

L'OPTION TARIFAIRE BLEU BLANC ROUGE
VERSION SIX PRIX :
ANALYSE QUALITATIVE
DES PRATIQUES ET DES OPINIONS DE LA CLIENTELE

SYNTHESE

Contrat EDF

Janvier 1993

Etude réalisée par :

Sophie TAPONIER, Chercheur au Laboratoire d'Ethnologie de l'Université Paris V - Sorbonne,
Directeur de la recherche et des études d'Argonautes

Sophie ALAMI, Sociologue, Chercheur à Argonautes

Cécile BERTHIER, Sociologue, Chercheur à Argonautes

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V -
Sorbonne

SYNTHESE

L'étude qualitative sur l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge 6 prix, réalisée à la demande du Département GRETS d'EDF, a été menée en janvier 1993 dans les régions de Meaux, Melun et La Rochelle auprès de 23 personnes (14 en entretiens individuels et 9 en animation de groupe).

Cette étude a un **double objectif** : d'une part, connaître les **pratiques et les perceptions** de la clientèle bénéficiaire de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge 6 prix, et, d'autre part, déterminer quels sont les **services annexes** à cette option qui peuvent être développés selon les attentes des clients.

Les personnes rencontrées sont globalement **satisfaites** du service Bleu, blanc, rouge, et souhaitent **poursuivre** l'expérience, même si elle est à l'origine d'un certain nombre de **contraintes**.

Elles n'expriment que **peu de souhaits** relatifs au développement de services complémentaires (gestionnaire d'énergie, boîtier d'informations).

LES PRATIQUES

- Les bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge ont choisi de l'adopter à l'occasion soit d'une installation ou d'un changement de chaudière, soit suite à la proposition des agents EDF.
- C'est le **désir de réaliser des économies financières** qui est le principal critère d'adoption du service Bleu, blanc, rouge.
- Quasiment **tous les interviewés déclarent réaliser des économies**, mais **tous n'ont pas modifié leur comportement dans la même amplitude**.
 - Certains n'ont en rien modifié leurs habitudes, la gestion de la consommation d'énergie étant assurée par la seule programmation de la chaudière et du chauffe-eau (heures de mise en fonctionnement, passage automatique en fuel les jours "chers" dans le cas de la bi-énergie).
 - D'autres, à l'opposé, planifient la plupart de leurs activités domestiques en fonction de la couleur du jour, dont ils prennent connaissance chaque matin.
 - Entre ces deux extrêmes, il existe des **degrés variés d'implication**, correspondant à la propension plus ou moins forte de chacun :
 - . à **accepter les contraintes** liées à la planification des nécessités domestiques
 - . à **"déléguer" la gestion** de la consommation électrique à des **appareils programmables**.

- Les modifications de comportements des clients portent en priorité sur les tâches ménagères, avec en premier lieu, les tâches liées à la lessive, puis celles liées au repassage, et ensuite à la cuisine.

LES POINTS FORTS DE L'OPTION

. DES GAINS SIMPLES A REALISER, MALGRE DES CONTRAINTES D'ORGANISATION

- Les personnes rencontrées déclarent avoir réalisé des économies directement sur le montant de la facture d'électricité (entre 500 et 4.000 F), ou indirectement, par exemple par la baisse de consommation de fuel.
- La mise en service de l'option Bleu, blanc, rouge, et notamment l'installation du compteur électronique sont simples et peu coûteuses.
- Le service Bleu, blanc, rouge est globalement perçu, même s'il est contraignant, comme un service simple d'utilisation. Il ne nécessite qu'une courte phase de familiarisation.

. LE SENTIMENT DE PARTICIPER A UNE DEMARCHE DE PROGRES

- L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge représente une occasion de mieux consommer, de mieux gérer ses propres pratiques de consommation de l'électricité :
 - dans l'idée d'un progrès personnel
 - dans une perspective "éducative" de lutte contre le gaspillage, de sensibilisation au problème écologique.

. UNE CONTRAINTE COMPENSEE PAR DES OCCASIONS "DE SE FAIRE PLAISIR"

- L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, c'est aussi l'occasion, les jours bleus, d'augmenter la température intérieure du logement, d'éclairer sa terrasse, ...

LES POINTS FAIBLES DE L'OPTION

. SIMPLICITE ET GAINS SONT A RELATIVISER

- La diversité des tarifs paraît à certains clients trop complexe et sophistiquée.
- L'abonnement au service Bleu, blanc, rouge est unanimement considéré comme trop onéreux.
- Les gains réalisés sont difficiles à évaluer, d'une part parce que l'expérience est pour beaucoup encore récente et d'autre part parce que les clients ne savent pas quels paramètres intégrer dans leurs calculs comparatifs.

- . **UNE NECESSITE DE VIGILANCE QUI PEUT DEVENIR ESCLAVAGE**
 - L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge demande une attention et une prudence de tous les moments. Les risques financiers en cas de laisser-aller sont comme une *"épée de Damoclès"* au-dessus de la tête des clients.
 - Cette option, par la *"chasse au gaspillage"* qu'elle encourage, comporte le risque de devenir *"obsessionnel"* et *"esclave"* du service, au détriment de sa liberté individuelle.

- . **UN PRODUIT AVANTAGEUX UNIQUEMENT POUR UNE POPULATION PRIVILEGIEE**
 - Le service Bleu, blanc, rouge, pour être rentable, nécessite selon les interviewés d'avoir une consommation électrique assez importante. En ce sens, il ne peut convenir qu'à un ensemble limité de clients relativement aisés.

L'EXPERIMENTATION BLEU, BLANC, ROUGE : UNE EXPERIENCE AMBIVALENTE

Le fait de participer à une expérimentation engendre des sentiments ambivalents :

- Une **inquiétude face aux risques financiers**, et le sentiment de servir de **"cobayes"**
- Le sentiment valorisant d'être **"pionniers"** dans une **démarche innovante et altruiste**.

LES SOUHAITS

- . **L'OPTION TARIFAIRE ET LE NOMBRE DE JOURS**
 - Mettre en place un système de préavis permettant de planifier la journée du lendemain en fonction de la couleur annoncée (référence au "préavis jaune" du tarif EJP, qui est regretté).
 - Eviter d'affecter des jours rouges durant le week-end (même si tous les interviewés ne s'accordent pas sur l'existence de jours rouges le week-end).
 - Avancer l'heure de début des heures creuses, afin de ne pas retarder le sommeil de ceux qui souhaitent mettre leurs appareils (non programmables) en service durant cette plage.

Quelques souhaits témoignent d'une **incompréhension des objectifs que poursuit EDF** à travers la mise en service de cette option tarifaire :

- Le système de régulation n'est pas perçu : souhait que les heures creuses soient celles de la journée.
- Le caractère relativement imprévisible de la régulation n'est pas intégré : souhait d'un calendrier indiquant en début d'année l'affectation de la couleur des jours.

LE COMPTEUR

- Améliorer la lisibilité du compteur, notamment en ce qui concerne les index indicateurs de la couleur du jour, par exemple en les associant à des voyants lumineux.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SOUHAITEES DANS L'HYPOTHESE D'UN NOUVEAU BOITIER

- Des informations sur la consommation réelle de chaque appareil électrique, soit sur le boîtier, soit sous la forme "*d'un petit compteur qu'on brancherait entre la prise et le récepteur*", soit sous la forme d'une liste indiquant la consommation type de l'ensemble des appareils ménagers courants.
- A défaut d'information détaillée par appareil, une distinction minimum entre trois types de consommation : chauffage, chauffe-eau, et autres.
- La mention du nombre de jours blancs et de jours rouges restant à affecter, (afin de réduire ainsi l'inquiétude liée à l'absence de préavis).
- L'indication du montant de la consommation électrique, ce qui correspondrait en quelque sorte à une facture en temps réel .

Le boîtier devrait devenir un outil actif d'aide à la gestion domestique de la consommation électrique.

LA PROGRAMMATION

- Le concept de programmation semble éloigné des pratiques et des préoccupations des usagers.
- Ils ne formulent pas de souhaits précis à ce sujet.
- Certaines réactions de rejet peuvent être notées :
 - le refus de devenir "*dépendant de la technique*"
 - le refus d'investir dans un équipement considéré comme peu fiable.

Globalement, les projets de gestionnaires d'énergie, et, par extension, de domotique, semblent être en décalage avec les besoins et les attentes de la clientèle Bleu, blanc, rouge. Ceci peut être illustré par l'absence d'acquisition, ou de projet d'acquisition, de nouveaux équipements programmables depuis l'adoption de cette option tarifaire.

L'OPTION TARIFAIRE BLEU BLANC ROUGE
VERSION SIX PRIX :
ANALYSE QUALITATIVE
DES PRATIQUES ET DES OPINIONS DE LA CLIENTELE

Contrat EDF
Janvier 1993

Etude réalisée par :

Sophie TAPONIER, Chercheur au Laboratoire d'Ethnologie de l'Université Paris V - Sorbonne,
Directeur de la recherche et des études d'Argonautes

Sophie ALAMI, Sociologue, Chercheur à Argonautes

Cécile BERTHIER, Sociologue, Chercheur à Argonautes

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V -
Sorbonne

TABLE DES MATIERES

Présentation	4
I. L'ELECTRICITE : UNE ENERGIE CHERE MAIS COMMUNE	7
A. Le prix, un élément fortement négatif.....	7
B. L'électricité, un confort certain.....	8
1. Une énergie indispensable.....	8
2. Une énergie commode.....	9
3. L'électricité : une énergie qui autorise convivialité et détente.....	10
C. L'électricité : une énergie de chauffage différemment appréciée.....	11
1. Le gaz : une énergie moins chère que l'électricité, mais à l'installation plus onéreuse	11
2. Le chauffage électrique : une régularité controversée	12
II. L'ADOPTION ET L'INSTALLATION DE L'OPTION TARIFAIRE BLEU, BLANC, ROUGE	14
A. La décision d'adopter l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge.....	14
1. Une information qui provient essentiellement d'Edf.....	14
2. Une documentation détaillée.....	17
3. Les occasions du choix : nouvelle chaudière, logement neuf ou prospection d'Edf	17
4. Les arguments de l'adoption : une question de confiance autant que d'économie	18
B. La mise en service de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge : simple et peu coûteuse.....	22
III. LES CONSEQUENCES DE L'OPTION BLEU, BLANC, ROUGE SUR LES PRATIQUES DE GESTION DOMESTIQUE DE L'ELECTRICITE	25
A. Les pratiques quotidiennes	27
1. L'information sur la couleur du jour : des pratiques diversifiées	27
2. Le jeu Bleu, blanc, rouge : un échiquier sur lequel chaque appareil constitue une pièce spécifique.....	30

B. Des univers contrastés associés à chaque couleur de jour.....	42
1. L'univers des jours rouges : le "chômage technique"	42
2. L'univers des jours blancs : un univers souvent assimilé à celui des jours rouges	44
3. L'univers des jours bleus : l'insouciance	46
4. Les heures creuses et les heures pleines : une différenciation moins systématique depuis l'existence des trois couleurs	46
C. Les logiques d'organisation : des implications plus ou moins importantes dans le jeu Bleu, blanc, rouge	47
1. Je ne veux plus jouer	48
2. Je voudrais jouer, mais je ne peux pas, c'est trop contraignant	49
3. Je veux jouer, mais je ne peux pas toujours	50
4. Je veux bien jouer, mais je ne veux pas être esclave.....	51
5. Je joue tout le temps, il faut suivre les règles du jeu	52
 IV. LES OPINIONS SUR L'OPTION BLEU, BLANC, ROUGE : UN SERVICE GLOBALEMENT SATISFAISANT.....	 54
A. L'option bleu, blanc, rouge : un jeu satisfaisant car il genere des gains	54
1. L'option Bleu, blanc, rouge : un jeu d'argent	54
2. L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge : un jeu "moral"	58
3. L'option Bleu, blanc, rouge : l'occasion d'une meilleure gestion domestique	60
4. L'option Bleu, blanc, rouge : une expérience valorisante	61
5. Bleu, blanc, rouge : l'occasion de se faire plaisir	63
B. Les limites de l'option tarifaire bleu, blanc, rouge	64
1. Un tarif en partie contesté	64
2. Bleu, blanc, rouge : un "système compliqué" qui nécessite un apprentissage	65
3. Une difficulté à calculer ses gains	66
4. Un produit avantageux pour une population privilégiée	68
5. Bleu, blanc, rouge : un jeu "dangereux" qui demande une grande vigilance	72
6. Bleu, blanc, rouge : un jeu contraignant dont il ne faut pas devenir esclave	74
7. Bleu, blanc, rouge : un caractère expérimental qui inquiète	76

V. LES SOUHAITS.....	79
A. L'option tarifaire et le choix des jours rouges	79
1. Les critères de choix des jours rouges.....	80
2. La succession des jours rouges et leur échelonnement au cours de l'année ..	82
3. Le choix des jours dans la semaine	85
4. Les horaires des heures creuses / heures pleines	86
5. La question du préavis de la couleur des jours.....	87
6. Le prix de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge.....	89
7. Conclusion : une option tarifaire relativement bien connue et perçue	90
B. Le compteur.....	91
1. Une facilité d'utilisation globalement appréciée	91
2. Le relevé du compteur : une procédure simple, mais des résultats qui ne sont pas toujours suffisamment précis et fiables.....	95
C. Les informations complémentaires souhaitées.....	97
D. La programmation	101
1. Des pratiques domestiques restreintes	102
2. Des souhaits limités	104
3. Un investissement financier non justifié	110
E. La facturation	112
1. La facture : un document suffisamment complet et détaillé	112
2. La mensualisation : une facilité de paiement parfois perçue comme désavantageuse.....	113

PRESENTATION

Cette étude qualitative sur l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge six prix a été réalisée à la demande du Département GRETS d'EDF.

Elle a pour objectif de repérer et de comprendre les pratiques d'utilisation du "système électrique domestique" de la clientèle qui expérimente actuellement l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge six prix, de recueillir leurs perceptions et opinions sur cette prestation, et d'identifier les services que cette clientèle souhaiterait voir développer par EDF.

Par ailleurs, ce travail fait suite à une première enquête qualitative menée par EDF sur l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge 4 prix, et son objectif est donc également de confirmer, infirmer enrichir les résultats de l'étude Bleu, blanc, rouge quatre prix.

L'enquête a été réalisée en janvier 1993 dans les régions de Meaux, Melun et La Rochelle, en ayant recours à deux méthodologies :

- 14 entretiens semi-directifs d'une heure environ, qui ont permis de saisir les pratiques domestiques des clients, et leurs opinions à l'égard de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge ;
- une animation de groupe d'une dizaine de personnes, qui a permis d'enrichir l'étude en explorant, par des techniques d'animation basées sur l'association et la projection, les attentes et l'imaginaire de la clientèle autour notamment de l'organisation de la consommation électrique.

En entretiens individuels, nous avons rencontré :

- 5 femmes, 3 hommes et 6 couples, âgés de 30 à 70 ans environ.
- Sur les 14 personnes ou ménages, la moitié sont retraités. Les autres occupent des professions diverses, dans des catégories plutôt ouvrier et cadre moyen : assistante sociale, infirmier, inspecteur France Telecom, chauffagiste, conducteur d'engins, assistante maternelle, chef cuisinier, militaire de carrière, ingénieur.
- Tous habitent en maison individuelle, de superficies déclarées entre 70 m² et 160 m², et sont propriétaires de leur logement. 5 des 14 maisons sont des pavillons neufs.
- Tous déclarent que leur maison est dotée d'une très bonne isolation.
- Sur les 14 foyers, 9 se chauffent en bi-énergie (8 ont une chaudière mixte, bi-énergie fuel et électricité, et une personne a deux chaudières raccordées). Les 5 autres n'ont qu'une chaudière électrique, 2 sans autre système de chauffage, et 3 avec d'autres apports d'énergie : insert, appoint gaz, radiateur à bain d'huile.
- Avant d'adopter l'option Bleu, blanc, rouge, 9 foyers avaient un tarif de base, 2 un tarif nuit, et 3 bénéficiaient de l'EJP.
- Avec l'option Bleu, blanc, rouge, 8 déclarent avoir le programme P2, 2 le programme P3, 3 ne savent pas et un dit ne pas avoir de programme.

L'animation de groupe a réuni 8 personnes, dont 5 hommes et 3 femmes, âgés de 35 à 75 ans, parmi lesquels 3 retraités et des personnes de professions diverses : attaché commercial, ingénieur, professeur de mathématiques...

Nous avons pu en outre rencontrer des responsables de l'expérimentation Bleu, blanc, rouge du centre EDF GDF SERVICES CHARENTE MARITIME.

Nous remercions ici l'ensemble des interviewés, dont nous pouvons souligner l'implication dans l'expérience. Les bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, nous le verrons, apprécient cette prestation et se sentent valorisés par le fait

de l'expérimenter. Leur implication se traduit notamment par la facilité que nous avons eu à les rencontrer, et par le fait qu'ils attendent d'EDF un compte rendu des résultats de cette étude.

I. L'ELECTRICITE, UNE ENERGIE CHERE MAIS COMMUNE

Analyser les pratiques et perceptions relatives à l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, permet de recueillir un ensemble d'opinions sur le thème plus général de l'électricité et de son utilisation domestique. **L'électricité est globalement perçue comme une énergie chère, pour laquelle il faut "faire attention", mais d'une grande commodité.**

A. LE PRIX, UN ELEMENT FORTEMENT NEGATIF

L'électricité est perçue comme une source de dépenses familiales importante qui suscite des préoccupations en terme d'économie.

La consigne *"consommer de l'électricité, qu'est-ce que ça vous évoque ?"* suscite de façon immédiate des associations en terme de coût : *"note"*, *"facture"*, *"budget"*, auxquelles succèdent rapidement *"le contrôle"*, qui traduit un souci de maîtrise de cette consommation et d'économie. Cette économie passe notamment par *"l'isolation des maisons"*, autre élément évoqué à rapprocher de cette thématique.

Ainsi, le premier axe d'associations est le prix, axe globalement connoté négativement. Un interviewé répond à la question *"qu'est-ce que ça vous évoque de positif, l'électricité ?"* : *"tout, sauf la facture !"*

B. L'ELECTRICITE, UN CONFORT CERTAIN

Dans un second temps, consommer de l'électricité évoque un certain **confort**, **généralisé** à la fois par les **avantages pratiques**, la commodité de l'équipement électrique domestique, mais aussi par les fonctions que cette énergie remplit.

1. Une énergie indispensable

Le caractère indispensable et l'importance de l'électricité sont ainsi soulignés :

"Consommer de l'électricité, c'est important ... le jour où on est privé d'électricité, on se rend compte que c'est tellement important."

*"(L'électricité) c'est l'énergie, l'arbre maître des activités de la maison. C'est l'ossature des besoins ; ça induit toutes les structures de la famille ; **tout dépend de l'énergie**. C'est comme avoir un **squelette** en bon état, c'est ça qui tient tout."*

L'aspect vital de l'électricité¹ est toujours présent à l'esprit des interviewés, ainsi que **la peur d'être privé d'électricité** :

"En hiver, ici, on est loin de tout. Le plus contraignant dans l'électricité, c'est les coupures et les grèves !

- il y a longtemps que ça n'est pas arrivé !

- enfin, ... mais ça ne dure pas longtemps."

¹ Aspect apparu fortement dans l'étude effectuée par Argonautes sur les variations de tensions, mai 1992.

2. Une énergie commode

La **commodité**, "*le côté pratique*", s'exprime à travers un certain nombre de qualités de l'électricité, qualités souvent définies par comparaison à d'autres sources d'énergies. Les interviewés soulignent :

. la "**facilité d'utilisation**" des appareils électriques :

"mais c'est pratique le chauffage électrique : on le coupe, on le remet. A l'entrée de l'hiver, on appuie sur un bouton et voilà ! La cheminée, ça demande beaucoup de manipulation."

. la "**souplesse**" d'utilisation de cette énergie ; en effet, pour les interviewés, consommer de l'électricité, c'est choisir soi-même sa consommation personnelle et, de ce fait, la maîtriser : **cette maîtrise permet de "positiver"** la dépendance de l'individu vis-à-vis de l'électricité et s'exprime notamment à travers une **association en terme de "contrôle"**. Cette notion reste cependant, comme nous le verrons dans le cadre de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, relativement ambivalente car elle évoque à la fois une plus grande liberté, un progrès, mais aussi un univers de contraintes.

. la "**propreté**" de l'énergie électrique et plus particulièrement du chauffage électrique : cet avantage, souligné à de nombreuses reprises, fait référence à un souci domestique de nettoyage, d'entretien, qui, à une échelle plus vaste, évoque pour certains l'"**écologie**". Cette particularité de l'électricité est d'autant plus soulignée que les interviewés ont utilisé d'autres sources d'énergie comme le fuel, le bois, voire plus rarement le charbon :

"L'électricité, ça fait moins de saletés qu'au fuel. Ce sont les mêmes radiateurs, mais au fuel, ça fait plus de poussière."

"c'est déjà plus propre (..) quand ça brûle, le fuel, c'est plus sale (...) le seul argument, c'est que c'est plus propre."

. le *"silence"* : consommer de l'électricité évoque pour certain une "maison silencieuse" ; ce sentiment est accentué par la gêne que provoque le bruit des chaudières mixtes fuel et électricité.

. la *"sécurité"* : par comparaison au gaz notamment, l'électricité est garante d'"une certaine sécurité".

3. L'électricité : une énergie qui autorise convivialité et détente

Une autre partie des réponses s'organise autour **des fonctions que remplit l'électricité et de l'accès à un certain confort matériel** qui, sans elle, ne serait pas possible : *"l'énergie, le chauffage, la cuisine, la chaleur, le confort, la lumière, l'éclairage, l'accueil"*.

L'existence de cette énergie renvoie, dans l'esprit des participants à l'animation de groupe, la **possibilité** d'éclairer, d'accueillir et de cuisiner, trois éléments qui déterminent **une certaine convivialité domestique** :

"Consommer de l'électricité, c'est l'accueil ... c'est avoir la maison éclairée ; c'est plus accueillant que d'avoir la maison sombre quand on attend quelqu'un, le soir."

L'électricité évoque aussi **la détente** dans la mesure où elle permet de faire fonctionner des appareils, sources de divertissement : *"l'électricité, c'est les loisirs, la télé"*.

C. L'ELECTRICITE : UNE ENERGIE DE CHAUFFAGE DIFFEREMMENT APPRECIEE

L'électricité est souvent comparée à d'autres sources d'énergie comme le fuel, le gaz et le bois :

"Pendant un temps, je me suis renseigné pour un chauffage au fuel. Ce serait mieux mais l'installation est chère (...) le fuel, je ne sais pas si ce serait moins cher. J'ai aussi regardé pour d'autres chauffages (il montre de la documentation présentant différents types de convecteurs). Ça (un des modèles) permettrait de baisser le prix de l'électricité et il y a dessus un thermostat. (...) Et, il y a la cheminée ; on a calculé. Mais actuellement, on a un crédit ; et le bois est cher aussi ! Peut-être qu'une fois qu'on l'a amorti, c'est intéressant ! Et, je ne peux pas me permettre de faire des frais. "

1. Le gaz : une énergie moins chère que l'électricité mais à l'installation plus onéreuse

Lorsqu'il s'agit de coût, le "concurrent" le plus fréquemment cité reste le gaz :

*"- Ils (EDF) savent que c'est cher. J'ai un ami, directeur d'une agence EDF, qui a pris le gaz ; il n'a pas hésité pour installer sa fille : il a mis le gaz. C'est donc que l'électricité est la source la plus chère.
- Ca dépend du gaz ! Si c'est le gaz de ville, oui, mais le propane est plus cher."*

Du strict point de vue de la consommation quotidienne, **le gaz apparaît plus "intéressant"** aux yeux des interviewés qui déclarent le préférer aux autres sources d'énergie :

"Le gaz, c'est ce qu'il y a de moins cher et c'est plus propre que le fuel ; il n'y a pas de suie et on peut s'en servir pour la cuisine."

"Le gaz, ça m'intéresserait mais je ne vais pas changer ma chaudière maintenant (que j'ai investi dans de la bi-énergie) !" (personne dont le quartier vient juste d'être alimenté en gaz de ville)

Cependant, tous conviennent (et le déplorent) que **le coût initial de l'installation d'un système fonctionnant au gaz reste plus élevé**. C'est souvent ce coût initial qui est dissuasif.

2. Le chauffage électrique : une régularité controversée

La qualité du chauffage constitue un autre sujet de comparaison. Des interviewés parlent du *"chauffage uniforme et régulier"*. Pour certains, l'électricité permet **un chauffage de meilleure qualité qu'avec une chaudière à fuel** :

"Un autre avantage, c'est qu'avec une chaudière électrique, la température est constante dans la chaudière alors que la chaudière au fuel, ça monte et ça descend ; ça n'est jamais constant : ça passe de 60° à 70° puis à 60°."

Un interviewé souligne également le *"bon rendement"* de l'électricité comparativement aux autres modes de chauffage.

Pour d'autres, au contraire, la comparaison électricité / fuel favorise plutôt le fuel :

*"- On a plus chaud au fuel qu'à l'électricité tout en réglant à la même température ! Le thermostat est à 18°C sur la chaudière (...)
- mais c'est moins contraignant qu'avant avec le gaz uniquement ;
- de tous les chauffages, le fuel et le gaz, ça chauffe le mieux. L'électricité seule, ça ne chauffe pas bien ; on a moins chaud.
- et moi, je suis une frileuse"*

- on ne peut pas avoir le gaz donc on ne s'est pas posé la question de passer au gaz ; on a une chaudière bi-énergie : fuel et électricité."

"Avec le fuel, ça chauffe plus quand même qu'à l'électricité."

"Le chauffage électrique, c'est spécial : j'ai toujours l'impression de froid. (...) Si on met à 20°C, il faut que la température descende à 19°C pour que (le convecteur) se remette à chauffer. (...) On a une VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) avec ça. On a des bouches d'aération et des entrées d'air à toutes les fenêtres. (...) Alors l'air entre par les arrivées d'air des fenêtres et ça circule ; comme les convecteurs chauffent par le haut, et que l'air chaud monte, **on a froid aux pieds.** Avec le chauffage électrique, ce n'est pas constant la température. Moi, je reproche la coupure. Nous, c'est à 20°C alors on a un gros afflux de chaleur pendant 5 minutes et après ça redescend. J'ai une sensation de fraîcheur."

II. L'ADOPTION ET L'INSTALLATION DE L'OPTION TARIFAIRE BLEU, BLANC, ROUGE

A. LA DECISION D'ADOPTER L'OPTION TARIFAIRE BLEU, BLANC, ROUGE

1. Une information qui provient essentiellement d'EDF

L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge ne concernant encore qu'un public restreint, il est intéressant de cerner les sources d'information de cette population, et, notamment, d'identifier les acteurs qui sont à l'origine de l'adoption de ce service par la clientèle. Comment les interviewés ont-ils eu connaissance pour la première fois de cette option ? Par des agents EDF ? Dans quelle mesure le bouche à oreille agit-il ?...

Différentes sources d'informations ont pu être identifiées :

. Pour une grande part, les interviewés ont contacté ou ont été contactés directement par un **agent EDF** qui leur a proposé le tarif. Lorsque ce premier contact s'est fait à l'initiative des services d'EDF, les interviewés ont développé des interprétations quant aux critères qui les ont désignés parmi l'ensemble des clients. L'un d'entre eux attribue ce choix aux caractéristiques de son logement :

"On a été contacté par EDF en tant que maison neuve."

Un autre l'attribue à la localisation de son compteur électrique :

"Ils (EDF) m'avaient écrit. Ils m'avaient contacté pour savoir si le compteur était dans le sous-sol ; c'est peut-être la raison pour laquelle ils nous l'ont proposé : parce que notre compteur est au sous-sol, qu'il n'est pas dehors."

Un autre type d'explication porte sur la disponibilité et le temps de présence des usagers dans leur logement :

"C'est parce qu'on est souvent à la maison (qu'on nous a proposé l'option Bleu, blanc, rouge)."

. Pour un certain nombre d'interviewés, c'est un **agent EDF appartenant à leur entourage familial ou professionnel**, qui leur a fait découvrir ce tarif :

"J'en ai entendu parler par quelqu'un de ma famille qui est à EDF à qui j'avais demandé pour prendre EJP."

"C'est mon gendre qui travaille à EDF qui m'en a parlé. On a reçu un papier, et mon gendre m'a expliqué ; il s'occupe plus ou moins des tarifs Bleu, blanc, rouge à EDF."

"Mon gendre travaille à EDF, c'est lui qui m'en avait parlé."

"On en a entendu parlé par une relation de mon mari qui travaille à France Télécom et qui était en relation pour ça avec EDF"

. Pour d'autres, c'est à la suite de **discussions de voisinage** avec des personnes bénéficiant déjà de ce service, qu'ils l'ont découvert :

"Nos voisins nous en avaient parlé..."

. Enfin, le reste des interviewés, et ils dépendent tous du centre EDF de Melun, ont été informés de l'existence de ce tarif par leur **installateur de chauffage** :

"L'installateur de chauffage central m'a expliqué la bi-énergie, et il m'a parlé de Bleu, blanc, rouge."

"C'était au moment où on changeait de chaudière. L'installateur a proposé la bi-énergie et Mr X. d'EDF est venu. J'avais une chaudière à fuel et ils sont venus tous les deux et ils nous ont expliqué."

. Nous pouvons également signaler, à propos des sources d'informations des usagers, que dans la région de Meaux-Melun, la presse locale a diffusé des informations publicitaires concernant la bi-énergie et le service Bleu, blanc, rouge, sous la forme d'une campagne promotionnelle. Cette information est venue en supplément à celle obtenue par ailleurs :

"On est tombé pendant la campagne de promotion ; on avait vu des encarts dans un journal local, je crois que c'était La Marne."

"On a vu la pub dans La Marne. On a été contacté après par EDF."

. Enfin, toujours dans la région de Meaux et Melun, des réunions de démonstration et des journées "portes-ouvertes" ont été organisées conjointement par les services concernés d'EDF et l'installateur de chaudière bi-énergie. Ces réunions ont pu se dérouler à EDF :

"J'ai été à une réunion avec l'installateur, à EDF pour Bleu, blanc, rouge ; et après cette réunion, il y eu trois chaudières installées comme la mienne."

ou chez des particuliers :

"Il y a une démonstration chez un monsieur à Varredes, et puis je suis retournée à EDF pour me faire expliquer les avantages."

"En 89 j'avais été voir une démonstration d'électro-fuel. On y parlait de Bleu, blanc, rouge."

2. Une documentation détaillée

Lors du premier contact avec les services d'EDF, les clients intéressés ou susceptibles de l'être ont reçu une documentation, qu'ils estiment relativement détaillée, sur le fonctionnement et les modalités de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge. Ces documents ont été obtenus soit à la suite d'une demande formulée par le client :

"Je suis allé à EDF pour me documenter ; c'était au moment de la promotion (du service)"

"Après avoir fait une demande d'informations à EDF, ils nous ont envoyé une publicité."

Soit à l'occasion des démarches des services commerciaux d'EDF :

"L'agent EDF est passé me voir et m'a expliqué ce que c'était Bleu, blanc, rouge. J'ai eu des documents que j'ai consulté."

Ils comportaient des informations sur le nombre des jours, illustrées par un exemple de planning, et sur les nouveaux tarifs :

" Je les ai trouvé biens, clairs ; c'était bien expliqué. Il y avait le nombre de jours bleus, blancs, rouges, les heures creuses, les heures pleines..."

3. Les occasions du choix : nouvelle chaudière, logement neuf ou prospection d'EDF

Pour la quasi-totalité des interviewés de la région Meaux-Melun, l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge correspond à l'installation d'une nouvelle chaudière, et notamment au choix d'un modèle bi-énergie. C'est au moment de la prise de contact avec l'installateur de chauffage que les usagers reçoivent une information sur ce service, que ce soit directement par l'installateur ou par un agent EDF.

Cette pratique suscite d'ailleurs une sorte de suspicion chez certains clients :

"Les chauffagistes sont les agents EDF."

Ce peut être également le cas lors d'une installation dans un nouveau logement :

"(au moment de mon installation dans ma nouvelle maison) j'ai été à EDF pour demander mon installation électrique. J'ai demandé si le chauffage électrique était très cher. Ils m'ont proposé EJP. Le monsieur qui est venu pour mon installation électrique, (...) quand il est revenu en septembre, il m'a proposé le Bleu, blanc, rouge"

Dans ces deux premiers cas, l'adoption de l'option Bleu, blanc, rouge est à resituer dans le cadre d'une réflexion de la part des clients EDF sur les choix à mener pour réaliser le plus d'économie possible.

Dans le troisième cas, et il s'agit notamment de la région de La Rochelle, les personnes rencontrées ont été contactées par des agents EDF sans que cela coïncide avec un changement d'installation ou toute autre innovation au niveau du logement.

4. Les arguments de l'adoption : une question de confiance autant que d'économie

Les arguments développés par les agents EDF dans leur description de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge tournent principalement autour des économies qui pourront être réalisées. Cependant, cet argumentaire, ainsi que les documents mis à leur disposition, ne sont pas toujours suffisants pour convaincre les usagers : les économies réalisables restent parfois pour eux assez hypothétiques. Ainsi, d'autres éléments, plus ou moins rationnels, semblent être intervenus dans le processus de décision de l'adoption de ce service.

Tout d'abord, il semble que **l'image des agents EDF** en contact avec les bénéficiaires du service Bleu, blanc, rouge soit **sécurisante**. Les interviewés connaissent tous nominativement "*leur responsable Bleu, blanc, rouge*" et, pour beaucoup d'entre eux, l'ont déjà rencontré à plusieurs reprises. Dans cette situation, l'agent EDF n'apparaît pas en tant qu'interlocuteur commercial, dont l'image serait associée à celle d'un vendeur, mais au contraire en tant que **conseiller** averti :

"Il y a eu une conférence Bleu, blanc, rouge à EDF. J'ai fait une étude par rapport à avant, avec les appareils ménagers ; EDF a fait une étude approximative. C'était Mr Y. (agent EDF) qui s'occupait de l'installation et de l'entretien ; il m'a paru sérieux, il donnait beaucoup de renseignements. Il m'a conseillé sur la chaudière et le ballon."

D'ailleurs, l'agent EDF, ne semble pas "pousser" le consommateur à "acheter" son produit :

"Moi, ma maison est ancienne. EDF nous a déconseillé de mettre le tout électrique. EDF ne pousse pas."

En outre, les personnes interrogées sont d'autant plus sensibles aux arguments avancés par les agents EDF que ceux-ci **appartiennent à leur entourage**. C'est en effet souvent le cas :

"C'est le beau-frère de ma fille qui m'en a parlé. Si je ne l'avais pas eu lui, je ne sais si j'aurais pris le Bleu, blanc, rouge"

"Mon gendre (agent EDF) m'avait amené la documentation ; c'est par lui que je me suis décidée, il m'a convaincue"

Il s'agit bien ici d'une question de **confiance**, l'expérience des contacts avec le **"prescripteur"** représentant une garantie supplémentaire :

"Quand j'ai changé ma chaudière, l'installateur m'a dit que c'était (le service Bleu, blanc, rouge) en concordance avec Dietrich (marque de la chaudière). C'est lui qui m'a dit qu'il fallait essayé la bi-énergie. On fait

confiance à cet installateur : c'est la troisième chaudière qu'il nous installe et on a un contrat annuel de ramonage avec lui."

Dans le même ordre d'idée, ce peut être le **témoignage d'une expérience réussie** qui a incité à faire ce choix :

"On a un cousin sur Reclose qui l'a ; il en était très content. On est venu lui en parler, et on s'est dit pourquoi pas."

Par ailleurs, l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge a été présentée aux interviewés **comme un service comportant peu de risques**. D'une part, parce qu'il reste toujours la possibilité de revenir à une autre option tarifaire en cas d'insatisfaction :

*"On pouvait refuser, on était à l'essai. Un an après, on pouvait l'enlever."
"Un des arguments qui m'a convaincue c'est qu'on m'avait dit que de toute façon, à tout moment, je pouvais retourner à l'EJP".*

D'autre part, dans la région de La Rochelle, tous les usagers ayant opté pour ce service ont été assurés d'être remboursés dans le cas où le coût de leurs consommations, calculé avec l'option Bleu, blanc, rouge était supérieur à celui calculé à partir du tarif de base² :

"Ils s'étaient engagés à ne pas nous faire payer plus à consommation égale. Et ça tient pendant tout le temps de l'expérimentation."

Tout en diminuant les risques, ces possibilités de retour à l'ancien tarif garantiraient encore davantage la probabilité de réaliser des économies.

Un autre argument en faveur du choix de l'option Bleu, blanc, rouge que nous avons relevé est celui du **caractère innovateur d'un tel service**. En plus de la simple curiosité, *"au départ c'est la curiosité qui nous a incité à essayer", "moi,*

² Nous souhaitons souligner que ce dispositif n'a pas toujours été bien compris par les bénéficiaires de Bleu, blanc, rouge : certains ont compris que le remboursement serait effectué si leurs factures avec bbr étaient supérieures à leurs factures de l'année précédente.

j'aime la nouveauté ; j'aime bien les choses nouvelles", il semblerait que le fait de participer à une "expérimentation", influe sur la décision d'adopter ce service :

"C'était expérimental : ça avait certains avantages. Ils nous avaient dit que dans l'avenir tout le monde en aurait."

En outre, le caractère expérimental augmente la probabilité de réaliser des économies :

"J'ai pensé que si c'était à l'essai, c'est qu'il y avait des chances que ce soit plus économique."

Enfin, le désir de collaborer avec les services d'EDF a pu entraîné certains interviewés à adopter cette option tarifaire :

*"Un agent d'EDF est venu. On a discuté un peu. Ça m'a convaincu ; et il m'a dit que **ça rendrait service à EDF** alors, j'ai accepté"*

"J'avais une chaudière fuel qui avait dix ans en 85, et le fuel était assez cher. Mon patron parlait de bi-énergie. Je me suis dit pourquoi pas moi. J'ai été à Melun, il nous ont parlé de Bleu, blanc, rouge. Un gars d'EDF m'a dit pourquoi t'en ferais pas un chez toi. On a monté un système en duo, fuel et électricité. Et après, on a fait une porte ouverte, en octobre 91."

B. LA MISE EN SERVICE DE L'OPTION TARIFAIRE BLEU, BLANC, ROUGE : SIMPLE ET PEU COUTEUSE

Pour la mise en service de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, la première, et parfois l'unique modification à apporter est l'installation du nouveau compteur électrique. Interrogées sur les conditions de cette installation, les personnes que nous avons rencontrées ont toutes affirmé qu'elle avait été rapide et sans problème :

"L'installation s'est faite en une ou deux heures."

"En une demi-heure c'était fini"

"L'installation des compteurs a été vite faite ; ça a été simple, on n'a pas eu de dérangement, ni de dégât ; pas de problème, ça s'est fait en quelques heures."

Dans certains cas, l'installation du nouveau compteur, a pu nécessiter quelques investissements annexes :

"On s'est lancé ; c'était un petit investissement, on a juste payé un petit boîtier en plus. ce n'était pas cher compte tenu des économies attendues ; je ne sais plus, peut-être 400 F."

"C'est mon gendre (agent EDF) qui a fait l'installation. Il m'a fait acheter un nouveau boîtier."

"Le coffret nous a coûté 985 F."

"Ca n'a rien coûté pour l'installation. EDF l'a fait gratuitement. Je n'ai eu qu'à payer le disjoncteur. En changeant de puissance, on a dû payer le disjoncteur ; ça a été la seule dépense ; c'est parce que c'était expérimental m'ont-ils dit."

Comme nous l'avons vu, l'adoption du service Bleu, blanc, rouge correspond, pour de nombreux interviewés, à l'installation d'un système de chauffage en bi-énergie. Ce genre d'installation peut être longue et contraignante, et peut signifier la modification de certains équipements y afférant (nouveau chauffe-eau par exemple). Nous avons pu constater que les interviewés associaient souvent la mise

en service de l'option Bleu, blanc, rouge avec l'installation de ce nouveau système de chauffage. Ainsi les frais spécifiquement liés à l'installation du nouveau compteur apparaissent comme minimes et sont intégrés dans un investissement global (achat de la chaudière), qui lui, est relativement lourd :

"Je ne sais pas le prix que nous a coûté le nouveau boîtier : c'est passé dans le prix global de la chaudière ; il y en avait quand même pour 40.000 F (pour la chaudière). Ca m'est apparu parmi les petits trucs en plus à payer avec l'installation ; c'était pas une somme astronomique, même si c'est toujours trop cher."

Certains ont pu bénéficier d'aides financières :

"On a changé le compteur. On a un nouveau disjoncteur, des relais, plus un tableau complet : tout ça gratuit. C'est parce qu'on est tombé au moment de la campagne de promotion. On a une prime de 2.000 F pour la bi-énergie, plus une prime de 1.500 F d'EDF pour la consommation, on a même eu le chauffe-eau de 150 litres gratuit. C'était pendant la campagne bi-énergie/Bleu, blanc, rouge, ça a duré trois mois à peu près. On a eu la chance de tomber pendant la campagne."

Quant aux explications que les interviewés ont reçues sur le fonctionnement de ce service, et notamment du compteur, il semblerait qu'elles soient pour tous satisfaisantes ou suffisante :

"On a eu des documents qui expliquent le fonctionnement du compteur. C'est très clair. Et puis j'avais été à une démonstration."

"De la documentation j'en avais épais. Tout est bien expliqué, on ne peut pas se tromper. Je ne l'ai plus, je l'ai perdue, mais maintenant que j'ai compris comment ça marche (le compteur), je n'en ai plus besoin."

"La documentation qu'on a eue était suffisante, il y a les tarifs et le mode d'emploi du compteur."

"Ils ont posé le compteur électronique ; on m'a expliqué le fonctionnement ; c'est facile à comprendre. On nous a montré aussi pour la programmation mais je ne me souviens plus."

III. LES CONSEQUENCES DE L'OPTION BLEU, BLANC, ROUGE SUR LES PRATIQUES DE GESTION DOMESTIQUE DE L'ELECTRICITE

Si l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, est motivée par des arguments de différentes natures, elle reste essentiellement liée à un désir de réaliser des économies. Avec ce service, il s'agit avant tout, pour les interviewés, de **mieux gérer leur consommation d'électricité**, de mieux la maîtriser :

"... l'utilisation qu'on en fait : c'est pour pouvoir maîtriser et évaluer la consommation des consommateurs."

"(les six tarifs) ça sert à organiser (...) à calculer (...) à comparer"

"(si le compteur Bleu, blanc, rouge était une voiture) ce serait une voiture utilisée en fonction de son réservoir ; son utilisation est liée à la consommation énergétique."

Une partie des opinions recueillies lors de l'animation de groupe confirme, en effet, **cette recherche de contrôle**. Les associations relatives au "compteur Bleu, blanc, rouge" l'illustrent pour une part. Ainsi, pour les participants, "si le compteur Bleu, blanc, rouge était une partie du corps", ce serait notamment :

*"- la tête, pour le **commandement, la bonne utilisation** ; il faut bien l'utiliser **pour faire des économies**.*

*- le bras car c'est un élément intermédiaire qui occasionne mouvement ou réflexe ; c'est **la conduite à tenir** en regardant le compteur : c'est **commander** ... et c'est une attitude : le réflexe de vivre normalement ou **de faire attention**.*

*- le foie car il faut **bien réguler** ; pour le système Bleu, blanc, rouge, il faut bien réguler les bonnes informations."*

Mais **adopter l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, c'est aussi accepter de "jouer un jeu"**. En effet, le service Bleu, blanc, rouge a souvent été évoqué en des termes très ludiques. Ce serait un jeu avec des règles propres, et dont le principal enjeu serait les *"gains"* financiers. Un certain nombre de termes utilisés par les interviewés viennent renforcer ce parallèle. Ils parlent de ne pas avoir *"assez gagné"* ; d'autres soulignent la nécessité de savoir *"comment jouer le jeu"* pour *"ne pas se faire avoir"* :

*"Si je devais présenter Bleu, blanc, rouge, je mettrais le prix (l'économie) en avant, bien sûr, à **condition de jouer le jeu.**"*

La comparaison au jeu est parfois tout à fait explicite :

*"Pour Bleu, blanc, rouge, il faut donner la **règle du jeu** comme au bridge ; il faut connaître la règle et après, c'est quelque chose de **stratégique**, une **bataille**. Il y a un côté **ludique**."*

Ainsi, l'adoption du service Bleu, blanc, rouge a modifié les comportements de consommation électrique de la plupart des personnes que nous avons rencontrées. Ces modifications portent aussi bien sur la manière de consulter le compteur, que sur l'ensemble de la planification des tâches ménagères. Elles permettent en outre de dégager certaines "logiques de comportement", ainsi que des représentations liées à l'univers des jours bleus, blanc et rouges.

A. LES PRATIQUES QUOTIDIENNES

1. L'information sur la couleur du jour : des pratiques diversifiées

a. Le support de l'information couleur du jour : du compteur au voyant, en passant par le bruit de la chaudière fuel

La première remarque est que **le compteur électronique n'est pas forcément l'indicateur privilégié de la couleur du jour**. et qu'il existe d'autres supports : le voyant de la chaudière à fuel ou encore le bruit de cette chaudière. En effet, certains des interviewés qui disposent d'une chaudière bi-énergie ne se fient qu'au passage au fuel pour déterminer leurs comportements de consommation. Pour la plupart d'entre eux, ils sont en "programme 2", ce qui signifie que la chaudière fuel se met en marche les jours rouges et les jours blancs. Les interviewés savent alors que c'est un jour où la consommation électrique est plus coûteuse. L'indicateur peut correspondre à un voyant lumineux situé sur cette chaudière :

"Il y a un voyant lumineux dans la chaufferie, il est bien visible sur la chaudière."

Mais ce voyant peut également être situé à un autre endroit de la maison, et, dans certains cas, il a été spécialement installé à un endroit plus accessible que la chaufferie :

"La lampe est dans le couloir, face à la cuisine. Quand elle est allumée, je sais que le tarif est cher."

"Il y a la lumière qui est dans le placard. Quand on est en jours rouges, on a une lumière rouge dans la cuisine ; c'est mon mari qui l'a installée. (lumière correspondant en réalité au fonctionnement de la chaudière à fuel)"

Dans d'autres cas, c'est au bruit de la mise en marche de la chaudière fuel que les usagers vont se fier :

"Quand j'entends la chaudière se mettre en route, je me dis : 'tiens, c'est un jour sans'."

"On entend quand ça change. Ca fait 'bloum', on sait qu'ils viennent de changer."

Enfin, parmi les personnes qui n'ont qu'une chaudière électrique, certaines ont, outre le compteur, une lampe témoin qui leur signale les jours blancs et rouges :

"Moi, j'ai ma lampe témoin qui s'allume. Quand ça s'allume je sais qu'on est en jour rouge ou en jour blanc. Alors je vais voir le compteur au sous-sol pour savoir si c'est rouge ou blanc, pour être sûr."

"Puisqu'on a la lampe du haut, ça nous permet de ne descendre que quand il y a un signal, pour voir si c'est rouge ou blanc; le compteur est juste en face de l'escalier, je n'ai que quelques marches à descendre."

b. Le moment de l'information de la couleur du jour : systématique ou occasionnel

Nous avons pu relever **quatre types de comportements** quant à l'information sur la couleur du jour.

. Le premier correspond à une **démarche systématique** : les personnes concernées vont s'informer **quotidiennement**, à une heure relativement précise, de la couleur du jour ; dans ce cas, l'information ne sera que sur le compteur :

"Tous les jours je vais voir la couleur du jour ; je relève le compteur tous les matins vers 8 heures."

"Je descends tous les jours au sous-sol pour voir le compteur."

"Je regarde quotidiennement, d'ailleurs, le compteur est dans l'entrée."

. Une seconde démarche consiste à aller prendre connaissance de la couleur du jour au compteur les **jours "à risque"**, c'est-à-dire les jours où il fait froid :

"Quand il fait froid, je viens jeter un coup d'oeil pour regarder la couleur. Je ne regarde pas tous les matins. Quand c'est des temps comme aujourd'hui (temps peu froid), il n'y a pas de problème, c'est bleu."

. Pour d'autres interviewés, l'information ne sera relevée qu'**en fonction des tâches à réaliser** dans la journée notamment : si elles nécessitent l'utilisation d'un appareil dont la consommation est considérée comme coûteuse :

"On descend voir le compteur à la cave quand on pense mettre en marche le lave-linge ou le lave vaisselle, ou pour repasser. En général, c'est vers dix heures - midi."

"Avant de faire une machine, j'interroge le compteur qui est au garage. En fait, c'est une information au jour le jour qu'on fait ; pour s'organiser."

"Je ne regarde pas systématiquement. Si j'ai un plat à mettre au four, je regarde. Je vais dans le garage et on voit si le voyant de la chaudière est allumé."

"En hiver, je regarde le compteur s'il y a des grosses choses à faire, comme la lessive ou le repassage."

. En ce qui concerne le reste des interviewés, la prise de connaissance de la couleur du jour n'est **pas systématique**. L'information n'est pas spécialement recherchée, mais se fait à l'occasion d'un "passage" devant le compteur ou la chaudière, ce qui ne signifie pas pour autant que cette information ne soit pas quotidienne; elle reste **fonction du lieu où elle se situe et de son support** :

"Quand on descend au sous-sol on le voit (le voyant de la chaudière) ; quand on ne descend pas, on ne sait pas spécialement. Mais, en fait, on descend assez vite dans le sous-sol le matin."

"Je ne vais pas voir tous les matins. Mais, d'une façon ou d'une autre, tous les jours, je vais au garage, et donc je vois bien si l'index est allumé."

"On va souvent dans la chaufferie, c'est là qu'il y a la laverie et aussi les chaussures, les gros manteaux. Alors on voit bien le voyant de la chaudière. On dit 'tiens, il est allumé', c'est tout."

2. Le jeu Bleu, blanc, rouge : un échiquier sur lequel chaque appareil constitue une pièce spécifique

A travers la description que chaque usager fait de son utilisation des appareils électriques, se dégage une vision plus globale de l'ensemble des pratiques de consommation. D'une façon générale, il est possible de lister les appareils électriques pour lesquels **les comportements vont le plus se modifier**. Il s'agit des **appareils considérés comme étant les plus gros consommateurs** et dont il est **possible de différer l'utilisation**.

Pour identifier ces appareils "à risque", certains interviewés peuvent avoir effectué eux-mêmes des mesures, afin de déterminer la consommation de chaque appareil, et ainsi planifier leur utilisation :

"On a fait des essais avec les appareils ménagers, en regardant les impulsions avec mon gendre. Ceux qui consomment le plus, c'est l'aquarium, le four ; on calculait les kilowatts ; ça m'a orienté dans mon utilisation. En premier c'est le four, puis le fer à repasser, le lave-vaisselle, le lave-linge et l'aspirateur. Pas la télévision. Je fais surtout attention au four, c'est une catastrophe.

. le chauffage

Pour la plupart des personnes interrogées, il fait l'objet d'une attention toute particulière. La consommation électrique liée au chauffage est celle qui suscite le plus souvent un désir de réaliser des économies.

Rappelons par ailleurs que l'installation d'un nouveau système de chauffage est souvent à l'origine de l'adoption de l'option tarifaire Bleu blanc rouge. Cette attention accordée en priorité au chauffage, s'explique par le fait que, de l'avis général, le chauffage est le plus gros consommateur d'énergie dans la maison.

Globalement, la population des interviewés peut se diviser en deux : ceux qui ont un chauffage tout électrique, et ceux qui bénéficient d'une chaudière en bi-énergie. Les comportements quant au chauffage sont bien évidemment différents selon l'énergie utilisée.

Ainsi, pour les consommateurs possédant une chaudière bi-énergie, la modification de comportement va plutôt dans le sens d'une **préoccupation moindre quant à la consommation**. En effet, tous ceux que nous avons rencontrés dans ce cas ont un relais d'asservissement sur la chaudière ; c'est donc le programme affecté au compteur qui détermine si le chauffage fonctionnera au fuel ou à l'électricité. L'utilisateur n'intervenant pas dans cette manipulation, il en est mentalement déchargé une fois avoir fait le choix du programme :

"(pour le chauffage), on n'a rien changé à nos habitudes. Les jours blancs et rouges, il y a un relais qui passe automatiquement sur le fuel. Il y a une vanne, on ne s'occupe de rien."

Beaucoup plus rarement, des clients peuvent intervenir sur le choix de la programmation et l'adapter en fonction des besoins du moment :

"Moi, je fais les programmes moi-même ; je suis en programme espace insécable 33, c'est-à-dire en fuel sauf les jours bleus en heures creuses depuis le 8 décembre, et avant j'étais en programme 2."

Mais d'une façon générale, les choix de programme ne sont pas fréquemment remis en cause, et n'interviennent pas dans l'interrogation quotidienne sur les comportements à adopter en matière de consommation électrique :

"La chaudière, je ne m'en occupe pas. Elle se met en fuel les jours blancs et rouges. Je ne me pose pas la question."

"Le passage du fuel à l'électricité, on n'a pas à s'en occuper, ça se passe dans la chaudière".

En ce qui concerne les ménages chauffés à l'électricité, le problème se pose différemment. Les jours "chers", ils peuvent choisir entre se chauffer et payer une forte facture, ou avoir recours à un autre chauffage comme le bois, ou encore diminuer la température de leur logement, quitte à avoir froid pour réaliser des économies.

Certains choisissent la première solution :

"Moi, je suis au chauffage électrique ; je ne change rien les jours rouges pour le chauffage. Je ne vais pas me geler parce que c'est rouge !"

"Je suis obligée de me chauffer à l'électricité, donc je n'ai pas le choix ; je dois l'utiliser quelque soit la couleur du jour."

Pour d'autres, les économies espérées représentent un enjeu suffisamment important pour diminuer au maximum toute consommation :

"Les convecteurs ne sont pas utilisés. Un peu celui de la salle de bains. Avant, on utilisait le radiateur dans la chambre de la petite quand elle était bébé. Maintenant qu'elle va à l'école, on ne l'utilise plus du tout. Mes convecteurs, ils sont quasiment neufs ; on ne les a quasiment jamais utilisés. Je pourrais les prendre et les revendre."

Certains ont pu repérer des moyens de compenser l'arrêt du chauffage les jours rouges :

"Les jours en rouge, ça commence à huit heures, alors entre six et huit on a le temps de chauffer la salle de bains."

D'autres ont établi des **compromis** leur permettant de transgresser les règles de consommation minimale, tout en s'assurant un confort strictement nécessaire :

"J'essaie de faire attention, sauf quand il fait trop froid."

"Il n'y a que le salon allumé en ce moment. On ne dort pas avec le chauffage, et il n'y a pas de chauffage dans les chambres car il ne fait pas froid en ce moment."

A ce sujet, certains ont fait remarquer l'inutilité d'éteindre le chauffage, puis de le rallumer ensuite, compte tenu de la période nécessairement coûteuse où la maison doit retrouver sa température ambiante :

"On ne va pas s'amuser à couper le chauffage les jours rouges. Et puis, ce qu'on a gagné, on le perd en réchauffage."

"Les chambres, je ne veux pas les éteindre dans la journée et les rallumer le soir, car le soir, ça va consommer plus pour mettre les pièces à la bonne température."

Mais d'une façon générale, en ce qui concerne les personnes ne se chauffant qu'à l'électricité, les choix auxquels les usagers ont procédé relèvent d'une attitude générale de consommation. On remarque par exemple que les personnes refusant de se chauffer les jours rouges sont aussi celles qui réduisent leur éclairage ces jours-là, sachant que la réduction de l'éclairage reste un comportement relativement marginal.

Certains clients utilisent d'autres chauffages de substitution, comme le bois. Ainsi, pour ce ménage équipé d'une chaudière à bi-énergie :

"Dans la chambre, on n'allume que le soir ; en haut, on ne chauffe que le week-end, quand nos filles viennent, on chauffe un peu les WC et la salle d'eau ; et ici (salon), on a la cheminée qui reste allumée tout l'hiver et on a enlevé un radiateur."

Le chauffage au bois peut également être un moyen de diminuer les coûts relatifs à une forte consommation en chauffage électrique :

"Quand le feu est allumé, avec le thermostat, tous les radiateurs s'éteignent."

"Moi, je suis tout électrique, quand c'est rouge, je ne peux pas me chauffer autrement. C'est avantageux pour ceux qui ont une cheminée."

. Le chauffe-eau

Les pratiques de consommation autour du chauffe-eau sont à rapprocher de celles autour du chauffage ; de la même façon, la transition entre les différents tarifs se fait automatiquement à partir du compteur en fonction du programme fixé au départ. L'adoption du service Bleu, blanc, rouge n'a souvent pas changé les pratiques à ce sujet, ceci d'autant plus que certains ménages étaient déjà équipés de relais d'asservissement sur cet appareil, en concordance avec les tarifs jour et nuit et EJP.

Cependant, comparativement aux comportements autour du chauffage, certains usagers ont la possibilité, pour le chauffe-eau, de changer de position manuellement, indépendamment des programmes du compteur :

"Pour les radiateurs, si on veut les mettre en route les jours rouges et les jours blancs, il faut changer de programme. Le ballon d'eau chaude, on peut le mettre tout le temps, quand on veut."

"Si un jour par exemple on n'a plus d'eau chaude, on peut passer en manuel. On a toujours la possibilité de changer. On n'a pas vraiment changé nos habitudes."

Certains ont même volontairement chercher à retrouver cette liberté d'utilisation du chauffe-eau, que leur installation ne prévoyait pas toujours :

"Moi, j'ai résolu mon problème de capacité de chauffe-eau (trop petit) en faisant un petit montage. J'ai une commande électrique avec une vanne qui me permet de brancher le chauffe-eau quand je veux. Je m'arrange pour faire tourner ma chaudière dès qu'on consomme de l'eau chaude, je mets ma chaudière plus haut et à ce moment-là, ça remplit d'eau chaude le ballon."

. La lessive

Il semblerait que la lessive soit une des activités pour lesquelles les usagers ont **le plus modifié leur comportement** à la suite de l'adoption du service Bleu, blanc, rouge. D'une façon générale, les interviewés reportent l'utilisation de leur lave-linge et de leur sèche-linge aux jours où le tarif est moins élevé :

"Les jours rouges, je ne fais pas de lessive."

"Les jours rouges, je limite tout ce que je peux ; je ne fais pas tourner le sèche-linge, ni la machine à laver."

"Quand il y a une lessive à faire, on attend les jours bleus."

En effet, tout en étant essentiel pour la maison, l'utilisation du lave-linge (ou du sèche-linge, pour ceux qui en possèdent) reste flexible.

Par exemple, leur utilisation n'étant pas liée à des contraintes horaires, de nombreux usagers ont opté pour un fonctionnement systématique en heures creuses. Les lave-linges et sèche-linges programmables permettent de ne consommer de l'électricité que la nuit. Néanmoins, certains interviewés non équipés d'appareil programmable ont déclaré "organiser leur sommeil" afin de les mettre en marche aux heures creuses :

"Aujourd'hui je suis bleu. Je sécherai mon linge cette nuit, en heures creuses à 17 centimes. Il sèche entre six heures et huit heures le matin. Moi je prépare tout. Mon mari se lève à cinq heures, il a juste le couvercle de la machine à baisser. Il faut être un peu plus prévoyant, c'est tout."

"Si c'est blanc, je ferais tourner le lave-linge le matin de bonne heure ; je me lève pour ça. Ou alors le soir je vais lire et je me relève pour mettre la machine en route."

Par ailleurs, les pratiques de consommation électrique concernant la lessive sont celles qui vont le plus **varier en fonction de la composition du ménage**. En effet, de nombreux interviewés, concernés ou non, ont signalé la difficulté de reporter cette tâche pour les ménages comprenant des enfants :

"Pour nous, c'est pas gênant de différer, mais pour ceux qui ont des enfants c'est pas pareil."

"Pour la lessive, nous on peut attendre, c'est pas comme une famille avec des enfants. Nous on n'est que deux."

"Moi, pour reculer la lessive, deux jours c'est le maximum en jours rouges. Ca dépend de la composition de la famille. J'ai deux petits enfants, un jardin, et je ne peux pas retarder longtemps."

. Le repassage

Le fer à repasser est presque unanimement reconnu comme un des appareils électriques les plus "gros consommateurs" d'électricité :

"On évite le fer à repasser les jours rouges parce qu'on voit le compteur tourner vite ; le repassage ça peut attendre."

"Le fer à repasser, ça pompe beaucoup : on évite les jours rouges."

De la même façon que le lave-linge (excepté que le repassage se fait rarement la nuit !) son utilisation n'est souvent pas quotidienne, et le repassage est facilement reporté, même si cela reste quelquefois contraignant :

"Jeudi, je voulais repasser, j'ai vu que c'était allumé, j'ai dit tant pis, je repasserai demain."

"Quand il fait froid toute la semaine, que le voyant est rouge, il est impossible de se servir du fer à repasser. Je repasse le week-end, c'est un inconvénient."

"Quand il y a deux ou trois jours rouges, dans ce cas là, on décale : on ne fait pas de repassage."

. La cuisine

Certains des appareils électriques utilisés pour la préparation des repas sont également considérés comme de "gros consommateurs" d'électricité. Le four est un des appareils électriques presque systématiquement et spontanément cité par

les interviewés lorsqu'ils sont interrogés sur les pratiques modifiées depuis la mise en service de l'option Bleu, blanc, rouge. De même, le four à micro-ondes et la plaque électrique.

Globalement, les personnes interrogées reportent moins volontiers les activités liées à ces appareils. Elles sont quotidiennes et restent dépendantes de contraintes horaires. Cependant, en acceptant une certaine réorganisation, ou la modification de certaines habitudes, des économies peuvent être réalisées :

"Si j'ai prévu un rôti, on évite ; je mettrai plutôt en cocotte-minute qu'au four."

"A la cuisine je suis tout électrique. Les jours rouges, on utilise le micro-onde ou la plaque électrique ; et on ne fait pas mijoter trois heures."

"Le four à micro-ondes, on s'en sert moins les jours rouges, ou seulement pour réchauffer, mais pas pour cuire."

"Pour la cuisine, comme on a une double plaque, on utilise plutôt le gaz ces jours-là."

. L'éclairage

L'éclairage fait partie des éléments de consommation qui sont assez systématiquement cités par les interviewés dans la description de leurs pratiques. Pourtant, les pratiques ne semblent pas avoir été modifiées effectivement depuis l'adoption du service Bleu, blanc, rouge. D'une façon générale, **les personnes que nous avons rencontrées déclarent être toujours attentives au "gaspillage électrique" lié à l'éclairage, sans que cela soit lié à l'adoption de ce service.** C'est une attitude plus ancienne, presque une habitude :

"Pour la lumière, on fait toujours attention, quelque soit le jour."

"Je surveille. Je ne laisse pas les lampes allumées quand on n'est pas dans les pièces."

En fait, l'éclairage symbolise la présence de l'électricité dans une maison, en l'incarnant visuellement. La possibilité de "voir" ce qui est consommé, est peut-être parfois culpabilisante, cependant, les clients ne sont pas pour autant prêts à s'en priver pour des raisons d'économies :

*"La lumière on regarde, mais c'est pas si facile : **on en a toujours besoin.**"*
*"La lumière, on ne fait pas plus attention les jours rouges. Il ne faut pas passer à l'extrême ; c'est un **besoin** quotidien de s'éclairer."*

Néanmoins, nous pouvons quand même signaler que les lampes halogènes, considérées comme plus fortes consommatrices, sont, dans certains ménages, moins allumées les jours rouges que les autres jours :

"On ne met pas l'halogène les jours rouges."
"On fait plus attention à l'éclairage ; surtout l'halogène, on ne l'allume pas !"

. Les autres appareils électriques

Il existe de nombreux autres appareils électriques dans les ménages. Cependant, les pratiques relatives à leur utilisation ont été peu modifiées depuis la mise en service de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge. Néanmoins, certains interviewés ont déclaré "*faire attention*" pour l'aspirateur, mais cette pratique reste marginale :

"Si c'est rouge, je ne passe pas l'aspirateur, je balaie, et le haut je ne le fais pas."

De même, le lave-vaisselle est cité, mais les avis sont partagés :

"Pour le lave-vaisselle je vais voir, j'attends le soir."
"Nous, le lave-vaisselle, c'est le seul appareil pour lequel on ne tient pas compte de la tarification."

Certains signalent les tâches liées au bricolage :

"Je m'abstiens de bricoler les jours rouges : j'ai une perceuse et une scie électrique ; le reste est manuel."

En ce qui concerne les équipements audio-visuels, les pratiques de consommation n'ont pas changé. Aucun des ménages rencontrés n'a par exemple déclaré ne pas utiliser la télévision les jours rouges :

"Pour la télé, ça ne consomme pas beaucoup, on ne tient pas compte des jours."

"On ne fait pas attention pour la télé, ou la chaîne, il ne faut quand même pas exagérer."

vvvv

D'une façon générale, nous pouvons facilement séparer les activités qui sont reportables de celles qui ne le sont pas, et ainsi savoir quelles sont les activités pour lesquelles les pratiques de consommation ont été modifiées.

Ainsi, **toutes les tâches ménagères**, parfois associées aux "**corvées**", **semblent pouvoir être différées** : la lessive, le repassage, le ménage... **Les tâches liées à la préparation des repas peuvent être différées, à la condition** pourtant de ne **pas trop modifier les habitudes alimentaires** ; en ce qui concerne la cuisine, il s'agira davantage de savoir se réorganiser. Et enfin, pour **le reste** des appareils électriques, les comportements ne seront **pas modifiés** : la télévision, la chaîne hi-fi, l'éclairage ; ils représentent le confort et la détente, c'est-à-dire les représentations de tout ce qu'il y a de bénéfique dans l'électricité.

En outre, la description des pratiques domestiques a permis de repérer une **tactique particulière** de la gestion de la consommation électrique : le **report des tâches**. Mais cette pratique peut dépendre du nombre de jours rouges et de jours blancs successifs. Lorsqu'il est important, certains clients sont contraints à outrepasser les règles :

"Si beaucoup de jours rouges se suivent, si vraiment j'ai une lessive à faire, je la fais quand même. Par exemple, une nuit, le petit avait été malade, j'ai fait la lessive."

"Jusqu'à maintenant, on n'a eu que trois jours de suite ; trois jours ça va. Mais si on a beaucoup de lessive, on la ferait quand même."

"Tout est différé, on n'est que deux à la maison : il n'y a rien qui ne puisse attendre. Mais si j'attends du monde, il y a la literie, au bout d'un moment, je suis bien obligée de laver les draps, alors je fais tourner la machine."

Par ailleurs, dans ces périodes de **successions de jours rouges ou blancs**, les **heures creuses** apparaissent comme des phases de **répit** durant lesquelles le client va pouvoir rattraper le retard en minimisant les "dégâts" :

"Si ça dure trois ou quatre jours, on fait quand même la lessive en jours rouges : à ce moment-là, on la met la nuit."

Il reste à signaler, concernant le report des tâches, que certains usagers se sont **spécialement équipés** afin de **planifier aux mieux** les activités à reporter, **tout en éliminant les contraintes** que cela comporte, et ainsi **inciter les autres membres du ménage à jouer le jeu** :

"Je suis en train d'isoler phoniquement et thermiquement mon garage, pour avoir la machine à laver la vaisselle et le linge dans mon cellier. J'ai modifié la place du cellier pour le mettre à côté de la cuisine, pour pas que ma femme se trimballe toute la vaisselle. Mes filles, si je veux les faire participer à quelque chose... il ne faut pas que ça soit contraignant, pour avoir le temps de lire, de regarder un bon documentaire ou de faire un

tennis. Il faut que tout le monde en profite, il ne faut pas que ça soit astreignant."

B. DES UNIVERS CONTRASTES ASSOCIES A CHAQUE COULEUR DE JOUR

A travers la description que les interviewés font de leurs pratiques et des modifications qu'ils ont apportées à leur vie quotidienne, nous pouvons dégager des interprétations portant sur l'"univers" des représentations associées aux jours bleus, blancs et rouges.

1. L'univers des jours rouges : le "chômage technique"

Pour les bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge les **jours rouges** sont les jours où la consommation électrique est la plus faible : ce sont les "*jours sans*". Tous les appareils considérés comme gros consommateurs sont interdits de fonctionnement.

Pour les ménages ne possédant qu'un chauffage électrique, les jours rouges sont des **jours froids** : on ne chauffe pas.

Mais d'une façon générale, ce sont toutes les activités liées aux tâches ménagères qui sont suspendues :

"Les jours rouges on évite les appareils qui consomment beaucoup, sauf en cas d'urgence : le four, le lave-vaisselle, le lave-linge, les petits radiateurs électriques ; on ne chauffe pas la véranda par exemple..."

"Les jours rouges, tout ce qui est lié au chauffage, le lave-linge, le four..., on essaie de ne pas faire fonctionner ce jour-là."

Ainsi, les jours rouges sont en quelque sorte les jours de "chômage technique" pour une grande part des tâches ménagères. Ce serait donc des **jours plus calmes que de coutume**. Ce calme peut d'ailleurs parfois être perçu comme **pesant** :

"C'est sinistre les jours rouges. On allume peu de lumière."

Au cours de l'animation de groupe, certains participants ont exprimé des sensations allant jusqu'aux limites du supportable. Au sujet d'association avec des animaux, on a pu noter :

*"Pour moi, ça évoque un chat, parce que **j'en ai horreur**."*

Par association à un film, un autre dit :

*"Ce serait un **film d'horreur** : '3 francs le kilowatt'."*

Les jours rouges sont également des jours perçus comme "gourmands" : **toute consommation électrique**, quand on ne peut l'éviter, représente une **dépense excessive en dehors des limites du "raisonnable"**. En réunion de groupe, une personne explique :

"Si bleu blanc rouge était une voiture, ce serait un 4 X 4 les jours rouges, parce que ce sont des voitures très gourmandes. Les autres jours, ce serait une voiture économique comme une R5."

Les jours rouges peuvent véhiculer également un **sentiment de culpabilité**, exprimé à un autre moment de l'animation de groupe :

*"Le matin je vais vérifier. Quand c'est rouge, **ça reste à l'esprit toute la journée**. Je ne souhaite pas voir toute la maison éclairée ce jour-là. Il y a un réflexe de ne pas laisser allumé."*

Au sujet de ce sentiment de culpabilité associé à toute consommation d'électricité les jours rouges, il semble qu'il puisse, à l'extrême, être à l'origine

d'une certaine tension au sein du ménage, tous les membres de la famille n'accordant pas la même attention aux économies d'énergie :

"- C'est assez difficile de faire comprendre à ma femme

- Moi, c'est ma femme qui ne fait pas attention. L'autre jour, elle a mis en route une machine en rouge. On a éteint, et on a rallumé à une heure du matin

- Moi, mes filles, elles me disent souvent 'tu fais chier papa' (quand il leur demande de faire attention à la consommation d'électricité)"

Le souci de restreindre sa consommation électrique peut parfois conduire certaines personnes à quitter leur logement pour diminuer les risques de consommation importante :

"Si on a prévu de voir des amis, quand c'est rouge, on va chez eux. On dit : 'c'est pas chez moi, c'est chez toi'."

2. L'univers des jours blancs : un univers souvent assimilé à celui des jours rouges

D'une façon générale, **les jours blancs sont relativement peu différents des jours rouges**, en termes de pratiques de consommation :

"Les jours blancs, je limite aussi, comme les jours rouges."

"Les jours blancs, c'est pareil (que le rouge) : on ne fait rien ces jours-là."

La non différenciation est particulièrement le fait des ménages équipés en bi-énergie, pour lesquels la chaudière fuel se met en marche indifféremment les jours blancs et les jours rouges.

Une autre partie des personnes interrogées tient compte de la différence de tarif. Les usagers se permettent alors en jours blancs certaines tâches interdites en jour rouge :

"Si c'est blanc, je brancherais une machine ; j'évite surtout le rouge."

"Le blanc c'est moins contraignant que le rouge."

"Les jours blancs on fait moins attention ; la différence de prix est moins élevée. En général, on n'utilisera pas le four, sauf si on en a besoin."

"Les jours blancs, c'est ni lave-linge, ni sèche-linge, ni fer électrique. Le congélateur, l'aspirateur, on ne fait pas attention."

Pour certains interviewés, le tarif des jours blancs correspond au "tarif normal", il peut représenter une sorte moyenne entre les deux extrêmes du rouge, considéré comme excessif, et du bleu perçu comme particulièrement avantageux :

"Les jours blancs on fait moins attention, c'est le tarif normal finalement (rouge serait plus cher, bleu moins cher, le blanc est donc le tarif normal)."

"Les jours blancs, on fait moins attention car c'est comme le tarif d'avant. A plus de trois francs le kilowatt (en jours rouges), là ça va vite : c'est impressionnant."

Par ailleurs, l'attitude adoptée les jours blancs peut être fonction du nombre de jours rouges qui le précèdent :

"Ca dépend si c'est un blanc au milieu du rouge ou un blanc au milieu du bleu."

3. L'univers des jours bleus : l'insouciance

Les jours bleus sont les jours d'insouciance pour les usagers bénéficiant du service Bleu, blanc, rouge :

*"- Ca permet de consommer à sa guise
- de consommer quand on en a envie."*

Tous les types de consommation électrique sont permis. Le tarif pratiqué ces jours-là est considéré comme très avantageux. Ca peut être l'**occasion de faire quelques excès** :

"On n'a pas d'hésitation à consommer en bleu, à 24 centimes... Il faut profiter davantage à moindre coût. L'été on consomme plus."

Par opposition aux jours rouges, les jours bleus peuvent être synonymes d'une plus grande activité, surtout si on est en hiver :

*"Quand on est en jour bleu, je tâche de faire mon repassage et de passer l'aspirateur dans toutes les pièces."
"(les appareils gros consommateurs d'électricité) Quand on peut, on ne les utilise qu'en jours bleus."*

4. Les heures creuses et les heures pleines : une différenciation moins systématique depuis l'existence des trois couleurs

Tout les interviewés ne semblent pas tenir compte de la différence de tarif entre les heures creuses et les heures pleines. Ainsi, lorsque nous les interrogeons sur les différents tarifs dont ils bénéficient, certains n'en citent que trois correspondant aux trois couleurs, sans tenir compte des heures creuses et des heures pleines.

D'autres usagers, au contraire, les intègrent dans la planification de leurs tâches au quotidien :

"Le lave-vaisselle, je ne le fais tourner que le soir."

Pour certains, ce comportement n'est d'ailleurs pas relatif à la mise en service de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, mais correspond à des habitudes plus anciennes liées aux tarifs effacement jour de pointe :

"J'étais déjà habituée à mettre le lave-linge la nuit avec EJP."

Certains déclarent ne plus prêter attention à la différence heures creuses/heures pleines depuis qu'ils ont le service Bleu, blanc, rouge. Lorsque leur option tarifaire ne comportait que deux prix, le report leur semblait davantage se justifier qu'avec "Bleu, blanc, rouge version six prix" :

"Non, on ne fait pas attention aux heures creuses et pleines ; je ferais quand même ma machine si on est en heures pleines. Avant on faisait attention, quand on n'avait que les deux tarifs."

C. LES LOGIQUES D'ORGANISATION : DES IMPLICATIONS PLUS OU MOINS IMPORTANTES DANS LE JEU BLEU, BLANC, ROUGE

L'étude des pratiques de consommation de l'électricité a permis de mettre à jour un certain nombre de modifications depuis la mise en service de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge.

Il apparaît que les personnes rencontrées ne réagissent pas toutes de la même façon à l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge : certaines ne vont aucunement modifier leur comportement de consommation, alors que d'autres vont le bouleverser, en réorganisant notamment au quotidien toutes leurs tâches ménagères.

L'existence d'une évolution des comportements varie principalement selon trois paramètres :

- l'enjeu que peuvent représenter les économies financières à réaliser ;
- le caractère indispensable de certains appareils ménagers par rapport à d'autres, et ce, selon des échelles propres à chaque ménage ;
- les contraintes matérielles externes aux habitudes de consommation à proprement parler, telles que le fait d'avoir des enfants en bas âge et de devoir faire plusieurs lessives par jour, ou le fait de ne pas avoir les moyens de programmer tel ou tel appareil.

En reprenant la métaphore du jeu, nous pouvons distinguer, en fonction de ces paramètres, différents degrés d'implication des clients, et identifier cinq types de population parmi les "joueurs de l'option Bleu, blanc, rouge". Les frontières entre ces populations ne sont pas hermétiques. Certains joueurs peuvent, dans certaines situations, adopter des stratégies habituellement prêtées à d'autres types de joueurs. Il s'agit ici davantage de décrire cinq logiques de comportements, même si ces logiques elles-mêmes ne sont pas immuables.

1. Je ne veux plus jouer

Pour certains interviewés, peu nombreux, l'adoption du service Bleu, blanc, rouge n'a entraîné aucune modification des comportements d'utilisation des appareils électriques, ou même de consommation électrique en général, par choix, parce qu'ils ne veulent pas, ou plus, jouer.

Pour une des personnes que nous avons rencontrées, modifier son comportement en fonction des tarifs de l'électricité signifie qu'on est "*esclave du système*". Après une expérience vécue comme pénible, où les règles du jeu sont apparues comme trop contraignantes, l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est tout à coup perçue comme une atteinte à la liberté :

"La première année, on avait fait le calcul. Mais moi, je ne veux pas regarder. J'estime que c'est un besoin (l'électricité). S'il faut que j'attende que le voyant s'éteigne pour faire mon travail ! J'ai mon voisin, il est dingue, il va voir la consommation du compteur tous les jours. Nous, on ne veut pas être esclave. Ce n'est pas une contrainte. S'il faut faire attention à tout, on ne vit pas. Déjà on est stressé comme ça. J'ai des appareils, j'estime que c'est pour s'en servir. Je dois mettre un variateur pour baisser la lumière, et je ne l'ai jamais fait, alors vous voyez que je ne fais pas attention !"

Le service Bleu, blanc, rouge doit donc se limiter à des fonctions indépendantes de l'organisation quotidienne des activités du ménage. C'est l'idée même d'une modification de comportement qui est refusée.

2. Je voudrais jouer, mais je ne peux pas, c'est trop contraignant

Dans d'autres cas, une évolution des pratiques serait trop contraignante dans la vie quotidienne. Il s'agit d'après nos observations de personnes actives, qui ont encore pour certaines la charge d'enfants. L'organisation des tâches ménagères ne peut être la même que pour un couple de retraités. Les efforts à produire pour respecter les règles du jeu de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge relèvent de l'exploit :

"Au début, on disait : il faudra faire attention ; mais au quotidien, non, on ne peut pas vraiment. La lessive, par exemple, j'en fais trois fois par jour (à 3 petits enfants), alors on peut pas vraiment tenir compte du jour. Le four, c'est en fonction des heures de repas, c'est toujours les heures de pointes ; ça, on ne peut pas programmer. On ne tient pas compte de ça dans la vie quotidienne."

"Moi, je ne m'occupe pas du rouge. Je ne vais pas attendre la fin de la semaine pour faire tourner la machine à laver. On ne s'occupe de rien (concernant la consommation). Il ne faut pas rigoler, moi j'ai du travail tous les jours. Moi, tous les jours j'ai une ou deux lessives. Je repasse tous les jours. Vous vous rendez compte si je devais attendre le week-end !"

3. Je veux jouer, mais je ne peux pas toujours

D'autres personnes parviennent à suivre les règles du jeu de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge. Mais malgré leur désir de "jouer le jeu", certaines conditions, ou certains appareils électriques, les forcent à passer outre les règles. Alors que dans d'autres domaines elles seront très attentives à la couleur du jour, certaines situations les forcent à en faire abstraction :

"Le congélateur, on ne peut pas le débrancher !"

"L'aquarium, si je le débranche, c'est fini... (les poissons meurent)"

"L'aspirateur, c'est le jour où la femme de ménage vient !"

"Moi, j'ai des plantes que je rentre l'hiver dans mon sous-sol. L'éclairage des plantes, c'est tout programmé, tout est automatique ; je ne vais pas m'emmerder à l'allumer le matin et à l'éteindre le soir. J'ai un bac à résistance pour tenir la terre à 20°. Ca m'embête quand c'est les jours rouges pour ça, je ne peux pas l'arrêter."

Ainsi, cette catégorie de personnes n'a pas toujours la possibilité de reporter les tâches suffisamment longtemps, souvent en raison de la taille de leur foyer :

"Moi j'ai du mal à reporter le linge, le sèche-linge et le repassage ; vous savez quand on a des enfants..."

"Je fais une lessive tous les trois jours, vous savez, avec trois enfants... Moi je ne peux pas tenir plus longtemps."

4. Je veux bien jouer, mais je ne veux pas être esclave

Certains interviewés, les plus nombreux, acceptent de "jouer le jeu" et d'organiser la vie du ménage en fonction du tarif du jour, mais seulement pour certaines activités. Ceci correspond à l'idée, déjà évoquée, que le service Bleu, blanc, rouge comporte un risque, celui d'une certaine privation de liberté : *"on ne veut pas que ce soit une contrainte"*. Certaines activités peuvent être reportées

sans pour autant entraîner une sensation de privation disproportionnée, par opposition aux activités pour lesquelles toute planification apparaîtra comme significative d'une dépendance trop forte au "système".

Globalement, les ménages appartenant à cette "famille de joueurs" sont, pour une grande part, des retraités et des personnes relativement disponibles.

Chaque ménage semble avoir son propre système de classement pour séparer les activités que l'on peut reporter et celles qui resteront indépendantes de l'attention portée à la consommation électrique.

Généralement, il s'agit seulement de certaines activités ménagères :

"Il faut éviter le sèche linge, le lave linge, et surtout le fer électrique, qui consomme énormément."

"En jours rouges, il n'y a que l'aspirateur et la machine à laver qu'on n'utilise pas. Ca reste normal pour tout le reste."

Ce que souhaitent les usagers, c'est de rester flexibles, de ne pas s'imposer des règles trop rigides :

"On ne fait pas la lessive les jours rouges, sauf si c'est urgent ; on ne va pas s'empêcher de faire une machine si on en a besoin, même si on est en jour rouge".

"Le repassage, on le fait quand même s'il y a une chose ou deux."

"On repousse le repassage. Si on est rouge, on ne vas pas faire le repassage. Mais il ne faut pas être ridicule, on peut quand même repasser une chemise si on en a besoin, même si c'est en rouge."

Quant aux interviewés équipés de chauffage électrique et pour lesquels le gain financier reste un enjeu important, ils vont tenter de respecter l'interdiction de consommation les jours rouges, et ce, jusqu'à un certain seuil. Ce seuil, bien que non défini précisément, représente une sorte de limite au-delà de laquelle les contraintes liées aux règles du jeu ne sont plus supportables :

"Je ne peux pas me permettre de faire des frais ; j'essaie de faire attention, sauf quand il fait très froid."

5. Je joue tout le temps, il faut suivre les règles du jeu

La dernière catégorie de population regroupe les interviewés qui ont le plus modifié leur comportement de consommation électrique, certains jouant le jeu jusqu'à l'extrême :

"En fonction de la couleur du temps, ça a changé nos habitudes, fortement ; avant je faisais marcher mes machines sans me préoccuper, maintenant c'est fini."

Pour eux, l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est un engagement à "mieux consommer" qu'il faut tenir, avec l'idée d'un défi à relever :

"Les jours rouges, on n'utilise que la lumière."

Alors que pour certains interviewés, le fait de respecter les règles du jeu est parfois très contraignant, pour cette dernière population, il s'agit seulement d'une question d'organisation.

Ce sont ces mêmes interviewés qui, chaque matin, vont prendre connaissance de la couleur du jour et organiser toute leur journée en conséquence :

"Quand la lampe témoin s'allume, je vais voir. Si c'est rouge, j'arrête tout. Je ne me permets même pas le fer électrique."

De même, il s'agit souvent des personnes qui modifient leurs pratiques :

"Depuis qu'on a Bleu, blanc, rouge, on fait beaucoup plus attention : le soir quand on regarde la télévision, il n'y a qu'une lampe allumée (sur le plafonnier comprenant six ampoules électriques, une seule fonctionne, les autres ont été dévissées). Une ampoule de 100 watts ça suffit pour regarder la télé ; et on met le reste pour les invités."

Certains pourront pousser le jeu jusqu'à retourner à des habitudes de vie antérieures à l'équipement des ménages en électro-ménager :

"Nous, on a un poêle à bois. Je reviens à la méthode ancienne quand il y a des jours rouges, le four ne fonctionne pas ; je fais ma cuisine dessus. D'ailleurs, je fais comme avant, il y a toujours une bouilloire dessus."

"Quand il y a quatre jours rouges consécutifs, je lave la vaisselle à la main."

"Quatre jours à suivre, c'est le maximum en rouge sans que ça pose de problème. On fait des choses à la main : on lave des petites choses urgentes."

IV. LES OPINIONS SUR L'OPTION BLEU, BLANC, ROUGE : UN SERVICE GLOBALEMENT SATISFAISANT

Globalement, les opinions recueillies sur l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge traduisent **un sentiment de satisfaction**, qui s'accompagne toutefois d'un certain nombre de remarques négatives ou du moins fortement ambivalentes.

Les personnes interviewées parlent de ce service dans des termes qui évoquent une sorte de "jeu", d'argent et de stratégie. **Ce jeu** comporte des aspects positifs mais **implique aussi une prise de risque** pour les participants. Cette ambivalence se retrouve dans le discours des personnes interviewées, aux yeux desquelles l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge évoque, malgré leur satisfaction, **une "épée de Damoclès" menaçante**.

A. L'OPTION BLEU, BLANC, ROUGE : UN JEU SATISFAISANT CAR IL GENERE DES GAINS

1. L'option Bleu, blanc, rouge : un jeu d'argent

La satisfaction des bénéficiaires du service Bleu, blanc, rouge s'exprime avant tout en terme financier ou plus exactement d'économie :

"Si on sait s'en servir, a fait des économies ; sinon, ça fait des belles factures !"

"(les six tarifs) ça sert à économiser (...)"

En effet, **une partie des interviewés surveille de près ses dépenses** et développe pour cela toute une **série de "calculs" dont les résultats sont globalement positifs**. Il s'agit donc essentiellement d'évaluer les gains réalisés (même si ce comportement est aussi l'indicateur d'une certaine anxiété, comme nous le verrons plus précisément dans la suite du rapport) :

*"- (si le compteur Bleu, blanc, rouge était une partie du corps ?)
- ce serait le cerveau parce qu'on est toujours en train de penser. Je calcule ce que me coûte la journée de chauffage et je le transforme en fuel pour savoir combien ça coûte en fuel, et je me dis ça fait tant."
"Les gens qui ont Bleu, blanc, rouge sont soucieux de leurs dépenses."*

Globalement, toutes les personnes rencontrées déclarent "avoir gagné" quelque chose avec l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge. Ce gain est à la fois une économie réalisée sur les factures payées par les clients d'EDF mais aussi un gain indirect. Il peut alors s'agir d'une amélioration des potentialités du compteur ou encore, d'un fort sentiment de satisfaction à l'idée d'avoir pris des risques en acceptant cette option tarifaire sans pour autant avoir "perdu".

L'économie réalisée varie d'un foyer à l'autre mais, même quand la somme économisée semble modique, la satisfaction reste intacte et le gain supérieur aux désagréments causés par les éventuelles contraintes :

*"Pour l'année, j'ai fait un petit bénéfice mais pas énorme (...) mais sûrement qu'on veut continuer ! Pour des raisons d'économie !"
"Nous, on continue (l'expérimentation) ; ça nous dérange pas, et puis, 500 francs économisés, ça fait toujours un mois de chauffage !"
"J'ai fait une économie de rien du tout, mais une économie quand même !"*

Tous les interviewés n'ont pas fait un calcul précis de ce gain. Pour certains, le centre EDF³ dont ils dépendent a réalisé un "bilan" de l'expérimentation, qui leur a été communiqué, et qui évaluait leur gain financier :

"Je n'ai pas fait de calcul personnellement ; on m'a dit que j'avais économisé 600 francs."

"J'ai reçu un papier qui disait que j'avais économisé 700 francs."

D'autres ont effectué personnellement des calculs et aboutissent aussi à des conclusions positives :

"J'ai calculé, jusqu'à maintenant, ça m'a fait gagné 1 000 francs !"

"Pour moi, ce n'est pas une mauvaise affaire. D'après mes comptes, je n'ai pas payé plus cher : je ne regrette pas."

Pour les personnes ayant une idée chiffrée de leur **économie**, les montants cités sont compris **entre 500 et 4 000 francs**. Les participants à l'animation de groupe estiment, de façon consensuelle, avoir réalisé **une économie d'environ 30% par rapport à leurs factures antérieures**.

Si la satisfaction des interviewés est essentiellement liée aux économies financières, certains déclarent être satisfaits pour d'autres raisons :

³ Il s'agit du centre EDF GDF SERVICES CHARENTE MARITIME.

- une amélioration concernant leur compteur :

"Globalement, c'est bien (...) il n'y a pas d'inconvénient, au contraire : l'autre compteur disjonctait souvent alors que celui-ci ne le fait jamais."

"On a profité de l'installation du nouveau compteur pour augmenter la puissance, parce qu'avant ça disjonctait tout le temps."

- une diminution de leur abonnement :

"Avec ce nouveau compteur, ça m'a permis de voir qu'avec 34 ampères, ça faisait l'affaire, donc EDF a diminué la puissance du compteur. Sur le compteur, on peut voir que je n'ai jamais dépassé 34 ampères, donc un abonnement de 45 ampères me suffit (...) Le tarif d'abonnement est un peu moins cher parce qu'on s'est rendu compte que la puissance du compteur que j'avais était supérieure à mes besoins."

- une diminution des coûts d'entretien de la chaudière bi-énergie, fuel et électricité :

"Ca nous évite un ramonage de notre chaudière. On en fait qu'un tous les deux ans et c'est tout. C'est cher, le ramonage, ça fait neuf cents francs."

"L'avantage, c'est que vous ne salissez pas la chaudière au fuel. il y a moins d'entretien."

- une diminution de consommation d'énergie de substitution :

"J'ai comparé l'électricité et le fuel par an, et j'ai fait la comparaison avec l'année précédente. On use moins de gasoil : la chaudière use moins de fuel. C'est là l'économie !"

Enfin, la satisfaction d'une partie des interviewés s'exprime également en fonction du déroulement global de l'expérimentation, non seulement d'un point de vue financier, mais aussi de façon plus générale. L'absence de problème est en effet soulignée :

*"C'est bien, je trouve : on n'a pas eu de problème jusqu'à présent."
"J'en suis satisfait ; on n'a pas eu de problème depuis deux ans."
"Ce compteur, je le trouve bien. Je n'ai pas eu à me plaindre pendant un an."*

2. L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge : un jeu "moral"

L'**objectif économique** du "jeu Bleu, blanc, rouge" est perçu comme particulièrement **estimable** dans la mesure où certains interviewés le présentent à la fois comme l'indicateur du **respect** des règles du jeu "Bleu, blanc, rouge" et du contrat "moral" passé avec EDF, mais aussi, comme la poursuite d'une **lutte contre le gaspillage**, lutte considérée comme très louable. En effet, le "gaspillage", et dans le cas présent la consommation inconsidérée d'électricité, est explicitement présenté comme une faiblesse de caractère et de ce fait, comme quelque chose d'inexcusable :

"Mais c'est vrai qu'il faut être honnête, il faut jouer le jeu, ne pas prendre l'habitude de ne pas faire attention. Cet été, j'ai fait les lessives la journée. La première année, on se dit que c'est pas cher, et on fait la lessive les jours bleus, mais la journée plutôt que la nuit. En plus, en été, on salit plus donc on lave plus. Mais enfin, tout ça, ça n'excuse pas de se laisser aller ! L'excuse, c'est la flemme, mais c'est ridicule !"

La "respectabilité" de cet objectif économique est particulièrement soulignée par certaines personnes âgées, sensibles au gaspillage, ou des interviewés ayant des enfants. En effet, l'expérimentation **Bleu, blanc, rouge devient l'occasion d'une éducation** à la "bonne" gestion de l'électricité, une occasion de "prendre de bonnes habitudes" :

"il y a un côté éducatif ; les enfants ne laissent plus allumé en rouge."

Dans cet ordre d'idée, il est intéressant de noter que lorsque le service Bleu, blanc, rouge est associé à un film, il évoque en effet *"un bon documentaire"*.

L'électricité devient, au même titre que l'eau et surtout le téléphone (deux autres secteurs de consommation pour lesquels la quasi-totalité des interviewés déclarent faire attention), un **objet d'apprentissage d'un principe de gestion, "l'économie", la cible d'une "chasse au gaspillage"** :

"Avant on faisait la chasse au gaspillage mais depuis qu'on a Bleu, Blanc, Rouge, on se sent plus concerné."

"La génération qui a vingt ans, ils sont plus consommateurs. Ils font moins attention. Ils ont plus de besoins. Avec nos parents, on apprenait à fermer le robinet."

Pour un interviewé, cette éducation permet aussi **une sensibilisation au problème écologique** :

"A la maison, on est tous sensibilisé à l'environnement ; on ne laisse pas couler l'eau quand on se lave les dents. Ma fille regarde ça : c'est le côté positif. C'est le prolongement d'une attitude de sensibilisation à l'environnement qui fait oublier ou effacer certaines contraintes."

"(si Bleu, blanc, rouge était une voiture) ce serait une voiture électrique pour l'écologie ; ce serait un grand pas pour l'avenir."

3. L'option Bleu, blanc, rouge : l'occasion d'une meilleure gestion domestique

Le service Bleu, blanc, rouge conduit l'ensemble des personnes rencontrées à s'intéresser "de près" à leur consommation d'électricité, qui devient l'objet de "curiosité" et l'occasion d'une amélioration de leur gestion domestique :

"(Si le service Bleu, blanc, rouge était un film) ce serait "Echographie d'un mode de vie" ou "Radiographie d'une consommation" ; je ne m'étais jamais autant intéressé à la consommation ; je ne l'aurais jamais fait avant."

"Oui, on est satisfait. Ca nous a sensibilisé un peu plus mais c'est bien."

Ainsi, certains interviewés, particulièrement attentifs à leur gestion domestique depuis l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, se déclarent très satisfaits par la possibilité de chiffrer précisément certains postes de consommation :

"Moi, depuis que j'ai Bleu, blanc, rouge, je sais combien coûte l'eau chaude par personne ; ça me coûte deux cent vingt francs par an et par personne et ça je ne le savais pas avant ; je trouve ça intéressant de savoir."

Le service Bleu, blanc, rouge apparaît finalement comme l'occasion d'**un progrès sur le plan du comportement personnel et de la gestion domestique** :

"(Bleu, blanc, rouge) ça permet de visualiser un peu la consommation ; (...) et avec Bleu, blanc, rouge, on regarde son compteur ; je ne l'avais jamais fait avant ; et puis, avant, je faisais des machines toute la journée : maintenant, je ne le fais plus."

4. L'option Bleu, blanc, rouge : une expérience valorisante

Participer à l'expérimentation Bleu, blanc, rouge, c'est à la fois faire partie d'une minorité innovante et altruiste, tout en bénéficiant d'attentions particulières :

bénéficiaire de cette option permet en quelque sorte de faire partie d'une minorité privilégiée.

a. Le sentiment de participer à une démarche de progrès

Nombreux sont les interviewés qui soulignent l'importance du caractère expérimental du service "Bleu, blanc, rouge" :

"On en parle autour de nous : on le présente en disant que ce sont des essais. (...) c'est expérimental."

Ainsi, un des titres de film imaginé pour l'option Bleu, blanc, rouge est *"Pionniers en Seine et Marne"*. Les participants à l'expérimentation ont le sentiment de prendre part à une innovation. Un certain nombre d'associations recueillies lors de l'animation de groupe illustre ce sentiment :

*"(L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge) pour moi, ce serait un film de progrès. Il y a une **recherche de progrès**."*

*"(Si c'est généralisé ...) Oui, on garderait Bleu, blanc, rouge ; on ne fera pas **de retour en arrière**."*

"Clio" est expliquée par le fait qu'il s'agit "d'une voiture moderne, de la voiture de l'année, (...) bénéficiant de recherches certaines, la voiture de 1992 et le fruit d'une recherche".

Pour une autre personne, l'option Bleu, blanc, rouge évoque un film dont le titre serait *"EDF 2 000"*.

Ce sentiment est, par ailleurs, confirmé par le témoignage d'un responsable local de l'expérimentation Bleu, blanc, rouge :

"Ce que nous avons observé, c'est l'enthousiasme de la clientèle. on a le sentiment qu'ils sont valorisés par l'expérimentation."

b. Le sentiment de sortir de la condition de "simple consommateur anonyme"

De plus, **la participation** à l'expérimentation de Bleu, blanc, rouge est personnellement **valorisante** pour une partie des interviewés qui s'estime à la fois **plus impliquée dans le fonctionnement d'EDF** et, comme nous l'avons vu précédemment, est particulièrement sensible au fait de rendre service à EDF :

"(Ce qui est positif dans cette expérimentation :) on se sent concerné ; on se sent acteur dans la vie d'EDF. C'est positif : on n'est pas seulement des consommateurs. On se sent concerné par le fonctionnement d'EDF ... quand ils sont obligés de mettre une centrale nucléaire en route pour répondre à nos besoins."

En outre, **le suivi relativement personnalisé** dont bénéficient ces clients particuliers constitue une source de satisfaction supplémentaire. Tous soulignent **la qualité du suivi** effectué par EDF : réunions d'information, passage d'agents au domicile, contact direct avec des responsables locaux de l'expérimentation Bleu, blanc, rouge, relations personnalisées avec le chargé de clientèle Bleu, blanc, rouge :

"Régulièrement, on a des lettres pour nous informer ou nous demander si on n'a pas de problèmes. (...). Si on a un problème, il suffit de téléphoner et quelqu'un vient dans la journée. (...) Si vous avez besoin d'un renseignement, vous téléphonez, il n'y a aucun problème. Et, ça, ce n'est pas parce que je connais quelqu'un à EDF car je ne connais pas spécialement ; je demande le monsieur qui s'occupe de Bleu, blanc, rouge. Vous l'avez tout le temps et, s'il n'est pas là, il vous rappelle. Il vous rappelle toujours, c'est sûr. L'année dernière quelqu'un de l'agence EDF m'a téléphoné, ça a duré au moins une heure : ils se sont renseigné."

"L'information se fait très bien. Je n'ai jamais eu de problème ; on reçoit souvent des courriers, il y a des réunions."

"S'il y a un problème, à chaque fois, ils (agents d'EDF) proposent de venir pour mettre en bleu heures creuses, alors que c'est blanc par exemple, pour que je puisse retomber sur mes pieds financièrement. Ils sont très honnêtes."

L'attention accordée au suivi des clients bénéficiaires de l'option Bleu, blanc, rouge est également soulignée par un responsable local d'EDF :

"Les clients Bleu, blanc, rouge, on les a bichonné. On a beaucoup de contacts avec eux ; ils ont eu un cadeau à l'arrivée (...) Ca demande beaucoup d'énergie ; on fait un suivi très personnalisé et ça coûte très cher."

5. Bleu, blanc, rouge : l'occasion de se faire plaisir

L'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, et plus particulièrement, le faible prix de l'électricité les jours bleus, permettent à une partie des interviewés, **d'améliorer son confort**, notamment en augmentant le chauffage ou l'éclairage du domicile :

*"Depuis qu'on a le tarif Bleu, blanc, rouge, **on a augmenté la température intérieure**. On a une certaine régularité de température."*

*"- **Ca a été l'occasion d'augmenter l'éclairage** ; sur la terrasse, j'ai mis des halogènes. Comme le tarif est bas, je me suis fait plaisir.*

- moi aussi, j'ai éclairé ma terrasse.

- moi, j'ai acheté des halogènes."

*"(Les occasions du service Bleu, blanc, rouge) c'est pas les jours rouges (...) c'est les périodes creuses (...) les jours bleus, **c'est les soldes de l'électricité !**"*

B. LES LIMITES DE L'OPTION TARIFAIRE BLEU, BLANC, ROUGE

Si l'appréciation générale de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est positive, un certain nombre de difficultés ou de problèmes sont cependant identifiables.

L'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est une option relativement "stressante" pour les clients qui en bénéficient, non seulement parce que c'est

expérimental, mais aussi parce que cela nécessite une vigilance de tous les instants.

De plus, ce service est perçu comme **un produit "intéressant" uniquement pour une population privilégiée**, qui répond à un certain nombre de critères, notamment un niveau de consommation électrique, d'équipement et de revenus suffisamment élevés.

1. Un tarif en partie contesté

a. L'éternel grief contre le prix

Le prix de l'électricité, nous l'avons vu⁴, est en effet toujours l'objet de quelques contestations. Dans le cadre de l'option Bleu, blanc, rouge, les griefs recueillis portent sur le prix élevé de l'électricité en jours rouges et en jours blancs, même si par ailleurs, ces interviewés estiment avoir fait des économies :

"(Ce qui est négatif dans Bleu, blanc, rouge, c'est) les taxes, le tarif rouge trop élevé, le tarif blanc trop élevé aussi ; le blanc est inutile ; dans une société où il y a de plus en plus de contraintes, ce tarif est une contrainte supplémentaire."

"C'est 303 francs, non centimes, en rouge ; c'est 15 fois plus qu'en bleu ! C'est beaucoup."

b. Un prix d'abonnement trop élevé

Une large majorité des personnes rencontrées estime que l'abonnement à Bleu, blanc, rouge est trop élevé :

⁴ partie I de ce rapport mais aussi à l'occasion des études relatives à la qualité de l'électricité, Argonautes, 1992.

"Les compteurs sont trop chers."

"L'abonnement est à 96 francs par mois ; je le trouve trop cher !"

"On a changé de contrat ; l'abonnement a doublé : c'est au moins 90 francs par mois ; c'est ça qui fait mal !"

"On paie 160 francs en plus depuis juillet à cause de l'augmentation des tarifs. L'abonnement est beaucoup plus cher, on est passé du simple au double."

"Moi, je crois que le tarif peut être intéressant mais 'est l'abonnement qui est trop onéreux ; l'abonnement a un coût élevé et il faut absorber ce coût élevé !"

2. Bleu, blanc, rouge : un "système compliqué" qui nécessite un apprentissage

Pour certains, l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge requiert un apprentissage. "Bleu, blanc, rouge" peut apparaître comme un *"système compliqué"*, un service qui demande un certain effort de compréhension :

"Ca fait peur la complexité des six tarifs ! (...) c'est compliqué (...) c'est pas facile."

"- (Si le compteur Bleu, blanc, rouge était un animal ?)

- Pour moi, ça évoque le renard bleu. C'est un animal futé ; il faut être futé pour jongler avec plusieurs tarifs à la fois."

- Ce serait un chien car c'est un animal discipliné quand on sait le commander. J'ai été maître de chiens, et je sais comment le dresser. On arrive à de bons résultats."

Il est intéressant de souligner que, dans certains cas, l'image de "modernité" du compteur Bleu, blanc, rouge est connotée négativement : elle évoque plus la *"sophistication"* avec ce que cela comporte de *"compliqué"*, que le *"progrès"*.

Il faut cependant noter que, lorsque ce **sentiment de difficulté de compréhension** est verbalisé, il concerne essentiellement des **personnes âgées**. **Le reste de la population** interviewée **déclare ne pas avoir de difficulté à comprendre** le "système" **mais plutôt à s'organiser en fonction de la règle des six tarifs** :

"Ce n'est pas du tout difficile de s'y habituer ; il faut seulement savoir s'en servir."

"Ca paraît compliqué à gérer."

3. Une difficulté à calculer ses gains

L'adoption du service Bleu, blanc, rouge est, comme nous l'avons expliqué, essentiellement motivée par un désir d'économie. De ce fait, la majorité des interviewés s'est, à un moment ou à un autre, posée la question du gain financier. Pour certains, le "*calcul*" et la comparaison constituent même une de leurs activités principales depuis l'adoption de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge. Si cette attitude exprime clairement l'intérêt des interviewés pour l'expérimentation, elle est aussi l'indicateur d'une certaine difficulté, voire inquiétude, vis-à-vis de ce produit.

Il est en effet intéressant d'observer que même si les interviewés déclarent avoir effectué des économies, ils ont globalement des difficultés à calculer leur gain et leurs méthodes de calcul divergent :

"C'est pas mal Bleu, blanc, rouge, mais il faut faire de savants calculs."

"On a gagné ... mais il faudrait décortiquer tout ça car il y a aussi la diminution de l'abonnement."

Certains font des comparaisons entre le coût de leur consommation calculé dans un premier temps, avec les tarifs Bleu, blanc, rouge puis, dans un second temps, avec le tarif de base ; d'autres encore divisent le montant de leurs factures par le

nombre de kilowatts consommés, puis comparent ce tarif moyen au tarif de base de l'électricité ; d'autres intègrent dans leur calcul l'abonnement ; d'autres encore s'efforcent d'avoir une approche plus globale en intégrant toutes les dépenses domestiques liées à d'autres sources d'énergie (fuel, gaz, bois ...) ; enfin, certains ne parviennent pas à identifier de façon précise l'origine de leurs économies :

"Si vous utilisez du fuel, il faut ajouter la facturation du fuel.

- Non ! Moi, je prends ma consommation et je calcule avec le prix normal et je compare. c'est comme ça qu'il faut calculer !"

"EDF a calculé, mais eux, ils calculaient hors taxes c'est-à-dire sans les abonnements ; moi, je ne suis pas arrivé au même résultat qu'eux."

"Cette année on a du économiser 4 000 francs sur un an, par rapport à l'autre compteur. Si on calcule la moyenne des tarifs (de Bleu, blanc, rouge), ça fait 0,76 francs le kilowatt ; j'estime que je suis en dessous du prix normal : c'est bien."

"Je n'ai pas essayé d'évaluer les économies réalisées mais il n'y a pas d'écart quand on compare les factures avant et après ; donc c'est moins cher puisque le prix de l'électricité augmente. Mais, c'est peut-être parce qu'on fait surtout plus attention."

Une autre difficulté est liée à la durée même de l'expérimentation et à l'impossibilité de faire un "bilan" sur une seule année :

"Je n'ai pas pu chiffrer, il faut deux ans. C'est difficile de calculer sans comparaison."

"Pour voir si on fait vraiment des économies par rapport à avant, il faut attendre encore. C'est trop nouveau."

"Au début j'étais sceptique, je pensais que les économies, c'était un argument commercial. Tout compte fait, après deux ans d'utilisation, ça doit être intéressant."

"- (Si l'option Bleu, blanc, rouge était généralisée, la conserveriez-vous ?)

- Cette année je verrai si j'économise, je ne suis pas décidé encore."

4. Un produit avantageux pour une population privilégiée

Dans l'esprit d'une partie des interviewés, **l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est destinée à une population spécifique, plutôt aisée et bien équipée**. En effet, pour tirer bénéfice de cette option, les personnes rencontrées estiment qu'il faut avoir un certain nombre d'atouts : **un certain niveau de consommation** et donc d'équipement et, pour une partie des interviewés, **un chauffage de substitution**.

. *"consommer plus pour économiser plus !"*

En effet, certaines personnes estiment que pour tirer des bénéfices de l'option Bleu, blanc, rouge, **il faut consommer beaucoup d'électricité** :

"Le système Bleu, blanc, rouge, c'est économique ; plus on consomme d'énergie, plus on fait des économies (...) ça passe du simple au double ... mais on est quand même gagnant sur les kilowatts bleus ... au final, on est gagnant."

. *"Un produit de luxe"*

Dans le cadre de l'animation de groupe, le compteur Bleu, blanc, rouge a par ailleurs été associé à différents types de voitures, dont notamment des *"voitures de luxe"* :

"Il faut relativiser l'utilisation de Bleu, blanc, rouge par rapport à la situation dans laquelle on est. Le Français moyen gagne 108 000 francs annuel. Or, il y a un seuil : c'est (Bleu, blanc, rouge) relativement intéressant pour celui qui a les moyens, donc qui est au-dessus du seuil ; mais, le Français moyen, est en dessous et c'est déplorable quand on est au-dessous de ce seuil.

- (...) Pour que ce soit intéressant, pour que ça commence à être intéressant, il faut une certaine consommation : il faut avoir les moyens de gérer, d'où l'idée de luxe, de voiture de luxe."

"Une voiture haut de gamme : ... une R21."

"Les gens qui ont Bleu, blanc, rouge, ce sont des gens aisés, qui ont les moyens du tarif, qui ont les moyens de leurs dépenses. Ce n'est pas le grand public."

"Il y a un minimum de consommation à avoir. Bleu, blanc, rouge, ce n'est pas pour un appart à Paris avec trois pièces, ce serait strictement inutile, mais pour une résidence. Il faut un pavillon assez important.

"Bleu, blanc, rouge, c'est pour une maison principale."

. Une population attentive à ses dépenses

Cependant, l'option Bleu, blanc, rouge ne s'adresse pas pour autant à la classe supérieure de la population. Pour les personnes interrogées, **la cible visée est plutôt une classe moyenne, attentive à ses dépenses**, comme le souligne une personne pour laquelle l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge évoquait une "Clio" :

"Pour moi, ce serait une Clio. C'est une voiture (...) pour un milieu populaire, assez large, à la portée de beaucoup de gens en France."

. "Tout électrique" ou système mixte ?

Un **autre débat** porte sur la nature des équipements domestiques à posséder, essentiellement le chauffage et le chauffe-eau : le service Bleu, blanc, rouge **est-il plus avantageux pour une installation uniquement électrique ou plutôt mixte ?** Il n'y a, à ce sujet, aucun consensus :

- une partie des interviewés estime que, pour faire des économies, il faut ne fonctionner qu'à l'électricité :

"Je crois que l'on n'est vraiment gagnant que si l'on a un chauffage électrique, quelque soit le type de chauffage électrique."

"Si on se chauffe au fuel, ça a peu d'intérêt."

- pour les autres, il paraît nécessaire de posséder un chauffage de substitution pour profiter pleinement des avantages de l'option Bleu, blanc, rouge :

"Vous savez, tout est électrique ici ; j'ai des convecteurs partout alors, pour moi, a priori, ça ne m'apportait pas grand chose. (...) Il faudrait que l'on ait un chauffage d'appoint ou un insert : là, ce serait valable car je l'utiliserais en jours rouges."

*"Que de l'électrique, ça doit être plus cher. Il faut pouvoir profiter de Bleu, blanc, rouge et ne pas chauffer à l'électrique les jours où c'est cher."
"(Pour Bleu, blanc, rouge) il faut absolument un chauffage d'appoint. Si vous n'en avez pas, ce n'est même pas la peine d'essayer."*

Soulignons cependant que cette dernière remarque intègre non seulement le prix comme élément d'appréciation, mais aussi une donnée plus qualitative, relative au confort personnel des utilisateurs.

. Une "bonne" isolation

Un consensus se fait sur la nécessité d'une bonne isolation, condition qui n'est cependant pas liée à l'adoption strictement dite de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, mais à l'utilisation d'un chauffage électrique. En effet, les personnes rencontrées estiment quasiment toutes bénéficier d'une bonne isolation à l'exception d'une seule qui déclare par ailleurs ne faire que peu d'économie :

"Je n'ai pas vraiment fait d'économie mais mon pavillon n'est pas bien isolé."

. Une option tarifaire dangereuse pour les personnes démunies des atouts nécessaires

Les interviewés s'accordent à reconnaître que le service Bleu, blanc, rouge ne peut convenir qu'à **un ensemble limité de clients**. Un accord se fait, par défaut, sur les personnes à qui l'option ne convient pas et qui paraissent totalement démunies dans le "jeu Bleu, blanc, rouge", leur situation pouvant même devenir particulièrement préoccupante :

"Ma voisine est très paniquée par ce tarif. Elle a quatre-vingt-sept ans. On s'en occupe un peu. Elle a des problèmes de finances. Elle se sent prisonnière du tarif. Elle a passé tout l'hiver sans chauffage. Elle panique complètement. Ca (l'électricité) lui coûte 577 francs par mois et sa pension est de 380 francs par mois."

5. Bleu, blanc, rouge : un jeu "dangereux" qui demande une grande vigilance

Adopter l'option Bleu, blanc, rouge n'est donc pas une décision anodine. Outre l'effort initial de compréhension, cela requiert **une attention de tous les moments** :

"L'inconvénient, c'est que c'est très cher en tarif rouge, donc il faut être très prudent."

"Il faut savoir l'utiliser, il faut regarder souvent."

Les associations recueillies en animation de groupe soulignent la nécessité de cette **"vigilance" quotidienne** :

"(Si le compteur Bleu, blanc, rouge était une partie du corps, ce serait) le cerveau car c'est réfléchir, organiser, être toujours en éveil, surtout l'hiver."

"(Si le compteur Bleu, blanc, rouge était un animal, ce serait) une chouette pour la vigilance."

Cette vigilance est d'autant plus cruciale que l'enjeu est financier. **L'option tarifaire est** en fait toujours associée, dans l'esprit des interviewés, à une notion de **"risque"**, à l'idée que si "le système" n'est pas bien maîtrisé, il peut provoquer des **"dégâts"** :

"(Les six tarifs) c'est une source d'inquiétude."

"- (Si le compteur Bleu, blanc, rouge était un animal ?)

- Ce serait un hérisson ; il ne faut pas s'y frotter car il pique. Le hérisson, c'est le blanc et les piquants, le rouge."

- (Ce serait) un chat ; si on ne le surveille plus, il occasionne de gros dégâts."

Accepter l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, reste donc malgré tout un **"jeu dangereux"** : ainsi, quelques interviewés parlent de *"l'épée de Damoclès"* et

soulignent leur inquiétude au regard de cette vigilance de tout instant qu'il est indispensable d'avoir :

"Le danger, c'est : est-ce qu'on fera aussi attention (que maintenant) dans deux ans ? et il y aura toujours l'épée de Damoclès !"

Une personne observe en effet que si Bleu, blanc, rouge évoque le "renard bleu", cet animal reste malgré tout "un prédateur" ... même s'il "ne tue que pour manger".

Le service Bleu, blanc, rouge représente donc, dans une certaine mesure un "ennemi", l'adversaire d'un jeu de stratégie, quelque chose qui, en dernier lieu, peut nuire ou se retourner contre vous :

"- (Si le compteur Bleu, blanc, rouge était un animal ?)

*- Ce serait un chat car c'est joli à voir mais **difficile à domestiquer**. Ils sont **faux-jetons** ; il faut le voir de près. (...) (ce serait un chat) parce qu'il faut le caresser dans le bon sens : il peut être facile mais d'un autre côté, il est indépendant et **on ne le maîtrise pas totalement**."*

"J'ai conseillé Bleu, blanc, rouge à une amie : ça lui a coûté 10 000 francs en un an : elle n'avait pas tenu compte des périodes."

*"L'hiver dernier, **on s'est fait avoir** ! On n'a pas fait attention aux jours et on en a eu pour trois mille francs."*

"Au début, je faisais comme d'habitude et j'ai eu une belle facture !"

L'inquiétude engendrée par l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est parfois accentuée par le sentiment que certains interviewés ont de se prêter à une expérience risquée sans toutefois en être, "pour l'instant", victime :

*"Nous, sur un an, on n'a pas été lésé, mais **on ne savait pas ce que ça allait donner**."*

En outre, ce sentiment d'inquiétude semble aussi accru chez certaines personnes pour lesquelles les premières factures ont été calculées en fonction d'une

consommation estimée. Durant la première année de mise en service du compteur Bleu, blanc, rouge, celles-ci attendent avec une relative appréhension la régularisation annuelle des estimations :

"Je m'attendais à pire que cela, au moins 5 000 francs. Par exemple, dans le séjour, j'ai des luminaires, avec 5 fois 40 watts. On ne réfléchit pas à tout quand on achète ! J'entendais tout le monde parler : "j'ai eu ma note pour tant, etc ..." quand je recevais 500 francs à payer, je me disais : ils vont me redemander un paquet au moment du décompte annuel, et puis, heureusement, non."

6. Bleu, blanc, rouge : un jeu contraignant dont il ne faut pas devenir esclave

Si pour certains interviewés, le service Bleu, blanc, rouge, est l'occasion d'améliorer leur confort et est, de ce fait, à l'origine d'un sentiment de liberté accrue, **pour la majorité des personnes rencontrées, cette option tarifaire reste une contrainte :**

"(Bleu, blanc, rouge) c'est une liberté dans certains créneaux !"

"C'est des contraintes s'il faut s'organiser ! Ne pas faire tourner le lave-vaisselle en rouge, etc.! C'est des contraintes supplémentaires !"

"(L'ambiance de Bleu, blanc, rouge ?)"

- C'est des contraintes en jours rouges ! et le confort, le reste du temps !"

- C'est un souci de plus !

- Moi, je fais gaffe, c'est tout !"

"(Les six tarifs) ça oblige à vérifier"

Cependant, le degré de contraintes acceptable varie, comme nous l'avons vu précédemment, d'un interviewé à l'autre. En fait, **le problème essentiel semble se poser non pas en terme de contraintes, mais de degré de liberté que chacun pense ou veut conserver, par rapport à Bleu, blanc, rouge.** En effet, pour

certains, *"la chasse au gaspillage"* peut aboutir à des attitudes jugées trop extrêmes (*"l'obsession"*) qui pour d'autres ne témoignent que d'un souci "normal" de *"gestion"*.

Ce risque d'adopter un comportement trop extrême a été, à plusieurs reprises, souligné :

"- Il ne faut pas tomber dans l'obsession de la consommation !

- mais faut pas exagérer !"

"Il ne faut pas en être trop esclave quand même !"

Ce sentiment de vivre un "stress" permanent, par souci d'économie ou par inquiétude, est un sentiment qui peut parfois aboutir à des réactions de rejet telle celle décrite par la catégorie "je ne veux plus jouer".

Nous pouvons citer l'association faite par un interviewé au cours de l'animation de groupe, entre le compteur Bleu, blanc, rouge et une "2 CV" pour souligner l'impression de **régression** que signifie, pour lui, les contraintes liées à l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge :

*"Ce serait une 2 CV, parce que que c'est une voiture pas trop chère mais qui est **un retour en arrière**, avec son aspect ringard, la complication que ça donne avec ce qu'on a à gérer."*

7. Bleu, blanc, rouge : un caractère expérimental qui inquiète

L'étude a permis de repérer une autre source d'inquiétude qui semble cependant relativement conjoncturelle. En effet, si participer à une expérimentation peut être valorisant pour certains interviewés, d'autres se considèrent plus comme des "*cobayes*". Les bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge se sentent en effet "*pionnier et cobayes, les deux à la fois*".

L'aspect "expérimentation" renforce, dans certains cas le sentiment de jeu mais de façon plutôt négative, en accentuant **le sentiment d'incertitude et de prise de risque**. L'appréhension observée au cours de l'étude est, pour une part, liée au risque éventuel d'erreur, risque d'autant plus inquiétant que l'enjeu est financier.

Il est intéressant de noter que **cette inquiétude conduit une large partie des utilisateurs à mettre en place un système de contrôle d'EDF**. Il s'agit essentiellement de contrôler qu'EDF respecte bien ses engagements et que le nombre de jours des différentes couleurs est bien celui annoncée :

"(Les six tarifs) ça sert à surveiller (...) à vérifier (...) si on contrôle c'est que c'est douteux (...)."

"Je regarde mon compteur tous les jours. Je le met sur mon calendrier pour savoir combien il en reste et s'ils ne mettent pas plus (de jours rouges)."

"Je marque sur un calepin la couleur des jours, pour être sûre. C'est mieux, si j'ai une réclamation à faire."

"- Je relève tous les jours le compteur.

- Moi, j'ai le tableau de tous les jours rouges de l'an passé.

- Au début, j'ai relevé la couleurs des jours sans arrêt pendant six mois et maintenant je le fais que quinze jours par an.

- Moi, je relève l'hiver uniquement !

- Vous savez, c'est un service public avec tout ce que ça comporte comme ambiguïté ... mais ce n'est pas toujours au service du public. C'est entre les

mains de l'Etat ; ce sont des fonctionnaires. L'Etat n'est pas toujours honnête, loin de là !"

vvvvv

Malgré l'ensemble de ces remarques, l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge semble relativement bien acceptée par les bénéficiaires. **La plupart des personnes rencontrées pense *a priori* reconduire l'expérimentation et conserver ce tarif s'il était généralisé.**

Il faut cependant noter que les remarques portant sur l'abonnement conduisent quelques interviewés à regretter la formule EJP :

"Le prix d'abonnement est cher, terriblement plus cher qu'en EJP."

"En pointe mobile, l'abonnement, il est deux fois moins cher."

"J'ai l'intention de revenir en pointe mobile c'est-à-dire en jours rouges et ordinaires, enfin en EJP, avec une location de compteur moins élevé. Le compteur, ça coûte quand même trois francs et quelque par jour !"

En effet, certains attendent la comparaison avec les gains obtenus dans une hypothèse Effacement jour de pointe, et envisagent de revenir ou d'opter pour ce système s'il s'avère plus avantageux. En effet, l'objectif des clients est de trouver l'option tarifaire la plus économique :

"Si on changeait de tarif, ce serait uniquement pour payer moins cher."

Soulignons par ailleurs que l'Effacement jour de pointe a, pour certains, l'avantage d'être plus simple, et apparaît donc comme la formule de repli idéale :

"Moi, si je quittais Bleu, blanc, rouge, je prendrais l'EJP. Avec l'EJP, il n'y a que 22 jours de délestage."

V. LES SOUHAITS

Comme nous l'avons vu, la majorité des bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est globalement satisfaite de cette prestation d'EDF. Toutefois, nous avons recueilli un certain nombre de souhaits ou de suggestions qu'ils expriment suite à l'expérimentation de ce service.

Nous avons également exploré, de façon plus large, l'univers des services qui pourraient venir s'ajouter aux prestations actuelles d'EDF. Les projets de "gestionnaire d'énergie" et de boîtier d'information ont notamment été testés auprès des interviewés. Leurs attentes restent modestes et dans certains domaines, telle la programmation, leurs réticences nombreuses. Globalement, ils n'expriment que peu de souhaits, ce qui rend particulièrement difficile l'estimation du prix qu'ils seraient prêts à payer pour tel ou tel service.

A. L'OPTION TARIFAIRE ET LE CHOIX DES JOURS ROUGES

Sur le principe, l'organisation de l'option tarifaire sur trois modalités différentes ne soulève pas de critique chez la majeure partie des interviewés. Toutefois, une personne conteste l'existence du mode "jour blanc", l'estimant superflue. Un principe à trois options complexifie la prestation, et deux tarifs seraient selon elle suffisants.

En revanche, un certain nombre de souhaits sont exprimés concernant la mise en pratique de cette option. Les "jours rouges" sont de façon logique ceux qui soulèvent le plus de débats, qui s'agrègent autour de plusieurs questions.

1. Les critères de choix des jours rouges

Notons tout d'abord que certains clients estiment qu'il y a "*trop de jours rouges*". Une personne a par exemple défini un nombre de jours rouges et blancs souhaitable, sans que nous ayons pu élucider précisément sur quels critères se fondait cette définition :

"Mon appréciation est que les zones rouges et blanches sont pénalisantes, et de ce fait peut-être trop longues au profit de la zone bleue ; ça demanderait à être revu. Il ne devrait y avoir que 15 jours de rouge, et pas 22, et 35 jours de blanc, et pas 45."

Outre ce fait, **la pertinence du choix d'EDF d'affecter la couleur rouge à tel ou tel jour est source de débat.**

Certaines personnes apprécient la pertinence de l'attribution de la couleur "rouge" à partir du critère unique de la **température extérieure** ; dans ce cas, elles estiment que les jours rouges sont mal choisis. Ainsi un participant de l'animation de groupe explique comment il crée des graphiques qui lui permettent de comparer la couleur affectée et la température moyenne de chaque jour, et d'en déduire que le choix des jours rouges est illogique :

"Je suis un maniaque du relevé. Je relève le minimum de la nuit, le maximum de la journée, j'additionne et je divise par deux pour avoir la moyenne. J'ai une courbe jour par jour, et je vais comparer avec la couleur des jours. (il montre le schéma) : là, le jour rouge, c'était le plus chaud, ce n'est pas logique. Les jours rouges ne sont pas bien choisis ; théoriquement, le jour rouge, c'est quand il fait très froid, or il y a des jours rouges quand il fait très chaud."

Un autre participant corrobore cette appréciation :

"J'ai les dates : là où il a fait doux, en mars, c'est pas logique, il y avait des jours rouges."

En revanche, d'autres personnes estiment qu'on ne peut pas corrélérer la couleur attribuée au jour avec la température extérieure, puisqu'il faut considérer la fourniture d'électricité qu'EDF livre à la totalité de sa clientèle :

"La température moyenne, ce n'est pas très significatif. Il y a la consommation des entreprises aussi, et pas seulement les consommations familiales. Le jour ne correspond donc pas forcément à la température."

L'analyse des arguments des bénéficiaires lorsqu'ils souhaitent un lien entre "jour rouge" et "jour froid", permet de comprendre que ce souhait exprime en fait le **souci d'acquérir une plus grande maîtrise de leur consommation** ; en effet, une corrélation serait un élément important dans leur stratégie de consommation, puisqu'elle leur permettrait d'**anticiper la couleur du jour**. Si l'on considère, comme nous le verrons plus bas, que la principale contrainte des bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge est l'absence de préavis d'un jour rouge, on comprend qu'ils souhaitent que le temps météorologique joue ce rôle ; en l'absence de préavis, **la météorologie apparaît aux clients comme l'information sur laquelle ils pourraient se fonder pour anticiper la couleur "rouge" du jour suivant** :

"- Si les jours rouges sont les jours les plus froids, on peut prévoir, s'il fait très froid, c'est rouge.

- la météo, c'est notre système de prévision.

- on regarde la météo, et on sait si ça va être rouge ou pas.

- sinon, c'est l'inconnu ; ça nous tombe dessus

- c'est l'épée de Damoclès"

Enfin nous pouvons remarquer que la perception de la façon dont EDF choisit les jours rouges est corrélative d'un sentiment plus général vis-à-vis du prestataire de services : ainsi, pour les personnes rencontrées qui estiment qu'il devrait exister

un lien entre basse température et jour rouge, la non-coïncidence entre ces deux critères engendre le **sentiment "d'être manipulé"** :

*"- il y a un esprit de récupération : on a l'impression d'être manipulés.
- il y a cet esprit de récupération tarifaire qui nous gêne".*

A l'opposé, les personnes qui ne lient pas les deux critères considèrent la pratique d'EDF comme une démarche de compensation ou de récupération. Cette démarche témoigne de **l'attention qu'EDF porte aux consommateurs**, en évitant de les faire payer plus cher les jours où il est difficile pour eux de réaliser des économies de chauffage c'est-à-dire les jours où il fait très froid :

"Quand il y a les grands froids, ils ne mettent pas blanc ou rouge, ils récupèrent après."

2. La succession des jours rouges et leur échelonnement au cours de l'année

La succession des jours rouges et leur répartition tout au long de l'année font également l'objet d'une appréciation différente selon les bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge.

En ce qui concerne la répartition générale sur l'année, certaines personnes estiment que, depuis septembre, peu de jours ont été affectés de la couleur rouge, ce qui laisse prévoir une **mauvaise répartition** pour le printemps :

*"- Il y a eu cinq jours consécutifs en rouge, c'est mal réparti.
- Cette année, ça va être pire, parce qu'il y en a très peu de passés."*

Pour d'autres interviewés au contraire, cette année sera **mieux échelonnée** car les jours rouges seront mieux répartis au cours de tous les mois, en n'étant pas seulement affectés en hiver :

"Cette année, ils ont mieux échelonné ; l'année dernière, ils avaient mis beaucoup de rouge et blanc en début d'hiver. L'an dernier, (l'interviewé ressort son calepin dans lequel il note la couleur de chaque jour), on avait déjà, au 13 janvier, 24 jours blancs et rouges, et là on n'en a que 9. Ils ont mieux échelonné. On en aura plus en mai. Ils échelonnent selon les usines, selon comment ça tire chez eux."

De la même façon, la succession de plusieurs jours rouges est appréhendée différemment selon les personnes. **L'opinion des expérimentateurs du service Bleu, blanc, rouge varie essentiellement selon les contraintes qu'ils s'imposent.** Rappelons en effet que certaines personnes "ne jouent pas", et sont par conséquent indifférentes à la succession de la couleur des jours :

"(plusieurs jours rouges à la suite), non, ce n'est pas un problème, on ne s'empêche pas de faire des choses parce qu'on est en jour rouge. Ce n'est pas aussi strict."

D'autres au contraire ressentent une gêne lorsque plusieurs jours rouges se suivent :

- d'une part, les clients ont **plus de contraintes** pour la mise en route de leurs appareils :

"Si c'est rouge pendant plusieurs jours de suite, je fais tourner le lave-linge la nuit, ou le matin très tôt."

- d'autre part, l'utilisation de certains appareils tel que le fer à repasser ou l'aspirateur est plus difficile à décaler la nuit ou à différer, ce qui provoque une **désorganisation de la gestion des tâches quotidiennes** :

"Un grand nombre de jours blancs ou de jours rouges qui se suivent, ça provoque une désorganisation."

- enfin, si le consommateur est contraint de ne pas reporter ces tâches, il supporte un **surcoût important** :

"Lorsqu'il a fait froid toute la semaine l'année dernière, où théoriquement c'était impossible de se servir des appareils ménagers qui consomment beaucoup, comme le fer à repasser, l'aspirateur ou la machine à laver, alors là c'est trop contraignant pour la ménagère. Et le prix du kilowatt en zone rouge pénalise terriblement."

La plupart des clients estime qu'un jour bleu par semaine est le minimum nécessaire pour ne pas engendrer de gêne trop importante. Mais à nouveau, la pratique d'EDF ne suscite pas les mêmes appréciations chez les différents bénéficiaires. Quatre jours rouges consécutifs, par exemple, constituent pour un client une source d'insatisfaction, alors qu'un autre n'y voit que le côté positif, comme en témoignent ces affirmations :

"Il y a eu une réunion à Meaux il y a un an : je me suis plaint que quatre jours de période rouge de suite, c'est pas possible. Il faudrait que ça soit entrecoupé."

"Il y a toujours un jour bleu sur les cinq jours ouvrables."

3. Le choix des jours dans la semaine

Les choix d'EDF quant à l'affectation des couleurs aux jours de la semaine ne sont pas perçus par tous de la même façon, comme le souligne ce dialogue lors de l'animation de groupe :

"- C'est rare, le lundi rouge !

- Ah non, moi qui ne travaille pas le lundi, je peux vous dire que si (ça arrive).

- C'est très rare, c'est en général le mardi, mercredi et jeudi."

En ce qui concerne le **week-end**, la plupart des interviewés disent avoir davantage de contraintes ces jours-là. Mais **tous ne s'accordent pas sur**

l'existence de jours rouges le dimanche. Pour certains, EDF ne prête pas attention à leurs contraintes :

"Pour le week-end, c'est un peu raide ; ils attendent que les gens soient en week-end ; c'est souvent le dimanche."

"Mon mari vient le week-end. Il est routier, il lui faut tout son linge ; quand c'est rouge, c'est embêtant !"

D'autres, au contraire, pensent qu'EDF "ménage" les clients de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge :

*"Il n'y a jamais de rouge le week-end, et rarement le lundi. Ce serait gênant si c'était le week-end parce que nos filles viennent : on fait plus de cuisine, il y a le four qui marche. On se sert peut-être beaucoup de l'électricité le week-end. Mais ils le savent très bien. Et eux aussi (EDF) **travaillent moins le week-end. Et puis, ils pensent aux consommateurs.**"*

"C'est bien organisé, je ne sais pas comment ils ont fait."

"En général, ça n'est jamais arrivé le week-end (un jour rouge). Ca serait embêtant, quand on a du monde, pour la cuisine."

"En général, le samedi-dimanche, ils nous laissent le bleu. Ils sont souples quand même. Ils doivent faire ça pour les gens qui travaillent."

4. Les horaires des heures creuses / heures pleines

Certains clients **regrettent les heures creuses qui existaient auparavant entre midi et quatorze heures dans la journée :**

"Les heures creuses, avant, c'était entre 12 heures et 14 heures et la nuit. Les heures creuses, c'est normal, c'est moins cher. Maintenant avec bleu, blanc, rouge, on n'a plus que la nuit. C'est moins pratique."

D'autres souhaitent des horaires plus accommodants, notamment que **les heures pleines s'arrêtent plus tôt le soir :**

"Les horaires sont un peu raides ; ils pourraient mettre 21 heures, parce que 23 heures c'est trop tard ; on est obligé d'attendre pour aller se coucher pour mettre le lave-vaisselle."

"Ils pourraient mettre toutes les nuits en pas cher, ça change pas grand chose".

"Dans l'ensemble, je suis satisfaite, sauf que c'est trop tard le soir (les heures creuses) : ils pourraient avancer à neuf heures ou neuf heures et demie le soir".

Enfin, une personne se plaint d'un **manque d'information** sur les horaires des périodes pleines et creuses :

"On n'est pas informé sur le changement des heures, heures creuses / heures pleines"

5. La question du préavis de la couleur des jours

Un des souhaits maintes fois exprimé est celui d'être prévenu du jour rouge :

"EDF attend la dernière minute pour mettre ses jours".

"Il faudrait qu'on nous mette sur le compteur 'demain on sera...'"

"Ce serait bien d'avoir un voyant quelque part qui s'affiche et qui prévienne."

"Ce sera mieux quand on pourra planifier, quand on pourra savoir la veille la couleur du jour."

Le préavis permettrait une meilleure gestion, et donc la réalisation d'économies :

"Les jours rouges, le four électrique, je le mets quand même. Il faudrait savoir d'avance la couleur du jour. Si on savait, on pourrait faire cuire le rôti de porc un jour bleu et le manger un jour rouge !"

Plusieurs des clients qui bénéficiaient auparavant d'un tarif **EJP** **regrettent cette option sur le point particulier du préavis :**

"Quand on avait l'EJP, on avait une heure de préavis, la lumière jaune donnait le préavis du jour rouge. On n'a plus ça, c'est dommage."

"Autrefois, en EJP, une demi-heure avant, on avait un voyant jaune, un préavis".

Une suggestion est qu'une information soit donnée la veille au soir aux informations télévisées régionales. Mais certains y opposent le fait que ce serait une contrainte de plus que d'avoir à regarder la télévision.

Une autre suggestion est que les prévisions soient données la veille sur minitel. Il faut cependant noter que le minitel n'est pas toujours un instrument apprécié :

"Le minitel, c'est bien mais ça coûte cher et tout le monde ne l'a pas. En plus, il faut faire l'effort de tapoter, de perdre du temps !"

Un participant de l'animation de groupe signale l'utilité du téléphone *"pour savoir quel jour on sera demain"*, service qu'il n'a cependant pas lui-même expérimenté : *"il paraît mais je ne le connais pas. Ma soeur l'a fait et on lui a dit"*.

A propos de l'information de la couleur des jours, certains clients se plaignent également du fait que **la couleur affichée ne soit pas toujours fiable**. Il semble ainsi qu'il y ait des *"erreurs d'impulsions"* :

"De Melun, EDF envoie des pulsations les jours blancs qui mettent les compteurs en rouge, alors les ménagères ne savent plus !"

"Je suis retraité, j'ai reçu un coup de téléphone d'EDF Melun me demandant si c'était en rouge. J'ai dit oui. Ils téléphonaient parce qu'il y avait des erreurs d'impulsions".

Il semble qu'il arrive aussi que la couleur rouge s'affiche trop tard le matin par rapport aux contraintes des consommateurs :

"Nous, on part le matin et en fonction de la couleur, on met les appareils ou non. On peut les mettre en route et ça passe au rouge à huit heures, c'est trop tard, on est déjà parti, on travaille tous les deux."

6. Le prix de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge

Enfin, des souhaits portent sur la **réduction des prix** de cette prestation.

Quelques personnes aimeraient ainsi que non seulement les jours rouges soient moins nombreux, mais que le prix de l'électricité soit, ces jours-là, moins élevé. Elles arguent que même en faisant attention, le coût en jour rouge reste élevé, ne serait-ce qu'à cause des dépenses d'éclairage :

"C'est très bien quand c'est bleu. Quand c'est blanc, c'est correct. Quand c'est rouge, c'est un peu cher ; même quand on fait attention, les chiffres s'additionnent ; même qu'avec la lumière."

"Il y a beaucoup de jours rouges, même si je fais attention, on dépense beaucoup."

Le prix est, comme nous l'avons vu, un thème qui revient périodiquement dans le discours des interviewés :

"Des nouveaux tarifs où on supprimerait le rouge : ça je suis pour à 100%, le rouge c'est trop cher."

"Il ne faudrait pas que les tarifs augmentent, ça c'est le point sensible !"

La question du prix est spécifiquement sensible pour certaines personnes âgées, dont les revenus augmentent moins vite que le coût de la vie :

"L'inconvénient, c'est le prix. On peut toujours nous dire que c'est moins cher qu'avant, pour nous ça reste cher, car tout augmente plus vite que nos rentes ! Avec l'âge, on fait plus attention."

Une image témoigne de cette perception d'un prix trop élevé :

"(si l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge était une partie du corps ce serait..) l'estomac : la consommation, c'est souvent l'indigestion !"

Mais certains interviewés pensent malgré tout que les prix pratiqués par EDF sont des minima :

"Les tarifs ? : vous savez, je pense qu'ils ne peuvent pas les mettre plus bas. Il faut quand même qu'ils retombent sur leurs pieds."

7. Conclusion : une option tarifaire relativement bien connue et perçue

En conclusion sur l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge et le choix des jours rouges, nous pouvons constater que la plupart des bénéficiaires ont une **idée assez précise des buts que poursuit EDF** à travers la mise en place de ce service :

*"C'est un échange ; ils nous le font moins cher, et quand ils ont des gros problèmes, ils nous délestent (...). Ce qui est intéressant, c'est qu'ils récupèrent du courant dans les périodes critiques. En tout cas, c'est ce que j'ai compris quand on m'a expliqué à la réunion, et je pense que c'est réel."
"C'est pour que le réseau ne soit pas saturé ; aux grands froids, pour faire baisser la demande, pour permettre de fournir, de faire un juste équilibre quand la demande est trop forte."*

Pour quelques clients, **les objectifs d'EDF restent toutefois obscurs** :

*"(Les buts d'EDF), je ne sais pas, c'est nouveau au départ, c'est moderne. Ca doit avoir d'autres avantages, je ne sais pas."
"Ils produisent pour vendre. Un client qui est en électricité, c'est un client qui ne va pas au fuel."*

Ainsi le principe de l'option tarifaire ne semble pas toujours bien compris. D'une part le système de régulation de la fourniture globale d'énergie électrique n'est pas toujours perçu :

*"J'aurais préféré que les heures creuses soient la journée"
"Moi je voudrais ne plus avoir des jours rouges mais des nuits rouges, notre chauffe-eau pourrait alors fonctionner le jour."*

D'autre part, le caractère relativement imprévisible de la régulation n'est pas non plus toujours intégré. Ainsi, certaines personnes, se référant à l'exemple de calendrier qui a été donné de façon rétrospective dans le dépliant d'information, souhaitent que le même type d'information soit donné en prévisionnel :

"J'ai demandé pour avoir les tarifs 93, le même document que celui qu'on a eu au début, mais on m'a dit que ça ne se faisait plus. Ce que j'aimerais, c'est avoir les conditions de prix (c'est à dire le calendrier de répartition des jours) au début de chaque année."

B. LE COMPTEUR

1. Une facilité d'utilisation globalement appréciée

Globalement, les interviewés semblent relativement satisfaits quant à l'utilisation et aux informations fournies par le compteur électronique. Cependant, certains souhaits ont pu être formulés, notamment au sujet de sa lisibilité et de son emplacement.

Tout d'abord, le **modernisme** qu'il incarne, en comparaison aux anciens compteurs, est souligné de manière positive :

"C'est le compteur de l'an 2000."

"On a un beau compteur, il est moderne."

Nous retrouvons d'ailleurs ici l'idée de la valorisation qu'apporte le fait de participer à une expérimentation, et plus particulièrement dans ce cas, d'utiliser un compteur expérimental :

"Les compteurs digitaux sont expérimentaux. J'ai entendu dire qu'ils ne sortiraient qu'en 95. Ce sont des compteurs très bons je crois."

Une période d'adaptation peut avoir été nécessaire pour permettre aux usagers de se familiariser avec son fonctionnement, et les documents fournis avec le compteur ont pu être utiles à cette familiarisation. Mais d'une façon générale, les personnes que nous avons rencontrées le trouvent **facile d'utilisation**.

"On était un peu paumé au début, mais on s'habitue."

"Les documents sont utiles pour apprendre à connaître le compteur. On les a lus au début. Mais après on ne les a pas reconsultés : c'est assez compréhensible."

"C'est facile de relever la consommation, et les couleurs."

"Ce n'est pas sorcier le compteur."

Certains clients ont même procédé à une démonstration lors de l'entretien, et ainsi montré leur facilité à l'utiliser.

. une lisibilité contestée

La facilité d'utilisation du compteur peut être favorisée par sa lisibilité. En effet, une partie des bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge trouve l'information fournie par le compteur électronique facile d'accès :

"Il n'y a pas de difficulté à connaître la couleur. On lit bien sur le compteur."

"C'est très simple, je ne vois d'améliorations à apporter là-dessus ; c'est net, clair et précis."

"Le compteur indique la couleur et le nombre de kilowatt, c'est bien lisible."

"Il est facile à lire, ça se voit très bien à l'écran."

Cependant, la lisibilité est contestée au sujet de l'indication de la couleur du jour, des heures creuses et heures pleines, c'est-à-dire au sujet des index :

"Les points sont petits ; c'est pas très clair."

"Le compteur est digital. Nous avons un peu de difficulté à lire la couleur et quand c'est heures pleines ou creuses. Les index, il faut vraiment voir de près."

"Le petit repère mobile à l'intérieur du cadran n'est pas très visible."

. une localisation qui n'est pas remise en cause

Globalement, les interviewés sont satisfaits de la localisation de leur compteur, et ceci :

- qu'il soit situé dans les **surfaces habitées** :

"Le compteur est situé à l'entrée de la maison donc je le vois facilement."

- à l'**extérieur** :

"Il est de l'autre côté de la rue. Ça ne me dérange pas, je ne vois pas bien où il pourrait être ailleurs."

- ou au **sous-sol** (et c'est le cas le plus fréquent) :

"Il est dans le sous-sol, il a toujours été là. Je pense que pour eux c'est mieux parce qu'il est à l'abri. Je n'en aurais pas spécialement aimé qu'il soit ailleurs ; il est bien là pour nous, ça ne nous gêne pas. Je préfère qu'il soit dans le sous-sol : c'est trop gros pour la cuisine, ou en haut."

D'ailleurs, pour les deux derniers cas, à la suggestion de trouver un emplacement plus accessible pour le compteur, certains interviewés ont affirmé de ne **pas souhaiter le déplacer**. Le changer d'emplacement ne leur semble pas justifié au regard des **habitudes** qu'ils ont prises :

"Ce serait pas mieux s'il était en haut ; on est tellement habitué."

"Il est au sous-sol, il est là depuis 30 ans. Ça ne nous intéresserait pas de l'avoir ailleurs."

Certains interviewés font cependant remarquer que **la localisation du compteur peut aller à l'encontre de sa lisibilité**. Soit, parce qu'il est placé **trop haut** :

"Le compteur devrait être plus lisible, il est trop en hauteur. Je n'ai pas choisi l'endroit du compteur. On a dû déménager le sous-sol pour ça. On est obligé de monter sur un tabouret pour le lire."

"Pour lire c'est l'escalade."

soit, parce que son emplacement ne prend pas en compte les **problèmes de luminosité** liés à la lecture d'un écran à cristaux liquides :

"Moi, mon compteur est mal placé mais ce n'est pas la faute à EDF. Il est au sous-sol, face à une fenêtre donc il y a un problème de luminosité, et pour lire c'est gênant, mais il suffit de mettre la main devant l'écran."

. Souhaits et suggestions relatifs au compteur

Souvent, les usagers se repèrent au **voyant** de la chaudière (pour ceux qui ont la bi-énergie), certains suggèrent d'étendre ce système au compteur lui-même :

"Ce ne serait pas si mal s'il y avait un voyant lumineux en plus, pour indiquer la couleur."

"Dans le compteur, il faudrait qu'il y ait des trucs bleus blancs et rouges, là il n'y a que des petits points."

Certains bénéficient déjà d'un **voyant témoin** mais suggèrent de le placer **au niveau des surfaces habitées** :

"On a bien le voyant lumineux, mais ce n'est pas pratique il faut descendre à la cave pour le voir."

"Ils ont mis un voyant en haut, sur ma demande."

De plus, comme nous l'avons vu, la **hauteur de l'emplacement** du compteur est importante pour sa lisibilité :

"Il est trop haut, l'emplacement serait bien à la hauteur des yeux."

2. Le relevé du compteur : une procédure simple, mais des résultats qui ne sont pas toujours suffisamment précis et fiables

Pour la plupart des personnes que nous avons rencontrées, le compteur est situé dans le sous-sol, ce qui signifie que le client doit être à son domicile au moment où l'agent EDF vient procéder au relevé.

Pour certains cela peut être un inconvénient, un dérangement :

"Le compteur à l'intérieur c'est un inconvénient : il faut être là pour le relevé ; c'est une contrainte, encore que les relevés se font moins souvent."

Mais pour d'autres, cette "visite" ne semble pas être une contrainte :

"Là, ils (agents EDF) rentrent au sous-sol pour relever. Ce n'est pas trop astreignant."

"On m'avait dit : vous verrez, c'est astreignant, ils viendront chez vous... Mais en fait, ils font des courriers en demandant de relever le compteur, ou s'ils viennent, ils nous préviennent. Il suffit de leur laisser l'accès à la cave."

Un certain nombre d'interviewés nous ont signalé la méconnaissance qu'avaient les releveurs du compteur électronique, en tout cas, au début de l'expérimentation. D'ailleurs, cette remarque peut être encore une fois le moyen de valoriser le fait de participer à une expérimentation :

"Le releveur n'en avait jamais vu, c'est moi qui lui est expliqué."

"Tout le monde ne sait pas, le releveur ne savait pas relever le compteur digital."

"C'est moi qui ai montré au releveur comment ça marchait."

Cette situation a également entraîné des remarques portant sur la faible implication d'EDF dans l'expérimentation du service Bleu, blanc, rouge :

"Il y a peu de personnes compétentes à EDF sur Bleu, blanc, rouge. J'ai l'impression que comme c'est expérimental..."

Quant à la **procédure de relevé** de la consommation, les interviewés semblent être satisfaits :

"Je suis satisfait. C'est bien organisé. Ils nous envoient des cartons pour remplir. A partir du compteur, on met notre consommation et, en fin d'année, ils ont fait le bilan."

De plus, l'idée de se voir confier cette **responsabilité**, pour les interviewés concernés, **semble bien correspondre à leur désir de mieux s'impliquer dans la gestion de leur consommation électrique.**

Au cours de l'animation de groupe, la discussion autour du relevé des compteurs a entraîné une réflexion au sujet de leur **fiabilité**. Certains participants ont en effet déploré les écarts, selon eux importants, entre la consommation réelle du foyer, et la facturation. Cet écart proviendrait d'une mauvaise fiabilité des compteurs qui surestimeraient les dépenses :

"- Europe 1 a dit que les compteurs tournent trop vite. C'est un problème de fiabilité admise. En 1987, ils étaient à plus ou moins 8%, c'est scandaleux (comme écart permis). Avec Bleu, blanc, rouge on est à plus ou moins 2% de surestimation. Il faudrait régler un vieux compteur, le mettre derrière celui d'EDF. On peut en arriver là. Des compteurs de pulsation fiables, ça existe dans le commerce."

"- 3 ou 5 % de surestimation j'admets, mais pas plus. On est gagnant quand on a un bon compteur."

C. LES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SOUHAITEES

D'une façon générale, les bénéficiaires du service Bleu, blanc, rouge semblent avoir connaissance de l'ensemble des informations que le compteur met à leur disposition :

"Sur le compteur, il y a le programme, l'intensité souscrite, la puissance du compteur, les périodes d'heures creuses et d'heures pleines, la couleur des jours..."

"Il donne la consommation, les ampérages maximums, moi c'est 49 ampères ; il y a le cosinus, c'est le rendement, ça affiche les programmes..."

Et la **quantité des informations fournies** est, pour certains, **satisfaisante** :

"Il donne suffisamment d'indications, on n'a pas besoin d'en savoir plus."

Pour certains, le compteur est même venu remplacer la facture :

"Je ne regarde plus les papiers, mais que le compteur."

Néanmoins, en leur suggérant la possibilité de bénéficier d'un nouveau boîtier, mobile ou fixe, qui apporterait d'autres informations, une partie des interviewés a formulé un certain nombre de souhaits.

Les informations souhaitées portent sur :

. **la consommation électrique de chaque appareil :**

"Il faudrait un grand compteur pour voir combien je dépense par appareil, ça serait bien."

"Il faudrait proposer un appareil qui mesure la consommation réelle au niveau de chaque appareil, un petit compteur qu'on brancherait entre la prise et le récepteur."

"Il faudrait savoir pour certains appareils combien ça consomme. Nous donner des consommations pour certains appareils. On voudrait savoir combien coûte une lessive, ça nous servirait pour les jours rouges. Pour le repassage aussi, pour tous les éléments qui chauffent : le fer, le four, le lave-vaisselle, tout ce qui dégage une chaleur."

. ou, au moins, la **consommation du chauffage et du chauffe-eau** :

"Il faudrait avoir un affichage différencié pour indiquer la consommation pour l'eau chaude, pour le chauffage et pour l'électricité ; pouvoir distinguer les types d'utilisation."

. le **nombre de jours blancs et de jours rouges restants** :

"Ce serait bien qu'ils nous mettent le nombre de jours rouges et blancs qui restent, et surtout quand."

"Ce serait bien d'avoir le nombre de jours qui restent. Mais surtout, il faudrait que ça prévienne plus, comme un signal sonore, ou quelque chose de plus visible."

. le **montant de l'électricité consommée**, afin de pouvoir évaluer immédiatement la dépense réalisée, et ce, tout en restant à son domicile :

"Si le compteur pouvait me donner le montant de ma facture au jour le jour, on saurait où mettre le frein. On saurait d'avance combien on paierait l'électricité. Les couleurs aident à gérer la consommation, mais pas à ne pas consommer. Il n'y a que les chiffres qui parlent et, là, EDF aurait plus de résultat ! Ca parle encore mieux les chiffres ! Savoir le prix à payer, ça permettrait de sensibiliser les gens."

L'ensemble de ces souhaits exprime l'idée que le boîtier d'information devienne un **outil actif d'aide à la gestion domestique de la consommation électrique**. Cette idée d'une gestion optimale est renforcée par les souhaits formulés lors de la réunion de groupe portant plus particulièrement sur la nécessité de pouvoir procéder à des **contrôles** de la consommation. Ce souci découle en partie de la **méfiance** à l'égard de la fiabilité du compteur électronique :

"- On voudrait avoir le contrôle de la consommation. Le jour où on a une résistance qui claque, on ne voit pas la différence de consommation. Il faudrait avoir les moyens de contrôler."

- C'est bien pour EDF de savoir ce qu'on consomme, mais, en contrepartie, nous aussi on pourrait contrôler."

Pourtant, à la suggestion de mettre en service un tel appareil, les réactions ne sont pas toujours favorables. Les réticences peuvent être de différents types. D'une part, en parallèle avec le souhait formulé plus haut, elles peuvent être liées à un désir de contrôle et de vigilance auquel le boîtier d'informations ne pourrait satisfaire :

"Le compteur c'est suffisant. Le truc mobile ou fixe, je ne le prendrais pas. De toute façon, je continuerais à calculer le nombre de jours qui sont passés et à regarder le compteur."

D'autre part, le boîtier représente pour certains l'image d'une complexité de moins en moins accessible :

"Je ne crois pas qu'on le prendrait, parce qu'on va arriver à une sophistication où plus personne ne saura s'en servir."

Et enfin, il irait, d'une certaine façon, à l'encontre du désir de garder une certaine forme de responsabilité, dans la gestion de la consommation du ménage :

"Non, ça ne m'intéresserait pas : ce serait pousser un peu loin ! Ce serait des complications inutiles ! Faut quand même pas donner trop de facilité aux choses !"

Quant à la mobilité de cet appareil, là aussi les opinions ne sont pas toujours favorables :

"Non, ça ne m'intéresserait pas trop. Je n'aime pas trop les appareils qu'on balade."

Enfin, en ce qui concerne le prix que les individus seraient prêts à payer pour bénéficier d'un service de ce type, il reste difficile à évaluer. Une partie d'entre eux refuserait de payer quoi que ce soit :

"Si l'option pour plus d'informations est payante, moi ça ne m'intéresse pas."

D'autres ne se prononcent pas du fait de leur scepticisme quant à l'utilité d'un tel service. Et d'autres encore se déclarent intéressés, sans pouvoir pour autant évaluer le prix qu'ils seraient prêts à y mettre.

D. LA PROGRAMMATION

Globalement, les personnes que nous avons rencontrées déclarent ne pas avoir de raison de recourir davantage au service de la programmation.

Une partie des interviewés pourrait peut être se laisser séduire pour des raisons d'ordre ludique et par l'attrait de la "modernité", mais cela reste relativement limité, d'autant que pour certains cela leur ôterait la joie de bricoler eux-mêmes les dispositifs souhaités.

D'autres, ceux qui utilisent déjà les programmeurs de leurs appareils ménagers, semblent satisfaits de l'état de leur équipement dans ce domaine et leurs besoins restent, de toute façon, modestes.

Enfin, une majorité de personnes déclare ne pas souhaiter utiliser les possibilités offertes par la programmation.

1. Des pratiques domestiques restreintes

Les pratiques des personnes rencontrées en matière de programmation restent relativement limitées. Un petit nombre de personnes utilise régulièrement les programmeurs de certains appareils ménagers. Par ailleurs, la quasi-totalité a recours aux possibilités d'asservissement offertes par le boîtier de programmation, sans toutefois témoigner de la même aisance à son égard.

a. Un usage limité des programmeurs

Seule une minorité de personnes programme ses appareils domestiques ; il s'agit alors des appareils suivants :

. le chauffage

"Le chauffage est programmé pour baisser à neuf heures du soir ; c'est mon mari qui l'a installé ; il a mis un programmeur."

. la machine à laver la vaisselle

"Le lave-vaisselle, on le branche le matin (programmé pour qu'il se mette en marche le matin) mais le four, on ne le programme pas car on n'a pas de hotte programmable, alors, ce serait bonjour le brouillard à notre retour !"

. le sèche-linge

"J'ai un sèche-linge programmable. Quand je travaille l'après-midi, je programme pour que ce soit fini quand mon mari rentre."

. l'éclairage

"On a un programmeur qu'on utilise pour laisser une lumière quand on s'en va. On ne devrait pas vous le dire (rires) mais c'est au cas où, pour pas laisser la maison inoccupée. On l'a utilisé deux ou trois fois (...) On n'utilise pas le programmeur car on n'a pas grand chose."

. la machine à laver est aussi un des appareils cités :

"Moi j'en ai un (programmeur) pour le chauffe-eau, le lave-linge et le lave-vaisselle ; on a pensé à ça en faisant l'installation."

Certaines personnes possèdent des appareils programmables dont ils n'ont pas l'usage :

"On a un programmeur sur le lave-linge mais on s'en sert rarement."

"On en a un (programmeur) sur le four mais on ne s'en sert pas."

La majorité n'en possède pas et n'en utilise pas.

b. Le boîtier de programmation : une utilisation parfois délicate

Les trois programmes proposés par le service Bleu, blanc, rouge sont différemment appréciés. Une partie des interviewés semble bien maîtriser le système de programmation, connaître parfaitement les différentes possibilités offertes par les programmes et n'avoir aucune difficulté à les utiliser :

"Pour changer de programme, j'appuie juste légèrement et ça change. C'est tout simple."

*"Moi, j'ai programmé moi-même. **Ca ne me fait pas peur**, je sais le faire."*

"On a eu des explications pour le compteur par l'installateur. C'est moi qui est programmé ; on peut choisir, c'est facile à changer ; il n'y a aucun problème, c'est très simple."

Cependant, les programmes 1, 2 et 3 ne semblent pas toujours d'une utilisation évidente et nécessitent, pour certains interviewés, un petit temps d'apprentissage malgré les explications dispensées au moment de l'adoption de Bleu, blanc, rouge. Ainsi, une personne déclare :

"Le P2 ou le P3, c'est facile, c'est bien expliqué, mais on s'y met peu à peu ; on tâtonne un peu, mais moi, maintenant, ça va bien."

Il est intéressant de noter que cet interviewé explique par ailleurs avoir sollicité l'aide d'un chauffagiste pour sélectionner un programme puis quelque temps après, modifier ce choix :

"On a appelé l'installateur pour la programmation ; il n'est pas loin et on le connaît bien."

"Moi, je demande à mon voisin"

De plus, une partie des personnes rencontrées a adopté un programme sur les conseils de l'agent EDF ou de son installateur de chaudière et n'est pas toujours sûre des fonctions du programme sélectionné :

"On m'a mis en P2 mais je ne sais pas ce que ça fait. Je crois que le chauffe-eau ne fonctionne qu'en heures creuses."

"On a le programme 2 ; c'est ce qu'on m'a conseillé."

2. Des souhaits limités

Globalement, les personnes que nous avons rencontrées ne formulent **pas de réels souhaits en matière de programmation**. Spontanément, elles n'ont pas d'idée de l'utilisation qu'elles pourraient avoir de cette possibilité. En questions assistées cependant, un certain nombre de remarques ont été formulées qui permettent d'**identifier**, si ce n'est de réelles attentes, du moins **la nature des réticences à l'utilisation de systèmes de programmation**.

a. La programmation : un univers qui oscille entre liberté et assujettissement

Quelques représentations relatives à la gestion domestique automatisée ont été recueillies lors de l'animation de groupe. Elles permettent d'éclairer l'univers

symbolique de la programmation. Ces représentations s'organisent notamment autour de deux axes :

. d'une part, l'élimination, ou plus exactement **l'externalisation des tâches ménagères** :

"Les portes s'ouvriraient toutes seules comme dans les supermarchés."

"Il y aurait une machine à repasser qui, lorsque vous mettez la chemise dans la machine, elle vous revient dans votre armoire pliée."

"L'intérêt, c'est le gain de temps."

"L'intérêt, ce serait de supprimer ce qu'on est obligé de faire. Le faire le plus commodément possible ; réduire les tâches ménagères au minimum."

. et d'autre part, **la domination de l'homme par la machine** :

"Il ne faut pas que la machinerie domine l'habitant. Il faut que ce soit l'inverse."

b. Les freins à la programmation : inutilité, méfiance et complexité

Entretiens et animation de groupe ont permis de repérer quatre séries de motifs pour lesquels les individus ne souhaitent pas utiliser la programmation.

Pour certains interviewés, les possibilités d'un gestionnaire d'énergie, notamment en ce qui concerne le chauffage, paraissent **totalelement superflues** :

. soit parce qu'**ils n'imaginent pas l'usage** qu'ils en auraient :

"Nous n'utilisons pas notre chauffage électrique donc ce gestionnaire, ça ne nous serait pas utile."

. soit parce qu'ils estiment que **leur niveau d'équipement et de contraintes ne nécessite pas ce type d'appareil** :

*"Ca ne me serait pas utile. Je ne suis **pas assez grosse consommatrice. Je me programme moi-même.** Ca ne me pèse pas, ce n'est pas astreignant."*

"- Des chose pour programmer, ce serait bien ; oui, ce serait pas mal

- (idée d'utilisation ?)

- non, je ne vois pas ; j'en ai pas besoin."

. soit parce qu'ils possèdent déjà les fonctions souhaitées :

"Je n'en vois pas l'utilité. Pour la chaudière, c'est bien mais je ne vois pas sur quoi d'autre, je l'utiliserais."

"Pour le chauffage, il y a un thermostat donc ça s'allume et ça s'éteint tout seul ! Moi, je n'y touche pas."

"Et puis, le chauffage, dans les chambres, on éteint la nuit et dans le salon, on n'y est pas beaucoup. (...) Moi, je ne m'occupe de rien pour le chauffe-eau ! Qu'est-ce que vous voulez que je règle d'autre !"

Une seconde catégorie, constituée de personnes retraitées, se déclare inintéressée car **cela leur ôterait une occupation** :

*"Il ne faut pas chercher de complication et puis, nous, ça ne nous serait pas utile. (...) **Nous, on a le temps de régler ! c'est du surplus !**"*

*"Pour nous, c'est différent : **on a le temps** ; peut-être que ça serait intéressant pour les personnes qui travaillent. Nous, on n'en a pas besoin ; c'est pour ceux qui sont pressés."*

*"Un appareil, on en a besoin ou on n'en a pas besoin. Je ne serais pas intéressé, on est assez grand pour savoir. Vous savez, on est des vieux, **ça fait partie de notre routine.**"*

*"(S'occuper des tâches domestiques et de leur planification) c'est une occupation comme une autre ; **on est retraité : ça occupe !**"*

Un troisième motif de refus est la peur de l'accident, la méfiance à l'égard des appareils de programmation :

*"Je suis contre, moi : **je ne fais pas confiance au matériel** ; j'ai un four encastré avec un programmeur, mais je ne veux pas l'utiliser quand je suis absent. Pour le four, le lave-linge, le lave-vaisselle, enfin tout ce qui est mélange eau plus électricité, je ne veux pas. (...) **On prend des risques,***

d'avoir des dégâts des eaux, un incendie, quand la sécurité ne fonctionne pas. Nous, cet été, on a été inondé pendant la nuit (avec lave-linge). (...) Aucun système n'est fiable"

"On veut moderniser mais c'est comme pour la friteuse électrique qui a causé beaucoup d'accidents !"

Un quatrième motif, qui fait écho aux représentations en terme de domination par la machine, correspond à la peur de **perdre une autonomie de décision et la maîtrise des équipements domestiques** :

"Ils m'ont proposé un programmeur pour le lave-linge : je n'en ai pas voulu. Je préfère gérer moi-même. On n'aurait plus la liberté de se servir de ses appareils : je n'en veux pas."

"On pense pour nous, c'est très grave !"

"Quand on programme, il y a moins de souplesse."

"Plus la technique avance, plus on se complique la vie, et moins les gens sont libres. C'est des contraintes de plus. C'est comme les zones pour les vacances scolaires : ça vous oblige à partir les jours qui ne sont pas les vôtres !"

De ce fait, certains interviewés soulignent **la nécessité d'une programmation révisable** à tout moment par l'utilisateur :

"Il faudrait surtout que tout soit déprogrammable. Les machines qui marchent la nuit, si j'en ai envie, que je puisse les faire marcher le jour ! Donc, à chaque fois, on reste le maître ! Je veux rester maître. (...) Je ne souhaite pas être tributaire du matériel. (...) Je tiens à garder la maîtrise et on la perd. Je n'aime pas ça. Je veux avoir une température qui ne m'est pas imposée. Avoir un contrôle personnel des économies."

"Si c'est EDF qui programme, nous on ne maîtrise pas."

*"(Le gestionnaire) ce serait bien mais il faudrait **qu'il soit programmable par le particulier.**"*

"Il faut pouvoir changer ; si il y a une panne de mazout, on peut changer de programme et repasser à l'électricité. On peut programmer, mais ce qu'il faut c'est de la souplesse."

"On doit pouvoir choisir sa programmation et modifier ses programmes. A partir du moment où je sais à quoi je m'engage, je maîtrise la

programmation. Ca revient à accepter la programmation à partir du moment où je connais ce qu'on me donne."

Outre la maîtrise personnelle et donc la possibilité de modifier soit même la programmation, **un problème de compréhension et donc de complexité** des systèmes de programmation est aussi soulevé. La peur de ne pas "*rester maître*" est aussi l'indicateur d'une difficulté, effective ou appréhendée, à comprendre le fonctionnement, et par conséquent, à manipuler des appareils de programmation :

"Et puis, après, il ne faut pas que ce soit compliqué non plus ! L'automatisme, c'est bien, mais il y a aussi beaucoup de gadget. Les gens n'y comprennent plus rien."

"Je ne suis même pas fichue de régler la température toute seule alors programmer !"

"Je n'ai pas de programmeur (...) je ne suis pas assez moderne pour cela et sur la chaudière, j'ai un programmeur que je n'utilise pas. J'ai pas assez étudié ça. Quand on s'en va, je mets à 15° et je demande à mon gendre de venir mettre le chauffage plus fort le jour de notre retour. Il habite à côté."

Il est en effet intéressant d'observer que l'univers domestique de la programmation évoque, à l'instar de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge, une population spécifique, à la fois "*intelligente*" et "*astucieuse*" :

"Plus c'est compliqué, plus il faut des gens intelligents, astucieux, inventifs. Plus c'est sophistiqué, plus ça demande une certaine culture aux gens, un niveau culturel pas trop bas. (Ca s'adresse à) des gens qui sont très intelligents, capables de s'adapter."

Ainsi, pour de nombreuses personnes la difficulté se pose en terme d'"*équilibre*" à trouver entre d'une part, des facilités de gestion et d'autre part, un degré de contraintes et d'organisation "*supportable*" :

"(Il faut que ce soit) la recherche d'un équilibre entre l'utilisation rationnelle des possibilités qui nous sont offertes par le progrès, et les

idées que l'on se fait de notre façon de vivre. Equilibrer par rapport à nos besoins, par rapport à nos idées et on n'a pas les mêmes rapports à l'équipement : ça doit rester ça"

Cet équilibre, entre avantages et contraintes nouvelles, est à plusieurs reprises illustré par les interviewés à partir d'un problème particulier : les nuisances sonores causées par les différentes machines à laver, sécher, etc ... Certains estiment en effet que le seul intérêt de la programmation serait de faire fonctionner l'équipement électro-ménager la nuit pour des raisons d'économie. Ces interviewés refusent cette éventualité parce qu'ils estiment que le coût de ce mode de fonctionnement en terme de confort est supérieur aux avantages financiers :

"On a le droit de dormir tranquille ! Je ne mettrais pas une machine la nuit car notre chambre est juste dessus."

"Je ne vais pas programmer le sèche-linge la nuit alors que le chien dort dans la pièce au-dessus : il va se demander ce qui se passe."

"Il faudrait diminuer le bruit de tout ce qui tourne à l'électricité. Utiliser l'électricité et ne pas entendre le brûleur, c'est appréciable. Quand on a choisi d'habiter en zone rurale, c'est pour le silence. On n'a pas de bruit extérieur donc ce serait bien de ne pas avoir de bruit intérieur."

"(Pour pouvoir programmer) Il faut un local isolé du bruit pour faire tourner la machine, la nuit, la machine à laver le linge et la vaisselle."

3. Un investissement financier non justifié

Si les personnes rencontrées ne se déclarent pas intéressées par les potentialités d'un gestionnaire d'énergie et n'expriment pas de souhait dans ce domaine, leurs réticences grandit à l'annonce de la non-gratuité de ce service.

a. Un prix difficile à estimer

La question du prix que les interviewés sont prêts à payer reste difficile à évaluer. Cela s'explique en partie par la difficulté à "imaginer" l'emploi qu'ils

pourraient faire d'un gestionnaire : dès que la question du coût est abordée, leur estimation varie en fonction du type de service attendu.

En effet, une partie de ces personnes a finalement des souhaits modestes et refuse de payer quoi que ce soit. L'autre ne parvient pas à chiffrer ce qu'elle est prête à investir. De plus, le prix suggéré de 1 500 francs⁵ ne leur permet pas de se prononcer ; pour cela, ils désireraient avoir une idée précise et chiffrée des gains réalisables :

"Oui, je pourrais être intéressé, pour le sèche-linge par exemple. Le prix, ça devrait être le moins cher possible ; (1 500 francs ?) Oui, si on est sûr d'avoir un gain à court terme."

L'inquiétude est toujours celle de faire un investissement supérieur aux gains éventuels :

"On peut en imaginer sur tous les appareils, mais ça ne nous intéresserait pas. On va dépenser un relais à 175 francs plus une heure d'installation, et ça pour chaque machine. Finalement, on va dépenser 600 ou 700 francs pour économiser quoi ? Pas grand chose ! Un relais, ça va tomber en panne au bout d'un an ou deux, puis il faut le changer ... pouufff !"

"Ca m'intéresserait pour les radiateurs. Je n'ai pas de thermostat d'ambiance sur mes convecteurs. Ca serait bien s'il y avait un appareil qui pouvait faire ça. Ce serait bien si ça pouvait baisser le chauffage quand je m'en vais et l'augmenter le soir, quand je rentre (...) je me suis renseigné pour un thermostat d'ambiance mais c'est trop cher et il faut faire toute l'installation. Ca tourne dans les 2 000 francs."

b. Des pratiques d'achat qui n'indiquent pas de priorité claire au "programmable"

⁵Prix minimal du gestionnaire d'énergie, communiqué à Argonautes par EDF

En outre, interrogés sur leur pratiques d'achat en matière d'électro-ménager, les interviewés déclarent ne pas systématiquement tenir compte de la fonction "programmation", ce qui est en concordance avec leur pratiques domestiques :

"J'ai acheté le lave-linge : on a seulement fait attention à la consommation en eau et en électricité ; il n'a pas de programmeur : plus c'est compliqué, plus ça tombe en panne."

"On ne prendrait pas spécialement parce qu'il y a un programmeur. On ne tiendrait pas compte de ça. Pour l'aspirateur, on prendrait une puissance plus forte."

Cependant, une minorité de personnes, particulièrement sensibles aux problèmes d'organisation, se dit susceptible d'être intéressée par l'acquisition d'appareil de programmation :

"La programmation, ça ne m'effraie pas : moi, je l'aime !"

"L'idéal, c'est d'avoir du matériel programmable. Je n'en ai pas : je ne vais pas tout changer ! Mais si je dois changer ma machine à laver le linge, je rachèterai une programmable."

Cependant, il faut malgré tout souligner que leur intérêt se limite à la programmation de la machine à laver voire du chauffage, et reste très "basique".

E. LA FACTURATION

La facturation fait partie des sujets évoqués au cours des entretiens ou de l'animation de groupe. Ce thème s'intègre à l'ensemble des opinions portées sur les différents services qu'EDF propose et permet de préciser les éventuelles attentes des clients dans ce domaine.

1. La facture : un document suffisamment complet et détaillé

Peu de remarques sont émises spontanément sur la présentation de la facture. Lorsque nous les questionnons spécifiquement sur ce point, certains clients la trouve **claire et bien détaillée** :

"C'est bien détaillé ; c'est clair, leur tarif, leur facture !"

"Les factures sont bien détaillées."

"Je trouve que c'est bien : la facturation est claire, bien expliquée. S'il y a une augmentation, c'est bien marqué."

Il semble qu'il y ait même parfois **un excès d'information**, qui engendre chez certaines personnes l'impression d'**une facture complexe** :

"Il y a tellement de lignes, mais on s'habitue vite, et il suffit de lire : on a les jours rouges, bleus, blancs."

"Il faut se creuser un peu la tête, mais oui, ça va. Si une facture était différente de la normale, je le ferais, je me creuserais la tête."

2. La mensualisation : une facilité de paiement parfois perçue comme désavantageuse

La plupart des bénéficiaires de l'option tarifaire Bleu, blanc, rouge **apprécient le fait d'être mensualisés** :

"On paie mensuellement, par prélèvement ; on est satisfait."

"Ils prélèvent sur le compte, et ils préviennent suffisamment à l'avance ; ils annoncent la prochaine facture 'vers le', c'est pratique."

Un interviewé souligne l'intérêt de la mensualisation, dans la mesure où les dépenses d'électricité sont relativement stables tout au long de l'année, à la différence du téléphone par exemple :

"Avec Bleu, blanc, rouge, on a intérêt à se faire mensualiser, ça fait moins lourd. On ne risque pas d'oublier une facture, on n'a plus de souci à se faire. En novembre, on reçoit le papier, s'ils nous doivent de l'argent, ils

nous remboursent. On a un échéancier. Par exemple, je ne me ferais pas mensualiser pour le téléphone, il y a trop de variations."

Mais certains interviewés expriment de **vives critiques** vis-à-vis de la mensualisation. Ils se plaignent du fait qu'EDF **surévalue les factures intermédiaires**, et se constitue ainsi de la trésorerie d'avance sans la rémunérer :

"Je paie tous les mois, mais je n'ai qu'une facture par an. L'année dernière, ils m'ont reversé 1 900 francs, et sans intérêt !"

"J'ai eu des problèmes d'estimation, ça déséquilibre les factures suivantes, les factures estimées sont surévaluées. Et je ne suis pas le seul."

"Leur truc, c'est de dire que vous ne payez qu'après avoir consommé. Or c'est faux ; on paie avant."

EDF n'adresserait pas régulièrement la carte de relevé à ses clients. EDF baserait alors sa facturation sur une estimation plutôt que sur la consommation réelle, et ainsi sur-évaluerait le montant dû :

"Je relève aussi moi-même ma consommation. J'ai comparé, et EDF, dans son estimation, facture 23 % en plus en kilowatts par rapport à ma consommation réelle. Pour les calculs, il ne faut pas se baser sur les factures mais sur la consommation réelle."

"J'aimerais recevoir la carte ; parce que je ne la reçois pas souvent, la carte pour le relevé des jours bleus, blancs et rouges. Normalement, c'est tous les deux mois et quand on ne l'a pas eue, on a une facture d'office. En juillet, j'en ai eu une de 3 000 francs ; d'habitude, mes factures tournent autour de 800 francs. Ils avaient mis tous les jours blancs d'un seul coup ; ils ne les avaient pas comptés avant. C'était un problème de facturation chez eux. Je leur ai dit que je ne recevais pas les cartons. Mon voisin, lui, il va les réclamer ! Mais je n'ai pas que ça à faire !"