suisseénergie

Plus d'électricité solaire sur les toits privés: des lettres personnalisées aux propriétaires de bâtiments adaptés

Une lettre personnalisée montre aux propriétaires ce que leur toit pourrait produire et les invite à un conseil en énergie gratuit.

L'idée

Votre commune souhaite augmenter la production d'électricité solaire sur les toits privés. Des subventions et des conseils en énergie existent déjà, et pourtant, moins de propriétaires que prévu se manifestent. Le plus souvent, ce n'est pas par réel refus, mais plutôt parce que se lancer semble compliqué, prend du temps et que le bénéfice concret reste flou. La lettre joue ici le rôle d'un «coup de pouce» (nudge). La commune écrit personnellement aux propriétaires de bâtiments bien adaptés. Elle y indique le potentiel solaire de leur toit, cite les installations déjà réalisées dans le voisinage, chiffre ce qu'ils perdent en ne s'équipant pas et ne propose qu'une seule suite, très simple: réserver un conseil en énergie gratuit. Aucune obligation, aucune contrainte, et la commune n'a pas besoin de mettre en place de nouveaux soutiens.

En un coup d'œil

Degré de maturité	■■■■■	Mise en œuvre depuis 2022 dans huit communes alémaniques, impact mesuré à Schaffhouse.
Impact	■■■□□	La demande de conseils progresse nettement (jusqu'à 15 % des destinataires réservent un conseil). Il reste à démontrer si l'action se traduit par davantage d'installations.
Coûts matériels **Coûts internes**	■□□□□ ■■■□□	Environ CHF 1.75 par lettre (impression, mise sous pli, affranchissement), plus d'éventuels émoluments pour obtenir les données des propriétaires et des prestations externes sur offre. À Schaffhouse, environ 40 heures de travail pour 450 lettres, sans compter les conseils que la lettre déclenche.
Durée de la mise en œuvre	■■□□□	Deux à trois mois environ jusqu'à l'envoi: quatre à huit semaines de clarifications et de validations, puis trois à quatre semaines de réalisation.
Sensibilité politique	■□□□□	Démarche facultative pour les destinataires, sans nouveaux soutiens: les subventions existantes ne changent pas. Des questions sur l'origine des adresses sont à prévoir: mieux vaut avoir les réponses prêtes avant l'envoi.

Public cible: propriétaires privés de maisons individuelles et d'immeubles d'habitation disposant d'un toit adapté.

Cette démarche est-elle adaptée à notre commune?

Si vous répondez oui aux questions suivantes, cela vaut la peine d'y regarder de plus près:

- Votre commune s'est-elle fixé des objectifs en matière de développement du solaire (stratégie énergétique ou climatique, planification énergétique, label Cité de l'énergie)?
- Votre commune compte-t-elle au moins 300 à 500 bâtiments adaptés? Si non, pouvez-vous mener l'action avec des communes voisines?
- Disposez-vous d'un service de conseil en énergie (communal, régional ou cantonal) capable d'absorber des demandes supplémentaires?
- Pouvez-vous clarifier l'utilisation des données des propriétaires avec votre service de protection des données?
- L'administration est-elle prête à signer le courrier en son nom?

Ce que votre commune y gagne

- **Des offres mieux utilisées:** les subventions et conseils en énergie sont davantage sollicités, sans budget supplémentaire.
- **Une contribution à vos propres objectifs:** la lettre sert le développement du solaire, déjà inscrit dans la stratégie de nombreuses communes.
- **Un effort raisonnable:** la démarche a fait ses preuves, et des modèles ainsi que des prestataires spécialisés sont disponibles.
- **Un résultat mesurable:** grâce à un groupe de contrôle, vous voyez l'impact concret de l'action.

Petite commune, peu de personnel?

Une version allégée existe: mener l'action avec des communes voisines ou à l'échelle régionale. La préparation des données, la personnalisation des lettres et la mesure de l'impact peuvent être confiées à des prestataires spécialisés sans but lucratif. En revanche, la validation politique, la clarification de l'utilisation des données, la signature du courrier et la coordination avec le conseil en énergie restent du ressort de la commune.

L'exemple de la Ville de Schaffhouse

En bref
Écrivez personnellement aux propriétaires des bâtiments adaptés pour leur montrer ce que leur toit pourrait produire. La démarche a fait ses preuves dans plusieurs communes alémaniques, elle donne des résultats et n'exige aucune nouvelle aide. Vous mesurez l'impact, puis décidez de renouveler ou non l'action.

L'effet sur la demande de conseils est scientifiquement établi. En 2022, lors d'un projet pilote suivi de près, la Ville de Schaffhouse a envoyé trois variantes de lettre à 150 ménages chacune. Résultat: avec la lettre purement informative, 5.3 % ont réservé un conseil (environ 8 sur 150); avec la lettre comportant une comparaison avec le voisinage, 6.6 % (environ 10 sur 150); avec la lettre mettant l'accent sur les gains perdus, 15 % (environ 23 sur 150).

En revanche, on ne sait pas encore si cet intérêt se traduit par plus d'installations: à Schaffhouse, leur nombre a d'abord augmenté moins vite que la demande. La première année, mieux vaut donc mesurer l'impact par les conseils réservés plutôt que par les installations réalisées.

- **Exemples de mise en œuvre en Suisse (état au 01.09.2026):** huit exemples sont connus à ce jour, tous en Suisse alémanique: Ville de Schaffhouse, Ville de Lenzbourg, Ville de Sursee, Commune d'Allschwil, Commune de Maur, Commune de Muri bei Bern, Commune d'Ostermundigen, Commune de Thalwil. Aucun exemple n'est connu à ce jour ni en Suisse romande ni au Tessin.



Des lettres personnalisées pour les installations solaires: guide de mise en œuvre

Pourquoi la lettre fonctionne

Le courrier personnalisé répond directement aux freins connus (complexité, manque de temps, attention limitée, bénéfice flou) en combinant trois principes issus des sciences du comportement:

1. Personnalisation: des informations propres au potentiel du toit du destinataire.
2. Norme sociale: les installations déjà réalisées dans le voisinage.
3. Aversion à la perte: les gains financiers auxquels on renonce en renonçant à une installation.

À Schaffhouse, c'est la mention des gains perdus qui a eu le plus d'effet.

Obstacles	Leviers
Informations abstraites	Personnalisation: potentiel du toit du destinataire
Bénéfice peu clair	Aversion à la perte: gains perdus sans installation
Doute sur la fiabilité de la solution	Norme sociale: installations réalisées dans le voisinage
Complexité	Une seule prochaine étape proposée
Manque de temps	Code QR et réservation en ligne simple

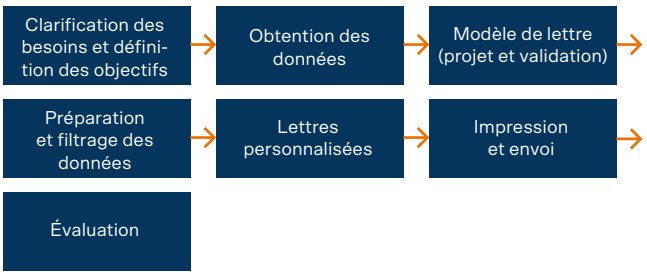
Important: les gains annoncés doivent être réalistes, compréhensibles et adaptés au contexte local (prix de l'électricité, subventions, orientation du toit). Des chiffres gonflés peuvent nuire à la crédibilité de la commune et affaiblir l'effet du nudge.

Exemple de message dans la lettre: «Tirez davantage de votre toit.»

Expéditeur et présentation: utilisez le logo de la commune ou de la ville et envoyez une vraie lettre par la poste, adressée nominativement. Expliquez pourquoi la commune écrit (par exemple dans le cadre de sa stratégie énergétique ou climatique) et d'où viennent les données (voir «Aspects juridiques, marchés publics et collaboration»). Un langage simple, un ton aimable et des images locales facilitent la lecture.

Une prochaine étape simple: la prise de rendez-vous doit être aussi simple que possible – code QR, adresse web courte ou carte-réponse – et pas uniquement par téléphone pendant les heures d'ouverture du service de conseil. Chaque obstacle supplémentaire fait baisser le taux de réponse.

Marche à suivre



Le déroulement en détail:
Ces étapes sont valables quel que soit l'acteur qui les réalise. Ci-dessous, «l'équipe de réalisation» désigne l'entité qui s'en charge: la commune elle-même, plusieurs communes ensemble ou un prestataire externe, comme par exemple Solarize.

1. **Clarification des besoins et définition des objectifs:** lors d'un premier entretien, les acteurs concernés précisent les besoins, fixent l'objectif (par exemple obtenir le plus grand nombre possible d'inscriptions à un conseil en énergie ou à un événement) et définissent la suite.
2. **Obtention des données:** lancez cette étape rapidement, l'autorisation pour l'obtention des données est ce qui prend le plus de temps. La commune clarifie si elle peut utiliser les données, commande les coordonnées des propriétaires au registre foncier compétent et les transmet à l'équipe de réalisation. Si un tiers traite ces données, un contrat écrit de sous-traitance doit être signé au préalable (voir «Aspects juridiques, marchés publics et collaboration»).

3. **Modèle de lettre:** l'équipe de réalisation rédige un projet qui intègre les leviers comportementaux décrits plus haut, avec une image du toit concerné et un appel à l'action clair. La commune le relit, l'adapte si besoin et le valide.
4. **Préparation et filtrage des données:** un logiciel sélectionne les bâtiments adaptés, calcule les données par bien-fonds et, pour les immeubles d'habitation, les répartit selon les limites des parcelles. Les propriétaires déjà équipés sont exclus, et les installations situées dans le périmètre retenu alimentent la mention de la norme sociale. Complétez le filtrage en le croisant avec les zones de centre historique, les périmètres de protection et les inventaires communaux des objets protégés: les biens-fonds pour lesquels une autorisation serait difficile à obtenir sont soit écartés, soit contactés avec un paragraphe adapté.
5. **Lettres personnalisées:** pour les propriétaires restants, l'équipe de réalisation rédige des lettres basées sur les données et les calculs propres à chaque toit.
6. **Impression et envoi:** l'équipe de réalisation remet à la commune un PDF prêt à l'envoi, que la commune ou une imprimerie imprime et expédie.
7. **Évaluation:** après l'envoi, l'équipe de réalisation et la commune mesurent ensemble les résultats (voir «Mesurer l'impact»).

Responsabilités: répartissez les rôles dès le départ. Par exemple: le ou la responsable de l'énergie pour l'ensemble du projet, le service de protection des données pour valider l'usage des données, le service de communication pour le texte et la présentation de la lettre, l'exécutif communal pour la validation politique et, au besoin, des prestataires externes pour la préparation des données et la personnalisation.

Ressources et durée

Personnel: heures de travail internes pour l'autorisation, l'obtention et la préparation des données sur les propriétaires et les bâtiments, ainsi que pour la coordination avec les services concernés (service de l'énergie et du climat, communication, service de protection des données), auxquelles s'ajoute la coordination avec d'éventuels prestataires externes.

Budget: en Ville de Schaffhouse, l'action a nécessité environ 40 heures de travail internes pour un total de 450 lettres (2022). S'y ajoutent environ CHF 1.75 par lettre pour l'impression, la mise sous pli et l'affranchissement (environ CHF 800 pour 450 lettres), d'éventuels émoluments pour l'obtention des données des propriétaires ainsi que les prestations externes selon l'offre retenue.

Prévoyez aussi le coût des conseils qui suivront: avec 1000 lettres et un taux de réservation de 5 à 15 %, il faut compter 50 à 150 entretiens, soit 50 à 150 heures de conseil supplémentaires (environ une heure par conseil).

Durée: selon l'expérience faite, les clarifications et la validation prennent quatre à huit semaines, puis la réalisation trois à quatre semaines, selon la disponibilité et l'actualité des données. L'autorisation d'accéder aux données des propriétaires étant le point le plus long, lancez-la dès le premier entretien.

Aspects juridiques, marchés publics et collaboration

Protection des données: l'action combine deux types de données, qui ne s'obtiennent pas de la même façon. Celles du Registre fédéral des bâtiments et des logements d'un côté, et les données de potentiel solaire (venant d'outils en ligne librement accessibles comme toitsolaire.ch) de l'autre. Les données des propriétaires issues du registre foncier ne sont pas publiques: leur consultation suppose de justifier d'un intérêt, et leur communication systématique pour un envoi en masse doit être autorisée au préalable. La commune est soumise à la loi cantonale sur l'information et la protection des données; la loi fédérale sur la protection des données (LPD) concerne les prestataires privés. Quatre exigences sont déterminantes: une base légale pour le traitement, la transparence envers les destinataires, l'utilisation limitée des données selon l'usage prévu et la minimisation des données.

Clarifiez ces points avec l'autorité cantonale de protection des données avant de commander les données. Indiquez clairement dans la lettre leur provenance, par exemple: «Pour ce courrier, nous avons combiné des données librement accessibles sur les bâtiments et le potentiel solaire avec des informations sur les propriétaires, dont l'utilisation à cette fin a été autorisée.» Évitez de prétendre que seules des données publiques ont été utilisées: ce serait inexact pour les données des propriétaires.

Sous-traitance: dès qu'un tiers traite des données de propriétaires, un contrat écrit est nécessaire. Il fixe la finalité et l'étendue du traitement, le lieu où il a lieu, la possibilité de faire appel à des sous-traitants, les mesures de protection des données et ce qu'il advient de celles-ci après l'envoi. Avant de transmettre la liste d'adresses, vérifiez aussi les demandes de blocage d'adresse et les mentions de blocage.

Marchés publics: avant de confier un mandat à un tiers, vérifiez les seuils du droit cantonal des marchés publics.

Collaboration: envisagez de mener l'action avec des communes voisines ou avec le canton, ce qui réduit le coût par lettre et la charge de coordination. Associez assez tôt votre fournisseur d'énergie, le service public de conseil en énergie compétent et, le cas échéant, des entreprises locales. Pour la préparation des données, l'envoi et la mesure de l'impact, des prestataires spécialisés sans but lucratif soutiennent en Suisse les communes qui ne disposent pas de compétences d'évaluation en interne.

Écueils fréquents

- **Saturation:** si la commune, le service communal de l'énergie, le canton et le fournisseur d'énergie écrivent chacun de leur côté aux mêmes propriétaires, cela peut être perçu comme du harcèlement et nuire à la crédibilité de la commune. Coordonnez la date d'envoi avec vos partenaires potentiels et profitez-en pour examiner une collaboration intercommunale.
- **Capacités de conseil insuffisantes:** l'envoi génère des demandes de conseil et du travail de suivi. Clarifiez à l'avance les capacités en personnel pour le conseil et le suivi, ou les moyens financiers pour confier un mandat.
- **Questions de protection des données clarifiées trop tard:** faites valider l'utilisation des données en début de projet, pas juste avant l'envoi.
- **Données lacunaires:** des coordonnées de propriétaires périmées produisent des courriers mal adressés et entament la crédibilité.
- **Attentes déplacées:** l'accroissement de l'intérêt est démontré, pas une hausse rapide du nombre d'installations. Dites-le clairement en interne dès le départ.
- **Besoins d'autorisations non pris en compte:** promettre des gains concrets pour un bâtiment situé en zone de centre ancien, alors qu'aucune autorisation ne sera délivrée, mobilise du temps de conseil et provoque de la frustration. Excluez d'avance les objets protégés ou adaptez le texte.

Mesurer l'impact

Les bons indicateurs sont le taux de réservation de conseils puis, à plus long terme, les annonces auprès des fournisseurs d'énergie ou de Pronovo et les demandes déposées auprès des autorités de construction (selon la pratique cantonale). Clarifiez à l'avance l'accès à ces chiffres: votre fournisseur d'énergie ne peut pas communiquer librement les données de sa clientèle, d'où la nécessité d'une convention portant sur des évaluations agrégées.

Vous pouvez aussi consulter le registre public des installations de production d'électricité (Pronovo/OFEN, accessible via geo.admin.ch), qui recense les mises en service par commune. Un court sondage auprès des destinataires peut en outre apporter des retours qualitatifs.

Pour obtenir un résultat solide, il faut un groupe de contrôle, c'est-à-dire des bâtiments dont les propriétaires ne reçoivent pas de lettre. Sans lui, impossible de savoir si l'installation est due à la lettre ou aurait eu lieu de toute façon. Concrètement, répartissez les bâtiments adaptés au hasard avant l'envoi (par exemple 80 % pour l'envoi, 20 % pour le groupe de contrôle) et documentez cette répartition. Écrivez ensuite au groupe de contrôle lors d'une action ultérieure: personne n'est ainsi durablement désavantagé, et la répartition se justifie facilement.

Important: un faible taux de réponse n'est pas un échec, mais un enseignement. Fixez à l'avance le seuil à partir duquel l'action sera adaptée, renouvelée ou abandonnée (voir la liste de contrôle).

Outils pour la mise en œuvre

- Modèle de lettre à adapter
- Liste de contrôle pour la mise en œuvre
- FAQ
- Exemple pratique: nudging pour le photovoltaïque, Ville de Schaffhouse (article SuisseEnergie avec chiffres, acteurs impliqués et coordonnées) et témoignage vidéo du chef de projet

Informations spécialisées

- toitsolaire.ch
- Guide SuisseEnergie: installations solaires
- Prestataire et initiative d'utilité publique pour les lettres personnalisées, l'envoi et l'évaluation > Solarize, Université de Lausanne (IDHEAP)
- Études: Energy Research & Social Science 2023, pv magazine International 2023

