suisseénergie

Économiser l'électricité pour l'eau chaude: des lettres personnalisées pour remplacer les vieux chauffe-eau électriques

La commune repère les propriétaires concernés, leur montre ce que leur vieux chauffe-eau électrique leur fait dépenser en trop et leur propose un conseil en énergie personnalisé et gratuit.

L'idée

Votre commune souhaite réduire la consommation d'électricité. Les chauffe-eau électriques à résistance en représentent une part considérable, surtout dans les bâtiments anciens. Un chauffe-eau pompe à chaleur, par exemple, consomme environ trois fois moins d'électricité pour la même quantité d'eau chaude produite. Pourtant, on repousse souvent leur remplacement: l'appareil fonctionne, même s'il gaspille, sa consommation passe inaperçue au quotidien et les alternatives sont peu connues.

La lettre joue ici le rôle d'un «coup de pouce» (nudge), envoyée avant que l'appareil ne tombe en panne. La commune repère les bâtiments qui entrent potentiellement en ligne de compte et écrit personnellement à leurs propriétaires. Le courrier attire leur attention sur les économies possibles et propose une suite simple: un conseil en énergie gratuit et sans engagement, ou une séance d'information. Aucune obligation, aucune contrainte, aucune recommandation en faveur d'un produit.

En un coup d'œil

Maturité	□□□□□	La proposition n'a encore été mise en œuvre nulle part en Suisse.
Impact	**ouvert**	Aucune preuve d'impact à ce jour. Le potentiel est le plus élevé dans les bâtiments équipés d'un vieux chauffe-eau électrique et où l'on consomme beaucoup d'eau chaude. L'effet sur le remplacement effectif des appareils reste à démontrer par un projet pilote.
Coûts matériels **Coûts internes**	■■□□□ ■■□□□	Pour un projet pilote de 500 courriers, environ CHF 1500 à 2500 pour la mise en page, l'impression et l'affranchissement. Les principaux postes de coûts sont les conseils et la séance d'information que l'envoi déclenche. Environ 80 à 120 heures de travail pour un projet pilote de 500 courriers, surtout pour la sélection des bâtiments, la vérification des adresses et le suivi.
Durée de la mise en œuvre	■■■□□	Deux à quatre mois environ pour un premier cycle pilote. La preuve d'impact ne pourra être apportée que l'année suivante.
Sensibilité politique	■□□□□	Aucune nouvelle obligation, aucune prescription en faveur d'une technologie. Des questions sur l'origine des adresses sont à prévoir. Dans les cantons qui ont repris la disposition du Modèle de prescriptions énergétiques des cantons (MoPEC) sur les chauffe-eau électriques centralisés, l'action se fait dans le contexte d'une exigence légale existante.

Public cible: propriétaires de maisons individuelles et d'immeubles d'habitation équipés de chauffe-eau électriques anciens.

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 de réduction de la consommation d'électricité ou d'efficacité énergétique (stratégie énergétique ou climatique, label Cité de l'énergie)?
- Compte-t-elle beaucoup de maisons individuelles et d'immeubles d'habitation anciens, dont l'eau chaude est surtout produite à l'électricité?
- Disposez-vous de données sur les bâtiments ou les propriétaires, ou votre fournisseur d'énergie peut-il sélectionner les ménages concernés?
- Un service de conseil en énergie est-il en mesure d'absorber des demandes supplémentaires?
- Votre commune est-elle prête à jouer le rôle de commune pilote, pour tester et évaluer une approche nouvelle?

Ce que votre commune y gagne

- **Des offres mieux utilisées:** la lettre doit amener davantage de personnes à recourir au conseil en énergie et aux subventions existantes.
- **Une occasion d'agir avant la panne:** la commune donne un élan concret pour envisager le remplacement tant que le chauffe-eau fonctionne encore.
- **Un rôle de pionnière:** en tant que l'une des premières communes à lancer ce projet, vous produisez des données utiles aux autres.
- **Une démarche facile à combiner: l**e lien avec d'autres événements communaux ou programmes d'assainissement est particulièrement intéressant.

Petite commune, peu de personnel?

Dans ce cas, une collaboration avec le fournisseur d'énergie s'impose: il peut sélectionner les ménages concernés selon ses propres critères et envoyer le courrier sur mandat de la commune, les données de clientèle restant chez lui. Une information jointe à la facture d'électricité est aussi possible. Les conseils sont assurés par le service local ou régional de conseil en énergie.

En bref

Écrivez aux propriétaires de bâtiments équipés d'un ancien chauffe-eau électrique et invitez-les à un conseil en énergie gratuit. L'approche est nouvelle: elle s'inspire des envois par courrier éprouvés pour le solaire, et reproduit l'idée de proposer une offre aux destinataires. Testez-la dans un projet pilote de 500 courriers avec un groupe de contrôle, puis décidez de l'étendre ou non.

Ce que l'on sait à ce jour

L'impact reste à découvrir: il n'existe aucune preuve de résultat pour cette mesure. Les bâtiments équipés d'un vieux chauffe-eau électrique et où l'on consomme beaucoup d'eau chaude présentent le meilleur potentiel. La lettre vise d'abord à susciter l'intérêt et des demandes de conseil; son effet sur le remplacement effectif des appareils doit être mesuré dans un projet pilote.

Applications connues en Suisse (état au 01.09.2026): aucune. L'action menée à Schaffhouse (fiche 01) sert de point de repère: selon la conception de la lettre, 5 à 15 % des destinataires ont réservé un conseil.



Des lettres pour remplacer les vieux chauffe-eau électriques

Pourquoi la lettre pourrait fonctionner

Une lettre peut lever les obstacles suivants:

Obstacle	Description
Biais du statu quo et inertie «Le chauffe-eau fonctionne encore.»	Un appareil qui fonctionne n'est pas perçu comme un problème.
Aversion à la complexité «C'est trop compliqué pour moi.»	Les questions techniques, financières et organisationnelles compliquent la décision et mènent à la reporter.
Biais du présent (surévaluation du présent) «Ça coûte maintenant, l'économie ne viendra que plus tard.»	L'investissement et les démarches se font aujourd'hui, alors que les économies ne se réalisent qu'au fil des années.
Manque de temps et d'attention «Je n'ai pas le temps pour ça en ce moment.»	Même si le sujet intéresse en principe, on remet sans cesse à plus tard le moment de s'y pencher.
Consommation invisible «Combien d'électricité consomme-t-il au juste?»	La consommation liée à la production d'eau chaude ne se voit pas au quotidien.

Ce n'est probablement pas la lettre en soi qui sera efficace, mais la combinaison d'un ciblage précis, d'un potentiel d'économie chiffré et d'une suite aussi simple que possible. Le facteur décisif ne sera sans doute pas la quantité d'informations, mais le passage d'un potentiel d'efficacité abstrait à une possibilité d'agir concrète: non pas «Renseignez-vous sur les chauffe-eau pompe à chaleur», mais «Faites vérifier gratuitement si le remplacement de votre chauffe-eau en vaut la peine».

Quatre principes issus des sciences du comportement:

- **Rendre le statu quo visible:** présenter le chauffe-eau, qui fonctionne mais qui gaspille de l'énergie, comme un appareil qu'il n'est pas impératif d'utiliser jusqu'à la fin de sa durée de vie.
- **Aversion à la perte:** ne pas se limiter au gain futur possible, mais montrer ce que l'électricité consommée inutilement coûte déjà aujourd'hui, c'est-à-dire les économies qu'on laisse passer.
- **Agir sur le biais du présent:** traduire le bénéfice à long terme en une étape concrète et compréhensible dès aujourd'hui: vérification gratuite, conseil personnel, indications claires sur les coûts et les économies possibles.
- **Réduire la complexité:** ne pas répondre à toutes les questions techniques dans la lettre, mais proposer une seule prochaine étape simple et l'accompagner.

Structure de la lettre: ne commencez pas par des détails techniques, mais par une description simple et concrète du problème, par exemple: «Votre chauffe-eau fonctionne – mais il consomme peut-être nettement plus d'électricité que nécessaire.» Suivent trois points:

1. **Pourquoi agir?** L'eau chaude peut représenter une part importante de la consommation d'électricité.
2. **Quelle est l'alternative?** «Il existe des solutions plus efficaces, par exemple un chauffe-eau pompe à chaleur ou – si un remplacement du chauffage est prévu – la production d'eau chaude par le nouveau chauffage. Le conseil montre ce qui convient à votre maison.»
3. **Que faire maintenant?** Ne pas acheter tout de suite, mais profiter d'un premier conseil gratuit ou participer à une séance d'information.

Important: si l'âge et l'état du chauffe-eau ne sont pas connus, formulez le courrier avec prudence («Si votre chauffe-eau a plus de … ans …») et n'affirmez rien qui ne soit vérifié sur le bien concerné. Renvoyez à des organismes neutres, comme le service cantonal de conseil en énergie ou le conseil incitatif «Chauffez renouvelable». Par souci d'égalité de traitement, évitez de recommander nommément des entreprises d'installation ou de joindre des listes de fournisseurs.

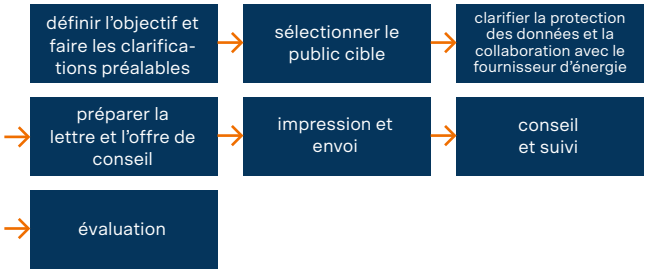
Exemple de message dans la lettre: «Votre chauffe-eau fonctionne – mais combien d'électricité consomme-t-il?» ou «Chassez le glouton énergétique de votre cave.»

Expéditeur et présentation: utilisez le logo de la commune ou d'un organisme public neutre et envoyez une vraie lettre par la poste, adressée nominativement. Cela renforce la crédibilité et atténue l'impression d'une démarche commerciale. Employez

un langage simple, direct et positif, sans explications techniques complexes. Illustrez la comparaison le plus simplement possible: vieux chauffe-eau électrique → chauffe-eau pompe à chaleur → consommation d'électricité réduite.

Une prochaine étape simple: un code QR, un numéro de téléphone ou une adresse e-mail pour réserver un rendez-vous permet de passer à la suite en une seule étape simple. Une séance d'information dans le quartier et une lettre de rappel après quelques semaines peuvent compléter le dispositif. On peut aussi proposer aux propriétaires d'envoyer volontairement une photo de leur chauffe-eau pour permettre une première évaluation. La réponse à apporter, la conservation et la suppression de la photo doivent alors être définies à l'avance.

Marche à suivre



Déroulement possible 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: l'administration elle-même, plusieurs communes ensemble, le fournisseur d'énergie ou un prestataire externe.

1. **Définition de l'objectif et clarifications préalables:** fixez l'objectif (par exemple un nombre donné de conseils réservés), vérifiez les prescriptions cantonales (voir «Prescriptions cantonales») et assurez-vous que la capacité pour fournir les conseils est suffisante.
2. **Sélection du groupe cible:** repérez les bâtiments et ménages pertinents à l'aide de données sur les bâtiments et l'énergie, et vérifiez la qualité de ces données par sondage (voir «Données pour la sélection du public cible»).
3. **Protection des données et collaboration avec le fournisseur d'énergie:** faites clarifier par le service de protection des données compétent si le traitement des données est possible, et réglez par contrat toute collaboration avec le fournisseur d'énergie (voir «Aspects juridiques, marchés publics et collaboration»).
4. **Lettre et offre de conseil:** rédigez et validez le courrier, mettez en place le canal de réservation (code QR, téléphone, e-mail), fixez la date de la séance d'information et garantissez la capacité de conseil.
5. **Impression et envoi:** la commune, une imprimerie ou, moyennant convention, le fournisseur d'énergie imprime et expédie le courrier. Pour un projet pilote avec groupe de contrôle, répartissez les bâtiments au hasard avant l'envoi et documentez cette répartition.
6. **Conseil et suivi:** le service de conseil en énergie reçoit les demandes et effectue les conseils. Déterminez à l'avance qui assure les relances et si une lettre de rappel sera envoyée après quelques semaines.
7. **Évaluation:** après l'envoi, relevez les résultats à chaque étape de la chaîne d'impact (voir «Mesurer l'impact»).

Données pour la sélection du public cible: avant l'envoi, vérifiez systématiquement quelles sources de données sont disponibles et dans quelle mesure elles permettent de repérer les bâtiments adaptés:

- **Registre fédéral des bâtiments et des logements (RegBL):** il contient des indications sur l'agent énergétique ou la source de chaleur utilisés pour l'eau chaude. La qualité des données varie fortement d'une commune à l'autre: vérifiez-la par sondage.
- **Bases de données cantonales sur les bâtiments et l'énergie:** elles comprennent notamment les données du CECB (certificat énergétique cantonal des bâtiments).
- **Données de consommation du fournisseur d'énergie local:** un compteur séparé pour le chauffe-eau ou une forte consommation au tarif de nuit (heures creuses) constitue un indicateur bien plus précis que l'année de construction.
- **Registres des habitants et des propriétaires fonciers:** utiles pour adresser le courrier, mais pas pour juger si le bâtiment convient pour cette campagne.

Responsabilités: répartissez les rôles dès le départ. Par exemple: le service de l'énergie ou du climat 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 le service régional de conseil en énergie pour les conseils. Veillez à la neutralité du conseil technique.

Ressources et durée

Personnel: heures de travail internes pour repérer les bâtiments et ménages adaptés, préparer et vérifier les adresses, rédiger et expédier les courriers, assurer la coordination avec le conseil en énergie et d'autres services, relancer les ménages intéressés et évaluer

l'action. Valeur indicative pour un projet pilote de 500 courriers: 80 à 120 heures de travail.

Budget: pour un projet pilote de 500 courriers, environ CHF 1500 à 2500 pour la mise en page, l'impression et l'affranchissement. S'y ajoutent le coût des séances d'information, d'un conseil en énergie externe si la commune n'a pas de service propre et, en option, d'un système simple de réservation en ligne ou par téléphone pour les rendez-vous de conseil.

Durée: environ deux à quatre mois pour un premier cycle pilote, dont probablement quelques semaines pour la sélection du public cible, la préparation de la communication et l'envoi. Il faut suivre l'impact sur une période prolongée, car plusieurs mois peuvent s'écouler entre le premier courrier, le conseil, l'offre et le remplacement du chauffe-eau. Tenez compte dans la planification du fait que les résultats ne seront pas immédiats: il faudra attendre l'année suivante pour savoir si l'action a eu un effet. Annoncez-le dès le départ à votre hiérarchie et à vos partenaires.

Aspects juridiques, marchés publics et collaboration

Protection des données: la sélection du public cible est le point le plus délicat. Le traitement des données par la commune relève de la loi cantonale sur l'information et la protection des données; pour les partenaires privés, c'est la loi fédérale sur la protection des données (LPD) qui s'applique. La limitation à la finalité est déterminante: en règle générale, les adresses du registre des habitants ne peuvent pas être utilisées telles quelles pour des campagnes, et les données des propriétaires issues du registre foncier ne sont pas publiques, leur communication systématique pour un envoi en masse devant être autorisée au préalable. Avant l'envoi, clarifiez ce qui est autorisé avec le service communal ou l'autorité cantonale de protection des données (voir aussi la FAQ).
Sous-traitance: dès qu'un tiers traite des adresses ou des données de consommation, 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, la sécurité des données ainsi que leur suppression ou leur restitution à la fin de l'action. Si vous recevez des photos envoyées de façon volontaire, définissez aussi à l'avance leur utilisation, leur conservation et leur suppression.

Collaboration avec le fournisseur d'énergie: deux modèles sont envisageables. Soit le fournisseur sélectionne les ménages concernés selon ses propres critères et envoie le courrier sur mandat de la commune: les données de clientèle restent alors chez lui. Soit l'information est jointe à la facture d'électricité. Les données de consommation doivent être strictement réservées à l'usage prévu: vérifiez juridiquement à l'avance si elles peuvent servir à une telle action et réglez-le par contrat.

Prescriptions cantonales: clarifiez si votre canton a repris la disposition du MoPEC (édition 2025) sur les chauffe-eau électriques. Lorsqu'une obligation d'assainissement assortie d'un délai existe, la lettre accompagne une exigence légale en vigueur, ce qui influence le message, le calendrier et le positionnement politique de l'action.

Marchés publics: avant d'attribuer un mandat à des tiers, vérifiez les valeurs seuils du droit des marchés publics de votre canton.

Collaboration: les services de l'énergie et du climat, les services régionaux de conseil en énergie et le fournisseur d'énergie peuvent être des partenaires de mise en œuvre. Envisagez aussi de vous associer à un institut de recherche pour l'évaluation et la mesure de l'impact, précisément parce que l'approche n'a pas encore été testée.

Écueils fréquents

- **État inconnu du chauffe-eau:** l'âge et la technologie de l'appareil en place ne sont souvent pas connus directement. Rédigez le courrier avec prudence et n'affirmez rien sur le bien concerné que vous ne puissiez prouver.
- **Adéquation technique:** les chauffe-eau pompe à chaleur demandent un local assez grand, font du bruit et nécessitent une évacuation des condensats. Tous les bâtiments ne s'y prêtent pas.
- **Piège du remplacement isolé:** si le chauffage doit être remplacé, produire l'eau chaude avec la pompe à chaleur du bâtiment est le plus souvent la meilleure solution d'ensemble. Remplacer le chauffe-eau de façon isolée peut compromettre un futur choix de changement de chauffage, potentiellement pour une quinzaine d'années.
- **Propriété par étages:** la décision ne revient pas au propriétaire, mais à l'assemblée des propriétaires de la PPE. Le processus est donc plus long et demande une stratégie de communication spécifique.
- **Propriétaire différent de l'utilisateur:** les propriétaires ne sont pas forcément ceux qui utilisent l'eau chaude et paient la facture d'électricité.
- **Capacité de conseil insuffisante:** l'envoi génère des demandes. Clarifiez à l'avance qui y répond et dans quels délais les personnes intéressées obtiennent un rendez-vous.
- **Questions de protection des données clarifiées trop tard:** la possibilité d'utilisation des données doit être clarifiée au début du projet, et non juste avant l'envoi.

- **Focalisation sur une seule technologie:** une orientation trop marquée vers un produit peut nuire à la crédibilité d'un organisme public. Restez ouvert à toutes les technologies et renvoyez à un conseil neutre.
- **Longue phase de décision:** plusieurs mois s'écoulent entre la mesure et le remplacement effectif du chauffe-eau. Les résultats ne seront pas immédiats: il faudra attendre l'année suivante pour savoir si l'action a eu un effet.

Mesurer l'impact

À court terme, les bons indicateurs sont la réservation d'un conseil ou la participation à une séance d'information. À long terme, ce qui compte, c'est le nombre de chauffe-eau électriques inefficaces effectivement remplacés. Les demandes de conseil arrivent en quelques semaines; les clarifications et la décision peuvent prendre plusieurs mois, et l'installation comme la baisse de consommation ne se voient qu'à plus long terme.

L'évaluation devrait couvrir l'ensemble de la chaîne d'impact:

- **Portée:** nombre de ménages contactés, scans du code QR et consultations du site web. Un code QR propre à chaque vague d'envoi permet de les mesurer sans ambiguïté.
- **Première réaction:** conseils réservés, inscriptions aux séances d'information, retours et demandes de renseignements.
- **Mise en œuvre concrète:** nombre de conseils effectués, devis demandés, chauffe-eau électriques remplacés et chauffe-eau pompe à chaleur installés.
- **Effet énergétique:** économie d'électricité estimée ou mesurée.

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 le remplacement est dû à l'action 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).

L'approche n'ayant pas encore été testée, son effet et sa conception optimale doivent d'abord être éprouvés dans la pratique.

Outils pour la mise en œuvre

Modèle de lettre à adapter
Liste de contrôle pour la mise en œuvre
FAQ

Informations spécialisées

- SuisseEnergie – Remplacer son chauffe-eau électrique
- SuisseEnergie/OFEN – Remplacement des chauffages électriques dans les bâtiments d'habitation (2022)
- OFEN – Production d'eau chaude électrique en Suisse (2013)
- Modèle de prescriptions énergétiques des cantons (MoPEC), édition 2025 – remarques sur l'obligation d'assainissement des chauffe-eau électriques centralisés
- Conseil incitatif «Chauffez renouvelable»

