

11.01.2011 - 10:30 Uhr

## **PwC étude «Attentes des clients - marché suisse de l'énergie en 2011» / Attentes des clients - marché suisse de l'énergie**

Zurich (ots) -

Les entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE) ont tendance à surestimer le degré de satisfaction de leurs clients. Les principales différences se situent au niveau des prix, de la flexibilité et des offres particulières pour les clients. De même, peu nombreuses sont les EAE qui s'attendent à un changement de fournisseur de la part de leurs gros clients alors que la moitié de ces derniers envisagent un changement. Tels sont quelques-uns des résultats de l'étude «Attentes des clients - marché suisse de l'énergie en 2011», menée conjointement par PwC et l'Association des entreprises électriques suisses (AES). L'étude analyse les déclarations de 118 dirigeants du marché suisse de l'énergie et compare pour la première fois les opinions des entreprises d'approvisionnement en électricité avec celles de leurs gros clients.

98% des fournisseurs d'électricité sous-estiment la propension au changement de leurs clients. En effet, 82% des entreprises d'approvisionnement en électricité (EAE) s'attendent à ce qu'un maximum de 20% de leurs principaux clients changent de fournisseur dans les cinq années à venir. Les clients ne partagent pas cette opinion: ils sont 49% à envisager un changement de fournisseur au cours de cette même période. De l'avis des usagers, l'amélioration des prestations des EAE passe avant tout par la simplification des structures tarifaires, davantage de flexibilité et une baisse des prix. «Une part importante des consommateurs d'énergie tenteront de couvrir leurs besoins en électricité par la création de capacités de production propres», explique Ralf C. Schlaepfer, associé et responsable du secteur d'activité Énergie et approvisionnement chez PwC Suisse. «Les gros clients prendront des participations dans des centrales électriques. Actuellement, 11% d'entre eux envisagent l'achat de telles participations.»

Les prix de l'électricité continuent d'augmenter

Après l'augmentation des prix de l'électricité pour les petits consommateurs ces dernières années en dépit de l'ouverture du marché, 96% des fournisseurs s'attendent à de nouvelles hausses de prix dans un délai d'un à deux ans. À long terme, 76% des EAE prévoient une augmentation supérieure à 10%. En revanche, 19% des acheteurs s'attendent à des baisses de prix pendant la même période. Toutefois, les deux groupes estiment dans leur majorité à que les variations de prix en matière de rémunération pour l'utilisation du réseau resteront inférieures à 10% au cours des prochaines années, ce que nous interprétons comme un signe de confiance dans le travail de l'ElCom et dans l'effet régulateur de la législation sur les prix. De façon surprenante, 93% des fournisseurs prévoient un passage de la régulation basée sur les coûts à un système incitatif dans le cadre de la révision en cours de la loi sur l'électricité.

Les énergies renouvelables et l'énergie nucléaire prennent de l'importance

D'après les EAE et les consommateurs, les énergies renouvelables et l'énergie nucléaire représenteront une part plus importante du portefeuille énergétique au cours des cinq prochaines années. Les EAE misent davantage sur le développement des énergies renouvelables, alors que les consommateurs attachent plus d'importance à l'énergie

nucléaire. Les EAE s'engagent notamment pour la promotion de petites centrales hydrauliques et de la géothermie. Le développement de l'énergie solaire et éolienne en Suisse n'a en revanche que peu d'intérêt à leurs yeux. Les EAE souhaitent donc largement que le soutien à l'énergie solaire (46 %) et à l'énergie éolienne (34%) diminue. «Les EAE et les gros clients sont respectivement 80 et 60% à supposer que d'ici cinq à dix ans la population suisse sera favorable à la production d'électricité par des centrales nucléaires. La principale raison est la garantie de la sécurité d'approvisionnement en énergie non fossile», explique Nico Waldmeier, Directeur, secteur d'activité Énergie et approvisionnement chez PwC Suisse.

Une poursuite de la consolidation est attendue

Comme les années précédentes, la majorité des EAE et des gros clients prévoient que le développement du marché de l'électricité va donner lieu à un processus de consolidation chez les fournisseurs. Les gros clients fondent leur avis sur l'expérience vécue à l'étranger (notamment en Allemagne), alors que les entreprises d'approvisionnement expliquent le phénomène par la nécessité d'une meilleure efficacité et d'une réduction des coûts. 41% des fournisseurs s'attendent simultanément à ce que leur propre entreprise soit touchée à moyen terme par un processus de consolidation, soit presque trois fois plus qu'en 2008.

L'étude de PwC est disponible au format PDF auprès de Claudia Sauter.

Contact:

Ralf C. Schlaepfer  
Associé et responsable du secteur d'activité Énergie et approvisionnement  
PwC Suisse  
E-mail: ralf.schlaepfer@ch.pwc.com

Nico Waldmeier  
Director, secteur d'activité Énergie et approvisionnement  
PwC Suisse  
E-mail: nico.waldmeier@ch.pwc.com

Claudia Sauter  
Communications Senior Manager  
PwC Suisse  
E-mail: claudia.sauter@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008191/100617082> abgerufen werden.