal et respectueux de l'environnement (art. 89 Cst.) n'est pas juste un acquis, mais que la disponibilité et le prix bas de l'énergie ne sont plus garantis.
- **Nous sommes dépendants et vulnérables au chantage** : près de 80 % de nos combustibles sont des énergies fossiles provenant de l'étranger. La réduction du volume de gaz en provenance de la Russie a entraîné de fortes hausses des prix de l'énergie et donc, une hausse des coûts de production des entreprises et, par conséquent, une hausse des prix de l'électricité pour les centrales à gaz. En outre, l'Organisation des pays exportateurs de pétrole (Opep) réduit actuellement les volumes de production de pétrole, faisant ainsi grimper les prix de l'alternative fossile au gaz.
- **Modélisable** : la situation de pénurie d'électricité et de gaz peut être représentée dans différents scénarios. Nous connaissons les facteurs d'influence tels que la consommation, la production, les capacités des lacs de retenue ou la possibilité de passer du gaz au pétrole et pouvons anticiper. Quant aux incertitudes (p. ex. : l'hiver sera-t-il doux ou rude ? Les centrales nucléaires françaises seront-elles raccordées au réseau à temps ? L'Allemagne disposera-t-elle de réservoirs de gaz bien remplis pour exporter de l'électricité ?), elles doivent être modélisées dans ces scénarios.
- **Facteur temps** : dès le début, on a réfléchi en Europe et en Suisse à la manière de gérer les pénuries de gaz et d'électricité. D'importants jalons

ont vite été posés, entre autres les possibilités de permettre la production d'électricité (fossile) à court terme, de sécuriser les réserves de gaz de l'étranger ou de garantir les capacités de stockage pour l'énergie hydraulique. Mais nous avons perdu beaucoup de temps au cours des dernières années, en témoignent le développement des énergies renouvelables, l'abandon des énergies fossiles ou la coopération internationale (accords sur l'électricité). Il est également reconnu que l'énergie est gaspillée en de nombreux endroits et que le potentiel d'efficacité énergétique pourrait être réalisé à court terme, ce qui permettrait d'atténuer la pénurie.

- **Communication** : enfin, la communication des autorités est importante. Les appels à la responsabilité individuelle (« ne pas gaspiller »), la planification de restrictions « d'utilisations non essentielles » jusqu'au contingentement ou délestage du réseau sont en préparation et doivent être expliqués aux entreprises et à la population.

« Le choc des prix devrait nous secouer, accélérer la mise en œuvre de solutions durables. » Armin Eberle

Quoi qu'il en soit, la menace de la crise a permis aux parlementaires de prendre des décisions au pied levé, rapidement et à la quasi-unanimité en vue d'affronter la pénurie. Les entreprises ont pris conscience que l'énergie est un bien précieux à utiliser avec parcimonie et que les prix du marché peuvent s'envoler et constituer une menace. La classe politique a pris conscience que le blocage et la « débrouille » n'étaient pas une stratégie d'avenir. La population se rend compte qu'il est aussi possible de s'en sortir avec moins d'énergie et qu'il n'est pas désagréable de consommer l'électricité produite de son toit ou d'exploiter la chaleur du sol indépendamment de dirigeants étrangers. Ensemble, nous pouvons éviter la crise et poser de nouveaux jalons pour l'avenir. ✓

comparipedia

Pénurie

Une pénurie se définit généralement comme une situation persistante dans laquelle l'offre et la demande ne sont pas en phase. Dans le cas d'une pénurie d'électricité, par exemple, le courant est disponible, mais de façon réduite, ce qui ne serait pas le cas en situation de panne. Dans une pénurie, l'approvisionnement illimité et continu en ressources suisses n'est plus garanti, si bien que des restrictions sont à prévoir. Des « mesures de gestion réglementée » (p. ex. des appels à réduire sa consommation) visent à combler l'écart entre la production et la consommation et, par exemple, à éviter l'effondrement des réseaux. Le déficit de l'offre est généralement dû à des capacités de production, d'acheminement ou d'importation limitées sur une longue période.

Éditeur

comparis.ch
Birmensdorferstrasse 108
8003 Zurich

comparis.ch

Réactions

Donja Vera Bernet
Felix Schneuwly

media@comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui plus de 200 collaboratrices et collaborateurs à Zurich.

The logo for comparis.ch features the word 'comparis.ch' in a green, lowercase, sans-serif font. A green checkmark is positioned inside the letter 'o'.