Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 83 (1992)

Heft: 18

Artikel: "Charte 2000" : expression d'une nouvelle attitude vis-à-vis des consommateurs d'électricité

Autor: Saxer, M.

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-902872

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

«Charte 2000» – Expression d'une nouvelle attitude vis-à-vis des consommateurs d'électricité

M. Saxer

Plusieurs séminaires ont été réalisés en 1991/1992 avec des cadres des entreprises électriques afin d'encourager la mise en pratique de la «Charte 2000» des entreprises électriques suisses. L'article décrit les liminaires, la réalisation et les conclusions de ces manifestations.

Mit dem Ziel, die Umsetzung des «Leitbildes 2000» der schweizerischen Elektrizitätswerke in die Praxis zu fördern, wurden 1991/1992 mehrere Seminare mit Kaderangehörigen der Elektrizitätswerke durchgeführt. Der Beitrag beschreibt Vorgeschichte, Durchführung und Schlussfolgerungen dieser Veranstaltungen.

Die deutsche Version dieses Beitrages ist in der letzten Nummer des Bulletins, Ausgaben «Elektrizitätswirtschaft», erschienen.

Adresse de l'auteur
Martin Saxer, lic. phil. nat.,
Union des Centrales Suisses d'Electricité (UCS),
Bahnhofplatz 3, 8023 Zurich.

Contexte de la Charte

En publiant les «Objectifs de la politique énergétique» en 1975, l'Union des Centrales Suisses d'Electricité (UCS) avait présenté en cinq points les principaux éléments de l'approvisionnement en électricité. A la suite de la crise pétrolière, il a été primordial de diversifier les agents énergétiques. En 1984, ces objectifs ont été révisés et adaptés aux nouvelles conditions économiques.

Confrontées au défi que constituaient les diverses votations relatives à l'énergie (nucléaire), les entreprises électriques ont voulu informer de leurs objectifs et de leurs actions non seulement un large public, mais aussi leurs collaboratrices et collaborateurs. A l'initiative de quelques entreprises électriques de Suisse romande, un groupe de travail a été chargé en 1989 d'élaborer une charte de la branche. C'est ainsi qu'est née la «Charte 2000», qui a été présentée le 24 août 1990 à l'Assemblée générale de l'UCS à Brigue.

La Charte et ses objectifs

La «Charte 2000» décrit de manière claire et simple – indépendamment des événements qui peuvent parfois survenir à court terme dans la politique énergétique – l'attitude future de l'économie électrique et la marche à suivre à long terme. Cette Charte a été publiée récemment, avec le même contenu, sous une nouvelle forme graphique (illustration 1). Le pylône est ici le symbole du mandat d'approvisionnement commun des entreprises électriques.

Les entreprises électriques suisses tiennent à aller au delà de la prise de courant, c'est-à-dire qu'elles désirent étendre leur champ d'activités et ne pas seulement produire et distribuer de l'électricité de manière fiable, bon marché et respectant l'environnement. Quatre objectifs occupent ici le premier plan (cf. Charte):

«Nous voulons:

... respecter l'environnement et le paysage, préserver les ressources naturelles et ménager la qualité de l'air.

... contribuer au développement des sources d'énergies renouvelables et encourager l'application de techniques non polluantes.

... informer et conseiller en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie.

... maintenir un esprit d'ouverture face à nos consommateurs et aux défis à venir, et assurer une information claire et complète.»

Concrétisation de la Charte

Concrétiser la teneur de la Charte, tel a été l'objectif de plusieurs séminaires de deux jours réalisés par l'UCS en 1991 et 1992 en Suisse alémanique et Suisse romande. Quelque cinquante cadres d'entreprises électriques ont participé à ces séminaires. Ils ont analysé les déclarations de la Charte et ont étudié tout particulièrement leur application dans les entreprises. Une enquête (non représentative) réalisée auprès des consommateurs d'électricité a en outre permis de tirer diverses conclusions sur l'appréciation de certaines mesures possibles par les consommateurs.

Les déclarations de la Charte ont été classées sous les huit «facteurs de réussite» indiqués ci-après afin de pouvoir les discuter concrètement:

1 Attitude en fonction des intérêts des consommateurs
2 Vaste offre de services
3 Capacité d'innover
4 Communication externe et image de marque
5 Collaborateurs qualifiés et motivés
6 Services efficaces et économiques

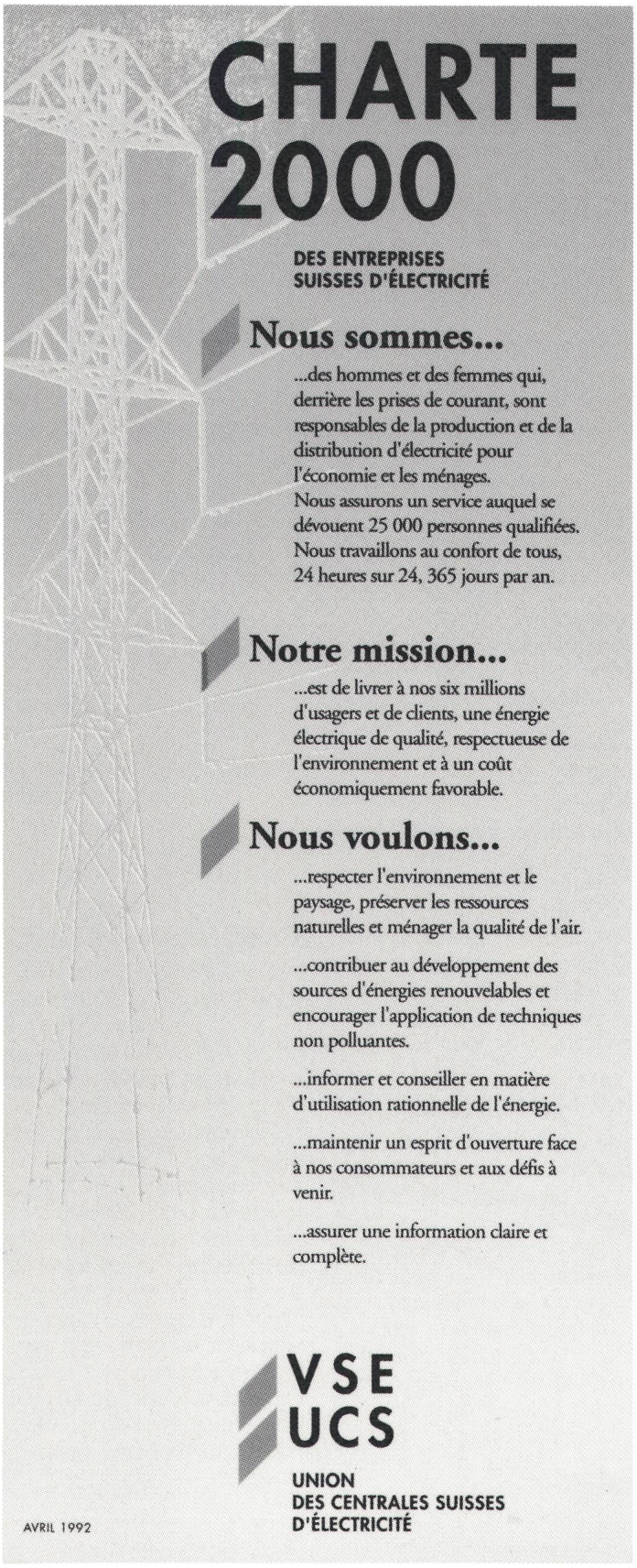

Figure 1 La «Charte 2000» des entreprises suisses d'électricité, avril 1992

7 Approvisionnement en électricité garanti
8 Gestion et organisation

Tous ces termes ont d'abord été décrits plus en détail. La «situation effective» a ensuite été établie, puis comparée avec les «déclarations théoriques» de la Charte. Là où les participants ont constaté certaines divergences, des propositions d'amélioration devaient être formulées.

Environ 400 propositions de mesures

Il en est ressorti un catalogue d'environ 400 mesures individuelles dont quelque 320 relèvent de la compétence des entreprises électriques et 80 de celle de l'UCS. Il a été aisé, quoique peu surprenant, de constater que les potentiels d'amélioration des quatre premiers facteurs tournés vers l'«extérieur» ont été estimés considérablement plus élevés que ceux des quatre facteurs restants tournés vers l'«intérieur» (figure 2). Le nombre des propositions d'amélioration élaborées s'est réparti en conséquence: environ trois quarts des mesures concernent les quatre premiers facteurs alors que plus de la moitié des mesures intéressant l'UCS sont à classer dans le domaine «communication externe/image de marque».

Les discussions ont aussi été intéressantes parce que des représentants d'«Überlandwerke», d'entreprises municipales et de revendeurs se sont retrouvés assis autour de la même table, les obligeant ainsi à s'identifier à la situation et aux opinions de leurs collègues. De par la composition des divers groupes de discussion, on peut admettre que les résultats correspondent à une image largement représentative de la situation de la branche.

Conséquence: travail d'information en fonction des intérêts des consommateurs

La quintessence des discussions peut être résumée comme suit: le mandat d'approvisionnement a pu, par le passé, être assumé de manière exceptionnelle, la couverture de la demande croissante ayant été assurée par la mise à disposition rapide des installations de production et de distribution nécessaires. Ces installations possèdent le niveau technique le plus élevé, même en comparaison internationale. Seules des améliorations ponctuelles sont encore possibles

(en ce qui concerne la distribution par exemple). «Approvisionner les consommateurs en électricité de manière sûre et suffisante, et à la fois économique et respectant l'environnement» reste incontestablement la principale tâche des entreprises électriques.

Il est dès lors possible de prévoir que la production des centrales suisses ne pourra plus, à l'avenir, couvrir entièrement la demande supplémentaire d'électricité. En hiver, la Suisse voit ses importations d'électricité, et de ce fait sa dépendance vis-à-vis de l'étranger, augmenter de plus en plus. Informer la population sur les problèmes de l'approvisionnement en électricité dans son ensemble est donc aussi l'une des tâches essentielles de l'économie électrique. Il est important de présenter des messages simples et clairs au public et de le motiver à réfléchir de manière critique à la situation.

Il serait ici peu judicieux de vouloir mettre en évidence le travail de pionnier réalisé avec la construction des centrales au cours des dernières décennies. Ce genre de témoignage ne peut intéresser que la génération ayant connu ce temps-là. Les thèmes de l'information doivent tenir davantage compte des désirs des consommateurs d'électricité. Les réponses aux questions concernant les possibilités de la photovoltaïque, celles de pompes à chaleur ou de lampes à économie d'énergie devraient donc toujours être placées dans un contexte plus général. L'utilisation de termes standard et de comparaisons simples est ici indispensable.

Il sera important à l'avenir que le travail d'information soit encore plus le fait des entreprises. Le poids des contacts des 25 000 collaboratrices et collaborateurs des entreprises électriques avec la clientèle doit être entièrement utilisé dans le travail d'information; les contacts directs avec la clientèle sont en effet déterminants pour son succès. Les contacts que les directeurs et exploitants de centrales entretiennent avec les forgeurs d'opinion, les enseignants, journalistes, politiciens et autres sont extrêmement importants, notamment pour les petites et moyennes entreprises.

Méthode du séminaire

1ère étape: Taux de réalisation actuel des positions de force (0–100%)

1. Les participants sont confrontés à la situation idéale
2. Discussion (échange d'expériences/opinion)
3. Les participants définissent leur propre position (courte explication!)
4. Le responsable du séminaire établit la valeur moyenne

2e étape: Mesures permettant d'atteindre la situation idéale (100 %)

1. Les participants proposent des mesures concrètes
2. Le responsable du séminaire les note
3. Discussion (échange d'expériences/opinion)
4. Les participants décident de la compétence (direction/département XY/...) et du délai

Le responsable du séminaire motive, le cas échéant, les participants et demande des précisions afin d'éviter toute confusion.

Les services proposés aux usagers constituent une chance pour l'entreprise électrique

L'usager, consommateur d'électricité, apprécie vivement le produit qu'est l'électricité et est conscient du fait que, sans énergie électrique, plus rien (ou presque) ne fonctionne. Il n'en accepte pas moins – d'abord – à contrecœur des installations de production supplémentaires, et ceci bien qu'il sache pertinemment que l'électricité ne vient pas tout simplement de la prise de courant. Il semble cependant être disposé à contribuer concrètement à la résolution du dilemme et attend de l'entreprise électrique qu'elle le soutienne et le conseille.

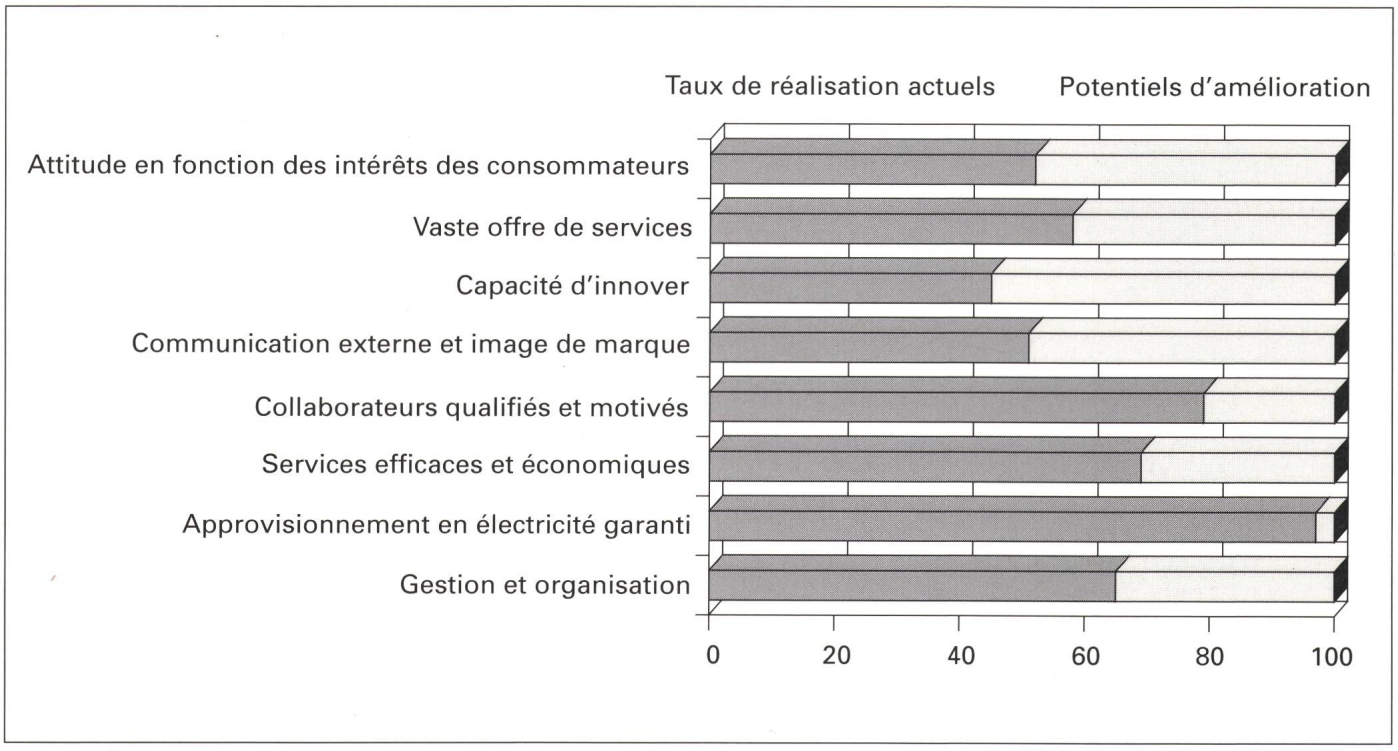

Figure 2 Taux de réalisation actuel et potentiels d'amélioration des divers domaines – Evaluation de tous les groupes

La «Charte 2000» existe aussi en langue italienne «Carta 2000 delle centrali svizzere di elettricità» et peut être commandée auprès de l'UCS

De plus, l'entreprise électrique doit assumer le rôle de modèle.

Ce thème a suscité l'élaboration de nombreuses propositions de mesures telles que les conseils en économies d'énergie en général, et d'électricité en particulier, le service solaire, le service de consultation pour les usagers dans des magasins de vente des entreprises électriques ou des bureaux d'installations électriques, les contacts avec des bureaux d'ingénieurs. Quelques-unes de ces mesures ont déjà été réalisées.

On se pose dans ce cas toujours la question de savoir si ces tâches concernent vraiment l'entreprise électrique. Inversement on peut se demander s'il faut laisser cette activité à d'autres institutions éventuellement moins compétentes. Ce sont avant tout les entreprises électriques en contact avec les usagers qui ont ici la chance de mettre en valeur de nouveaux segments du marché. Il est toutefois difficile d'estimer dans quelle mesure cette activité se répercutera aussi positivement sur l'image de marque à long terme et la rentabilité de la branche. Importante a été la constatation qu'il faut laisser la décision concernant cette question contestée à chaque entreprise – ou en d'autres mots – qu'il faut se laisser «vivre» mutuellement.

Mise en pratique de la Charte – défi personnel

Une charte ne reste toutefois qu'un simple texte si elle disparaît dans un tiroir ou est épinglée au tableau d'affichage de l'entreprise. En réalisant les séminaires «Charte 2000», l'UCS a voulu, avec les cadres concernés, faire un pas vers la mise en pratique.

L'échange direct d'expériences a ici été particulièrement précieux. Au moins un participant de chaque séminaire a ensuite refait ce dernier avec les cadres de sa propre entreprise. La méthode est relativement simple (cf. encadré). Son succès dépend essentiellement du fait que la discussion doit être ouverte et sans idées préconçues, et que l'on dispose de suffisamment de temps. Il est toutefois important de ne pas se pencher une seule et unique fois sur les objectifs et préoccupations de la Charte, mais d'y réfléchir en permanence.

Le catalogue de mesures élaboré lors des séminaires est un outil de travail que l'UCS met, sur demande, volontiers à disposition des cadres, collaboratrices et collaborateurs intéressés des entreprises électriques.