suisseénergie

Plus d’assainissements de maisons privées: des fiches d’information personnalisées sur les bâtiments

Une lettre personnalisée de la commune, accompagnée d’une fiche d’information sur la maison du destinataire, montre où se situe le potentiel d’assainissement et invite à un conseil en rénovation.

L’idée

Votre commune souhaite que davantage de maisons privées soient assainies sur le plan énergétique. 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 maisons privées et joint une fiche d’information sur leur propre bâtiment. Celle-ci présente son état énergétique, les économies possibles et une suite très simple: réserver un conseil en rénovation gratuit. Aucune obligation, aucune contrainte, et les propriétaires n’ont besoin d’aucune nouvelle subvention.

En un coup d’œil

Maturité	■■■□□	Mise en œuvre en 2024 à Stabio (TI) pour 932 maisons. L’effet sur la demande de conseils est démontré, mais pas encore celui sur les assainissements effectivement réalisés.
Impact	■■■■□	Les demandes de conseil ont nettement augmenté (de 53 à 67 % par rapport à l’année précédente). Il n’est pas encore établi que cela entraîne davantage d’assainissements.
Coûts matériels **Coûts internes**	■■□□□ ■■■□□	À Stabio, environ CHF 57 000 au total pour 932 maisons, soit un peu plus de CHF 60 par bâtiment. La Confédération et le canton ont pris en charge CHF 28 000. Coûts internes d’environ CHF 23 000, dont quelque 60 % pour la préparation des données énergétiques. S’y ajoutent les coûts des conseils suscités par l’envoi.
Durée de la mise en œuvre	■■■□□	Quelques mois, à condition de disposer de données actuelles. L’autorisation et la préparation des données sur les bâtiments et l’énergie sont les points les plus chronophages.
Sensibilité politique	■□□□□	Démarche facultative pour les destinataires, sans nouvelles aides: les subventions existantes ne changent pas. Des questions sur l’origine des données sont à prévoir: mieux vaut avoir les réponses prêtes avant l’envoi.

Public cible: propriétaires privés de maisons individuelles et de maisons à deux logements.

Cette démarche est-elle adaptée à notre commune?

Si vous répondez oui à la plupart des questions, cela vaut la peine d'y regarder de plus près:

- Votre commune s'est-elle fixé des objectifs en matière d'assainissement des bâtiments ou d'efficacité énergétique (stratégie énergétique ou climatique, planification énergétique, label Cité de l'énergie)?
- Votre commune compte-t-elle de nombreuses maisons individuelles et maisons à deux logements, en particulier construites avant 2000?
- Disposez-vous de données actuelles sur le parc immobilier, ou pouvez-vous financer leur préparation?
- 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 sur les bâtiments et les 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:** subventions et conseils en énergie sont davantage sollicités, sans budget supplémentaire.
- **Une information qui atteint sa cible:** au lieu d'une campagne générale, les propriétaires reçoivent des informations sur leur propre bâtiment.
- **Un cofinancement possible:** à Stabio, la Confédération et le canton ont pris en charge environ la moitié des coûts. Vérifiez quel soutien peut entrer en ligne de compte pour votre commune.
- **Un résultat mesurable:** grâce à un groupe de contrôle, vous voyez l'impact concret de l'action.

Petite commune, peu de personnel?

Une mise en œuvre régionale peut alors être intéressante: Stabio a conçu l'action dans le cadre de la région du Mendrisiotto. Mener l'action avec des communes voisines ou en coopération avec le canton réduit le coût par bâtiment et la charge de coordination. La préparation des données et la personnalisation peuvent être confiées à des prestataires externes. 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.

En bref

Vous écrivez personnellement aux propriétaires de maisons privées et joignez à votre lettre une fiche d'information sur l'état énergétique de leur bâtiment. La démarche a été testée dans la commune tessinoise de Stabio, elle a produit un effet, elle est facultative et ne nécessite pas de nouvelles subventions pour les propriétaires. Vous mesurez l'impact, puis décidez de renouveler ou non l'action.

L'exemple de la commune de Stabio

L'effet sur l'intérêt pour les conseils est démontré. À Stabio, par rapport à l'année précédente, les demandes de conseil de propriétaires ont augmenté de 67 % auprès de l'Infoline cantonale de TicinoEnergia et de 53 % auprès du service communal de l'énergie (mise en œuvre pilote en 2024, 932 maisons contactées). On ne sait pas encore si cela se traduit par davantage d'assainissements réalisés. La première année, mieux vaut donc mesurer l'impact par les conseils demandés plutôt que par les assainissements réalisés.

- **Exemples de mise en œuvre en Suisse (état au 01.09.2026):** un seul, dans la commune de Stabio (TI) et la région du Mendrisiotto. Aucune application n'est connue à ce jour ni en Suisse alémanique ni en Suisse romande.



Fiches d'information personnalisées sur le bâtiment: guide de mise en œuvre

Pourquoi la lettre fonctionne

Le courrier personnalisé combine trois principes issus des sciences du comportement.

1. Personnalisation: des informations propres à l'état du bâtiment du destinataire.
2. Comparaison: la situation de son bâtiment par rapport à une référence énergétique neutre.
3. Aversion à la perte: les économies possibles auxquelles on renonce en n'assainissant pas.

Le principe le plus efficace selon les sciences du comportement n'a pas été testé à Stabio. En effet, dans le projet pilote solaire de Schaffhouse (fiche 01), c'est la mention des gains perdus qui a eu le plus d'effet.

Obstacles	Leviers
Informations abstraites	Personnalisation: fiche d'information sur son propre bâtiment
Bénéfice peu clair	Aversion à la perte: économies possibles perdues sans assainissement
Méconnaissance de l'état de son propre bâtiment	Comparaison: évaluation énergétique neutre de l'état actuel du bâtiment
Complexité	Une seule prochaine étape proposée
Manque de temps	Code QR et réservation en ligne simple

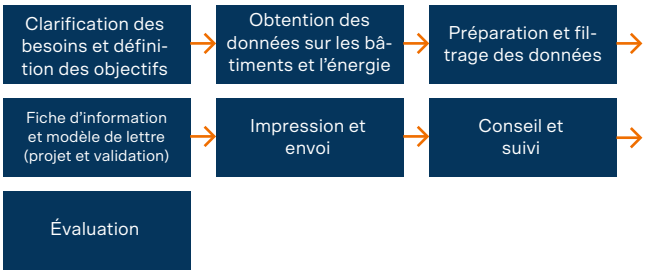
Important: les économies et gains annoncés doivent être réalistes, compréhensibles et adaptés au contexte local (prix de l'énergie, subventions, état du bâtiment). Des chiffres gonflés peuvent nuire à la crédibilité de la commune et affaiblir l'effet du nudge.

Exemple de message dans la lettre: «Votre maison peut faire mieux: un coup de pouce pour un meilleur bâtiment.»

Expéditeur et présentation: utilisez le logo de la commune ou de la ville et envoyez une vraie lettre postale, 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.

1. **Clarification des besoins et définition des objectifs:** lors d'un premier entretien, les personnes impliquées clarifient les besoins, fixent l'objectif (par exemple obtenir le plus d'inscriptions possible à un conseil en rénovation) 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 et se procure auprès des services compétents celles sur les bâtiments, les propriétaires et l'énergie. 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. **Préparation et filtrage des données:** l'équipe de réalisation prépare les données par bâtiment, établit des catégories de bâtiments et calcule les indicateurs pour la fiche d'information. Les objets déjà assainis sont exclus. 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.
4. **Fiche d'information et modèle de lettre:** l'équipe de réalisation rédige un modèle de lettre et de fiche d'information qui intègrent les leviers comportementaux décrits plus haut, avec un appel à l'action clair. La commune les relit, les adapte si besoin et valide le modèle.
5. **Impression et envoi:** la lettre et la fiche d'information personnalisée sont imprimées et envoyées par la commune ou par une imprimerie. À Stabio, l'action a en outre été accompagnée d'une vidéo explicative.
6. **Conseil et suivi:** le service de conseil en énergie reçoit les demandes. Déterminez à l'avance qui répond, dans quels délais les demandes sont traitées et qui assure le suivi.
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: la mise en œuvre pilote de 2024 à Stabio (932 maisons) a coûté environ CHF 57 000 au total, répartis comme suit: CHF 23 000 pour les coûts internes (dont environ 60 % pour la préparation des données énergétiques), CHF 10 000 pour la communication (vidéo explicative, mise en page et impression des fiches d'information, envoi et frais d'envoi), et CHF 24 000 pour le mandat confié à des prestataires. Des subventions ont couvert CHF 28 000 (CHF 20 000 de l'Office fédéral du développement territorial et CHF 8000 du canton du Tessin). Prévoyez aussi une capacité suffisante pour les entretiens de conseil que l'envoi suscitera.

Durée: la mise en œuvre prend quelques mois, à condition de disposer de données actuelles et d'une organisation de projet interne déjà en place. L'autorisation et la préparation des données sur les bâtiments et l'énergie étant les points les plus longs, lancez ces démarches dès le premier entretien.

Aspects juridiques, marchés publics et collaboration

Protection des données: l'action combine des données qui ne s'obtiennent pas toutes de la même façon. Celles du Registre fédéral des bâtiments et des logements, ainsi que celles de services publics en ligne, sont librement accessibles. Les données des propriétaires issues du registre foncier, elles, 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; les prestataires privés relèvent de la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Quatre exigences sont déterminantes: une base légale pour le traitement (ou le consentement des personnes concernées), la transparence envers les destinataires, l'utilisation limitée des données selon l'usage prévu et la minimisation des données. Clarifiez ces points avec votre service interne ou l'autorité cantonale de protection des données avant de commander les données (voir aussi la FAQ).

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: prenez contact avec le service public de conseil en énergie compétent et avec votre fournisseur d'énergie, et coordonnez contenus, dates et

envoi. Envisagez de mener l'action avec des communes voisines ou avec le canton, ce qui peut réduire le coût par bâtiment et la charge de coordination pour chaque commune. Examinez aussi si vous souhaitez vous appuyer sur une organisation partenaire externe pour la préparation des données, l'évaluation et la mesure de l'impact.

Écueils fréquents

- **Données lacunaires:** sans données actuelles sur les bâtiments et les propriétaires, les courriers sont mal adressés ou inadaptés, ce qui entame la crédibilité. L'actualité des données détermine l'effort nécessaire et la qualité de toute l'action.
- **Questions de protection des données clarifiées trop tard:** faites valider l'utilisation des données en début de projet, pas juste avant l'envoi.
- **Capacités insuffisantes pour répondre à la demande:** 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.
- **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.
- **Attentes déplacées:** l'accroissement de l'intérêt est démontré, pas une hausse rapide du nombre d'assainissements. Dites-le clairement en interne dès le départ.
- **Besoin d'autorisations non pris en compte:** une fiche qui fait miroiter des mesures pour un bâtiment protégé, alors qu'elles ne pourront pas être autorisées, 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 décisions d'assainissement et d'installation. Selon la pratique cantonale, on peut les recenser via les annonces auprès du fournisseur d'énergie, les demandes de subvention au Programme Bâtiments cantonal et les demandes déposées auprès des autorités de construction.

Clarifiez à l'avance l'accès à ces chiffres: votre fournisseur d'énergie ne peut pas communiquer librement des données de clientèle. Convenez donc, autant que possible, d'une évaluation fondée sur des données agrégées et non personnelles. 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 courrier. Sans lui, impossible de savoir si les assainissements sont dus à l'action ou auraient 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 auprès des personnes concernées.

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: Stabio, projet pilote «Spinta Gentile» pour 932 maisons (article SuisseEnergie avec chiffres, acteurs impliqués et coordonnées) et témoignage vidéo de la cheffe de projet de la commune de Stabio

