Zeitschrift: Bulletin Electrosuisse
Herausgeber: Electrosuisse, Verband für Elektro-, Energie- und Informationstechnik
Band: 99 (2008)
Heft: 20

Artikel: Marché de l'électricité en Suisse : quo vadis?
Autor: Georg, Jörg / Burri, Dominic
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-855902

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: 08.07.2025

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

Marché de l'électricité en Suisse – quo vadis?

Part 1: Comportement des clients industriels

Le marché suisse de l'électricité est en pleine mutation. Dès le 1er janvier 2009, les grands clients industriels ayant une consommation annuelle d'au moins 100 MWh pourront accéder au marché libéralisé et changer de fournisseur électrique. C'est ainsi que débutera la première phase de la libéralisation du marché suisse de l'électricité selon la Loi sur l'Approvisionnement en Electricité (LApEl, 23 mars 2007). Le présent article apporte tout d'abord un éclairage sur la partie client et donne également une première évaluation quant au comportement actuel et futur des clients industriels dans un environnement de marché.

Die deutsche Version dieses Textes erschien in Bulletin 18/2008.

Les réponses sont issues d'une enquête systématique auprès d'entreprises industrielles suisses, menée conjointement par la

Jörg Georg, Dominic Burri

HES du Nord-Ouest Suisse et la société de conseil Dynamo Energie Sàrl dans le cadre d'un travail de diplôme.

9 interviews personnelles et 32 interviews online ont été menées entre début juin et début août 2008 avec les responsables du domaine de l'acquisition d'électricité.

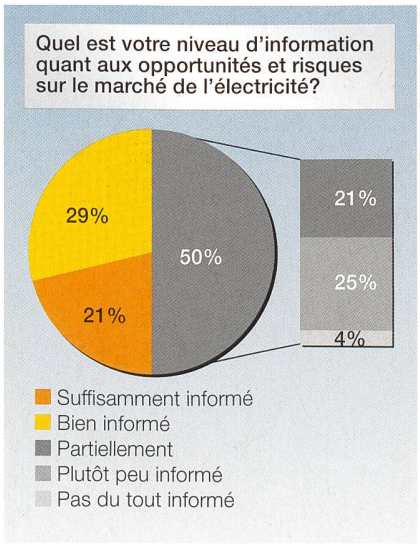
De manière générale, les questions suivantes ont été traitées:

- Quel est le degré d'information actuel des clients éligibles quant à l'ouverture du marché de l'électricité?
- Quel est le degré de volonté des clients de changer de fournisseur?
- Quelles sont les exigences des clients vis-à-vis de leur fournisseur?

Le niveau d'information quant au marché libéralisé est encore faible

Dans l'ensemble, une majorité des sociétés questionnées sont encore confrontées à des interrogations considérables par rapport aux opportunités et risques dans un marché libéralisé. Le manque d'information est en particulier ressenti au niveau des réglementations principales de l'ouverture du marché. Ainsi, au moment de l'enquête, environ 40% des entreprises interrogées ignoraient que la résiliation de l'approvisionnement de base devait être annoncée auprès du gestionnaire de réseau jusqu'au 31 octobre 2008.

Un autre déficit d'information apparaît au niveau des prix et produits. Malgré la notoriété existante des différents fournisseurs d'électricité, la majorité des entreprises interrogées ont affirmé n'en savoir que peu par rapport aux offres de prix et de produits de ceux-ci.



Figures: Dynamo Energie

Niveau d'information des clients industriels au sujet de la libéralisation du marché de l'électricité.

Le risque de changement de fournisseur est potentiellement élevé

Une grande partie des entreprises interrogées peut imaginer changer de fournisseur au cours des 5 prochaines années. De plus, il n'existe pour la plupart aucun lien émotionnel réel envers le fournisseur actuel, qui serait p.ex. caractérisé par une volonté de recommandation élevée.

Les freins au changement résident pour l'instant dans la situation actuelle du marché, caractérisée par une activité d'acquisition réduite du côté des fournisseurs d'électricité, par les différences de prix actuelles entre les tarifs de l'approvisionnement de base et les prix du marché, ainsi que par un manque d'information important des clients.

Il ne faut dès lors pas s'attendre à ce que la volonté de changement potentiellement importante se traduise par un nombre élevé de changements concrets. Cette estimation est partagée avec des représentants des distributeurs qui prédisent un taux de changement de fournisseur inférieur à 1% pour 2009.

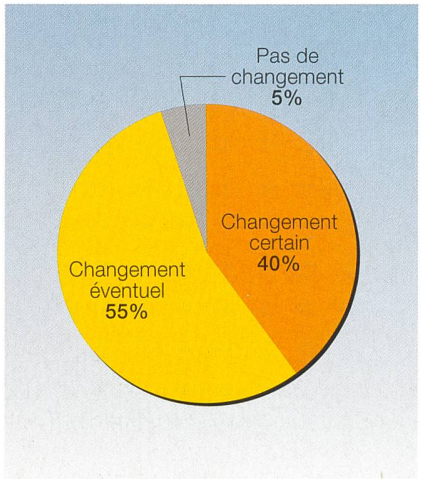
On peut cependant escompter, à moyen et long terme, un taux de changement croissant dans le domaine des clients industriels si le marché se développe de manière favorable, caractérisé entre autres par un rapprochement des tarifs et des prix du marché.

L'évolution en Allemagne démontre ainsi que le taux de changement au niveau des clients industriels connaît une croissance continue depuis le début de la libéralisation en 1998 (remarque: selon les indications du BDEW, plus de 50% de l'ensemble des clients industriels en Allemagne ont changé au moins une fois de fournisseur depuis 1998). Ceci s'explique par une concurrence croissante dans la vente d'électricité. Une multitude de fournisseurs d'électricité existants et nouveaux sont aujourd'hui en

concurrence dans toute l'Allemagne et se disputent les clients industriels lucratifs et certains segments de clients industriels. D'autre part, les prix en constante augmentation et la pression sur les coûts en résultant ont conduit à une professionnalisation des achats d'électricité au sein de beaucoup d'entreprises industrielles. Pour elles, le changement de fournisseur est devenu une option courante.

Beaucoup d'entreprises ne se sentent pas encore «traitées comme des clients»

Dans le cadre de l'étude de marché, il est clairement apparu que la plupart des entreprises interrogées se sentent traitées par leur fournisseur d'électricité comme un utilisateur plutôt que comme un client.



Volonté de changement des clients industriels au cours des 5 prochaines années.

Seuls les grands clients de plus de 25 GWh ont constaté, au cours des derniers mois, une activité d'information croissante de leur fournisseur, se traduisant entre autres par une newsletter énergie régulière, une information personnalisée par conseiller, des invitations à des manifestations, et se sentent dans l'ensemble également bien accompagnés par leur fournisseur.

«De manière générale, nous n'avons rien contre le fait d'acheter l'électricité auprès d'un autre fournisseur, d'autant plus si le prix est correct.» – Acheteur d'électricité, fabricant d'outillage (achat annuel: 1 GWh)
«Nous allons très certainement demander des offres alternatives. Mais nous attendons encore pour l'instant.» – Direction d'une entreprise de métallurgie (achat annuel: 2 GWh)
«Nous sommes ouverts. L'année prochaine, nous allons faire un état des lieux.» – Acheteur d'électricité, mécanique (achat annuel: 3,5 GWh)

«Nous aimerions volontiers savoir ce que font les autres entreprises et de quels prix elles bénéficient.» – Consommateur d'électricité, mécanique (achat annuel: 3,5 GWh)
«Nous ne savons pas à partir de quelle date il est possible de changer de fournisseur d'électricité.» – Consommateur d'électricité, métallurgie (achat annuel: 5,8 GWh)
«‹Einmal Markt, immer Markt› est pour nous toujours un sujet de doutes. Nous ne savons pas encore assez bien ce qui va arriver.» – Consommateur d'électricité, traitements métalliques (achat annuel: 2 GWh)

Les entreprises s'attendent à une augmentation des prix de l'ordre de 11% à 20%

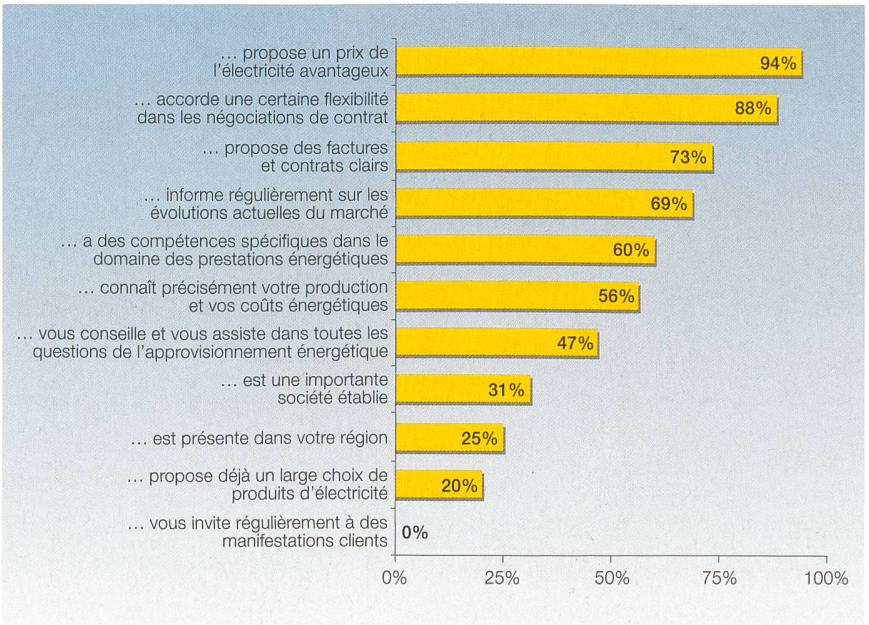
Selon les indications des entreprises questionnées, les prix de l'électricité vont augmenter de 11% à 20% au cours des 5 prochaines années. En raison de la pression croissante au niveau des prix, le thème de l'efficacité énergétique devient également un point d'intérêt central dans beaucoup d'entreprises. La plupart des sociétés interrogées tablent sur un potentiel d'économies énergétiques d'au moins 10% dans les 5 ans à venir, réalisées soit en interne (en particulier dans les grandes entreprises), soit avec l'aide de partenaires externes.

Le prix et la qualité de la relation sont les critères d'achat les plus importants

Le critère déterminant pour un changement potentiel de fournisseur est le prix. Des prestations de base de qualité telles que des factures et contrats clairs ainsi que des informations de marché régulières sont également des points importants. La compétence dans le domaine des prestations énergétiques et de bonnes connaissances de l'environnement industriel du client sont d'autant plus importants pour les entreprises ne disposant pas de ressources internes dans le domaine de l'efficacité énergétique.

Conclusion

L'ouverture du marché suisse de l'électricité confronte la branche électrique suisse à de nouveaux défis. Malgré un risque de changement actuellement peu élevé dans le segment des clients industriels, de nombreux fournisseurs d'électricité doivent se repositionner afin de fidéliser à long terme leurs clients éligibles. Aujourd'hui plus que jamais, il s'agit ainsi de connaître et de prendre en considération les clients et leurs différentes exigences afin de les positionner au centre des activités de l'entreprise. D'après de multiples clients industriels interrogés, cela n'est pas encore le cas pour de nombreux fournisseurs.



Critères d'achat importants pour les clients industriels. Proportion des entreprises questionnées qui classent le critère respectif comme décisif ou très important.

La stratégie commerciale doit obligatoirement tenir compte de la rentabilité des clients et des moyens et objectifs du distributeur.

Lors du choix du fournisseur dans un marché ouvert, le prix ainsi que des relations de qualité joueront à l'avenir un rôle décisif du point de vue des clients industriels. Des mesures dans le domaine de l'information et de la communication (p.ex. informations de marché régulières, présentation de modes d'achats alternatifs avec un conseil individuel) ainsi qu'un conseil compétent dans le domaine de l'efficacité énergétique sont des critères importants. Le développement et la communication d'offres correspondantes par le fournisseur d'électricité pourraient conduire à court terme déjà à un renforcement des relations avec les clients industriels et à la mise en place de critères de différenciation importants face à des concurrents potentiels.

Une condition essentielle pour bâtir une relation client à long terme est l'intégration de l'orientation client dans la stratégie d'entreprise et le développement conséquent des prestations des produits et services. Compte tenu de la diversité des entreprises industrielles en matière d'approvisionnement et d'utilisation d'électricité, une considération différenciée de divers types de clients sera absolument indispensable.

En tant que société de conseil indépendante, *Dynamo Energie* accompagne les entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE) dans le développement et la réalisation de stratégies commerciales en vue de la libéralisation du marché de l'électricité. Dans le cadre d'une série d'articles, elle souhaite décrire les défis de la prochaine ouverture du marché de l'électricité et présenter des ébauches de solutions pour l'amélioration de la relation avec les clients. Les articles sont inspirés par des expériences concrètes observées dans des marchés déjà libéralisés.
www.dynamo-energie.com

Informations sur les auteurs

Après avoir terminé en 1997 ses études en sciences économiques à l'université GH d'Essen (D), ***Jörg Georg*** a travaillé pour divers fournisseurs d'électricité dans les domaines marketing, vente et développement de produits. Depuis 2007, il est consultant pour le secteur des distributeurs et producteurs d'énergie.
joerg.georg@dynamo-energie.com

Après sa formation commerciale en 1998, ***Dominic Burri*** a été actif plus de sept ans dans la branche alimentaire. Il a principalement travaillé dans le marketing et la vente. Il termine actuellement ses études en économie d'entreprise à la HES du Nord-Ouest Suisse à Olten.
info@dynamo-energie.com

LEISTUNGSSTARK
IN DER WASSERKRAFT

Wirtschaftlichkeit und Sicherheit für Mensch und Umwelt – Wir stimmen diese Anforderung optimal aufeinander ab und lösen für Sie diese zentrale Aufgabe beim Bau und der Modernisierung von Wasserkraftwerken.

www.rittmeyer.com

rittmeyer
KOMPETENT
AUS ERFAHRUNG