

**LE DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES  
À LA CLIENTELE DES PARTICULIERS**

**ETUDE REALISEE A LA DEMANDE DU  
CENTRE EDF-GDF SERVICES PARIS-NORD**

**RAPPORT FINAL**

**MAI 1996**

**Direction scientifique :**

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

**Enquête réalisée par :**

Sophie ALAMI, Sociologue, Chercheur à Argonautes

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

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	4
<b>I. LES OCCASIONS DE CONTACT ENTRE LES CLIENTS DU SECTEUR PARIS NORD ET EDF-GDF SERVICES .....</b>	<b>6</b>
A. LA DEMARCHE DE LA CLIENTELE AUPRES DES AGENCES EDF-GDF .....	6
1. La visite à l'agence .....	6
2. Le téléphone à l'agence.....	18
3. L'observation directe dans les agences .....	23
B. LES INTERVENTIONS D'EDF-GDF AU DOMICILE DES CLIENTS .....	37
1. Les interventions exceptionnelles (hors relevés des compteurs).....	37
2. La relève bi-annuelle des compteurs .....	44
<b>II. LA FACTURATION ET LES MODES DE RÈGLEMENT .....</b>	<b>52</b>
A. L'ANALYSE DE LA FACTURE EDF-GDF .....	52
B. LE RYTHME DE FACTURATION .....	57
C. LE MODE DE REGLEMENT.....	60
1. Le prélèvement automatique .....	60
2. Le Titre Interbancaire de Paiement .....	63
3. Le chèque .....	63
4. Le règlement en espèces .....	64
5. Le télépaiement .....	64
D. LA NEGOCIATION DU PAIEMENT .....	66
<b>III. LES PERCEPTIONS DES CLIENTS SUR EDF-GDF.....</b>	<b>68</b>
A. LA PERCEPTION DU COUT DE L'ELECTRICITE ET LES PRATIQUES DE GESTION DE L'ENERGIE.....	68
B. LA QUALITE DU COURANT ELECTRIQUE .....	71
1. Des expériences contrastées .....	71
2. Des expériences qui ne sont pas traumatisantes .....	74
C. L'IMAGE D'EDF-GDF .....	75
1. Les opinions spontanées des interviewés sur EDF-GDF .....	75
2. L'image comparée d'EDF-GDF avec les autres services .....	77
<b>IV. LES ATTENTES ET TESTS DE PROPOSITIONS DE SERVICES.....</b>	<b>84</b>
A. LES ATTENTES RELATIVES A L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE.....	85
B. LES ATTENTES RELATIVES A L'INTERVENTION A DOMICILE D'EDF-GDF .....	86

1. Les attentes relatives aux interventions exceptionnelles.....	86
2. Les attentes relatives au relevé des compteurs.....	88
3. La proposition de rendez-vous à heure fixe, en dehors des créneaux habituels.....	90
4. La proposition de relève à distance.....	95
C. LES ATTENTES RELATIVES A LA FACTURE, AU REGLEMENT ET AUX COUPURES POUR IMPAYES.....	99
1. Les attentes concernant la facture.....	99
2. Les attentes concernant le rythme de facturation.....	104
3. Les attentes de services autour de la facturation.....	107
4. Les attentes concernant les modalités de règlement.....	109
5. Les attentes relatives à la gestion des impayés.....	110
D. LES ATTENTES D'UNE DIVERSIFICATION DES ROLES D'EDF-GDF AUPRES DES PARTICULIERS.....	111
1. Un rôle de prévention.....	112
2. Un rôle de certification.....	112
3. Un impératif de communication.....	113
4. Un rôle de conseil en économie d'énergie.....	117
5. Un rôle d'assistance.....	120
E. UNE ATTENTE DE NOUVEAUX SUPPORTS DE COMMUNICATION ENTRE EDF-GDF ET LA CLIENTELE DES PARTICULIERS.....	124
1. Des suggestions de supports complémentaires.....	124
2. Test du "guide des services" d'EDF-GDF.....	128
<b>V. LES PERCEPTIONS ET OPINIONS DES AGENTS AU CONTACT DE LA CLIENTELE.....</b>	<b>136</b>
A. LES OCCASIONS DE CONTACT.....	136
B. LES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE.....	137
1. Les moyens au service des agents pour satisfaire la clientèle.....	137
2. Les difficultés rencontrées par les agents dans leur travail au contact de la clientèle.....	139
C. LES PISTES D'AMELIORATIONS IDENTIFIEES PAR LES AGENTS.....	144
1. Les suggestions concernant l'accueil.....	144
2. Les suggestions concernant les interventions à domicile.....	145
3. Les suggestions concernant la facture et les modalités de règlement.....	146
4. Les suggestions concernant la diversification des rôles d'EDF-GDF.....	147
<b>Annexe : signalétique des personnes rencontrées.....</b>	<b>151</b>

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la politique d'amélioration des services à la clientèle d'EDF-GDF Services, le Centre EDF-GDF Services Paris Nord souhaite approfondir sa connaissance des attentes des clients domestiques, et préciser les évolutions à apporter à son offre de services. L'objectif de cette étude est de travailler, d'une part dans le contexte spécifique du Nord de Paris et, d'autre part sur des familles de prestations précises : l'accueil et la réalisation des services, la relève des compteurs, la facturation et le mode de règlement des factures, l'information et le conseil, la sensibilité aux coupures d'électricité.

Pour répondre à cet objectif, une enquête a été réalisée en mai 1996. Elle a permis d'interviewer vingt clients domestiques, résidant dans les zones couvertes par le secteur Paris Nord (environ la moitié du VIIIème, la quasi-totalité du XVIIème, la totalité du XVIIIème, et environ la moitié du XIXème arrondissement), de réaliser trois observations participantes dans les trois sites d'accueil EDF-GDF du secteur, au cours desquelles sept interviews flash de clients et douze interviews flash d'agents ont été conduits.

L'étude repose sur des méthodes qualitatives de recueil d'information :

- L'entretien semi-directif approfondi

L'entretien, mené à partir d'une grille souple de questions, est dans un premier temps centré sur les pratiques des usagers puis, dans un second temps sur leurs perceptions et leurs attentes. Le recentrage sur les pratiques permet à la fois d'éviter de recueillir un ensemble de souhaits trop irréalistes mais aussi d'identifier les questions ou les difficultés rencontrées par les individus, susceptibles d'être résolues par une offre spécifique de services. Le déroulement des entretiens au domicile des interviewés permet par ailleurs d'observer certaines de leurs pratiques pertinentes au regard de l'étude (lecture de leur facture, gestion de leur consommation électrique, rapport au compteur,...).

Vingt entretiens, de trois quart d'heure à une heure en moyenne, ont été réalisés<sup>1</sup>. La signalétique des personnes rencontrées est consultable en annexe.

- L'observation participante

Cette technique consiste à observer les clients d'EDF-GDF en situation concrète d'interaction. Elle permet de préciser la nature des interactions entre les clients et les agents, de comprendre les occasions de venues à l'agence, et de saisir les modes de résolution des problèmes posés.

Trois observations de trois heures chacune en moyenne ont été réalisées dans les agences Montmartre, Argonne et Plaine Monceau.

- L'interview flash

Ces entretiens individuels d'un quart d'heure environ sont conduits sur les lieux d'observation. Ils permettent d'une part de recueillir "à chaud" les perceptions de l'accueil et de l'efficacité du service dont les clients viennent de bénéficier et, d'autre part, de mobiliser la connaissance des pratiques et des attentes des clients que les agents au contact de la clientèle ont pu capitaliser.

Sept entretiens flashes ont été conduits auprès de clients, douze auprès d'agents d'EDF-GDF (onze auprès d'agents chargés de l'accueil physique et téléphonique et un auprès d'un agent affecté aux petites interventions).

La présentation des résultats s'organise en cinq parties :

- La première analyse les occasions de contact entre les clients du secteur Paris Nord et EDF-GDF Services. Elle recense les pratiques des clients lors de ces occasions de contact ainsi que leurs opinions quant aux conditions de réalisation du service par EDF-GDF.

- La seconde est consacrée aux pratiques des clients relatives à la facture et aux modes de règlement.

- La troisième présente les perceptions des clients d'EDF-GDF.

- La quatrième recense les attentes formulées par les interviewés et les besoins qui pourraient constituer le support d'une offre nouvelle de services.

- Enfin, la cinquième partie analyse le point de vue des agents sur leurs relations avec la clientèle, et présente leurs perceptions des pistes d'amélioration à retenir en matière de développement d'offre de service à la clientèle des particuliers.

---

<sup>1</sup> Nous avons réalisé deux entretiens supplémentaires par rapport aux dix-huit proposés initialement, car quelques uns d'entre eux ont duré un peu moins d'une heure.

## **I. LES OCCASIONS DE CONTACT ENTRE LES CLIENTS DU SECTEUR PARIS NORD ET EDF-GDF SERVICES**

Dans un premier temps, nous avons cherché à repérer les différentes occasions de contact entre les usagers et les agents EDF-GDF. Nous avons recensé les pratiques des clients lors de ces occasions potentielles, et recueilli leurs opinions sur les conditions de réalisation du service par EDF-GDF.

### **A. LA DEMARCHE DE LA CLIENTELE AUPRES DES AGENCES EDF-GDF**

#### **1. La visite à l'agence**

La visite à l'agence clientèle constitue une des modalités de contact entre les clients et EDF-GDF, choisie de façon variable selon le niveau socio-culturel de l'interviewé, et le problème qu'il a à résoudre. Nous avons étudié cette situation d'interaction par l'entretien, lors duquel nous demandions aux personnes rencontrées de retracer leur(s) expérience(s) de visite à leur agence clientèle, et aussi par l'interview rapide de quelques uns des clients rencontrés directement dans les trois sites d'accueil du public du secteur Paris-Nord (agences Argonne, Montmartre et Plaine Monceau), immédiatement après leur interaction avec l'agent.

##### **a. Les pratiques des clients**

###### **◇ *Une absence de fréquentation de l'agence clientèle***

Notons tout d'abord que plusieurs des personnes rencontrées déclarent n'avoir jamais été dans leur agence EDF-GDF. Certaines d'entre elles savent où elle se trouve, parce qu'elles ont repéré l'adresse sur un courrier ou sur une facture, ou parce qu'"*un agent a mis un autocollant sur [leur] compteur avec l'adresse de l'agence*". Les autres sont incapables de localiser leur agence : "*je n'y ai jamais été, je ne sais même pas où elle est*".

Cette absence de fréquentation de l'agence correspond à trois types de situations différentes.

Dans le premier cas de figure, le ménage a effectivement eu des contacts avec EDF-GDF, au moins lors de l'emménagement dans le logement actuel, mais au sein du couple, ce n'est pas la personne que nous avons rencontrée qui a la charge des relations avec EDF-GDF, mais son ou sa conjointe<sup>2</sup> :

*"Je n'ai jamais été dans l'agence. Au moment de l'emménagement, c'est ma future femme qui s'en est chargée. C'était il y a cinq mois. Elle a téléphoné, et elle a dû passer une fois."*

Dans le second cas, la personne ne s'est pas déplacée car l'électricité n'avait pas été coupée lors de son arrivée dans son logement :

*"Je suis dans cet appartement depuis le moins de décembre. Quand j'ai pris l'appartement, il y avait déjà la ligne, il y avait déjà le courant."*

*"Je n'y ai jamais été [à l'agence]. [Lors de l'emménagement], il y a eu une poursuite de contrat, ce sont mes grands parents qui sont propriétaires."*

*"Quand on a déménagé, on a pris la ligne, il n'y avait pas eu de coupure. Ça arrivait au nom du propriétaire, c'est l'agence [immobilière] qui a fait le relevé et qui a dû lui faire parvenir. Il y a eu une indemnisation avec le propriétaire. On ne s'est occupé de rien, on a pris la suite, tout simplement."*

Enfin, la troisième situation est celle des clients qui ont eu un contact avec EDF-GDF, lors de leur emménagement notamment, mais qui ont choisi et pu effectuer l'ensemble de la transaction par téléphone :

*"Non [je n'ai jamais été dans mon agence EDF-GDF], j'ai toujours réglé les problèmes par téléphone. L'agence, je ne sais même pas où elle est. [L'interviewé regarde l'adresse sur une ancienne facture]... Dautencourt.... ah oui, elle est au bout de la rue des Dames, je passe devant tous les jours, mais je n'y suis jamais allé. [Il verra à un autre moment de l'entretien que l'adresse de l'agence a changé, et qu'il est rattaché à l'agence Montmartre, boulevard Barbès]."*

---

<sup>2</sup> Les démarches auprès d'EDF-GDF (abonnement, règlement des factures,...) semblent constituer en effet une des tâches domestiques qui ne sont pas partagées, mais attribuées à la femme ou à l'homme selon la répartition des activités domestiques négociée au sein de chaque couple.

*"À l'agence, j'ai déjà dû avoir l'occasion d'y aller, mais pour d'autres appartements. Mais récemment, je ne pense pas. Je n'ai jamais été pour ici... J'ai changé trois fois d'appartement cette année, mais j'ai toujours téléphoné."*

*"Je sais que c'est rue des Dames mais je n'y suis jamais allé, parce que j'ai toujours réussi à les avoir au téléphone."*

Ces personnes soulignent en effet le caractère non nécessaire du déplacement pour une transaction de type prise d'abonnement :

*"À partir du moment où on leur donne les coordonnées exactes de l'ancien numéro de contrat, il n'y a pas besoin de se déplacer."*

Soulignons par ailleurs pour conclure sur **l'absence de fréquentation de l'agence EDF-GDF** que ce phénomène semble être **davantage le fait des populations plus aisées**. D'une part ces populations, lorsqu'elles doivent engager une transaction avec EDF-GDF, ont **plus facilement recours au mode de communication téléphonique que les populations plus défavorisées** (parce qu'elles ont une meilleure maîtrise de la langue française, et davantage confiance en leur capacité à faire valoir leur point de vue par ce média, sans le soutien du face à face). D'autre part, **les personnes plus aisées ont moins, voire pas, de contact avec EDF-GDF lié à des difficultés de règlement de leur facture**, alors que cette raison est en général une des principales occasions de venue dans l'agence.

Cette pratique différentielle du déplacement à l'agence selon le niveau socio-culturel du client est confirmée par le discours des agents EDF-GDF, et notamment des membres du personnel de l'agence Plaine Monceau, qui soulignent que la fréquentation de l'agence s'est accrue plus que proportionnellement depuis le rattachement du secteur Batignolles, secteur caractérisé par une population moins aisée que celle des zones Plaine Monceau Nord et Sud<sup>3</sup>. Elle est confirmée également par nos observations directes dans les agences, où l'on a pu constater que le motif de venue à EDF-GDF était effectivement dans une grande majorité des cas lié à des difficultés de règlement (demande de délais de paiement, et apport de bons d'aide sociale).

#### *◇ Des pratiques de déplacement à l'agence clientèle*

---

<sup>3</sup> Dans cette agence, d'après nos informateurs, les venues sont le fait pour 50% de clients du secteur Batignolles, pour 30% de clients du secteur Monceau Nord, et pour 20% de clients du secteur Monceau Sud. Un double effet de distance géographique et de niveau socio-culturel de la clientèle, semble expliquer ce différentiel de fréquentation.



Les autres personnes rencontrées ont eu l'occasion de se rendre récemment dans leur agence. Dans la plupart des cas, elles se déplacent directement, sans démarche préalable :

*"Je n'ai pas pris de rendez-vous, je ne crois pas avoir téléphoné avant, je crois que j'y suis allée spontanément."*

Il arrive toutefois que le déplacement soit précédé d'un appel téléphonique à l'agence, pour être sûr du lieu et des horaires d'ouverture. C'est le cas par exemple d'une jeune fille rencontrée dans une des agences, qui a téléphoné avant de venir pour effectuer sa demande d'abonnement :

*"Je viens de déménager, je voulais qu'on me mette l'électricité. J'ai téléphoné ce matin. J'ai appelé à un numéro qu'on m'avait donné aux renseignements. L'agence m'a dit ensuite que ce n'était pas celle là, et m'a donné le numéro de cette agence. Ensuite, j'ai appelé ici pour avoir les horaires. J'ai eu une dame, qui m'a dit qu'il fallait que je vienne le plus tôt possible pour avoir un rendez-vous le lendemain."*

Les motifs du déplacement des clients rencontrés sont pluriels :

- Une **demande d'abonnement** à l'électricité ou au gaz :

*"La première fois [que je suis allée à l'agence], c'est quand on est arrivé ici, en octobre 90. Il n'y avait que l'électricité. Après, j'y suis retournée en décembre pour demander le gaz. [...] Le gaz, j'y suis retournée en décembre, car au départ, on ne savait pas si c'était possible de le mettre [par rapport à la réglementation de leur logement HLM]."*

*"J'ai dû y aller, sans doute au début, pour le branchement. J'ai dû me déplacer pour ça plutôt que de téléphoner."*

- Une demande de **changement de tarif**, suite au constat d'une facture trop chère :

*"A la première facture, on s'est rendu compte que l'électricité était trop chère. [L'interviewé établit ce constat par comparaison avec les factures de son précédent logement, dont le montant était moins élevé. Or son précédent logement, bien que plus petit, était équipé d'un chauffage électrique à huile, alors que son nouvel appartement dispose d'un chauffage collectif]. On avait un tarif jour / nuit, car avant il y avait une personne âgée, qui avait beaucoup"*

*d'équipements électriques. Mais pour nous, si on a besoin d'eau chaude, c'est souvent le soir, vers 19h, [pour le bain de la petite fille], et là on avait de l'eau tiède. Il fallait relancer le ballon, en tarif jour. Donc j'ai été le voir, pour faire changer le tarif. Je ne voulais pas de tarif jour / nuit, car [la nuit] c'est le créneau horaire où précisément on n'a aucune consommation."*

*"J'ai été à l'agence il n'y a pas très longtemps, il y a une dizaine de jours, pour faire un changement de tarif. J'avais un double tarif jour / nuit. Je voulais remettre un tarif normal, parce que je trouvais quand même que je payais un peu trop. Je n'ai pas suffisamment d'appareils pour un tarif de nuit."*

Cette personne, nous le verrons plus loin, constatant "des factures assez élevées", a tout d'abord téléphoné à son agence, pour se renseigner sur la pertinence de son choix tarifaire. Après les questions de l'agent sur ses équipements, celui-ci lui a conseillé de changer de tarif, en faveur d'un tarif normal. L'interviewé n'a pas opté sur le moment pour ce changement. Ce n'est qu'à la réception de la facture suivante, dont il estimait à nouveau le montant trop élevé, qu'il s'est décidé à entreprendre le changement. Il a effectué cette démarche à l'occasion d'un de ses déplacements à l'agence, entrepris pour régler une facture en retard de paiement.

- Une demande de **changement de compteur**

Pour un des interviewés, la demande de changement de tarif s'accompagne d'une demande de changement du compteur, qu'il pense trop vieux, et qu'il suspecte d'enregistrer des consommations sans fondement :

*"Quand je me suis aperçu que la facture était trop élevée, j'ai d'abord regardé le compteur. J'ai vu qu'il était vieux, et qu'il tournait toujours un peu. J'ai été à l'agence pour demander un changement de compteur."*

- Un **renseignement sur le bien fondé d'un tarif**, suite au passage d'un agent EDF :

*"On m'a posé un compteur à gaz. Un agent EDF est passé, il m'a dit que je payais trop d'électricité. Je paie un abonnement comme si j'avais un ballon. (...) J'y suis allée parce qu'il m'avait dit que je ne devais peut-être pas payer 30 F. 30 F, c'est quand même une petite somme. A l'agence, on m'a expliqué que c'est parce que j'ai un tarif entre 11h le soir et 7 h du matin. C'est pour ça que je paie un abonnement de 30 F."*

- Une demande de **mensualisation du paiement** :

*"A l'agence, j'y suis retournée bien longtemps après [la prise d'abonnement],  
pour mensualiser le paiement."*

- Une demande de **rétablissement**, suite à une coupure pour impayés :

*"Une fois j'avais une facture en retard, parce que j'étais en vacances, et EDF-GDF a coupé le courant. J'ai été à l'agence, et j'ai été rétabli."*

- Enfin, le dernier motif de venue repéré est lié à des difficultés de règlement de la facture. Ce motif apparaît comme un motif parmi d'autres de contact avec EDF-GDF lors des entretiens au domicile des interviewés, lorsqu'on se place donc du point de vue de l'ensemble des clients. En revanche, et nous allons y revenir plus bas, les difficultés de règlement apparaissent comme une des raisons les plus fréquentes des déplacements observés dans les agences, lorsqu'on se place donc du point de vue des clients qui fréquentent leur agence. Les clients se déplacent soit pour **payer le montant**, soit pour **apporter un bon d'aide sociale**, soit pour **demandeur un délai de paiement** :

*"Aujourd'hui, c'est parce que j'avais une grosse facture, et des difficultés à payer. J'avais payé la moitié la semaine dernière, et je suis venu payer le solde aujourd'hui."*

*"J'ai porté la facture, et je leur ai demandé pour étaler. J'ai mis ce que je pouvais mettre, et ils ont reporté le reste de la première facture sur la seconde."*

#### ◇ **Le choix de se déplacer plutôt que de téléphoner**

Au vu de cette liste de motifs de déplacement à l'agence EDF-GDF, nous pouvons constater que certaines de ces transactions auraient pu être effectuées par téléphone. Nous avons donc cherché à comprendre pourquoi les personnes rencontrées ont choisi de venir plutôt que de téléphoner à leur agence. Les clients interviewés avancent plusieurs raisons qui les ont conduit à opter pour un déplacement :

- **La proximité du lieu par rapport au domicile ou au trajet du client**

*"[Pourquoi aller à l'agence plutôt que téléphoner ?] Parce que ce n'est pas loin, et que je passe assez régulièrement devant. Un jour je suis passé devant, je me suis dit autant y aller."*

*"Ça fait plusieurs fois que je viens. Je viens toujours le matin. J'habite dans la rue, je suis venu à pied, ce n'est pas loin."*

*"J'avais l'intention de venir. Je devais aller à la Mairie, et je me suis rendu compte que l'adresse de l'agence est à côté de la Mairie."*

- **La distraction que représente cette occasion de sortir**

*"Je suis venue avec mon mari. On est retraité alors, ça nous fait une petite ballade. On vient après le déjeuner en général."*

Ainsi certaines personnes n'exprimeront pas de souhaits quant à d'autres modalités éventuelles de paiement, puisqu'elles apprécient cette occasion de sortie ou de balade que crée le fait d'avoir à payer leur facture.

- **Une plus grande confiance dans la communication en face à face**

Certains des interviewés préfèrent l'interaction en face à face, car la visualisation de la prise en compte "matérielle" de leur demande (ici le fait que l'agent "tape sur son ordinateur") fonde leur confiance dans la réalisation du service, confiance qui ne serait pas totale dans une interaction téléphonique :

*"Par rapport aux démarches qui sont faites par téléphone, on se demande si ça va être fait ou pas. Quand on va dans une agence, on voit la personne qui tape sur un ordinateur. Au téléphone, je ne serais pas vraiment sûr."<sup>4</sup>*

Pour d'autres personnes, ce n'est pas en elle-même que l'interaction téléphonique ne fait pas confiance, mais plutôt parce qu'il risque de s'agir, dans le cas d'EDF-GDF, d'**un discours technique que la personne n'est pas sûre de comprendre** :

*"Je me suis servie du téléphone pour France Telecom, j'avais oublié plusieurs fois la facture à payer sur mon bureau, et ça a bien marché. Je n'ai pas eu de problème, je n'ai pas eu de majorations de retard. Avec ma banque c'est pareil. Elle est là où habitent mes parents, je n'ai pas changé. Pour les virements je téléphone, et c'est toujours bien fait. EDF, c'est plus parce que c'est des explications techniques [que je me suis déplacée plutôt que téléphoner]. S'il m'arrivait d'oublier de payer une facture, je les appellerais."*

---

<sup>4</sup> Nous avons à plusieurs reprises lors de nos enquêtes constaté cette fonction de réassurance, voire de "preuve", du visuel dans la réalisation d'un service. Par exemple, à propos d'une demande d'abonnement et de résiliation de lignes avec France Telecom : *"Ce qui me rend septique, c'est le fait de faire ça par téléphone. Comme je ne les vois pas faire, comme je ne vois pas le visage, je ne sais pas si la personne a compris. Et finalement, ça marche."* in ARGONAUTES, 1996, *"La perception comparative de la qualité des services dans le contexte local"*, contrat EDF-GRETS, p 43

La "technicité" de la relation à EDF-GDF est effectivement plusieurs fois mise en avant par les interviewés pour argumenter le fait qu'ils préfèrent se déplacer plutôt que téléphoner :

*"J'étais obligée de me déplacer. Au téléphone, c'est plus compliqué. Là j'ai un compteur bleu. Il y a plusieurs sortes de compteurs. C'est mieux quand on est en face à face."*

*"[Pourquoi y aller plutôt que téléphoner ?] C'est par rapport à moi. Je n'aurai pas pensé à appeler. Je préfère y aller. J'ai l'impression que sur place, c'est plus simple pour expliquer ce qu'on veut, parce que je n'y connais pas grand chose."*

Dans le même ordre d'idée, certaines des personnes rencontrées dans les agences viennent pour payer leur facture, et donnent leur chèque en main propre à l'agent. C'est le cas d'une personne âgée rencontrée à l'agence d'Argonne, qui s'assure par cette démarche que son chèque ne va pas se perdre<sup>5</sup> :

*"Je suis venue pour payer ma facture. Je viens déposer mon chèque. J'ai attendu [fait la queue] car je n'ai pas d'enveloppe et j'aime mieux donner mon chèque à un agent que le mettre dans la boîte. J'ai peur que le chèque se sépare du bout de la facture qu'on met avec."*

#### • L'économie d'un timbre poste

Une des personnes rencontrée dans l'agence d'Argonne vient déposer son chèque probablement en partie parce que cela lui évite de payer une enveloppe et un timbre :

*"Je mets mon chèque dans la boîte avec le TIP. C'est la dame qui m'a donné une agrafe car je n'ai pas trouvé d'enveloppe."*

#### • Une négociation financière plus facile

*"J'avais téléphoné la semaine dernière. J'étais surpris d'avoir une facture assez élevée. Ils m'ont donné les horaires d'ouverture. J'ai préféré venir avant l'échéance. Le problème, comme j'ai eu là, c'est que c'est une facture intermédiaire, et que c'est mal évalué. Quand on se retrouve avec 3 000 F... Je*

---

<sup>5</sup> Plusieurs facteurs semblent dans cet exemple se conjuguer en faveur du déplacement à l'agence : l'incertitude liée à la non visualisation de la transaction (acheminement postal ou traitement du courrier déposé dans la boîte de l'agence), et le plaisir que représentent la sortie et le contact humain avec l'agent, engendrés par l'occasion du paiement de la facture d'électricité.

*ne comprends pas. Je vais vérifier le compteur de gaz. {Pourquoi ne pas avoir téléphoné ?} Je préfère me déplacer. Pour prendre un arrangement de paiement... "*

Cette raison est mise en avant spécifiquement par une des personnes que nous avons interviewées directement dans l'agence. Mais le choix du mode de contact, dans les situations de négociation, semble varier suivant les individus. D'après les témoignages des agents, certains clients choisissent plutôt d'appeler pour négocier, pour ne pas avoir à subir le face à face, d'autres préfèrent au contraire venir, pour avoir plus de chances d'être compris.

- **Le caractère urgent du règlement à effectuer**

Certains clients rencontrés choisissent de se déplacer, car ils ont trop attendus pour régler leur facture. A ce moment, non seulement les clients se déplacent, mais ils attendent au guichet pour être sûrs que le dépôt du chèque sera bien enregistré le jour même, et qu'ils ne seront pas coupés :

*"Quand le délai est bien passé, je paie en chèque dans celle-ci [agence Montmartre]. Et sinon en liquide, rue de Vienne. Rue de Vienne c'est rare, j'ai dû y aller une fois. [Est-ce que vous attendez, ou est-ce que vous déposez le chèque dans la boîte ?] J'attends pour le remettre à un agent, pour éviter toute coupure. Je pense que le contact humain est nécessaire."*

- **Enfin certains clients paient leur facture en espèces, et se déplacent donc au centre EDF-GDF Services de Paris-Nord (rue de Vienne) :**

*"Il m'arrive d'aller payer. À la caisse rue de Vienne. Des fois, je ne fais pas gaffe et c'est le dernier jour. Je n'ai qu'une carte de la Poste de retrait en liquide. Donc ou je fais un virement, ou je paie en liquide. Quand je m'en rends compte (au dernier moment), je vais rue de Vienne."*

*"[Avez-vous déjà eu l'occasion d'aller à votre agence EDF-GDF ?] Oui, le mois dernier, pour porter une partie de la facture. J'ai payé en liquide. [...] J'ai reçu un papier comme quoi ils allaient couper l'électricité. C'est pour ça que j'ai été à l'agence payer en liquide. C'est la première fois que j'y allais. Je n'ai jamais été dans une autre agence."*

## **b. Les opinions des clients**

Globalement, les clients qui se sont déplacés récemment dans leur agence EDF-GDF sont relativement satisfaits.

- Le **déplacement**, d'après ce qu'ils déclarent, ne représente pas une contrainte pour eux. Pour certains, c'est au contraire plutôt une distraction, **un but de promenade et une occasion de contact humain** :

*"C'est vraiment accidentel de payer au dernier moment. Je vais rue de Vienne parce que j'ai envie d'aller me promener là-bas. Ce n'est pas contraignant d'y aller ; pas pour moi. Comme je suis animateur de rue, même quand je bosse, je fais des observations ; je travaille avec une méthodologie ethnographique. Quand je me promène j'observe, et quand j'observe, je suis heureux. Je trouverais toujours quelque chose d'intéressant à voir."*

*"Je suis venu pour payer. C'est la seconde fois que je viens parce que je viens de m'installer dans le quartier. Je ne travaille pas donc ça ne me dérange pas de venir."*

Les autres, sans qu'ils apprécient à ce point le fait de se déplacer, ne considèrent pas cela comme une contrainte, étant donné que le fait est **peu fréquent** :

*"L'agence est dans le 19e, métro Corentin Cariou. Je suis allée il était 15h30. Je travaillais, et je me suis arrangée pour partir plus tôt pour aller à l'agence. Ce n'est pas contraignant, ce n'est pas très souvent."*

- **Les horaires d'ouverture** ne soulèvent pas réellement de critique. Les personnes qui ne se déplacent pas à l'agence en général ne les connaissent pas. Les autres ne les connaissent pas forcément non plus, par exemple lorsque l'agence se trouve sur leur trajet et que lorsqu'ils passent devant elle est ouverte :

*"[Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?] Je ne les connais pas, mais ça ne m'a pas posé de problème. Depuis que j'habite ici, j'ai la chance d'avoir l'agence à deux pas, alors je passe."*

Une personne qui se déplace spécifiquement pour aller à l'agence estime que les horaires lui conviennent, car elle peut s'y rendre avant d'aller travailler :



*"L'ouverture, c'est formidable. 8h30-16h30 ça va. Il y a des agences, c'est 9h-16h. A 8h30, on peut y aller avant de travailler, et c'est pas loin, c'est dans le 19e."*

Le seul interviewé qui estime que les plages horaires sont un peu restreintes exprime cette opinion pour elle-même, car pour sa part il ne se rend jamais à l'agence :

*"8h30 - 16h30, c'est un peu restreint. Je pars à 7h, et je rentre à 18h30. Si j'avais des besoins d'aller à EDF, je devrais passer une 1/2 journée. Mais je n'ai pas besoin d'y aller...."*

• Les personnes interviewées n'ont pas de remarques spécifiques concernant **le cadre décoratif des agences**<sup>6</sup>. Lorsqu'elle expriment une opinion, c'est plutôt pour considérer ce cadre assez neutre, et plutôt agréable :

*"Ce n'est pas le cadre intérieur qui choque, mais plus le cadre extérieur. Je suis un amoureux de Paris, et je trouve triste de voir ce qu'est devenu ce quartier. Intérieurement, je dirais «rien à signaler». Je n'ai pas été choqué personnellement." [Agence Montmartre]*

*"[Que pensez-vous des locaux, du cadre ?] Sincèrement, je n'ai pas fait attention à ça. Si, il y a quelque chose d'agréable, ce sont les canapés." [Agence Montmartre]*

*"Les locaux sont agréables. Quand j'y ai été, ça devait être refait depuis pas longtemps. C'était propre, moderne." [Dautencourt]*

Une personne rencontrée dans les lieux apprécie à l'agence Montmartre la différence de niveau entre le hall et les bureaux d'accueil :

*"C'est bien, c'est accueillant. L'organisation est bonne. C'est bien d'être un peu surélevé."*

---

<sup>6</sup> Ceci confirme ce que nous avons déjà montré dans l'enquête réalisée pour EDF-GDF à Chartres, à savoir que l'esthétique ne joue pas un rôle primordial. Les usagers attendent d'un service public avant tout que les agents prennent en considération leur demande, et de façon aimable et efficace, et prêtent plus d'attention à ces critères qu'à celui de la décoration, ou de la qualité esthétique du lieu. Le caractère accueillant d'un espace est un plus, mais le service minimum attendu de ce point de vue est la propreté. (in ARGONAUTES, 1996, "La perception comparative de la qualité des services dans le contexte local", contrat EDF-GRETS, p 36).

• Le **temps d'attente**, avant d'être reçu par l'agent, semble variable suivant le moment de la journée. En général, les interviewés estiment venir à un moment où le temps d'attente est réduit, ou raisonnable :

*"Ça va, en général il n'y a pas d'attente à l'heure où je viens [avant 9h]."  
[Plaine Monceau]*

*"L'attente n'est pas très longue. En général, on attend qu'un ou deux clients passent." [Argonne]*

*"J'ai attendu dix minutes, l'après midi il y a moins de monde." [Argonne]*

Le système des numéros, même s'il n'est pas très convivial, est apprécié car il organise l'attente, en lui ôtant sa dimension stressante :

*"Le coup du ticket, c'est bien parce qu'on ne s'énerve pas. Ça fait un peu froid, mais c'est pratique."*

Enfin, un interviewé souligne qu'il y a moins de monde à la caisse de paiement en espèces du centre Paris-Nord que dans les agences, dans la mesure où ce lieu est réservé à cette opération spécifique :

*"Rue de Vienne, il n'y a pas de problème, il n'y a personne. Il n'y a pas de ticket. Il n'y a personne, que les gens comme moi qui ne font pas trop gaffe et qui vont payer. À Argonne il y a un peu plus de monde, parce que les gens viennent pour demander un changement, un abonnement. Ils répondent à toutes sortes de demandes, donc il y a plus de monde."*

• Les personnes rencontrées qui fréquentent leur agence s'accordent à reconnaître **l'amabilité des agents** :

*"Ils sont plutôt gentils. Ils font bonne mine aux clients."*

*"Les gens sont sympa, il sont là pour ça, pour vous renseigner. Du moment qu'on paie sa facture régulièrement. Il y a toujours quelqu'un qui est là pour aider la clientèle."*

Elles estiment aussi que **les agents EDF-GDF sont compétents pour répondre à leur demande**, et qu'elles obtiennent les renseignements qu'elles recherchent :

*"Oui, ils sont compétents. Quand ils ne savent pas, ils vont chercher quelqu'un qui peut vous répondre et à partir de là, c'est correct. On ne peut pas tout savoir !"*

*"Toutes les fois où j'y ai été, j'ai été bien reçue. Et j'ai eu les réponses à mes questions. [...] Au niveau de l'agence, je n'ai rien à dire. Ça a toujours été bien les fois où j'y ai été."*

*"Le Monsieur m'a expliqué, il m'a donné tous les détails. Il m'a dit que c'est intéressant d'avoir le tarif de nuit, même sans ballon électrique, et que c'est pour cette raison que je payais 30 F. [...] Il n'y a eu aucun problème. C'est informatisé, ils regardent sur l'écran, et donnent tous les renseignements."*

Par ailleurs, la **polyvalence des agents** est appréciée, qui évite à l'usager d'avoir à se rendre dans plusieurs services :

*"On n'est pas promené de service en service. On s'adresse à une seule personne pour toutes sortes de problèmes, et toutes sortes de questions, toutes sortes de réponses."*

• Finalement, la **transaction** avec EDF-GDF apparaît à beaucoup de personnes rencontrées comme **facile et rapide** :

*"[Suite à une interaction à l'accueil pour une demande d'abonnement] C'était bien, c'était rapide. Pour ici, je dois envoyer des papiers avec un RIB. Mais c'est bien, parce qu'on peut le faire par la poste. C'est une démarche très facile."*

*"Ils ont dit qu'ils branchaient, c'est tout. Comme en fait ça se fait par l'extérieur, on n'a pas eu à s'en occuper. Le lendemain c'était fait."*

Seul un interviewé constate que récemment, un règlement qu'il a effectué à l'agence ne semble pas avoir été enregistré :

*"J'ai été à l'agence pour payer une facture ; qu'ils me réclament à nouveau d'ailleurs. C'est la première fois que ça arrive, j'ai reçu une lettre de rappel. Pourtant l'agent a bien entré le fait que j'ai payé par chèque."*

## **2. Le téléphone à l'agence**

## a. Les pratiques des clients

De la même façon que pour le déplacement à l'agence, nous trouvons parmi les personnes rencontrées des usagers qui n'ont jamais eu l'occasion de téléphoner à leur agence EDF-GDF. Cette absence de contact téléphonique s'explique soit parce que le ménage n'a pas eu à effectuer de démarche auprès de l'établissement public, soit parce que l'interviewé n'en a pas été en charge lui-même, soit parce que la personne a choisi de se déplacer plutôt que de téléphoner.

Parmi nos interviewés, nous avons rencontré les personnes qui ont opté pour l'appel téléphonique plutôt que de se déplacer davantage dans **les quartiers plus aisés du secteur Paris-Nord**. Ainsi par exemple, parmi les sept clients interviewés qui relèvent du secteur de l'agence Plaine Monceau, seul un (qui dépend de l'agence clientèle Batignolles) a une pratique de déplacement à l'agence. Les autres gèrent l'ensemble de leurs contacts avec EDF-GDF par téléphone.

Pour connaître le numéro où téléphoner en cas de nouvel abonnement dans l'agence, les personnes interviewées soit ont appelé leur ancienne agence, soit disposaient du numéro par le propriétaire ou l'ancien locataire, soit encore ont cherché dans l'annuaire papier ou minitel.

Les motifs d'appels repérés recourent en partie ceux recensés pour les déplacements à l'agence. Ainsi, parmi les appels téléphoniques à l'agence EDF-GDF, nous retrouvons :

- La **demande d'abonnement ou de résiliation**. L'appel au moment de l'abonnement peut être l'occasion d'éventuelles **précisions sur le tarif**, voire de **changement de tarif** :

*"L'électricité étant coupée, on l'a rétablie pour pouvoir faire des travaux. Quand j'ai téléphoné, EDF, ils m'ont suggéré des choses. Ils m'ont conseillé sur le type de compteur et le tarif. Ils m'ont conseillé d'arrêter le tarif nuit vu l'équipement qu'il y allait y avoir."*

- La demande de **changement de compteur** :

*"J'ai appelé EDF pour leur donner le numéro sur le compteur et prendre un rendez-vous pour changer le compteur dans mon nouvel appartement. Je voulais un compteur heures creuses/heures pleines. Je connais ce tarif parce*

*que je l'avais dans mon ancien appartement. L'ancien compteur était un compteur à 9 kW et on m'a dit qu'avec le tarif heures creuses/heures pleines, l'abonnement serait plus cher si je gardais une puissance de 9 kW. Au téléphone, EDF m'a conseillé de mettre un compteur de 6 kW uniquement et que ça suffirait."*

- Comme les déplacements à l'agence, les appels ont aussi pour raison **la contestation des propositions d'EDF-GDF**.

La contestation peut porter sur **l'estimation des index** :

*"J'ai des contacts plutôt par téléphone avec l'EDF. Je les appelle quand je ne suis pas content de mes factures. Ils ne viennent pas relever les compteurs et ils facturent de trop. Récemment, j'ai eu une différence de plus de 100 kW."*

*"J'ai eu des contacts téléphoniques, tous les deux mois en fait depuis que je suis ici [depuis 6 mois]. Je téléphone car ils font des estimations qui sont toujours supérieures à ce que je consomme car je suis seul ici. Je leur donne ma consommation et ils refont une facture que je reçois deux ou trois jours après."*

Elle peut porter également sur le **montant de la mensualisation** prévu :

*"[Lorsque j'ai reçu le papier avec les mensualités], j'ai téléphoné. J'ai dit «voilà, je suis située telle rue, j'ai fait faire le prélèvement, mais c'est trop cher». Ils m'ont dit «on vous envoie quelqu'un qui regardera le compteur, et qui verra avec vous par rapport aux kilowatts»."*

Par ailleurs, de nouvelles raisons de contacter l'agence EDF-GDF sont apparues à l'analyse des occasions des appels téléphoniques.

- Le **changement d'une date de rendez-vous** proposée par EDF-GDF pour le changement d'un compteur gaz :

*"C'est eux qui avaient programmé de changer le compteur à gaz. Le compteur arrivait en fin de carrière. Eux-mêmes m'ont fait savoir qu'il fallait changer, par l'envoi d'un courrier. Ils disaient qu'ils allaient changer le compteur pour des raisons de sécurité, et ils demandaient ou bien d'être présent, ou bien d'appeler pour fixer une autre date. J'étais en vacances à la date prévue. Je leur ai passé un coup de fil, pour fixer un autre jour."*

- Le mode téléphonique, plutôt que le déplacement, est également utilisé par les interviewés **lorsqu'ils recherchent une information**.

Les demandes d'informations des personnes rencontrées portent sur différents objets :  
— les tarifs, ou la pertinence de leur **choix tarifaire** :

*"Le dernier contact que j'ai eu, c'est à la première facture : j'ai trouvé que le gaz était élevé. J'ai comparé avec ma facture de l'ancien appartement sur laquelle j'ai vu que l'abonnement gaz était moins élevé. J'ai téléphoné pour savoir d'où venait la différence. L'agent m'a expliqué qu'il y avait différents tarifs, selon la consommation, et que pour mon nouvel appartement, j'avais un prix d'abonnement plus élevé, mais avec un prix du kW moins cher."*

*"Ici, j'ai un tarif de base. Dans l'appartement précédent, j'ai téléphoné pour savoir si c'est intéressant de prendre les heures creuses pour une machine à laver et un lave-vaisselle, et on m'a dit que non. Je connaissais l'existence des heures creuses car ma mère les a."*

— la **procédure de règlement de la facture en espèces** ;

— l'**installation d'un compteur individuel** dans une zone de parties communes d'immeuble :

*"[En tant que conseil syndical, j'ai dû téléphoner pour la loge de la gardienne qui est dans les parties communes. Je me suis renseignée pour que l'on y mette un compteur individuel mais finalement, on ne l'a pas fait."*

— la possibilité de **formuler les factures à deux noms différents** :

*"J'ai téléphoné fin décembre 95 pour savoir comment mettre deux noms sur la facture. J'hébergeais une amie qui occupait l'appartement alors que j'étais à l'étranger. Pour France Telecom, ça s'est fait sans problème. On a tout fait par téléphone. Mais je ne l'ai apparemment pas fait pour EDF : ils ont dû me demander d'envoyer des papiers que je n'ai jamais envoyés."*

Enfin, deux autres raisons plus spécifiques de contact ont été recensées :

- Une **demande d'installation de prises triphasées** :

*"Ici, j'ai téléphoné à EDF pour mettre une prise triphasée sur un fusible de 20 ampères. Ils m'ont dit que ce n'était pas eux qui s'occupaient de ça et de voir avec un électricien. J'ai fait faire un devis, ça montait à 2 000 francs rien que pour mettre une prise !"*

• Une **demande d'information suite à ce que la personne croit par erreur être une panne** :

*"J'ai téléphoné la dernière fois je croyais que j'avais une panne. J'ai appelé à l'agence, je leur ai demandé comment ça se faisait que je n'avais plus d'électricité, je me suis dit qu'ils avaient coupé, car j'avais plus d'argent sur mon compte. Enfin il y avait l'argent, mais je n'avais pas fait mes comptes, et mon compte est plutôt en débit en ce moment. Ils m'ont dit qu'il n'y avait rien dans le quartier, et rien dans l'immeuble. Que c'était chez moi, peut-être le disjoncteur. Là mon amie a été voir, et c'était ça. J'ai dit que j'étais désolée de les avoir dérangés..."*

Il apparaît à l'analyse de ces occasions de contact avec EDF-GDF que lorsque la démarche se limite à une demande d'information, les clients optent de préférence pour le mode de communication téléphonique. A l'opposé, lorsque la démarche est engendrée par des difficultés financières et comprend une dimension de négociation, c'est le mode de communication physique, en face à face, qui est choisi. Entre ces deux pôles, un certain nombre de démarches peuvent faire l'objet selon les cas d'un appel téléphonique ou d'un déplacement. Le choix entre se déplacer ou téléphoner semble alors lié à une variable comportementale, elle-même liée à une variable socio-culturelle, le téléphone apparaissant comme un mode de communication qui demande une plus grande maîtrise de la langue française et une plus grande habitude de la gestion des interactions sociales.

**b. Les opinions des clients**

Les opinions des interviewés, à propos de l'accueil téléphonique, sont comme pour l'accueil physique à nouveau globalement positives. Nous retrouvons en partie les mêmes appréciations, et notamment :

• **L'amabilité et la disponibilité des agents** :

*"Au téléphone, la personne était très gentille et très sympa."*

*"Le contact par téléphone s'est très bien passé. Ils sont disponibles, je n'ai rien à dire."*

- L'appréciation du fait de **n'avoir qu'un seul interlocuteur, et de l'obtenir directement** :

*"Ce qui est bien, quand on téléphone, c'est qu'on n'a qu'un seul interlocuteur. On a quelqu'un sans être baladé d'un service à l'autre."*

- **La compétence des agents et leur capacité à répondre aux demandes** :

*"L'accueil téléphonique est très bon. J'ai eu le nom de la personne qui m'a répondu et son numéro de téléphone professionnel. Elle m'a donné des conseils pour changer l'installation de chauffage en m'indiquant qu'il existe une prime pour changer le chauffage et le nom de la société avec qui ils travaillent."*

- **La facilité des démarches** :

*"Pour couper l'électricité dans notre ancien appartement, ça a été très simple. J'ai demandé à résilier et j'ai dit qu'il y aurait la gardienne sur place. J'ai averti la gardienne par correction du jour et de l'heure où EDF allait passer."*

Le fait de pouvoir corriger les index estimés par téléphone, sans apporter de "preuve", est notamment apprécié :

*"L'index estimé pour le gaz était supérieur à ce que j'avais. L'agent m'a dit «OK, donnez-moi votre index, et on vous renvoie une facture». J'ai été étonné de la facilité. C'est bien ce service. On ne vous prend pas pour un menteur. On ne doute pas de vous. Je comprends de toute façon qu'ils se plantent pour les estimations."*

- Enfin, le fait même de **pouvoir accomplir certaines démarches par téléphone** est apprécié, et les **horaires d'ouverture** de l'accueil téléphonique conviennent aux personnes rencontrées :

*"Je résous un maximum de choses par téléphone. Je me déplace peu. En général, ça ne me pose aucun problème car je ne travaille pas, mais j'apprécie que ce soit ouvert à 8h30."*

*"Je les trouve plutôt bien, efficaces, professionnels. La personne est au courant, a une voix agréable, on ne vous fait pas attendre ; c'est réactif. J'ai*



*voulu téléphoner à l'heure du déjeuner, vers 12h45 et je me suis dit, ça ne va pas marcher et bien, non, ça c'est bien passé."*

### **3. L'observation directe dans les agences**

#### ***a. Les motifs de contact : description des échanges***

##### **◇ L'accueil physique**

Nous avons, dans chacune des trois agences du secteur Paris-Nord, consacré une partie de nos observations à l'accueil physique des clients, en assistant aux interactions aux côtés des agents. C'est ainsi que nous avons pu constater, comme nous l'évoquions plus haut, le caractère majoritaire des venues liées à des difficultés de règlement. Ce type d'interactions est, de façon logique, d'autant plus fréquent que l'agence regroupe des clients socio-économiquement plus défavorisés, comme c'est le cas d'Argonne notamment.

Avant d'analyser plus précisément l'interaction entre les agents et les clients, il nous semble intéressant de retracer les motifs de la succession des visites observées dans chacune des agences (en gardant à l'esprit que cette énumération n'a qu'une valeur illustratrice, et non représentative). Cette énumération donne une première idée de la diversité des situations qu'ont à gérer les agents, et du poids des difficultés d'ordre financier ou socio-culturel (mauvaise maîtrise de la langue française, de l'écriture ou de la lecture) qui pèsent sur les interactions<sup>7</sup>.

##### **• L'agence Montmartre**

L'agence est située boulevard Barbès dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement. L'entrée par des portes vitrées, accessible du boulevard, donne sur une large volée d'escalier d'une dizaine de marches, qui débouche sur un grand hall. Dans ce hall se trouvent les sièges destinés à l'attente (larges sièges formant banquette, en faux cuir noir), des tables basses, le distributeur de ticket d'attente, deux présentoirs de prospectus. Des photos en couleur de bâtiments parisiens animent l'un des murs. Ce hall dessert deux paliers, légèrement surélevés par des volées de quelques marches, un palier au fond du hall qui dessert les accès aux étages pour le personnel de l'agence, et un palier à gauche du hall, sur lequel se trouvent les trois bureaux de l'accueil physique (deux autres bureaux se trouvent encore derrière, dans des pièces fermées, et ne sont pas visibles de prime

---

<sup>7</sup> La France compte 11,7 millions de personnes en situation de précarité économique, et l'illétrisme touche 2,3 millions d'adultes résidant en France (données CERC 1994).

abord). Les bureaux ne sont pas séparés par des cloisons. Ils sont disposés en forme d'amphithéâtre, avec devant chacun d'eux deux sièges destinés aux clients<sup>8</sup>.

Les clients, en entrant, prennent un numéro. Ils sont visiblement assez habitués à ce système de gestion de l'attente. Quelques personnes toutefois montent les marches immédiatement, pour tenter d'accéder directement à un agent, même si celui-ci est occupé. Ils se font alors dire de prendre un numéro et d'attendre leur tour. Les clients, munis de leur numéro, s'assoient. Durant notre observation (un jeudi après-midi) les clients sont assez nombreux à attendre, tout au moins par moment. Ils attendent leur tour sans rien faire, et personne ne s'intéresse aux fascicules disposés sur les présentoirs.

La première personne qui s'adresse au guichet où nous nous trouvons vient car elle souhaite payer sa facture en espèces. L'agent lui dit de s'adresser à la caisse centrale, rue de Vienne, et lui indique comment s'y rendre. Cela fait plus d'un an (en janvier 95) que le paiement en espèces a été fermé dans les agences, et que seul le centre Paris-Nord accepte ce mode de paiement. Mais il semble que malgré les affiches qui préviennent de ce changement dans le hall, il soit encore fréquent que des clients se trompent.

Le second client est un homme, visiblement étranger qui ne parle pas ou très peu le français. Il tend un papier sans parler. Ce papier s'avère être une reconnaissance de dette accompagnée d'un échéancier de paiement, négocié au préalable. Il s'agit d'une facture non honorée de 3 000 F environ, pour un contrat résilié en janvier. L'homme vient à l'agence payer le second terme. Toujours sans parler, il tend à l'agent le chéquier, pour que celui-ci établisse le chèque, que le client signe ensuite, avant de repartir.

La troisième personne est un homme, qui vient pour un nouvel abonnement. Mais il n'a pas amené avec lui le numéro du compteur, et ne connaît pas le nom du locataire précédent. Il repart donc chercher le numéro (il habite visiblement à proximité), assez énervé à l'idée d'avoir à attendre à nouveau. Il revient une dizaine de minutes plus tard, par le hasard des numéros d'attente, il s'adresse à un autre agent.

Le quatrième client est un jeune homme, qui vient payer par chèque sa première facture après ouverture de contrat. Il se renseigne également sur le fait de savoir "*si [son] système électrique tient avec tout ce qu'il y a à la maison*". L'agent, après l'avoir questionné sur les équipements électriques qu'il possède, lui répond par l'affirmative.

---

<sup>8</sup> Notons que l'organisation intérieure des agences EDF-GDF, à la différence par exemple de celle de beaucoup de bureaux de poste ou de centres de sécurité sociale, possède les qualités qui définissent pour les usagers une organisation de l'espace accueillante : bureaux (par opposition aux guichets), sans hygiaphone, non alignés, devant lesquels la personne peut s'asseoir. (voir ARGONAUTES, 1996, "*La perception comparative de la qualité des services dans le contexte local*", contrat EDF-GRETS).

La cinquième personne est une femme âgée, qui vient pour payer, avec son chéquier. Elle préfère venir voir l'agent, car elle affirme : *"J'ai des problèmes avec les chèques, parce que je perds un peu la tête"*. Elle refusera toutefois le prélèvement automatique que lui propose l'agent, ne faisant pas confiance à ce mode de règlement.

L'interaction est brièvement interrompue par un homme qui vient simplement informer l'agent qu'il a mis une lettre dans la boîte. Tout ce passe comme si l'homme voulait être réassuré sur le fait que son courrier sera bien traité.

Le sixième client est une jeune fille, qui vient pour une demande d'abonnement. Elle connaît le nom du précédent locataire, et l'agent peut lui donner un rendez-vous pour le lendemain. Ensuite, la jeune fille demande à être mensualisée. Elle demande enfin à résilier son ancien contrat, mais celui-ci ne relève pas du même secteur géographique.

Le septième client est un jeune homme, qui vient demander un délai de paiement. L'agent lui indique qu'il peut obtenir ce délai à condition qu'il accepte ensuite la mensualisation avec prélèvements automatiques. Le client accepte, et l'agent établit un échéancier, qu'il définit en fonction de la date du premier prélèvement (pour qu'il n'y ait pas de coïncidence de dates).

Enfin, la huitième interaction observée concerne un homme mûr, qui vient tout d'abord contester le montant de sa facture. Il demande finalement un échéancier de paiement, qu'il accepte aux mêmes conditions que le client précédent.

#### • **L'agence Plaine Monceau**

L'agence est située rue des Dames, dans le 17<sup>ème</sup> arrondissement. L'entrée, en angle sur la rue des Dames et la rue des Batignolles, donne accès de plain-pied à l'espace d'accueil physique de l'agence. Face à l'entrée se trouve le distributeur de tickets d'attente, à droite les présentoirs de prospectus, puis dans le prolongement un espace d'attente, avec des fauteuils bas en tissu et des tables basses. Trois bureaux d'accueil se situent sur la gauche, disposés en angle, et séparés par des cloisons mobiles. Un autre petit bureau d'accueil se trouve dans une pièce indépendante, de l'autre côté de la porte donnant accès aux étages pour le personnel. Des matériaux et une décoration assez sophistiqués — fausses colonnes grecques qui délimitent l'espace d'entrée de l'espace de l'agence, délimitation renforcée par un changement de revêtement de sol (imitation "petits cailloux" pour l'entrée, moquette pour l'agence) ; cloisons mobiles revêtues d'une

sorte de moquette ; fauteuils en tissu ; mobilier design ; présence de nombreuses plantes vertes — distinguent l'ambiance de cette agence de celle d'Argonne ou de Montmartre, la rendant plus luxueuse, et peut-être plus chaleureuse.

Durant notre observation relativement peu de clients se sont présentés (comparativement aux deux autres agences). La plupart d'entre eux n'ont donc pas eu besoin d'attendre, ils se sont adressés directement à un des agents présents.

La première visite observée est celle d'un homme d'âge moyen, qui vient payer le solde de sa facture, après avoir la semaine précédente obtenu un délai de paiement pour 50% de la somme à honorer. Il a accepté en contrepartie de cette facilité de paiement d'être dorénavant mensualisé.

Le second client est un homme qui vient contester sa facture. La discussion devient assez tendue, l'homme s'énerve, refuse de parler à l'agent, voulant voir son supérieur. L'agent et nous-mêmes nous écartons. D'après ce qu'explique l'agent, il s'agit d'une résiliation de contrat avec une dette de 12 000 F, qui remonte à 1994. Le dossier une fois passé en contentieux, l'agence a retrouvé le client, qui a obtenu début 96 un échéancier de paiement. Aujourd'hui visiblement, le client refuse d'honorer les montants dus.

La troisième personne est une femme qui vient demander si elle peut payer en deux fois. L'agent explique qu'il ne peut pas établir maintenant le délai de paiement, car la somme de l'aide sociale dont la cliente bénéficie n'est pas encore virée. Il lui conseille d'aller à la Mairie pour demander qu'ils versent la somme au plus vite, et ensuite de revenir, une fois la somme encaissée par EDF. Il lui donne son nom, pour qu'elle l'appelle avant de se déplacer.

La quatrième personne est également une femme, qui vient à la fois pour son appartement et sa boutique, car elle a eu un avis de coupure. Elle fait les chèques pour les deux factures, puis elle se renseigne auprès de l'agent sur deux points : les directives d'EDF-GDF en ce qui concerne le remplacement des chauffe-eau non raccordés, et un avis sur l'origine d'un dysfonctionnement de son propre chauffe-eau.

Le cinquième client est une femme âgée, qui s'approche forte mécontente du bureau, car elle vient de recevoir une lettre de rappel, alors qu'elle a payé sa facture par TIP

quinze jours avant. L'agent tente de la calmer en lui assurant qu'elle ne sera pas coupé, qu'il n'y aura aucun problème.<sup>9</sup>

Enfin, le sixième client dont nous avons suivi l'interaction avec l'agent est un jeune homme qui vient pour un problème plus spécifique semble-t-il : il souhaite entreprendre des travaux dans son nouvel appartement, et lors d'un précédent appel à l'agence pour la demande d'abonnement, son interlocuteur l'a informé que le compteur de gaz de son appartement était déposé. Or il s'avère que non seulement le compteur n'est pas déposé, mais que *"le gaz sort !"*. L'agent constate qu'effectivement de son côté, le compteur est enregistré comme déposé, et le gaz obturé. Après une assez longue interaction<sup>10</sup>, un rendez-vous est fixé pour une visite technique.

### • L'agence Argonne

L'agence est située rue d'Argonne, dans le 19ème arrondissement. L'entrée sur la rue donne accès à un escalier étroit, qui permet de monter au premier étage, et d'arriver dans l'espace d'accueil physique de l'agence. Des chaises en plastiques sont alignées le long de deux murs, en angle. Au centre de l'espace d'accueil se trouve le distributeur de tickets d'attente, et sur le côté, un présentoir et quelques plantes vertes. En face, se trouvent les trois bureaux d'accueil, également disposés en amphithéâtre. Les bureaux sont séparés par des cloisons mobiles, et deux sièges font face à chacun d'eux, pour que les clients puissent s'asseoir. Dans cette agence, l'espace plus exigu qu'à Montmartre, l'accès par l'escalier plus étroit, et le mobilier d'attente plus sommaire qu'à Montmartre ou à Monceau, rendent l'aspect des lieux, à nos yeux, plus "pauvre" que celui des deux autres agences.

Les clients se sont présentés à un rythme inégal durant notre temps d'observation (un vendredi après-midi). Il y a eu peu de monde en début d'après-midi, puis une "pointe" vers quinze heures, les clients étant alors obligés d'attendre leur tour. Quelques clients viennent uniquement pour déposer leur chèque, mais certains s'adressent néanmoins à l'agent : le premier, de façon peu courtoise, parce qu'il n'a pas repéré la boîte aux lettres dans laquelle il peut déposer son règlement et qu'il veut déposer son chèque sans avoir à attendre ; deux autres personnes demandent une enveloppe ou un trombone pour déposer ensemble dans la boîte leur chèque et la partie détachable de la facture.

---

<sup>9</sup> D'après les agents, ce type de problème arrive assez fréquemment en ce moment, car le centre interbancaire fonctionne très mal, notamment depuis les grèves de novembre. Il arrive ainsi que le centre interbancaire mette trois à cinq semaines pour transférer l'argent sur le compte d'EDF-GDF, ce qui entraîne effectivement l'envoi de relances alors que les clients ont déjà payé.

<sup>10</sup> L'agent rencontre notamment une difficulté : comment programmer sur le système informatique une visite technique gaz, alors que le client n'est justement pas référencé en gaz ?!

Le premier client dont nous avons suivi l'interaction avec l'agent est un homme, qui vient demander un délai de paiement, pour une facture de 958 F. Le client explique qu'il ne peut payer que la moitié du montant. L'agent lui propose alors de payer le solde à la relance qui aura lieu à la fin du mois. Les échanges sont assez longs, car l'homme comprend mal le français. Après s'être finalement compris, se pose une nouvelle difficulté, du fait que le client souhaite payer la première partie de la facture en espèces, car il n'a pas de chéquier. L'agent lui explique que ce n'est pas possible, qu'il doit soit faire un mandat postal, et revenir avec le récépissé afin que le règlement soit enregistré, soit aller payer en espèces à l'agence rue de Vienne.

Le second client est un homme qui vient contester sa facture, de 1 170 F. L'homme s'énerve car il affirme qu'il n'a pas pu consommer pour cette somme. Or c'est une facture sur relève, les index que le client a amenés avec lui concordent avec ceux de la facture, il n'y a donc pas de contestation possible. Finalement, à force de détailler la facture, l'agent remarque que le rythme de facturation du client a changé, vu sa faible consommation, passant de deux mois à six mois. Sur cette facture le client a par conséquent six mois d'abonnement à régler, ce qui explique l'augmentation inhabituelle du montant à payer. L'homme refuse d'accepter quoi que ce soit, et part en indiquant qu'il reviendra la semaine suivante avec toutes ses factures.

La troisième personne est également un homme, dont l'électricité a été coupée pour non paiement. Il vient payer sa facture (3875 F, datant du 25 mars), et demander à ce que l'électricité soit rétablie. L'agent lui propose la mensualisation, qui lui *"permettrait d'éviter ça, de planifier"*, mais l'homme refuse.

La quatrième personne est une jeune femme, qui vient pour une clôture de compte, car elle déménage. Elle n'a pas sur elle de facture, et sa pièce d'identité n'est pas à l'adresse de son contrat. L'agent peut néanmoins effectuer la procédure et lui propose un rendez-vous.

Le cinquième client est un homme, qui tend sa facture et un bon d'aide sociale à l'agent, sans rien dire d'autre que bonjour. Une fois la transaction enregistrée, l'agent lui rend la facture, et l'homme s'en va.

Le sixième client est également un homme, qui vient payer le solde de sa facture, et résilier son contrat. L'agent prend acte de la résiliation, et lui propose un rendez-vous pour la fermeture du compteur.

La septième personne est une femme d'origine étrangère, ne parlant pas bien le français, qui a reçu une lettre lui proposant de fixer un rendez-vous pour la relève de son compteur. La cliente ne comprend pas bien de quoi il s'agit, elle a repéré la mention d'un montant de 53 F dont elle ne perçoit pas l'objet. L'agent lui explique qu'elle doit être présente au rendez-vous proposé, sinon elle devra prendre un nouveau rendez-vous mais il lui en coûtera cette somme.

La huitième personne est une cliente qui vient régler, par chèque, sa facture après avoir reçu une lettre de relance. Elle pose des questions sur les index estimés, ne comprenant pas bien semble-t-il cette notion. L'agent lui explique que si elle veut contester l'estimation, il est nécessaire qu'elle communique ses index. Mais la cliente n'est pas arrivée à localiser ses compteurs. L'agent lui conseille de demander à la gardienne de l'immeuble.

La neuvième cliente est une femme, qui vient contester le montant de sa facture, plus élevé que ce qu'elle paie d'habitude. L'agent explique que les précédentes factures, sur index estimés, avaient été sous-évaluées. La femme refuse d'écouter ses arguments, et repart.

Trois personnes se succèdent ensuite, toutes trois pour apporter des bons d'aide sociale. Les démarches sont rapides, avec très peu d'échanges verbaux, limités à "bonjour" et "merci".

Enfin, le dernier échange observé est celui d'une cliente, qui a été coupée suite à un impayé, et qui veut être rétablie toute de suite. Mais elle refuse de payer les 130 F de frais de rétablissement, car elle n'a pas d'argent. L'agent explique qu'il ne peut rien faire d'autre que lui facturer cette somme.

## ◇ L'accueil téléphonique

Dans chacun des trois sites, l'accueil téléphonique est organisé par agence clientèle (Plaine Monceau Nord, Plaine Monceau Sud et Batignolles pour l'agence Plaine Monceau ; Montmartre Sud, Montmartre Nord et Épinettes pour l'agence Montmartre ; Flandres et Goutte d'Or pour l'agence Argonne), chaque agence occupant un étage, ou "plateau". Dans ces espaces, de grands bureaux en forme d'étoiles forment des groupes de deux à quatre postes d'accueil téléphonique. Les postes ne sont pas séparés les uns des autres, ni au sein d'un bureau, ni entre les bureaux.

Parmi les appels, nous retrouvons en grande partie les mêmes motifs de contact avec EDF-GDF, et notamment des demandes d'abonnement ou de résiliation, et des contestations des index estimés. Dans ce dernier cas, l'agent demande au client de lui communiquer les index qu'il relève, et l'informe qu'il va établir une nouvelle facture annulant et remplaçant celle contestée.

Quelques nouveaux motifs d'appels sont toutefois apparus :

Une femme appelle pour signaler *"qu'il y a des clients qui sont branchés sur le collectif"*. L'agent lui demande plus de précisions : *"il y a deux logements, il y a énormément de fils qui partent de chez eux, et ils sont branchés, ils passent par le plafond"*. L'agent lui demande d'adresser un courrier, *"pour expliquer ce que vous, vous pensez voir"*, et l'informe qu'EDF enverra *"quelqu'un pour voir"* une fois reçue sa demande écrite.

Une homme appelle pour des renseignements sur le double tarif. L'agent lui pose quelques questions sur son mode de chauffage et d'eau chaude, et conclut : *"dans votre cas, je ne crois pas que ce serait bénéfique pour vous"*. Il propose néanmoins au client de lui adresser la documentation relative au "service conseil juste prix", en lui expliquant que ce questionnaire rigoureusement rempli permettra de faire une étude informatique qui déterminera le meilleur tarif adapté à ses besoins spécifiques.

Un homme appelle car il vient de recevoir une facture estimée. Or il vient de louer l'appartement qui lui appartient, et les index relevés conjointement avec le locataire pour le changement de nom sont inférieurs à ceux estimés. Il ne souhaite donc pas payer la facture estimée. Suit une discussion car le rendez-vous de relevé est programmé une semaine après l'emménagement des nouveaux locataires, et l'homme de prime abord ne souhaite pas payer la semaine de décalage. Finalement, il "laisse



tomber", et l'agent lui indique d'attendre la facture de résiliation, sans tenir compte de la facture estimée.

Enfin, une femme appelle depuis le centre de la France où elle vit depuis six mois, car elle vient d'apprendre par la voisine de son mari, qui vit à Paris, qu'EDF a résilié le contrat de celui-ci pour impayés. Cela fait trois mois que l'électricité a été coupée et que l'homme est semble-t-il "dépanné" par "une voisine qui met un fil électrique sur le balcon". La femme explique que lors de son départ elle a demandé que les courriers lui arrivent à sa nouvelle adresse, car son mari ne sait ni lire ni écrire. Mais d'après l'agent, cette information n'est pas enregistrée à l'agence EDF-GDF. La femme est visiblement catastrophée, et commence à raconter à l'agent sa situation, en pleurant. Une succession d'événements (accident de la circulation, handicap, mise sous séquestre de son appartement) l'a conduit à une situation extrêmement précaire, c'est dans l'espoir de s'en sortir qu'elle s'est mariée relativement récemment, et aujourd'hui elle fait le constat d'un échec. L'agent tente de la reconforter de son mieux, propose de lui envoyer le double de la facture impayée, l'assure d'arranger la situation, et fixe un rendez-vous pour le rétablissement de l'électricité.

### ***b. L'analyse des interactions***

Comme la description ci-dessus le laisse entrevoir, les types d'interactions entre agents et clients sont marqués par une assez grande diversité, aussi bien quant à la nature de la question à résoudre que quant à la place de l'émotionnel dans l'échange. Néanmoins, nous pouvons retrouver un ensemble de régularités dans la gestion de cette diversité de situations.

#### **• Courtoisie, calme et neutralité de l'agent**

En introduction à l'échange lors de l'accueil physique, l'agent, après avoir dit "bonjour", propose au client de s'asseoir, et se renseigne sur ce qu'il peut faire pour lui. Par ces formulations codifiées, l'agent tente de créer une situation conviviale et sécurisante<sup>11</sup>.

En dehors des cas de contestations, les échanges tout au long de l'interaction sont assez courtois, ou neutres lorsque le client ne parle visiblement pas ou mal le français.

---

<sup>11</sup> Il est possible que notre présence ait engendré un contrôle de son attitude de la part de l'agent. Toutefois, les agents ne nous ont pas paru très gênés par notre observation, et nous ont semblé réellement "rodés" à la gestion de l'ensemble des situations auxquelles ils ont eu à faire face durant notre présence.

En revanche, dans les situations de contestations il arrive que les clients soient assez agressifs. L'attitude des agents est alors marquée par une assez grande maîtrise d'eux-mêmes. Ils cherchent manifestement à rester dans une situation neutre et objective, dépassionnée. Ils restent polis et calmes même s'ils sont assez vivement agressés par des clients. Lorsque la situation ne débouche pas, ils montrent parfois moins de compréhension, et leur ton devient plus ferme, mais toujours poli. Seulement une fois, face à une cliente qui refusait de payer une somme due, l'agent monte le ton en affirmant : *"Écoutez, madame, j'ai des règles que je dois suivre et, si je peux les contourner, je le fais, mais là, je ne peux rien faire !"*

La même courtoisie se retrouve dans les interactions téléphoniques, que les agents introduisent en se nommant.

#### • Une attitude didactique

Par ailleurs, dans tous les cas, les agents manifestent un souci d'explicitation, et de didactique. Tout au long des interactions, ils récapitulent les problèmes qui se posent, les opérations à faire ou faites, et la solution adoptée. Au téléphone, ils commentent ce qu'ils sont en train de faire (*"je recherche votre dossier, ... voilà, ... donc nous vous avons adressé une première facture le tant, ... "*, etc), pour maintenir le contact avec la personne au bout du fil.

Ils n'hésitent pas à ré-expliquer plusieurs fois les démarches à suivre, lorsque le client ne maîtrise pas bien la langue française. Toutefois il arrive que malgré le souci de clarté de l'agent, une différence dans le niveau de langue employé ne lui permette pas d'être compris. Par exemple lors d'une interaction, l'agent explique plusieurs fois que le rendez-vous de relève proposé *"n'est pas facturé"*, mais que si la cliente est absente ce jour là, le rendez-vous suivant lui sera *"facturé"*. Or il rencontre une incompréhension de la femme, qui comprend mal le français. Ce n'est finalement que lorsqu'il changera de vocabulaire, et parlera de *"gratuit"* et *"payant"*, qu'il sera compris par la cliente.

Le souci didactique des agents se manifeste par exemple lorsqu'ils mettent en oeuvre une procédure de mensualisation. Dans le cas où la mensualisation est demandée par la cliente à l'occasion d'un nouveau contrat, l'agent donne le montant estimé, et explique de façon détaillée ce qu'il va se passer pour elle, comme en témoigne leur dialogue :

- "- ... Et j'aimerais être mensualisée*
- Vous aviez déjà une mensualisation ?*
- Oui.*
- De combien ?*
- 260 F.*

*- Là il faudra compter un peu plus, autour de 300 / 350 F par mois. [L'agent enregistre des informations]... Voilà. Vous aurez votre facture de contrat avec la prime d'abonnement, et les frais de raccordement. Puis il y aura les relevés du compteur. Dans votre immeuble, c'est juin et décembre. Après juin, vers fin juillet, vous recevrez un échéancier, puis le premier prélèvement aura lieu mi-septembre. Si la date de milieu du mois ne vous convient pas, vous pouvez choisir."*

De la même façon, lorsque l'agent engage une procédure de mensualisation lors d'une demande d'échelonnement du paiement, il explique au client son raisonnement en même temps qu'il établit l'échéancier, en fonction de la date du premier prélèvement :

*"Donc je calcule l'échéancier, en fonction de quand vont commencer les prélèvements. Selon le calendrier de facturation, les prélèvements commenceront le 10 juin. Donc je peux vous faire un paiement en deux fois, aujourd'hui et le 2 juin."*

#### **• Une démarche d'élucidation des besoins du client**

Pour les nouveaux contrats, l'agent va vers le client, pour le choix tarifaire. Ainsi à l'homme qui demande si son système électrique est assez puissant, l'agent répond par le questionnement détaillé sur son logement et ses équipements (à l'aide du nouveau logiciel Optimia) : ancienneté de l'immeuble, surface du logement et nombre de pièces, isolation, nombre de personnes vivant dans l'appartement, mode de chauffage et d'eau chaude, équipements électro-ménagers, lampes halogènes. L'entrée immédiate des réponses lui permet de conclure : *"Ça correspond au contrat que vous avez, 9 000 W avec un tarif heures creuses. Tout ce que vous consommez en heures de nuit est moins cher"*.

De même, à la jeune fille qui vient prendre un abonnement, l'agent demande "Est-ce que vous avez besoin de conseils quant au tarif". La cliente répondant par l'affirmative, l'agent suit la même démarche de questionnement.

Ou encore, par téléphone à un client qui conteste l'estimation des index et affirme *"n'être jamais là"*, l'agent, après avoir constaté que le client dispose d'un contrat de 9 kW, s'enquiert de ses équipements électriques afin de déterminer si une puissance de 6 kW ne serait pas suffisante.

Enfin, toujours par téléphone, l'agent propose à une cliente qui demande un abonnement d'augmenter la puissance initiale, qui était de 3 kW, à 6 kW, pour éviter les risques que le compteur disjoncte, vu les équipements que le nouvel abonné possède.

## • Un souci d'objectivation

Le souci d'objectivation des agents se manifeste notamment dans les situations de contestation. Lorsqu'un client conteste les index estimés ou le montant de sa facture, l'agent revient immédiatement et systématiquement aux faits. Il consulte sur informatique l'historique du dossier, pour savoir s'il s'agit d'une facture sur relevé de compteur ou sur index. Il explique le principe des index estimés, et de l'ajustement opéré au moment de la relève. Il revient aussi à un questionnement sur les appareils électriques possédés, pour pouvoir objectiver la consommation.

Ainsi à une cliente qui conteste une facture en disant *"c'est le triple de ce que l'on paie d'habitude"*, l'agent répond d'un ton posé et calme *"qu'est-ce que vous avez comme appareils madame ? comme chauffage ?"*

Ou encore, à un homme qui arrive en disant :

*"— Je viens d'arrêter l'entreprise, j'ai le RMI, et une petite fille de 8 mois... J'ai une facture, 3 100 F, ça me paraît énorme.*

*— Est-ce que vous pouvez lire les chiffres de votre compteur et me rappeler. Qu'est-ce que vous avez comme équipement au gaz ?*

*— Une cuisinière*

*— ... Effectivement, la partie gaz paraît élevée si vous n'avez qu'une cuisinière. [Passent quelques minutes durant lesquelles l'agent cherche une source possible d'erreur. Puis le client précise :]*

*— J'ai aussi un chauffe eau*

*— Ah, vous me disiez qu'une cuisinière ! Avec un chauffe eau alors c'est normal.*

*— Est-ce que c'est possible d'avoir un paiement échelonné ?*

*— Oui, si vous êtes mensualisé ensuite."*

*[Suit la procédure d'échéancement et de mensualisation].*

Malgré cette tentative de revenir à la situation réelle et de dépassionner les débats, les échanges sont souvent sans issue car d'une part, les clients ont du mal à comprendre la notion d'index estimés, et d'autre part, ils n'ont pas sur eux le relevé de leur compteur, seul élément "objectif" qui permettrait une vérification de l'estimation.

Par ailleurs, les clients n'ont recours qu'à des arguments subjectifs : ils sont persuadés de n'avoir pas dépensé autant, et tentent d'expliquer qu'ils utilisent peu d'électricité.

Ainsi une personne qui conteste le montant de sa facture, au questionnement de l'agent sur son mode de chauffage, répond :

*"— On a du chauffage électrique mais on ne l'allume plus. Ça me fait étouffer quand on chauffe. On a un chauffe-eau mais on ne le fait marcher que la nuit. On n'a jamais eu de factures comme ça ! En plus, c'est un studio de 30m<sup>2</sup>.*

*[L'agent tente d'expliquer le principe des index estimés. Il souligne aussi que le client n'a pas de tarif jour/nuit].*

*— Mais, le chauffage, je le mets au minimum [il vient de dire qu'il ne l'allumait plus] car je ne supporte pas. Je paie ce que mes parents paie pour un F5 ! Je sais ce qu'ils paient parce que c'est moi qui faisait les factures quand je vivais chez eux."*

Le même type d'argument est avancé dans la situation de contestation lors de laquelle l'agent découvre finalement que l'augmentation est due à la facturation de six mois d'abonnement suite à un changement du rythme de facturation. Tout au long de l'échange, qui est sans issue tant que l'argumentation reste au niveau de la consommation facturée, puisque les index sont exacts, l'homme réaffirme qu'il est impossible qu'il paie tant vu ce qu'il consomme :

*"— Voilà, j'ai reçu cette facture mais je trouve que c'est trop [1 170 F]. Je n'allume pas la lumière parce que je n'en ai pas besoin, j'ai quatre grandes fenêtres qui me donnent de la lumière. Je ne chauffe pas. Je n'allume que la télévision le soir. Je sais ce que je paie depuis deux ans et je n'ai jamais payé ça.*

*— [...] La facture, elle est juste Monsieur, car c'est une facture sur relève.*

*— [Le client s'énerve] Non ! 1170 F ! C'est pas juste ça ! Non !*

*— Mais Monsieur, c'est une facture qui couvre la période d'hiver, vous avez peut être...*

*— Non ! Je n'allume jamais le chauffage même pas l'hiver !*

*— Mais Monsieur, il n'y a aucune contestation possible, vous avez noté vous-même ce que vous avez consommé...*

*— Non, Monsieur, la contestation, c'est 1 170 F ! C'est pas possible ! Regardez sur votre machine ! [...] Moi, je compte tout Monsieur. comment je pourrais faire une facture de 1 170 F [il parle en anciens francs] avec une consommation de 2 kW par jour !*

*[Le client s'énerve, demande à voir un supérieur. L'agent refuse, en lui expliquant qu'un supérieur ne lui dirait rien d'autre que ce que lui-même lui dit. L'agent s'efforce de ré-expliquer qu'il y a concordance entre l'index de la facture et celui relevé par le client et qu'aucune contestation n'est possible, mais en vain].*

*— Mais, je ne chauffe pas Monsieur ! Je ne suis pas un menteur !*

## • L'acceptation de négociation du paiement

Comme l'a montré la description des visites et des appels, à de nombreuses reprises les agents ont à gérer des demandes de délai de paiement. Face à ces requêtes, ils optent pour une position ferme (pas d'échéancier négocié si la personne n'opte pas pour la mensualisation avec prélèvement automatique ensuite), mais souple également : si le client fait part de son impossibilité de payer la totalité de la facture suffisamment tôt (avant la lettre de relance), l'agent explique qu'il peut de fait bénéficier d'un étalement, en payant une partie de sa facture, puis en attendant la première, voire la deuxième relance, ce qui lui laisse quinze jours de battement.

Dans certains cas dramatiques, comme celui de la femme qui appelle de province pour son mari privé d'électricité depuis trois mois, l'agent accepte sans remarque le fractionnement de la dette :

*[Après que l'agent ait dit à la cliente qu'elle lui envoyait le double de la facture restée impayée, d'un montant de 1 114 F]*

*"— Si je ne peux pas payer cette somme là ?*

*— Vous aimeriez la payer en plusieurs fois ? En combien de fois ?*

*— En trois fois, ce serait beaucoup ?*

*— D'accord, trois fois. Je vais établir une reconnaissance de dette, vous l'envoyer et vous la signerez et vous nous renverrez une photocopie."*

Par ailleurs, les agents ont parfois à faire face à des demandes assez excessives, telle celle de cet homme dont l'électricité a été coupée suite à un impayé, qui vient à l'agence payer pour faire rétablir le courant, et qui demande : *"Et pour les denrées périssables, parce que vous avez coupé mardi et il y a eu mercredi 1er mai, puis jeudi et aujourd'hui : qu'est-ce qu'on fait ? [sous-entendu une indemnisation est-elle prévue ?]"*

Enfin, il arrive que du point de vue financier, le respect de l'engagement qualité d'EDF-GDF conduise à des situations assez étranges. Ainsi, toujours dans le cas la femme dont le mari vit sans électricité depuis plusieurs mois, la cliente bénéficie d'un fractionnement de sa dette, payable sur trois mois sans intérêt, mais EDF-GDF lui verse également un chèque de 150 F, car le principe du délai maximum de 48 heures pour l'obtention d'un rendez-vous pour le rétablissement du contrat ne peut pas être garanti :

*"— Je vais vous dire quand on va aller remettre l'électricité. Il n'aura pas besoin d'être là puisque le compteur est sur le palier. ... Je n'ai pas de place avant le 14 mai. [observation faite le 3 mai]*

*— Le 14 mai ! oh, là, là. C'est pas pour lui parce qu'il n'est plus à 14 jours près, mais c'est pour la voisine.*

- *Comme EDF-GDF services Paris ne peut pas vous garantir un rendez-vous dans les deux jours, on va vous faire un chèque de 150 francs.*
- *Ils sont vraiment trop gentils. On leur doit des sous et...*
- *C'est plutôt une bonne nouvelle, non !"*

#### • La dimension "sociale" de la fonction de l'agent

Les interactions laissent parfois apparaître une grande détresse dans la situation du client, et l'agent est alors appelé à jouer un "rôle social". Par exemple à la cliente qui pleurait au téléphone, l'agent d'une part donne des conseils d'ordre pratique, voire juridique, en lui recommandant de mettre dorénavant le contrat au nom de son mari, afin que d'éventuels impayés ne lui incombent plus. D'autre part, il tente, et parvient, à lui apporter un certain réconfort :

- *"Rassurez-vous, Madame X, ce que l'on va faire c'est que je vais prendre votre adresse pour vous envoyer ça.*
- *[... Sanglots]*
- *Ne vous inquiétez pas, il n'y a pas urgence. On va essayer d'arranger la situation.*
- *[Plaintes de la cliente sur son état de santé, sanglots]*
- *Allez, reprenez-vous.*
- *[Idem]*
- *Soufflez un bon coup, on va essayer d'arranger la situation.*
- *D'accord, mais c'est Madame Y qui le dépanne, comment on peut faire pour elle ?*
- *Ne vous inquiétez pas pour ça. Ce n'est pas grave. Elle doit le dépanner d'une ampoule, c'est tout. [Plus tard] Ça va aller.*
- *[à la fin de l'interaction] Ça m'a fait du bien. Merci beaucoup Monsieur."*

#### • Un souci de ne pas laisser le client sur une absence de réponse

Enfin, les agents tentent de ne pas laisser la personne sans réponse, lorsqu'ils ne peuvent pas satisfaire leur attente. Par exemple, à la jeune fille qui souhaite, en même temps que sa demande d'abonnement, résilier son ancien contrat, l'agent répond après s'être renseigné sur la localisation de son ancien appartement : *"Ce n'est pas la même agence. Il faudra les contacter directement, mais je peux vous donner les coordonnées"*. De la même façon, l'agent explique comment se rendre rue de Vienne à un client dont il ne peut accepter le paiement en espèces.

## **B. LES INTERVENTIONS D'EDF-GDF AU DOMICILE DES CLIENTS**

### **1. Les interventions exceptionnelles (hors relevés des compteurs)**

#### *a. Les occasions d'intervention*

Les agents interviennent au domicile des interviewés à plusieurs occasions : pour l'ouverture ou la fermeture des compteurs lors des demandes d'abonnement ou de résiliation, pour le changement d'un compteur trop ancien (pour le gaz notamment), ou encore pour un changement à l'occasion d'une évolution du type de contrat (baisse ou augmentation de puissance, passage d'un tarif normal à un tarif jour/nuit ou inversement, etc...).

Notons qu'il arrive, pour la résiliation notamment, que des clients soient surpris du fait qu'EDF-GDF ait à passer dans l'appartement. Ainsi, durant nos observations, une personne à qui l'agent propose un rendez-vous pour l'arrêt du courant s'étonne : *"je croyais que vous aviez des appareils spéciaux pour faire cela"*.

Ces différents motifs d'intervention semblent être les plus fréquents. D'autres interviewés mentionnent néanmoins des occasions plus spécifiques. Ainsi, l'agent peut aussi intervenir à la demande d'un usager lorsque celui-ci constate une anomalie dans des consommations électriques et suspecte un piratage :

*"En tant que syndic, j'ai été informé qu'il y avait une anomalie dans l'appartement d'à côté, qui a une chambre de bonne pour laquelle ils avaient une consommation, alors que personne n'y vivait. J'ai appelé. Un inspecteur est venu et a trouvé un branchement pirate."*

Dans un autre cas, l'interviewé a contacté le service dépannage GDF dès qu'il a constaté une fuite, produite suite à un changement du compteur gaz :

*"Le lendemain du changement de compteur, il y a eu une fuite, quand je suis rentré dans l'appartement, ça sentait..., j'ai dit ils vont me faire péter la maison. C'était un problème d'écrasement de joint."*

Enfin, certains interviewés peuvent être en contact avec EDF-GDF pour la réalisation de travaux qui touchent à l'ensemble de l'immeuble :

*"Je suis président des copropriétaires de l'immeuble, et on veut mettre le gaz dans l'immeuble car le CPCU [chauffage urbain], c'est du vol. J'ai donc des*



*relations avec GDF, mais ce sont des techniciens, des relations de techniciens et ça se passe bien."*

## **b. La prise de rendez-vous**

### **◇ La question du créneau horaire**

Dans la plupart des cas, EDF-GDF propose, pour déterminer le moment du passage de l'agent, un créneau horaire de deux heures. Mais certains interviewés se souviennent que le créneau qui leur a été proposé était plus étendu, à la demi-journée :

*"Ils m'ont donné un rendez-vous 48 heures plus tard ; dans une tranche horaire 8h-12h, ou 9h-12h, je ne sais plus."*

*"Je crois qu'ils avaient dit le matin, ou l'après-midi. Ce n'était pas plus précis que ça."*

A l'opposé, il semble qu'EDF puisse parfois réduire le créneau, en indiquant les contraintes du client sur l'ordre de passage de l'agent. Par exemple lors de nos observations, pour fixer un rendez-vous le client explique qu'il travaille dans l'hôtellerie et ne peut être présent qu'entre 15h30 et 17h15. L'agent propose un rendez-vous dans la tranche horaire 14h30 - 16h30, en précisant qu'il ne faut pas passer avant 15h30. Le client est finalement satisfait, puisqu'il obtient son rendez-vous dans une tranche d'une heure, entre 15h30 et 16h30.

Notons aussi que certaines agences clientèle du secteur Paris-Nord proposent des rendez-vous à heure fixe, soit gratuitement en début et fin de tournée, soit moyennant une contrepartie financière dans des plages horaires plus larges, le soir jusqu'à 20h30 notamment. Mais nous n'avons rencontré aucun client qui avait eu recours à l'un de ces deux services, ni même qui en connaissait l'existence.

Certains interviewés **n'ont pas ressenti le fait d'avoir à rester à leur domicile comme une très forte contrainte**. Ceci s'explique par le fait que les horaires des activités qu'ils ont à assumer au dehors sont assez souples, et qu'ils peuvent donc assez facilement se rendre disponibles :

*"[Le créneau horaire proposé vous convenait-il ?] Ça allait, car je travaille l'après midi et la nuit. Moi, comme j'ai des horaires ajustables, je n'ai pas eu de problème. Je n'ai pas cherché à savoir s'il y avait d'autres créneaux horaires. C'était le matin, et c'était OK pour moi."*

*"J'étais étudiant, j'avais pris le rendez-vous par rapport à mon emploi du temps. Si j'avais travaillé, ça aurait été plus difficile."*

*"Pour le changement de compteur gaz, ils m'ont proposé le 22 avril jusqu'à 11 heures. Si moi je ne pouvais pas le 22, je pouvais appeler pour proposer une autre date. Mais je pouvais être là, il n'y avait pas de problème. Ils sont passés vers 10 heures."*

Pour une autre personne rencontrée, la gêne a été limitée par le fait qu'elle travaille dans un lieu proche de son domicile :

*"La procédure a dû être assez simple car je ne m'en souviens pas. Je ne travaille pas loin donc ça n'a pas dû me gêner. Il est venu relever le compteur et mettre l'électricité."*

Pour d'autres clients interviewés, **le fait d'avoir à être présent est plus contraignant**. Mais si le passage n'est pas occasionné par une raison trop urgente, ils s'arrangent pour choisir une date qui limite leur contrainte :

*"[Pour le changement de tarif] je suis resté ici. C'est plutôt bien tombé par rapport à ce que je faisais à cette époque. Je partais en province l'après-midi."*

*"[Le jour du rendez-vous fixé pour le changement de compteur] je me suis libéré, et j'ai attendu qu'ils viennent. Ils m'ont dit dans la matinée. Ils sont passés à 8h30, et je suis parti travailler après."*

Quel que soit le degré de contrainte ressenti, **les personnes rencontrées n'expriment pas réellement de critiques face au créneau de rendez-vous de deux heures**. D'une part, et nous le verrons plus bas, **les personnes sont plus tolérantes que lorsqu'il s'agit du relevé bi-annuel des compteurs, car c'est à leur demande qu'EDF-GDF doit intervenir dans leur logement**. D'autre part, **les usagers comparent avec des situations de livraison de commande, pour lesquelles les entreprises n'offrent pas de meilleures conditions qu'EDF, et plutôt même de moins bonnes :**

*"Déjà dire une demi-journée, c'est mieux qu'une journée. Et ce n'est pas qu'un problème d'EDF. Quand on nous a fait livrer la télévision, c'était la même chose. Darty, ils disent tel jour, et ils téléphonent une heure avant pour savoir si on est là."*

### ◇ *Le délai pour l'obtention du rendez-vous*

Le délai entre le moment du contact et l'obtention d'un rendez-vous suscite des perceptions variées selon les personnes rencontrées. Les "deux à trois jours" dont elles se souviennent sont considérés être un délai court par certaines, et long par d'autres. En fait, **la perception semble être fonction du degré de contrainte dans laquelle se trouve l'utilisateur, et donc du caractère urgent ou non que revêt l'intervention pour lui.** Ainsi par exemple, un changement de compteur lié à un changement de tarif ne constitue pas une raison urgente, et l'interviewé déclare à ce propos :

*"Quand j'ai téléphoné, ils m'ont proposé de venir dans les deux ou trois jours qui suivaient : j'ai trouvé ça très bien. C'est rapide."*

De même, une demande d'établissement de courant n'apparaît pas urgente si la personne qui fait des travaux dans l'appartement mais sans y vivre :

*"L'électricité étant coupée, on l'a fait rétablir pour faire des travaux. J'ai téléphoné au numéro que mon beau-père [propriétaire de l'appartement] m'avait remis, et j'ai eu un rendez-vous deux à trois jours plus tard. Ça a été rapide."*

Ce même motif est au contraire plus contraignant si l'utilisateur attend l'établissement du courant dans un appartement dans lequel il a déjà déménagé. Sa tolérance au délai d'intervention est alors beaucoup plus limitée :

*"J'ai dû aller une fois dans une agence, quand je suis arrivée dans le 9ème. J'y suis allée car ça faisait deux jours que l'on attendait et que l'électricité ne marchait pas. J'y suis allée un samedi, et je me suis énervée car je voulais qu'ils viennent le samedi même. Je crois qu'il avait mis trois jours à me remettre en route. Je n'avais pas trouvé ça rapide."*

Enfin, en cas d'incident ou de panne, les délais d'intervention d'EDF-GDF varient semble-t-il avec le degré d'urgence estimé :

*"[Lors du constat d'une fuite de gaz] J'ai appelé, au téléphone j'ai eu une dame qui m'a passé le service, au bout de 5 minutes j'avais quelqu'un au bout du fil. Ils sont venus en 20 minutes, ou en une demi-heure. EDF, ils sont assez rapides."*

*"GDF a été appelé car on avait un problème de chauffage dans l'immeuble, mais ils n'ont pas été rapide à intervenir. Il est vrai que c'était en été, mais quand même."*

#### ◇ **Le respect du rendez-vous**

En ce qui concerne la fiabilité du rendez-vous pris et du respect du créneau horaire fixé, plusieurs des personnes rencontrées soulignent que les agents interviennent effectivement dans les horaires prévus. Certains anticipent le rendez-vous, pour être sûrs de ne pas manquer l'agent :

*"J'avais rendez-vous à partir de 14h30 mais je suis venue à 13h car j'avais peur de les rater. Un agent est arrivé dans l'immeuble mais pour quelqu'un d'autre. Comme il a vu que j'attendais depuis un moment, il a accepté d'intervenir chez moi. L'autre voiture d'EDF est arrivée à ce moment là et l'autre agent a repris les choses en main."*

Il arrive néanmoins, d'après les interviewés, que les rendez-vous prévus ne soient pas honorés par les agents EDF-GDF :

*"Au premier rendez-vous, je ne les ai pas vus. Je les ai attendus en bas pendant deux heures, parce que je ne savais pas s'ils avaient le code, ou un passe. J'ai rappelé et ils sont passés."*

*"Une personne devait se présenter tel jour, et finalement, je n'ai pas pu être là. Ils m'ont laissé un mot pour dire qu'ils repasseraient à telle date, et ils ne sont pas repassés. Mon amie était là, et ils n'ont rien laissé dans la boîte. Je vais retéléphoner."*

Par ailleurs, un autre interviewé s'est trouvé dans une situation particulière : il déclare avoir signalé par téléphone une anomalie de son compteur, mais sans demander de rendez-vous. Or un passage a été programmé du côté d'EDF-GDF, et, le client étant absent, ce passage lui a été facturé. Suite à sa contestation, EDF-GDF a toutefois abandonné la facturation :

*"Une chose qui avait été fort désagréable, c'est que j'avais appelé, j'avais signalé l'incident [un compteur vieux qui tournait tout seul, et que l'interviewé voulait changer]. Je n'avais pas donné de date précise, car je ne connaissais pas mon emploi du temps, j'avais dit que je rappellerai. Or ils sont venus d'eux-mêmes, sans prévenir. Ils se sont cassé les dents, ils sont venus un lundi"*

*je crois, en pleine journée, évidemment ils ont trouvé porte close. Et ils m'ont facturé ce déplacement. Il était détaillé sur la facture. J'ai refusé de payer, j'ai réglé la consommation et j'ai écrit en même temps. J'ai reçu un mot : «par souci de l'entretien de bonnes relations avec la clientèle...», ils acceptaient mon refus de payer."*

### **c. L'intervention**

Dans la plupart des cas, il semble que l'intervention sur place soit courte, et à la source d'aucune difficulté particulière, comme dans cet exemple :

*"Mon compteur faisait du bruit. J'ai téléphoné et ils sont venus me le changer. [...] L'agent est entré, il a vu le machin, il a dit c'est ça qui est à changer, il l'a fait, et basta il est reparti."*

Toutefois il peut arriver, lorsqu'il s'agit d'un branchement dans un appartement avant travaux, que l'installation soit vétuste et que l'agent hésite à établir le courant :

*"Avant les travaux, j'ai téléphoné pour qu'EDF vienne mettre l'électricité dans l'appartement. L'agent a hésité à nous mettre une ligne pour nous permettre de faire les travaux. C'était limite : le compteur pendait, il y avait des dominos partout, tout était démonté, car on était au début des travaux. Finalement, il a quand même accepté."*

Par ailleurs, un interviewé qui a refait l'ensemble de son installation à l'occasion d'un emménagement, se plaint du manque de cohérence dans le discours technique d'EDF-GDF, qui lui a laissé un sentiment d'arbitraire, les exigences techniques semblant varier d'un agent à l'autre :

*"On s'est heurté à des discours divergents suivant les agents. Un accord EDF-GDF est nécessaire pour approuver le changement du système électrique et de gaz. Pour l'électricité, on a eu un premier agent qui est passé pour brancher le courant. L'architecte l'a informé de son projet de mettre les deux compteurs l'un au-dessus de l'autre, pour ne pas perdre un espace utile trop important. Le premier agent a donné son accord oral, il n'y voyait pas d'inconvénient. Les travaux étaient en cours et on est arrivé au moment où il a fallu poser les compteurs. Un autre agent EDF est venu et ça ne lui allait plus : pour lui, les deux compteurs devaient être l'un à côté de l'autre, au même niveau parce que les numéros des compteurs devaient être visibles et donc au niveau des yeux de l'agent. Je n'étais pas là mais le plombier, l'entreprise et l'architecte ont vécu*

*la discussion avec cet agent comme une discussion avec quelqu'un de borné. L'agent a été pointilleux sur la technique, sur une plaque d'isolation entre les deux compteurs qui devait être dans un matériau spécial, sur l'épaisseur des planches, les espacements, bref le tout faisait 70 cm de large donc ça bouffait un placard entier dans une cuisine relativement petite. Quelques jours après, on a eu la même aventure avec France Telecom avec un agent qui a refusé de faire ce qu'un de ses collègues a fait ensuite sans difficulté. On a un sentiment d'arbitraire car quelle est la valeur des normes qui changent d'un jour à l'autre, et d'un agent à l'autre ?" [Finalement, cet interviewé s'est plié aux exigences de l'agent EDF, craignant le risque qu'un jour, ce soit le même agent qui vienne relever les compteurs, et que celui-ci le contraigne à démonter l'installation.]*

L'établissement du courant électrique ou du gaz peut être pour l'agent l'occasion de vérifier le compteur, et éventuellement d'en adapter les paramètres par rapport aux besoins du client :

*"Il m'a changé le voltage. C'était en je ne sais plus combien, mais trop fort par rapport à ce dont j'ai besoin, à ce que j'ai. Il m'a dit que c'était mieux pour moi, que ça me reviendrait moins cher. J'ai deux convecteurs électriques, et un ballon de 100 litres. A part ça, la cuisinière électrique, et un petit frigo. Le compteur était à 45 ampères, il me l'a mis à 30."*

Ce peut être aussi l'occasion d'envisager un changement du compteur si celui-ci a été "trafiqué" :

*"Ils sont rapides et efficaces. Un peu trop peut-être, parce qu'ils m'ont changé le compteur. Il y avait un petit trou pour arnaquer l'électricité. Ce que fait tout le monde, ou beaucoup... La personne a vu le trou, a dit il faut changer le compteur car ça risque de vous retomber dessus. Il n'avait pas de compteur sur lui. Donc on a repris rendez-vous."*

Enfin, même si ce cas est rare dans nos entretiens, le passage de l'agent pour une intervention peut être également l'occasion de proposer d'autres services :

*"La personne qui est venue changer mon compteur était accompagnée d'une dame, qui devait l'évaluer sans doute. Ils m'ont proposé des services comme la possibilité de faire le relevé en faisant une installation à l'extérieur. La dame m'a proposé la mensualisation."*

Pour conclure, un interviewé signale et apprécie que l'intervention pour le branchement de l'électricité ait été suivie de l'envoi d'une documentation :

*"Ils m'ont envoyé des documents sur les meilleures manières de consommer l'électricité. Ce sont des documents très pédagogiques, très clairs. J'ai trouvé ça intéressant."*

## **2. La relève bi-annuelle des compteurs**

### ***a. L'information du passage des agents pour la relève des compteurs***

La plupart des personnes interviewées s'estiment bien informées du passage des agents pour la relève des compteurs<sup>12</sup>. D'une part cette information semble clairement repérable :

*"Je suis bien informé, c'est toujours marqué en grand en bas."*

*"Il y a un avis de passage, clairement disposé pour qu'il soit visible pour l'ensemble des personnes."*

D'autre part, elle est fournie suffisamment à l'avance :

*"Ils affichent une date. On est prévenu bien à l'avance, deux à trois semaines avant."*

*"Il y a un imprimé qui est collé dans le hall. C'est affiché une semaine à l'avance, il n'y a aucun problème."*

Seule une personne regrette le fait d'être informée au dernier moment ("*ils affichent la veille pour le lendemain ici, c'est trop court*"), et une autre reproche aux agents EDF-GDF de ne pas utiliser le panneau prévu pour y poser leurs affiches :

*"Ils collent des affiches n'importe où dans l'entrée. On a un panneau d'affichage et ils mettent ça sur les murs, avec du scotch partout, là où on ne peut plus enlever les traces de scotch !"<sup>13</sup>*

---

<sup>12</sup> Notons qu'une partie des gens pense que les relevés sont plus fréquents que bi-annuel.

<sup>13</sup> Cet interviewé s'est d'ailleurs plaint à son agence de ce fait, mais sans être entendu apparemment : "*Je me suis harponné avec la direction parce qu'ils collent leurs affiches n'importe où ! J'ai écrit à la direction rue d'Argonne mais je n'ai jamais eu de réponse ! J'écris mais si vous croyez que le Directeur va incliner la tête pour moi !*"

Par ailleurs, toutes les personnes rencontrées, même si elles remarquent l'affiche, n'y prêtent pas la même attention :

*"Il y a une lettre affichée... je ne sais pas exactement. Il faut dire que ce n'est pas mon souci principal."*

### ***b. Des perceptions différenciées quant à la contrainte que représente la relève des compteurs***

Les personnes interviewées se répartissent schématiquement en deux groupes quant à la perception de la contrainte que représente la relève des compteurs.

#### **Un premier groupe de personnes ne perçoit pas réellement de contraintes liées à la procédure de relève.**

Cette absence de perception d'une contrainte renvoie à plusieurs types de situations :

- Deux des personnes rencontrées vivent dans un logement dont **le compteur est à l'extérieur**, et donc directement accessible par les agents.

*"On ne les voit pas. Ils passent dans les couloirs. C'est affiché par le gardien en bas, donc on le sait, mais c'est vrai que ce n'est pas du tout notre problème. Ils mettent un papier général pour tous les immeubles «attention l'agent passera», mais pour nous ça n'a pas d'importance."*

- D'autres personnes sont **souvent chez elles**, et ne ressentent pas de contrainte à devoir être présentes :

*"Pour la relève des compteurs, ça se passe bien. On fait en sorte que l'on soit là mais vous savez, on a tout notre temps, nous, maintenant."*

*"Je ne travaille pas et je n'ai aucun problème à être là pour le relevé."*

- D'autres interviewés encore **étaient chez eux par hasard le jour du passage**, et n'ont donc pas eu à adopter d'autres pratiques de substitution :

*"L'agent, j'ai dû le voir une fois. Ça s'est trouvé que j'étais présent la fois où ils sont passés."*



• Enfin, d'autres personnes sont en général absentes lors du passage des agents, mais adoptent des **pratiques de substitution** qui leur paraissent simples et sans contraintes.

— certains interviewés ont dans leur immeuble un **gardien, à qui ils ne voient pas d'inconvénient de laisser les clés de leur appartement** :

*"Je ne vois jamais l'agent EDF. Je donne ma clé à la loge du concierge. Je lui donne quand je pars en vacances, et quand l'agent doit passer pour le relevé. Ça ne me pose pas de problème de laisser les clés au gardien. Je sais qui c'est, il n'y a pas de problème."*

*"Dans mon ancien appartement, on avait une gardienne qui avait les clés, c'est elle qui s'occupait de ça. Aujourd'hui, on n'a pas encore eu d'avis de passage. Mais ce sera probablement la même chose. Aujourd'hui, c'est une gardienne pour plusieurs immeubles. Ça ne posera pas de problèmes de lui laisser les clés, car on connaît la propriétaire de l'immeuble, qui connaît bien la gardienne."*

— une personne **colle sur sa porte un post it** le jour du passage, **avec la mention de ses index** :

*"Je relève toute seule, je mets sur un post it sur la porte. Jusqu'à présent, ça s'est bien passé."*

— d'autres interviewés **renvoient la carte que laisse EDF-GDF** :

*"J'ai toujours utilisé les courriers qu'ils laissaient pour le relevé."*

*"Ils m'envoient un courrier avec une carte à remplir. Je fais le relevé du compteur, et je leur envoie la carte. C'est un petit carton qu'ils envoient. Le format d'une lettre 8 x 15. Il y a un petit talon qu'on détache, et une partie qu'on envoie."*

Dans ces deux derniers cas, il semble que **les agents n'accèdent pas aux compteurs une fois par an**. D'après les interviewés, EDF-GDF se fonde sur leurs déclarations, et cette pratique supposée ne les étonne pas spécifiquement :

*[N'êtes-vous pas obligé d'être présent une fois par an ?] "Ils ne m'ont jamais rien demandé. Ça fait quatre ans que je suis là, je ne les ai jamais vu. S'ils me demandaient impérativement d'être là, je m'arrangerais pour faire venir quelqu'un, mais tant qu'ils ne me disent rien... [...] Je pense que la majorité*

*des gens ne voient pas les agents. Je sais que sur mon palier, la moitié des gens ne sont pas là. Quand ils viennent [les agents], on voit tous les post it sur les portes le matin."*

*"Il y a un an, comme ça faisait deux ans que je leur envoyais les consommations comme ça, [sur une carte], là ils m'ont envoyé une espèce d'imprimé. Je pense qu'ils vont continuer comme ça. Je n'ai pas de raisons de marquer n'importe quoi, parce qu'ils peuvent venir vérifier, et quand on a un service, il faut le payer."*

— d'autres encore déclarent **ne rien faire de spécial**. D'après eux, EDF-GDF opère par **estimation** lorsqu'ils ne peuvent avoir accès aux compteurs :

*"Les relèves ne se font pratiquement jamais, car je ne suis jamais là. Et c'est rare que je pense à renvoyer le papier. Ils le font par rapport à une facture de l'année dernière. Par rapport aux factures antérieures, ils font un peu une moyenne."*

— enfin, une personne déclare **prendre d'elle-même un nouveau rendez-vous** avec EDF-GDF lorsqu'elle n'a pas pu être présente le jour du relevé<sup>14</sup>. En effet, elle préfère cette pratique au renvoi de la carte, car elle craint de faire une erreur dans le relevé si elle le fait par elle-même :

*"Si EDF passe et que je ne suis pas là, je retéléphone et je prends rendez-vous en dehors de leur passage. Il faut qu'ils voient le compteur une fois par an. [...] La carte, je ne la renvoie pas, je téléphone pour prendre rendez-vous. Avant, je mettais la carte sous la porte, mais aujourd'hui je préfère qu'ils passent. Des fois que j'oublie un chiffre, on peut se tromper. Ils ont un ordinateur, un petit appareil, ils le font eux-mêmes. Moi, je ne peux pas faire ça, c'est pour ça que je préfère qu'ils passent."*

**Pour le second groupe de personnes rencontrées, la procédure de relève des compteurs est une source de contraintes.** Les interviewés, même si finalement "ils font avec", s'estiment gênés par la relève.

---

<sup>14</sup> Cette personne ne fait aucune allusion à un éventuel coût de ce service. Nous ne savons pas si ce nouveau rendez-vous est facturé par EDF-GDF, mais en tout cas, il n'est pas perçu comme tel par la cliente.

• Dans un premier cas, une interviewée qui avait l'habitude de laisser sa clé à sa gardienne **ne sait pas encore comme elle va procéder dans son nouveau logement**, qui n'a pas de gardien :

*"Pour les relevés, avant [dans le précédent appartement] j'avais une concierge qui avait la clé de mon appartement. Mais là, je ne sais pas comment ça va se passer. Là, ça va m'embêter."*

• Dans un second cas, les interviewés **s'arrangent de fait avec leur gardien, mais n'apprécient pas cette solution**.

— Certains la trouve contraignante du point de vue de l'organisation que cela demande :

*"Ce qui est plus compliqué [que l'accueil dans l'agence, qui ne pose pas de problème], ce sont les gens qui viennent pour les relevés. Il faut s'organiser avec la gardienne, et la plupart du temps j'oublie. Alors ensuite, je remplis le carton que je dépose."*

— D'autres estiment que cette solution dérange la gardienne, mais aussi ils n'apprécient pas de laisser entrevoir leur espace privé d'habitation :

*"Habituellement, je laisse les clefs à la concierge, même si je ne suis pas fana de cette solution. Ça la dérange, la maison peut ne pas être très rangée ce jour là..."*

*"Un des inconvénients d'EDF, c'est le relevé des compteurs. Le problème, c'est les horaires de passage qui ne sont pas adaptés aux gens qui travaillent. La dernière fois, j'ai filé les clefs à la gardienne, mais je n'aime pas trop faire ça. Le plus souvent je les donne à mes parents mais ça veut dire qu'il faut que je les dérange. Pour les gens qui travaillent, c'est impossible d'être présent. Donner les clefs à la gardienne, ce n'est pas une solution non plus. Elle n'a pas le droit de s'absenter de sa loge or, ici, il y a trois escaliers de cinq étages avec au moins deux appartements par palier. Elle doit y passer sa matinée avec EDF et ça, ça ne l'arrange pas. Elle a plein d'autres choses à faire. Ça peut poser problème en plus si un coursier arrive ou un colis."*

Pour cette même raison de préservation de l'espace privé, **la solution du recours au voisin est proscrite** :

*"Non, je ne donne pas mes clefs à mes voisins car je préfère encore que ce soit la gardienne qui vienne plutôt que mes voisins qui viennent fouiner chez moi."*

- Dans un troisième cas, le client interviewé, dont l'immeuble n'est pas gardé, n'aime pas tellement le système de carte, même s'il le trouve utile. Il se **contraint donc à être là au moins à une relève sur deux** :

*"Ça m'est arrivé parfois de remplir la petite carte. Ils font confiance. Avant cette petite carte, si on ne voulait pas payer les estimations, l'employé repassait, et c'était 50 F. Mais si je peux être présent, j'aime autant. L'employé vient, il relève. Donc j'essaie d'être là quand il passe, une fois sur deux quand même."*

- Par ailleurs, certains usagers rencontrés **vivent la procédure de relevé de compteurs comme contraignante**, même s'il n'est pas sûr qu'ils se soient dans les faits pliés à la nécessité d'autoriser l'accès aux agents EDF-GDF :

*"Il y a un truc chiant : une ou deux fois par an, il faut que je prenne une demie journée pour les relevés de compteur, et ça, c'est la galère ! Je n'ai pas de concierge et je ne connais pas mes voisins.[...] En fait, je crois que j'ai toujours pu me faufiler et écrire ma consommation en laissant un mot sur ma porte."*

*"Ils ont mis une note en décembre 95 comme quoi ils passaient mais j'étais absent. Le relevé, c'est dans la journée, c'est donc un peu chiant. En plus, je n'ai qu'un seul trousseau de clés car ce sont des serrures spéciales et on ne peut pas faire de double. Or, moi, je fais souvent des salons et dans ces cas là, je pars à 6h du matin et ne rentre que vers 23h. Enfin, la prochaine fois, je ferai un effort pour être là, pour ne plus avoir à les appeler [pour corriger les index]."*

- Certaines des personnes rencontrées enfin **ne sont pas arrivées à être présentes** aux différents rendez-vous successifs :

*"Il y a un mois, j'ai reçu un courrier demandant de prendre contact avec EDF parce qu'ils étaient passés à deux reprises. J'ai téléphoné pour prendre rendez-vous. On m'a proposé entre 13h et 15h. Je ne pouvais pas être là. C'est mon mari qui s'en est chargé. Il est arrivé à 13h20. Et il a attendu jusqu'à 17h parce qu'il ne savait pas que c'était jusqu'à 15h et il n'a vu personne. Enfin,*

*l'agent était peut être passé avant 13h20 mais si c'était le cas, il aurait laissé un mot, non ?"*

Dans un cas, l'absence aux passages de relève a conduit EDF à **enjoindre l'interviewé de prendre un rendez-vous**, qui lui a été facturé 66 francs.

*"La première fois qu'il y a eu un relevé, j'étais en cours et la seconde j'étais en vacances. On m'a écrit pour me dire de prendre un rendez-vous et qu'il y aurait une surfacturation de 66 francs. J'ai dû téléphoner et fixer un RV. [...] En fait, ils proposaient de repasser dans les deux jours mais comme j'étais encore en vacances, ça n'a pas marché. Voilà pourquoi j'ai dû payer."*

Pour conclure sur la procédure de relevé, notons que le passage de l'agent semble ne pas être l'occasion d'échanges entre les personnes interviewées et le représentant d'EDF-GDF :

*"Ils relèvent et c'est tout. Ils ne discutent jamais. Ils sont toujours pressés. S'il y a un problème, il faut aller à l'agence."*

L'interaction semble en général être assez neutre. En tout cas, elle ne suscite pas de remarques particulières de la part des personnes rencontrées, à l'exception d'une qui souligne le caractère parfois peu aimable de certains agents :

*"Je n'ai aucun contact à part lorsqu'il y a un relevé de compteurs. Il y en a des gentils et des moins aimables. On a une chambre de bonne au huitième mais on ne peut y accéder que par un escalier. L'ascenseur ne dessert pas cette partie de l'immeuble. Il faut donc monter à pied les huit étages et certains râlent quand je leur demande d'y aller. [...] C'est beaucoup plus l'attitude gronchon de certains agents qui est gênant [que le passage en lui-même]. Ils sont payés pour faire des relevés de compteur et, dans l'immeuble, on est tous plutôt courtois."*

La relève des compteurs apparaît donc à l'analyse comme **la modalité de contact entre EDF-GDF et ses clients qui pose le plus de problèmes**, qui est à la source du plus fort mécontentement, même si celui-ci reste relatif. Cette insatisfaction s'explique en partie par le fait que **les clients ne perçoivent pas la procédure de relevé des compteurs comme un service**, mais comme une contrainte imposée par EDF-GDF, qui ne leur apporte rien. Par ailleurs, il semble qu'il soit **plus difficile pour les clients d'entrer en contact avec l'agent qui passe relever les compteurs qu'avec l'agent de**

**l'accueil physique ou téléphonique**, d'une part parce qu'ils n'ont pas forcément de demandes à exprimer lorsqu'il vient, mais d'autre part aussi parce que les agents des "petites interventions" sont peut-être moins formés, moins rodés à la gestion des interactions avec les usagers, ou moins disponibles, le planning de leur tournée étant assez strictement calculé.

## II. LA FACTURATION ET LES MODES DE RÈGLEMENT

### A. L'ANALYSE DE LA FACTURE EDF-GDF

L'analyse des pratiques des interviewés à la réception de leur facture permet de les classer schématiquement en quatre groupes, qui représentent **quatre degrés dans l'attention à ce document, et dans les procédures mises en place pour en contrôler l'exactitude.**

- À un premier degré se trouve quelques individus, assez peu nombreux, qui déclarent ne prêter **aucune attention** à leur facture EDF-GDF :

*"Je regarde le montant, parce que c'est à honorer. Je fais un chèque, c'est tout. La facture, je dois la poser quelque part, mais je ne sais même plus où elle est."*

*"La facture, on n'en a rien à broser !"*

- Le second degré est formé de gens qui ne prêtent pas beaucoup plus d'attention à la facture, mais qui **s'assurent néanmoins du caractère "normal" du montant**, et regardent éventuellement **la date de règlement**, ou encore **l'adresse** pour vérifier que la facture les concerne bien (*"je vérifie le nom quand même ; même si c'est mis dans ma boîte aux lettres, je vérifie"*). Ces clients ont en fait une somme en tête qu'ils estiment être ce qu'ils ont à payer. Cette somme est définie approximativement, à partir de ce qu'ils paient d'habitude, et du moment de l'année où la facture intervient (période de chauffe ou non). Si le montant de la facture avoisine donc cette somme considérée comme "normale" ou "habituelle", les personnes ne cherchent pas plus d'information :

*"[Lorsque vous recevez votre facture, que regardez-vous ?] Je regarde le montant. [D'autres choses aussi ?] Non. Je regarde le montant, et combien ça va me faire de trou dans mon budget ! Je sais qu'en hiver je consomme plus, je sais que si je travaille plus à la maison le soir je consomme plus, et que j'ai moitié moins de consommation en été qu'en hiver. Bien sûr, si la facture est de 2 500 F et que d'habitude, c'est 250 F, je vais regarder."*

*"Je regarde le «TTC». En fait, j'ai, grosso-modo un montant en tête, moins de 1 000 F, plutôt entre 700 et 1 000 F, et si c'était plus élevé, je comparerais."*

Ces interviewés ne voient pas d'intérêt au fait de procéder à des vérifications de la facture. Ils font confiance à "l'honnêteté" d'EDF, et certains verraient plutôt de la paranoïa dans le fait de contrôler :

*"Je ne vais pas me prendre la tête à recalculer. Je suppose que ces gens sont honnêtes, et font bien leur boulot. [Est-ce qu'il vous arrive d'aller vérifier les consommations enregistrées par vos compteurs ?] Non. Il n'y a pas lieu d'aller vérifier si c'est de l'habituel. Ce serait de la parano !"*

Se rattache également à ce second groupe de personnes une jeune femme qui ne voit jamais sa facture, (ce sont ses grands parents, propriétaires de l'appartement, qui la reçoivent et lui en demandent le remboursement), mais qui, si elle la recevait, ne la considérerait probablement pas dans le détail, toujours à la condition que le montant soit habituel :

*"Mes grands parents reçoivent directement la facture. Je ne la vois pas passer, je vois juste passer le montant ! Je sais qu'eux comparent. Ils regardent la consommation d'une facture à l'autre, pour voir s'il n'y a pas un très gros écart. En fait, ça peut varier à 20 F près, mais ce n'est pas énorme. Si c'est comme pour France Telecom, je ne la regarde presque pas la facture. S'il y avait une grosse différence, je l'éplucherais."*

• Le troisième degré est celui des personnes qui **accordent de l'attention au contenu de leur facture**<sup>15</sup>, mais dont l'analyse se concentre essentiellement sur les **montants facturés**.

Ainsi, ces clients regardent plus en détail les montants liés aux consommations, aux abonnements, aux taxes, etc..., et éventuellement comparent avec leurs factures antérieures, pour mesurer l'évolution des tarifs :

*"Je regarde quand même... je ne reprends pas la calculette, mais je fais un bref aperçu pour voir s'il n'y a pas une anomalie. Pour voir par exemple si l'abonnement n'a pas doublé, par rapport à la facture d'avant. Sans éplucher tout, je reste attentif quand même. Notamment au moment du changement de TVA, j'ai regardé. En effet, c'était détaillé en deux parties (à 18,6 et à 20,6)."*

---

<sup>15</sup> Personnes ou ménages, car comme nous l'avons vu, la gestion du budget domestique peut être prise en charge par un seul des membres du couple : "Moi, je ne vérifie pas les factures mais ma femme le fait".



*"Je regarde l'équilibre entre l'abonnement et la consommation, entre la consommation de gaz et celle d'électricité. Comme ma consommation est faible, l'abonnement me paraît toujours important. C'est la même chose pour le téléphone. [Après avoir sorti sa facture] Je regarde aussi la TVA par rapport au montant global et je trouve que c'est beaucoup."*

De leur analyse effectivement, plusieurs personnes concluent que le montant des taxes et abonnements sont élevées. Les interviewés qui consomment peu sont sensibles au déséquilibre entre le prix de l'abonnement comparé au prix de la consommation :

*"Que ce soit EDF ou le téléphone, c'est démoralisant de recevoir leurs factures. [Pourquoi démoralisant ?] Comme je vis toute seule, j'ai plus de TVA et d'abonnement que de consommation, que ce soit EDF ou le téléphone. C'est là qu'on se rend compte que les taxes sont chères."*

D'autres sont choqués par le fait que les montants des taxes soient eux-mêmes soumis à TVA :

*"Un truc qui me choque, c'est la taxe sur la taxe. Il y a de la TVA sur la taxe. Enfin, ils n'y sont sûrement pour rien."*

La comparaison avec la facture antérieure conduit parfois les clients à téléphoner à EDF-GDF pour demander des explications sur les tarifs, et éventuellement un changement de tarif :

*"Parfois, j'appelle pour savoir le prix du kW, et pour savoir pourquoi ça a changé. Des fois c'est bien de surveiller un peu ce qu'on paie. L'erreur est humaine, et l'ordinateur fait ce qu'on lui dit de faire !"*

*"C'est comme ça [en comparant avec la facture d'avant] que je me suis aperçu que le système dont on avait hérité était plus onéreux. Il y avait une erreur dans la classification du gaz, je payais une somme trop élevée pour le gaz par rapport à l'installation et aux consommations que j'ai. Je l'ai signalé et ils ont modifié."*

Il est arrivé également à une personne de vérifier sur informatique l'exactitude des calculs, car la somme à payer lui paraissait élevée :

*"Quand ça paraît élevé, je prends la facture, je la passe sur ordinateur pour la détailler un peu. [Que voulez-vous dire par «je la passe sur ordinateur» ?] Un*

*jour où j'étais en colère contre EDF, il y a cinq ou six mois, parce que je trouvais la facture élevée, je me suis créé un programme. J'ai rentré les tarifs des abonnements, les prix de base, les taxes. En entrant les index, je vois tout de suite si le montant est exact. Et il l'est en général, à un ou deux centimes près."*

Dans l'analyse de sa facture, une autre personne qui est mensualisée porte attention aux montants, mais aussi aux volumes de sa consommation annuelle :

*"[Sur la facture de fin d'année] on regarde tout. On compare par rapport à l'année d'avant, si on a consommé en plus ou en moins, en francs surtout. Mais je regarde aussi la consommation, car dans l'année ça a pu augmenter sans que la consommation augmente, à cause des tarifs ou de la TVA."*

Ces personnes toutefois, même si elles contrôlent leurs montants, voire leur consommation, n'éprouvent pas le besoin de rapprocher les index mentionnés par EDF-GDF de ceux de leurs compteurs. Elles analysent leur consommation, mais font confiance à EDF-GDF quant à l'enregistrement de cette consommation :

*"[Est-ce qu'il vous arrive d'aller vérifier les consommations enregistrées par vos compteurs ?] Non, je fais confiance à EDF, une confiance aveugle même."*

*"C'est ma femme qui s'occupe de ça. Ma femme regarde un peu plus. Elle tient un budget informatique. Elle regarde les rapports consommations mensuelles / consommations annuelles. Mais elle se limite au niveau des montants."*

• Enfin au quatrième degré de contrôle se trouvent les personnes qui non seulement analysent le détail des montants indiqués, mais aussi **vérifient la concordance entre les consommations facturées et celles enregistrées par leurs compteurs gaz et électricité.**

Cette vérification par rapport aux compteurs est pratiquée dans trois situations principalement :

— lorsque l'interviewé vient d'emménager, et n'a pas encore de référence quant aux montants qu'il aura à payer :

*"Au début [quand on est dans un nouvel appartement], on vérifie les estimations. A la première facture, j'ai trouvé que c'était très cher en gaz. J'ai regardé l'index et j'ai vu qu'il était effectivement surévalué, puis j'ai regardé*

*mon ancienne facture et je me suis rendue compte que l'abonnement était plus cher. Alors j'ai téléphoné à EDF."*

— lorsque la somme à payer semble dépasser le "raisonnable" par rapport à l'habitude :

*"Si ça me paraît raisonnable [600 F environ tous les deux mois en hiver, et 300 F l'été], je paie. Je ne vais pas aller vérifier aux compteurs. Si ça me paraît dépasser le raisonnable, je vais voir de quoi il retourne, je vais vérifier les compteurs."*

— la vérification est enfin automatique pour les personnes qui considèrent qu'EDF-GDF surestime systématiquement les index lors des factures intermédiaires :

*"Je regarde tout de suite mon compteur car il y a une énorme différence entre le compteur et la facture. Je consomme effectivement pour 300 à 400 F et j'ai des factures de 1 000 F."*

A ce propos, nous retrouvons les critiques des interviewés sur l'estimation des index, déjà en partie mises en évidence lors de l'analyse des contacts entre les clients et l'organisme public :

*"Pour la chambre de bonne, on a un chauffage électrique et on a reçu une facture plus importante que ce que l'on paie pour tout notre appartement [chauffé collectivement]."*

*"J'ai eu un problème à un moment, parce que les factures étaient tout à fait surfacturées. Si par exemple on reçoit la facture en juin ou juillet pour les trois dernier mois, les jours sont plus longs, on ne met plus de chauffage [donc les index sont surestimés par rapport à la facture des premiers mois de l'année]."*

Ce dernier interviewé estime néanmoins que les conditions de négociation sur l'estimation des consommations se sont améliorées, et que EDF-GDF soigne quand même ses rapports avec les usagers :

*"À une époque, ils étaient très réticents à modifier les estimations. On vous suggérait qu'un employé vienne, mais c'était facturé 50 F. Aujourd'hui, ils surfacturent, mais si on tient tête, on arrive. Si on estime qu'on ne doit que 1000 F et que la facture est de 2 500 F, on envoie 1 000 F. Par rapport à Telecom, ils font plus d'efforts dans les rapports avec la clientèle. On n'est pas*

*obligé de se battre au couteau. Le principe des petits cartons, ça a beaucoup amélioré les choses. Ils se réfèrent à ce qu'on a écrit, ils font confiance."*

## B. LE RYTHME DE FACTURATION

Pour le règlement de leur abonnement et de leur consommation de gaz et d'électricité, une partie des personnes rencontrées ont choisi la **mensualisation**.

Certains interviewés ont opté pour ce rythme de paiement **suite à la réception de factures hivernales au montant élevé**, qu'ils ont eu du mal à payer<sup>16</sup> :

*"J'ai le prélèvement mensuel depuis 93. Avant, je payais à la facture. À un moment donné il faisait très froid, je mettais tout en route, j'avais 2 500 ou 2 600 F tous les deux mois. Il fallait bien laisser allumé la maison. Quand on est au rez-de-chaussée, on a beaucoup d'humidité, parce qu'il y a directement les caves en dessous. Ils m'ont proposé ça une fois, quand ils ont vu que je payais trop. J'ai accepté."*

*"J'ai fait une opération pour la mensualisation, pour ne plus avoir ces problèmes de surprise à la fin de l'hiver."*

D'autres l'ont adopté plus spontanément. C'est une procédure qui leur paraît **simplifier les démarches**, et qui **facilite la gestion du budget domestique**, en permettant d'une part de **prévoir les dépenses**, et d'autre part de **les écrêter** :

*"[La mensualisation], pour nous c'était facile, ça évitait d'oublier la facture, et ça lissait sur l'année les tarifs. Ça permettait de savoir tous les mois combien mettre sur notre compte. Entre le loyer, et le téléphone, ça évitait d'avoir à penser à ça. Comme je suis un peu distraite et que c'est moi qui m'occupe des factures... On n'a rien à penser, et ça lisse sur l'année."*

Ils apprécient ce service pour sa simplicité, et ne voient pas d'inconvénients ou de difficultés à la procédure de régularisation en fin d'année. Parfois, les mensualités semblent assez précisément adaptées à la consommation réelle du ménage :

*"On paie tous les mois 231 F, et après, ils nous envoient un récapitulatif, avec le total de la facture, la déduction des prélèvements, et le reste, soit en négatif, soit en positif. Cette année on leur devait 126 F. Les autres années, c'est eux qui nous devaient. La première fois 377 F, et la deuxième année 90 F. C'est tout à fait correct. Ils ont bien calculé."*

---

<sup>16</sup> Ces personnes ne précisent pas si leur choix était libre, ou contraint par EDF-GDF qui leur a imposé en contrepartie de l'obtention d'un échelonnement de paiement.

Dans d'autres cas, les mensualités provisionnées se sont révélées être trop élevées, mais sans que l'interviewé en soit visiblement gêné :

*"Effectivement, [la mensualisation] c'est bien, ça rend service. J'ai une facture par an. Il n'y a pas de complication. Je paie toujours le même prix, et après, ils font leurs calculs annuels. Si je paie de trop après le prélèvement tous les mois, je suis remboursée. Ils font un virement sur mon compte de la somme que j'ai payée en trop. L'année dernière, c'était 485 F. Comme ils ont vu que je payais trop, ils ont réduit à 370 F. La différence, ils me l'ont remboursée."*

Une des personnes rencontrées vient de choisir la mensualisation à son emménagement, mais considère que les montants mensuels qui lui ont été proposés sont trop élevés :

*"J'ai un prélèvement mensuel. 482 F sur dix mois, ça fait quand même beaucoup. Je ne sais pas s'il faut que je téléphone à l'agence, je ne sais pas quoi faire. [...] C'est EDF qui m'a contacté. Ils m'ont envoyé une première facture, en janvier, de 320 F pour l'abonnement. Et ensuite, ils ont envoyé une proposition de prélèvement. J'ai renvoyé le document, et ensuite, j'ai reçu cette feuille pour les prélèvements. Donc là, j'ai vu que c'était plus élevé [que ce que je pensais]. Moi je ne sais pas, mais 482 F pour un mois, je ne dépense pas ça."*

Elle a choisi ce mode de paiement par simplicité, mais ne s'attendait pas à payer cette somme :

*"Je me suis dit c'est bien, tant par mois. Je ne risque pas de retard, et je n'ai pas de chèque à faire. Le prélèvement automatique d'accord, mais pas ce système là. J'ai choisi le truc «sans surprise» et finalement, c'est plutôt une surprise pour moi."*

En fait, cette personne semble avoir du mal à comprendre la notion de mensualisation, c'est-à-dire de coût de consommation annuelle répartie de façon égalisée sur l'année, comme en témoignent notamment ses justifications sur le fait qu'elle n'ouvre plus ses radiateurs actuellement, et son exclamation *"je ne vais pas payer 482 F au mois d'août si je ne suis pas là !"*.

Nous avons également rencontrées des personnes qui ne sont pas encore mensualisées, mais qui envisagent d'opter pour cette procédure, pour les mêmes raisons d'abaissement de la charge mentale d'une part (le fait de n'avoir pas à penser à payer), et de facilitation de la gestion du budget par écrêtement d'autre part :

*"Là j'ai payé en liquide, parce que c'était l'abonnement. Sinon je pense que je vais prendre un forfait par mois, avec un réajustement en fin d'année. Le forfait sera de 225 F par mois. Il faut que je leur envoie un RIP [relevé d'identité postal]. [Pourquoi ce choix ?] Je suis tellement tête en l'air, surtout pour payer ! Et mes revenus ne sont pas mirifiques, et j'ai tendance à trop dépenser. Si c'est tous les deux mois, je risque d'avoir des surprises. Ça peut m'arriver quand je n'ai pas d'argent. Pour mes factures, je préfère que ce soit pris directement. Pour le téléphone je l'ai fait faire comme ça. Comme ça, je sais que j'ai 400 ou 500 F par mois qui partent."*

Les autres personnes rencontrées, qui n'ont pas opté pour la mensualisation, ont **refusé cette procédure pour plusieurs raisons** :

— Certaines personnes, bien qu'a priori attirées par la simplicité que la mensualisation permet, **ne l'adoptent pas car le caractère irrégulier de leurs revenus ne le leur permet pas** :

*"Ils m'ont proposé un prélèvement automatique avec des mensualisations de 400 F. Je ne sais pas, je n'ai pas encore étudié la question. [...] Des fois, je me demande si ce ne serait pas mieux le prélèvement. C'est plus pratique, il n'y a pas de papiers. Les papiers, ce n'est pas tellement mon truc. Mais je ne le fais pas, parce que je n'ai pas de revenus réguliers."*

*"Quelqu'un qui a des revenus fixes peut se permettre de faire des virements à date régulières. Moi, ça varie beaucoup."*

— D'autres interviewés estiment que **les montants qu'ils ont à payer ne sont pas suffisamment importants pour faire l'objet d'un fractionnement mensuel**, d'autant plus qu'ils **ne rencontrent pas de difficulté à les honorer** :

*"EDF m'a proposé la mensualisation mais pour les sommes que je paie, je n'ai pas trouvé ça intéressant. Ma dernière facture, j'ai payé 1 700 F pour six mois. La somme est dérisoire alors je ne vois pas l'intérêt de me faire mensualiser, d'autant que je gagne suffisamment pour que ce ne soit jamais un problème."*

*"La mensualisation ne m'intéresse pas. Dans l'appartement que j'avais jusqu'ici et qui est à peu près comme celui là, j'avais des factures d'environ 800 F, ça ferait 400 F par mois, non, je ne vois pas l'intérêt d'être mensualisé pour cette somme."*

— Enfin, la mensualisation est à l'heure actuelle **liée au mode de règlement par prélèvement automatique**. Elle n'est donc **pas possible pour les personnes qui n'ont pas de compte bancaire ou postal**, qui n'ont donc pas de moyens d'écarter leurs paiements<sup>17</sup>.

Les clients non mensualisés sont facturés soit **tous les deux mois**, soit **tous les six mois** lorsqu'ils consomment peu :

*"J'ai une facture deux fois par an. Parce que ma consommation n'est pas énorme. C'est par tranche de six mois. Ça ne doit pas les intéresser de faire une facture intermédiaire pour cette somme."*

Ils sont en général satisfaits du rythme de facturation, à l'exception d'un interviewé, facturé tous les six mois pour sa résidence secondaire, qui a été un peu surpris par des montants de factures lourds à assumer :

*"A la campagne, je paie tous les six mois. Là c'est vrai que c'est lourd. Mais je pense que c'est un problème d'organisation. Ça nous a surpris, parce que c'est la première fois qu'on habite une grande surface, et ça fait chiffrer, même s'il y a une bonne isolation. Je me retrouve avec une facture... la surface est là."*

## **C. LE MODE DE REGLEMENT**

### **1. Le prélèvement automatique**

Les personnes qui ont choisi la mensualisation paient forcément par prélèvement automatique. D'autres personnes qui reçoivent des factures tous les deux ou six mois paient également par ce moyen. Ces clients ont choisi le prélèvement automatique essentiellement pour des raisons de **simplicité** et de **commodité** :

*"On a choisi ça car on oublierait de régler tout le temps sinon. On a fait la même chose pour le téléphone, mais pas pour les impôts."*

---

<sup>17</sup> En témoigne ce dialogue relevé lors des observations, entre l'agent et un client qui contestait l'estimation des index :

— *J'ai reçu une facture, or ça ne correspond pas, je n'étais pas chez moi ces derniers mois et je ne vois pas pourquoi on me fait payer.*

— *s'il vous arrive d'être absente, vous pouvez demander à être mensualisé...*

— *mais je n'ai pas le droit au compte en banque...*

— *et vous n'avez pas de compte postal ?*

— *non, le problème, quand on veut ouvrir un compte, ils demandent un salaire, et je n'ai pas de salaire..."*



*"Je suis en prélèvement automatique. J'ai fait ça parce qu'une fois je suis parti en vacances et ça allait poser problème alors, j'ai pris ce mode de paiement."*

Le **caractère relativement stable des dépenses** liées à l'électricité et au gaz sur un cycle annuel, et donc le fait que le client dispose de référence par rapport à ce qui est habituel, et ce qui pourrait relever d'une anomalie, favorisent pour certains l'adoption de ce mode de paiement :

*"J'ai choisi le prélèvement automatique par simplicité. Ça fonctionne bien. J'ai eu des problèmes avec les impôts et j'ai mis un temps fou à récupérer la somme prélevée en trop, donc là je n'utilise plus le prélèvement automatique. Je l'utilise pour le téléphone et EDF. Pour le téléphone, j'ai peut-être tort car c'est facile de se tromper. Nos consommations sont très variables. Avec EDF, c'est toujours à peu près la même somme donc il y a peu de possibilité d'erreur. On est ici depuis vingt cinq ans."*

Ce mode de paiement, bien que pratique, semble toutefois nécessiter que le client ait subjectivement une certaine confiance en la fiabilité de l'organisme, dans le fait que celui-ci ne tente pas, par intérêt ou par méconnaissance, de lui prélever des sommes abusivement :

*"Le prélèvement automatique, c'est l'idéal car on n'a rien à faire mais, c'est vrai, on fait entièrement confiance à EDF et à Telecom. Si ces entreprises étaient privatisées, je regarderais ce qu'on me prélève de plus près."*

C'est effectivement en partie **une absence de confiance qui conduit les autres personnes interviewées à refuser ce mode de paiement par prélèvement automatique.**

L'analyse des arguments contre le prélèvement automatique montre que cette notion, aux yeux de ses détracteurs, renvoie à **un univers de non maîtrise** contre lequel ils s'élèvent. Cette absence de contrôle, plus ou moins réelle ou subjective selon les cas, porte sur quatre points essentiellement :

— **absence de contrôle de l'arrêt du processus.** Derrière l'idée "d'automatique", se profile la crainte de ne pas pouvoir arrêter les prélèvements, alors que la somme débitée le serait de façon abusive :

*"La mensualisation [il semble que l'interviewé veuille parler ici de prélèvement automatique], c'est catégorique, ça veut dire que le jour où il y a*

*un pépin, que quelqu'un se branche sur votre compteur et bien vous ne pouvez pas arrêter. Vous ne pouvez pas refuser de payer puisque c'est automatique. Et ça, il n'y a rien de plus facile !"*

*"Je n'aime pas les prélèvements automatiques car à ma banque, ils sont assez incapables. Quand je fais un ordre d'arrêt de prélèvement, ils mettent trois mois à le suspendre !"*

— **absence de contrôle de la sortie d'argent.** La crainte peut porter sur le fait même d'être prélevé sans en être informé :

*"Je suis contre. Je ne veux pas qu'un organisme puisse faire un retrait sans que j'en sois avisé. Je n'aime pas ça."*

La crainte peut aussi porter sur le fait de ne pas pouvoir s'opposer au prélèvement d'une facturation estimée abusive. Les personnes craignent donc de **perdre la liberté de contester le montant facturé** :

*"Je suis contre le prélèvement automatique. On l'a fait lorsque nous étions à l'étranger. C'était parfait, mais ici, on a le temps de regarder et s'il y a une erreur, on a du mal à se faire rembourser après."*

— **absence de contrôle du moment de la sortie d'argent.** Le prélèvement automatique limite les possibilités de jouer avec la date de règlement et les factures de relance :

*"Je ne fais pas par prélèvement, parce que j'ai beaucoup de choses à payer. Je suis obligé de faire attention pour que tous les prélèvements ne tombent pas en même temps."*

— **absence de contrôle du suivi des dépenses,** de par l'immatérialité de la transaction :

*"Je suis contre le prélèvement automatique. J'ai l'impression qu'il faut un dialogue, une réponse. Avec le prélèvement automatique, je ne regarderais plus et je ne ferais pas de suivi de mes dépenses."*

## 2. Le Titre Interbancaire de Paiement

Une partie des personnes qui refusent le prélèvement automatique paie par TIP. Le TIP est choisi parce qu'il permet **un contrôle du prélèvement et un meilleur suivi des dépenses**.

L'arbitrage entre d'une part le souhait de se "décharger mentalement" et d'autre part le souhait de maîtriser la transaction est bien mis en évidence dans les propos de cet interviewé :

*"Ici, on a un prélèvement par TIP, c'est un compromis entre mon amie et moi. J'aurais bien pris le prélèvement automatique, car ce que je veux, c'est diminuer ma charge mentale. En plus, je pense que je pourrai toujours payer ma facture, j'ai toujours une épargne qui fait que je n'ai pas d'intérêt particulier à étaler ou pas mes paiements. Mais elle est contre car c'est une perte de maîtrise. Avec le TIP, on date et on signe, et donc on a le sentiment de maîtriser les dépenses. On a un contrôle à chaque fois et s'il y a désaccord sur une estimation, ils ne peuvent pas débiter."*

Par ailleurs, le TIP peut être choisi parce qu'il permet plus de **souplesse** que le prélèvement automatique :

*"Je paie par TIP, d'autant que pendant deux ou trois mois, quelqu'un a vécu ici. Avec le TIP, elle a pu envoyer des chèques."*

## 3. Le chèque

D'autres personnes rencontrées optent pour le paiement par chèque. Cette solution a l'avantage à leurs yeux de **laisser une trace du paiement**, qui est utile pour faire les comptes. Le chèque, de par cette matérialité, permet **un plus grand contrôle de la transaction** :

*"A partir du moment où on utilise le TIP, on contrôle moins."*

*"Je fais un chèque même s'il y a un TIP au nom de mon mari. C'est pas le même compte. Avec un chèque, on contrôle. J'é mets un chèque donc je regarde d'un peu plus près, je suis un peu plus acteur."*

Par ailleurs, le règlement par chèque permet de **protéger l'accès aux coordonnées bancaires** :

*"Je paie par chèque. Je n'aime pas donner mon numéro de compte bancaire. C'est en moi. C'est comme France Telecom. Ils m'envoient le TIP, mais je le renvoie avec le chèque. En terme de contestation, c'est plus facile."*

Pour les paiements par TIP ou par chèque, les pratiques des interviewés sont variables quant au moment de renvoi du paiement. Certains attendent la date limite, voire la première relance, d'autres au contraire, ayant *"toujours peur d'un retard de la poste"*, renvoient leur règlement par retour du courrier.

#### **4. Le règlement en espèces**

Enfin, le dernier mode de règlement pratiqué par les personnes rencontrées est le paiement en espèces. Cette option est essentiellement **un choix sous contrainte**, dans la mesure par exemple où l'interviewé n'a pas de compte en banque vu la faiblesse ou l'irrégularité de ses revenus :

*"J'ai reçu trois ou quatre factures. Les premières, je les ai payées en chèque, et après, j'ai eu un problème avec la banque. J'ai travaillé un mois et demi dans une entreprise, ils ne m'ont pas fait de dossier [l'interviewé n'a pas été déclaré], puis ils ont déposé le bilan. Je suis aux prud'hommes. Ça fait sept mois que j'attends le chèque, c'est une grosse somme. Je travaille aussi à l'étranger, j'ai des rentrées très irrégulières. Donc après, j'ai payé en liquide."*

C'est parfois un choix un peu plus délibéré, mais par lequel le client cherche à maximiser le contrôle de ses dépenses. Ainsi une personne préférerait payer en espèces, mais aujourd'hui est contrainte de payer par chèque vu la fermeture de la caisse de son agence clientèle :

*"Je vais payer à Argonne. Je paie par chèque parce que maintenant ils ont mis qu'un seul centre pour les paiements en espèces. Avant, je payais toujours en espèces mais là, ça fait trop loin."*

#### **5. Le télépaiement**

Enfin le télépaiement, actuellement proposé par EDF-GDF, n'est pratiqué par aucune des personnes rencontrées.

Une partie des personnes n'a pas de minitel, et ne souhaite pas en avoir<sup>18</sup> :

---

<sup>18</sup> Dix personnes sur les vingt rencontrées possèdent un minitel mais certaines ne s'en servent jamais.

*"Le minitel je n'en ai pas, et je ne suis pas prêt d'en avoir un. Le clavier ce n'est pas quelque chose qui me branche, c'est assez d'en avoir à l'usine. Le minitel, je n'en éprouve pas le besoin."*

D'autres clients interviewés possèdent effectivement un minitel, mais n'envisageraient pas un paiement par ce moyen, l'estimant trop onéreux, et laborieux comparé à l'envoi d'un chèque :

*"Jamais je ne ferais ça ! Si on veut alourdir sa facture de téléphone, oui, mais ça coûte beaucoup trop cher le minitel. C'est 2,22 F la minute ! Éventuellement par Internet car ce sera moins cher. Et puis payer sa facture sur minitel, ce ne serait pas marrant, car on y passerait au moins dix minutes alors qu'un chèque, ça prend trente secondes. Sauf, s'ils déduisent le temps passé sur minitel de ma facture."*

Les personnes qui utilisent le minitel n'ont pas spécifiquement semble-t-il de pratique de paiement par ce moyen :

*"J'ai dû payer une fois avec ma carte bleue par minitel. Je suis un peu réfractaire à ça. J'ai la flemme de réserver par minitel. Pour acheter, je préfère avoir la personne en direct. J'utilise le minitel pour obtenir des informations, pour des spectacles, des voyages, des questions de transport, pour obtenir les horaires et les tarifs."*

Cette analyse des pratiques de règlement montre que le choix du rythme et du mode de paiement relève d'**une volonté de déléguer ou au contraire de maîtriser**, le sentiment de contrôle étant lui-même plus ou moins associé au **caractère matériel de la transaction**. Ces données sont elles-mêmes liées en partie à des variables socio-économiques — régularité des revenus, montant des factures par rapport au niveau de vie, surendettement et précarité, ...—, et en partie à des variables comportementales ou psychologiques. Ainsi **le choix de l'une ou l'autre des différentes solutions de règlement** des abonnements et consommations proposées par EDF-GDF peut effectivement **se lire sur une échelle graduée selon le degré de délégation ou de contrôle qu'accepte l'individu, et selon le degré d'immatérialité qu'il tolère**, en fonction de ses contraintes socio-économiques et psychologiques.

Sur cette échelle, la **mensualisation** constitue le degré de délégation et d'immatérialité maximum. Ce mode de règlement, le plus immatériel puisqu'il n'y a ni facture mensuelle ni trace matérielle du paiement, témoigne d'une confiance accordée à

EDF-GDF, à la fois dans l'estimation des consommations, dans le prélèvement de sommes dues, et dans le caractère effectif de l'éventuel remboursement des sommes débitées à tort.

A un second degré se trouve le **prélèvement automatique sur facturation**, qui témoigne lui aussi d'une délégation à EDF-GDF pour le règlement, mais avec un plus fort contrôle de la consommation (dans le sens où les index estimés peuvent être contestés).

Le **Titre Interbancaire de Paiement** constitue le troisième degré de l'échelle, s'orientant vers le contrôle. L'ordre de payer est contrôlé, c'est-à-dire que l'on peut refuser de payer une facturation estimée abusive. En revanche, l'accès au compte bancaire est autorisé. A ce niveau comme à celui du prélèvement automatique, il y a la matérialité de la facture, mais pas de trace matérielle du paiement.

Au quatrième degré de maîtrise vient le **chèque**, qui donne l'impression de mieux contrôler ses dépenses, parce qu'il offre la garantie d'une trace sous la forme du talon. De plus, il protège l'accès aux coordonnées bancaires.

Enfin, à l'extrémité de l'échelle, le **paiement en espèces** offre le contrôle de la matérialité "sonnante et rébuchante". C'est le moyen extrême de contrôle des dépenses, puisque l'on ne peut pas donner de l'argent en liquide sans le posséder physiquement<sup>19</sup>.

#### **D. LA NEGOCIATION DU PAIEMENT**

Comme l'analyse des interactions dans les agences nous a déjà permis de le mettre en évidence, **une marge de négociation avec EDF-GDF, pour les clients qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures, existe**. Cette possibilité est reconnue par les interviewés qui ont rencontré ce type de situation.

Tout d'abord les lettres de relance ne sont pas perçues comme menaçantes :

*"On est arrivé ici début mars et le 21 mars, on a reçu une facture à notre nom, mais qui était une lettre de rappel. Ce qui est bien, c'est qu'on reçoit une lettre mais pas comminatoire, avec une formule du type «il s'agit peut être d'un oubli»."*

---

<sup>19</sup> Le paiement en espèces est un moyen de contrôle des dépenses fréquemment pratiqué par les personnes démunies, qui s'assurent par ce moyen de ne pas dépenser plus qu'elles possèdent. Nous avons par exemple rencontré au cours de nos terrains d'enquête des personnes qui se déplacent au supermarché avec un billet de 200 F, et qui remettent les marchandises en rayon si elles s'aperçoivent à la caisse qu'elles ont dépassé ce montant qu'elles se sont alloué ; ou encore des personnes qui ont été interdites bancaires à un moment difficile et qui pourraient à nouveau disposer de chéquier et de carte bleue, mais qui les refusent pour mieux contrôler leur budget.

Par ailleurs, la possibilité d'un paiement partiel, en expliquant sa situation, existe, sans que le délai de paiement soit soumis à intérêt :

*"Le bon point, c'est le côté paiement. J'ai eu à négocier, car je pensais pouvoir faire intervenir l'aide sociale aux familles, c'est 900 F par an dans notre cas, parce qu'on a un enfant et qu'on n'est pas imposable. Et en fait, les services sociaux ont changé leurs règles, ce n'est plus par année civile, il faut attendre la date anniversaire de leur dernière intervention, c'était en mai 95. Donc je ne pouvais pas faire la demande avant mai 96. Je leur ai envoyé un mot avec une somme qui correspondait à un tiers de la facture. Je leur ai expliqué que la politique sociale avait changé, que j'allais faire la démarche pour le mois de mai. [...] Le solde de la facture, je l'ai reçu récemment. Ils ont cumulé ce qui restait dû et la nouvelle consommation."*

*"Ils sont assez souples. Dans la mesure où ils m'ont accordé un délai de paiement de plus de deux mois, jusqu'au 20 juin finalement."*

Enfin, les agents semblent adopter une attitude assez compréhensive et tolérante envers les clients qui font état d'une gêne financière momentanée :

*"Les agents sont très aimables, très serviables, très arrangeants. [C'est-à-dire ?] Par exemple quand je viens déposer un chèque le dernier jour et que je n'ai pas d'argent sur mon compte, je leur demande d'attendre un peu pour l'encaisser, et ils le font."*

### III. LES PERCEPTIONS DES CLIENTS SUR EDF-GDF

L'image d'EDF-GDF est déterminée par trois catégories d'appréciations :

- le rapport à l'énergie des individus et le niveau de contraintes qu'ils s'imposent dans la gestion de ces énergies ;
- l'évaluation de la qualité du courant électrique ;
- l'évaluation comparative d'EDF-GDF avec d'autres organismes prestataires de service.

#### A. LA PERCEPTION DU COUT DE L'ELECTRICITE ET LES PRATIQUES DE GESTION DE L'ENERGIE

Plusieurs études, réalisées pour EDF-GDF, nous ont permis d'analyser en détail les différentes pratiques de gestion de l'énergie des clients, ainsi que leurs opinions quant à l'intérêt comparé des différentes sources d'énergie, électricité, gaz, fuel, etc... Nous renvoyons donc à ces études pour l'analyse fine de ces thèmes<sup>20</sup>, et nous nous contenterons ici de rappeler quelques grandes données que nous avons retrouvées à l'occasion de cette enquête sur le secteur Paris-Nord.

##### • L'électricité est perçue par une partie des clients comme une énergie onéreuse

Certains interviewés, parmi les personnes rencontrées, soulignent effectivement que l'électricité est, de leur point de vue, une énergie chère :

*"L'électricité reste un chauffage cher, même au tarif préférentiel nuit. C'est un chauffage relativement onéreux si on veut bien se chauffer. A l'époque où mon épouse était là, on avait environ 7 000 F par an [au total]. Comparativement au fuel, c'est encore cher, ça nécessite des investissements importants en isolation, de la laine de verre, des carreaux de plâtre, etc..."*

Ainsi, certaines des personnes rencontrées ont tenté ou souhaité remplacer dans leur logement leur ballon électrique par une chaudière gaz, jugée plus économique :

---

<sup>20</sup> Voir notamment : Argonautes, 1993, *L'option tarifaire Bleu, Blanc, Rouge version six prix : analyse qualitative des pratiques et des opinions de la clientèle*, Contrat EDF, Paris, 114 p multig.



*"On avait un ballon électrique pour l'eau chaude, et on voulait mettre une chaudière. On a dû demander, mais ça n'a pas été possible, par rapport à la réglementation HLM. Mais on a quand même fait la démarche pour brancher le gaz pour la cuisinière. Il y avait déjà les canalisations placées par les anciens locataires. Là, les HLM ont accepté, à partir du moment où la personne qui a branché le gaz a vérifié les canalisations."*

*"On a une installation bizarroïde, un gros chauffe-eau au gaz, qui n'alimente que la cuisine, et un ballon électrique dans la salle de bains. J'avais l'intention de couper le ballon et de chauffer sur le chauffe-eau, mais je n'ai pas eu le temps encore de raccorder. Au gaz ça coûte moins cher, j'ai regardé, j'ai rempli la baignoire avec un grand seau, j'ai vu qu'un grand bain consomme un demi mètre cube de gaz. Alors qu'avec le ballon, je ne fais qu'un demi bain, sinon il est tiède."*

- **Une partie des clients développe des pratiques d'économie de consommation**

Ces prix perçus comme élevés conduisent une partie des personnes rencontrées à mettre en oeuvre des pratiques d'économie de consommation. Ces pratiques d'économie peuvent être plus ou moins draconiennes selon les interviewés. Certains s'en soucient peu, et une personne par exemple continue par négligence de payer un abonnement pour le gaz, alors qu'elle ne se sert plus de cette énergie :

*"J'ai le gaz mais, depuis quatre ans, je ne l'utilise plus et je ne l'ai pas résilié donc je continue à payer l'abonnement. C'est sans doute que comme ça ne coûte que 20 F tous les deux mois et surtout, je n'ai jamais noté qu'il fallait que je le fasse."*

D'autres au contraire, mettent tout en oeuvre pour réduire leurs coûts :

*"Moi, j'ai coupé la facture en deux déjà. J'ai réduit les ampoules et j'ai baissé la puissance du compteur à 3 kW. Je fais tourner les machines l'une après l'autre. J'ai le tarif le plus bas comme ça : 20 F d'abonnement. Et je n'ai pas le gaz, j'utilise les bouteilles de gaz. Une bouteille coûte le prix de l'abonnement pour l'année donc je ne veux pas du contrat pour le gaz. Je ne marche pas dans la société de consommation, moi !"*

- **Ces pratiques, lorsqu'elles existent, touchent le chauffage, l'eau chaude, et dans une moindre mesure l'électro-ménager et l'éclairage**

Lorsqu'elles sont mises en oeuvre, ces pratiques d'économie touchent avant tout le chauffage, qui lorsqu'il est électrique constitue la principale source de consommation de cette énergie :

*"On a des programmateurs sur les chauffages. Mon mari fait attention à ça. On en a sur le chauffage dans la chambre, dans la salle de bains. On chauffe le soir quand on rentre et avant de se coucher puis le matin quand on se réveille. Ici, c'est assez spartiate."*

*"J'essaie de laisser le chauffage au minimum dans la journée et de ne pas le couper. J'ai des doubles vitrages mais la porte fuit. Il faudrait la calfeutrer plus."*

*"Personnellement, chez moi, je fais attention aux radiateurs, aux convecteurs électriques, aux halogènes. On a un chauffage par le sol mais on a un convecteur dans la cuisine que je n'allume que quand j'y suis."*

Elles touchent également l'eau chaude, mais la plupart du temps le ballon est programmé automatiquement pour ne fonctionner que la nuit, en lien avec un tarif heures pleines / heures creuses. Un interviewé toutefois le fait fonctionner manuellement :

*"C'est un copain qui m'a dit que mon ballon consommait beaucoup. On m'a conseillé de mettre un programmateur sur le chauffe-eau mais mon propriétaire ne veut pas prendre ça à sa charge et on m'a dit que c'était cher. [...] J'arrête mon ballon d'eau chaude manuellement tous les matins car je me suis aperçu que ça consommait beaucoup, et je préfère qu'il tourne de nuit aux heures creuses. [...] Je m'en suis aperçu parce qu'avec les nouveaux compteurs heures creuses / heures pleines, on peut visualiser ce que l'on consomme."*

Enfin pour certains, les pratiques d'économie d'électricité touchent également l'électro-ménager et l'éclairage. Elles peuvent dans ce cas dépasser le strict souci d'économie financière pour relever d'un modèle comportemental plus large de non gaspillage :

*"Je suis très économe en électricité. Ma fille [20 ans] serait là, il y aurait de la lumière partout. C'est une question de génération. Avec moi, il n'y a jamais d'éclairage dans une pièce où je ne suis pas. Le chauffage c'est pareil. Je ne vais jamais me coucher avec le convecteur allumé, ou la télévision en veille. Je suis contre le pseudo confort."*

Le fonctionnement des machines à laver, linge et vaisselle, n'est toutefois pas toujours soumis à ces pratiques d'économie, car les contraintes d'emploi du temps, ou de nuisance sonore, dissuadent les interviewés de les faire tourner en heures creuses :

*"Je ne fais pas attention pour la machine à laver. Je la mets parce que je suis obligée. Je sais qu'il y a des heures, mais après 23 heures, je suis au lit. Je ne vais pas allumer à telle heure, c'est trop esclave. C'est trop stressant. On sait qu'on travaille, et qu'il faut payer sa facture. On ferme les yeux."*

*"Le lave-vaisselle, on ne le met pas trop le soir, ça peut gêner le voisin."*

Dans certains cas, le souci d'économie se traduit enfin par une démarche d'information sur ce que va consommer le nouveau matériel que le ménage vient d'acquérir :

*"Au début où on avait l'ordinateur, on a été se renseigner pour savoir combien ça consomme. En fait pas grand chose, comme un néon. Ce qui consomme le plus, c'est de l'allumer et de l'éteindre. Donc on le met en veille, ça consomme moins."*

## **B. LA QUALITE DU COURANT ELECTRIQUE**

Outre les pratiques des interviewés liées à la gestion de l'énergie, nous avons cherché à connaître leurs perceptions quant à la qualité de la fourniture électrique qu'ils reçoivent.

### **1. Des expériences contrastées**

Notons tout d'abord que les expériences des personnes rencontrées relatives aux coupures et aux variations de tension sont assez variées. A travers les discours, nous pouvons repérer six degrés dans leur expérience.

**• Des personnes qui déclarent ne jamais connaître ni coupures, ni variations de tension<sup>21</sup> :**

---

<sup>21</sup> Notons qu'une personne, interrogée sur le fait de savoir si elle a déjà subi des coupures, répond *"pas encore, et j'espère que je n'en aurai pas !"*, interprétant spontanément la cause de la coupure comme relative au non paiement. Cet exemple nous semble bien témoigner du mode de raisonnement d'une partie des clients, qui sont en situation de précarité financière et qui jouent au maximum avec les délais de règlement des factures, avec le risque s'ils "perdent" d'être effectivement privés de courant.

*"Non, je n'ai jamais aucun problème de tension ici. Mon ordinateur n'a pas lâché or il tourne 24h/24h, donc ça doit aller."*

Certains parmi ces interviewés expliquent le fait de ne pas subir de coupure de courant par le fait d'habiter dans un secteur où se trouve un hôpital :

*"Nous étions sur le secteur de l'hôpital Bretonneau. L'hôpital aujourd'hui est désaffecté. Mais je sais que tant que l'hôpital était en activité, on a eu une coupure une fois en dix-sept ans. Je crois que c'était en plein hiver, une période relativement froide. Je ne sais pas si ce n'était pas une grève. C'était il y a plus de dix ans."*

*"Il n'y a pas de variations de tension. Dans ce quartier, on n'a pas trop de problème d'électricité, parce qu'on est branché sur Bichat. On doit être sur le même groupe électrogène."*

**• Des personnes qui constatent parfois une baisse de l'intensité lumineuse :**

*"Je vois bien quelquefois l'intensité lumineuse qui baisse. Mais pas souvent. Et je n'ai rien ici qui subit ça. Si on a du matériel informatique, il faut se protéger avec un onduleur. Il peut y avoir des variations de 10%, ce qui fait une fourchette de 200 à 240 V."*

Le thème des variations de tension est effectivement l'occasion pour certains interviewés de rappeler qu'EDF livre du courant à plus de 220 volts, ce qui provoque selon eux une usure plus rapide des appareils :

*"Il y a un défaut de livraison, c'est qu'ils vendent plus que du 220 : c'est presque du 230, voire du 240 parce qu'ils ont le droit à 5% d'erreur. Ça fait que vos ampoules, elles grillent plus vite ! Donc il faut acheter des ampoules de 250 sinon tous les quinze jours, ça grille et en plus, ça use plus vite vos appareils. Il font ça plus vite parce que si on augmente la tension, on peut délivrer plus de courant, donc on peut augmenter la consommation."*

**• Des personnes qui constatent des coupures de courant, mais sans en être témoins au moment même.**

Ces interviewés constatent qu'il y a eu une coupure en découvrant à leur retour dans leur logement des appareils électriques - réveil, répondeur ou fax en général - qui se sont arrêtés :

*"Il y a eu une coupure, le courant était rétabli quand je suis arrivée, je l'ai vu sur le réveil, et sur le répondeur, l'annonce était complètement partie. [...] Je n'ai aucune idée de ce à quoi elle était due."*

*"Oui, il y a des coupures de temps en temps, mais c'est assez rare. J'en ai peut-être eu deux en un an. Il y a des fois où j'étais là, d'autres non. Je l'ai remarqué sur le fax, la bande papier se tire, et l'ordinateur, ou le téléphone. Ici tout est électrique, le téléphone, le fax, le répondeur, l'ordinateur."*

*"Il y a eu une coupure il y a quatre ou cinq jours, je m'en suis aperçu sur mon radio réveil. Je ne sais pas à quoi c'est dû."*

**• Des personnes qui ont subi des coupures de quelques minutes à quelques heures, sans qu'elles en connaissent l'origine :**

*"Rue Simon Bolivar, on a eu une fois une coupure de deux heures dans tout l'immeuble. Ils sont intervenus rapidement dans les deux heures, mais on n'a jamais su ce qui s'était vraiment passé."*

*"On a eu une coupure dans les deux ou trois derniers mois. C'était en semaine, un soir. Ça a duré trois à quatre minutes, le temps de voir que chez les voisins en face, c'était la même chose, et de sortir trois ou quatre bougies, et c'était rétabli."*

**• Des personnes qui ont connu une coupure importante, due à un incident :**

*"Il y a eu un incident, mais qui était général. Il y a eu le feu dans les sous-sols. Ça a fait tout sauter l'immeuble. C'était un samedi, ils sont venus le lundi. C'était il y a deux ans, en été, entre juin et octobre je crois, je ne me rappelle plus."*

**• Enfin, des personnes qui signalent des coupures de courant prévues, dues à des travaux :**

*"Ici non [il n'y a pas de coupure]. A moins qu'ils fassent des travaux pour le gaz de ville. Des fois, ils ont changé les câbles du gaz de ville. Ça peut couper de 9h à 11h, mais comme je travaille, ça ne me gêne pas. Ils mettent un petit mot sur la porte d'entrée, comme quoi ils vont couper de 9h à 11h, ou de 14h à 16h. On ne coupe pas l'électricité comme ça. On est toujours prévenus à l'avance."*

Certains interviewés ne savent toutefois plus très bien si ces coupures pour travaux qu'ils attribuent à EDF-GDF ne concernent pas finalement plutôt l'alimentation en eau :

*"Dans le XIIème, je crois qu'il y a eu souvent des coupures pour travaux, des coupures sur une tranche de deux heures dans la journée, le matin entre 9h et 11h...en fait, je crois que c'était l'eau."*

## **2. Des expériences qui ne sont pas traumatisantes**

Notons par ailleurs que si les expériences des personnes interviewées sont contrastées, comme nous venons de le voir, elles ne sont jamais traumatisantes.

Ainsi, une personne conserve de l'expérience d'une coupure de courant assez prolongée, due à un incident, le souvenir d'une situation plutôt ludique :

*"Il y a un truc un peu comique : un jour, un central électrique a flambé dans le quartier. Je suis rentrée vers 15h et on n'a pas eu de lumière avant 23h. J'avais des amis à dîner alors on a dîné aux chandelles. Ça n'a pas été rétabli rapidement mais on a redécouvert le dîner aux chandelles."*

Par ailleurs, les interviewés estiment en général que la qualité du courant est plutôt fiable, spécifiquement à Paris. Ceci explique probablement le fait que parmi eux, ceux qui possèdent des équipements informatiques n'ont pas jugé nécessaire de les protéger d'éventuelles variations d'intensité électrique :

*"Je n'ai pas de protection sur les ordinateurs. J'estime qu'à Paris, ça ne devrait pas arriver. Je n'ai pas eu de problème. En province, je pense que je protégerais mieux les appareils. Par rapport à chez mes grands parents qui habitent en province, il y avait des baisses de régime, des coupures plus fréquentes, et en cas d'orage c'est moins bien protégé."*

Certaines des personnes rencontrées se montrent enfin assez tolérantes envers les possibles coupures, arguant du fait qu'EDF-GDF ne peut pas forcément toujours éviter les incidents :

*"Je n'ai pas subi beaucoup de coupures, deux en un an, ce n'est pas catastrophique. Ça me paraît aujourd'hui difficile d'avoir encore des coupures ; on a suffisamment de possibilités pour éviter ce genre d'incidents. Mais on ne peut pas toujours tout éviter... Je n'arrive pas à comprendre"*

*comment ça peut arriver [avec tous les moyens techniques que l'on a], mais ça peut arriver. Je ne vais pas leur jeter la pierre."*

## C. L'IMAGE D'EDF-GDF

### 1. Les opinions spontanées des interviewés sur EDF-GDF

Les personnes rencontrées émettent tout d'abord, spontanément, un certain nombre d'opinions sur EDF-GDF. De façon assez classique, ce sont surtout les critiques qui émergent, plus que les discours positifs, les clients satisfaits éprouvant moins le besoin de s'exprimer que ceux qui sont mécontents. Toutefois, notons parmi les évaluations positives d'EDF-GDF :

— La fiabilité de leurs services :

*"J'ai peu de contact avec EDF et quand on a besoin d'eux, ils sont là."*

*"Globalement, on ne peut pas dire, ça marche bien."*

— La bonne gestion de l'entreprise, et la qualité de son infrastructure technique :

*"EDF, c'est quelque chose qui est bien géré. [...] Si tout marchait comme ça, on pourrait être le pays le plus heureux de la terre... Espérons qu'ils ne vont pas nous privatiser ça... EDF c'est un monstre, comme la SNCF... l'infrastructure, les moyens mis en oeuvre... c'est colossal d'avoir mis un truc comme ça sur pied. Je ne sais pas si au niveau européen il y a un pays qui puisse rivaliser quant à l'ampleur de l'infrastructure d'EDF et de la SNCF."*

— L'opérationnalité et l'originalité des publicités imaginées par l'organisme :

*"La publicité avec Kerssauson était bien car ça permettait de mémoriser le prix des choses, d'une douche chaude, etc.."*

*"Si je regarde leurs publicités, elles sont sympa. Récemment j'en ai vu une sur le gaz que j'ai trouvé sympa. Il y en a une sur le relevé, qui se passe à Marseille. Le père est rassuré car il pense que sa fille ne pourra pas sortir, car l'agent d'EDF doit passer pour faire un relevé. Mais ce qu'il ne sait pas, c'est qu'EDF donne des rendez-vous sur un créneau de deux heures et que du coup sa fille n'est pas coincée et sort avec son copain sans problème. Et il y en a une marrante : celle du père qui reçoit sa facture d'électricité et qui demande à sa fille ce qu'elle fait le week-end et si elle éteint bien les lumières quand elle va chez sa grand-mère. La fille répond oui alors qu'elle fait la bringue quand son père est absent."*



Les opinions négatives, quant à elles, portent de façon assez classique sur :

— La nocivité du nucléaire :

*"Le gros défaut d'EDF, c'est le nucléaire. On doit aujourd'hui être capables d'avoir des énergies autres que celle-ci."*

*"Vous allez voir dans dix ans quand toutes les centrales auront pétié ! Vous allez voir le prix de l'électricité ! Parce qu'il va y avoir des fermetures de centrales et le prix de l'électricité va grimper."*

— Le "vol organisé" du client :

*"Ils viennent tous les six mois, mais entre temps, il y a deux facturations intermédiaires. Ils facturent toujours trop. C'est du vol organisé, avec l'aide de l'État ! Ils rétablissent à la facture après le relevé mais vous trouvez ça normal, qu'entre temps, ils vous fasse payer plus que ce que l'on consomme ? C'est inadmissible ! [...] Quand on les appelle, ils réagissent gentiment, ils sont bien obligés ! Mais il faut que ça dépasse 100 kW pour qu'ils acceptent de vous faire une nouvelle facture, sinon, ils ne corrigent pas. Moi, j'ai donc décidé de les arnaquer aussi. C'est pas compliqué ! Il suffit d'être un peu technicien !"*

— Le projet de dérégulation fait l'objet d'avis contrastés. Certains le souhaitent, d'autres s'interrogent sur son bien-fondé :

*"Le problème de privatiser ou pas, c'est qu'il y aura privatisation de ce qui sera rentable mais les pertes, comment et qui va les prendre en charge ? Qui va prendre en charge les pauvres et les handicapés ? Je préférerais que l'on rationalise la fonction de ces établissements, voire que l'on licencie plutôt que l'on privatise. La dérégulation me semble la solution qui a été adoptée parce que l'autre solution serait de rationaliser et que là, il y a une réaction syndicale que l'on craint."*

*"[Fin d'entretien : auriez-vous autre chose à ajouter ?] Une seule chose, c'est vivement qu'il y ait la concurrence. Pour voir de nouveaux services et ne pas être obligé d'entendre «si nous arrivons à l'heure, vous payez 20 F de plus» ! Pourquoi une profession a le droit d'avoir l'exclusivité. Moi, dans mon métier, je suis obligé d'apporter un plus par rapport à mes concurrents. Je suis*

*heureux que France Telecom ait un concurrent dans peu de temps. Je suis contre les monopoles, et puis ça leur fera du bien... !"*

## **2. L'image comparée d'EDF-GDF avec les autres services**

Outre ces opinions exprimées spontanément, et qui évoquent des images assez classiques sur EDF-GDF, nous avons cherché à comprendre, de façon plus systématique, quelle est la place de la dimension comparative dans la façon dont les clients perçoivent ou évaluent EDF-GDF.

Deux principaux constats émanent de l'analyse des discours comparatifs : d'une part EDF-GDF est rapproché de France Telecom, et d'autre part ces organismes se démarquent nettement des autres organismes publics.

### **a. Un rapprochement quasi automatique entre EDF-GDF et France Telecom**

Lorsque nous interrogeons les usagers rencontrés sur les rapprochements ou les comparaisons qu'ils pourraient établir entre les différents services auxquels ils ont affaire dans leur vie quotidienne, leur réponse quasi automatique est de rapprocher EDF-GDF de France Telecom<sup>22</sup>.

Toutefois, si le rapprochement est systématique, le contenu de ce rapprochement, lui, varie, et finalement, sur l'ensemble des individus, les quatre combinaisons sont exprimées : les deux organismes proposent des prestations de qualité ; les prestations d'EDF-GDF sont meilleures que celles de France Telecom ; l'inverse ; les deux organismes se rapprochent sur des aspects négatifs.

**• EDF-GDF et France Telecom peuvent se rapprocher par la qualité de leurs services.**

Ainsi pour certaines personnes, les deux organismes sont comparables par leur **"modernité"** :

*"Je les compare tout à fait à France Telecom. Pour moi c'est quand même des services publics assez modernes. Par rapport aux locaux, ils sont modernes,*

---

<sup>22</sup> Au point d'ailleurs que certaines personnes parfois ne savent plus très bien, lorsqu'elles évoquent le souvenir d'un événement (visite ou téléphone à l'agence par exemple), si celui-ci se rapporte à EDF-GDF ou à France Telecom.

Par ailleurs, notons que nous retrouvons totalement ici les conclusions établies à partir de l'enquête consacrée à la perception comparative de la qualité des services, menée pour EDF-GDF dans la ville de Chartres (voir Argonantes, 1996, *La perception comparative de la qualité des services dans le contexte local, pré-enquête*, contrat EDF, Paris, 62 p multig.).

*par rapport à la publicité qu'ils font à la télé, et aussi par rapport à la rapidité entre le moment où on leur demande quelque chose et le moment où c'est fait."*

Ils sont comparables aussi par le fait qu'ils ne sont **pas trop paperassiers** :

*"EDF va avec Telecom. C'est des bons, les deux. Ils sont rapides, ils sont pro. Ils ne font pas «chier» leur monde avec des papiers débiles. Pour EDF, il ne faut pas de bail. Ils doivent se faire arnaquer quelquefois, mais c'est bien pour nous, il suffit de téléphoner."*

- **EDF-GDF propose un meilleur service que France Telecom.**

Pour certaines personnes, ce meilleur service vient du fait qu'EDF-GDF, grâce aux compteurs, donne aux clients **les preuves de ce qu'il consomme**, au contraire de France Telecom qui ne propose pas de compteur d'enregistrement des temps de consommation :

*"Ce que je trouve, c'est que EDF c'est mieux que Telecom. Avec les PTT [France Telecom], on n'a pas de confiance. EDF, le compteur est posé chez soi-même, on peut le voir tourner. On voit la consommation, le nombre de watts. On voit tout ce qu'on consomme. Lorsqu'on met une machine par exemple. On a toutes les preuves. Avec Telecom, il y a la facture détaillée, on voit les premiers chiffres des numéros de téléphone, c'est vrai, mais il n'y a pas de compteur."*

Le meilleur service réside aussi pour certains dans le fait que les **négociations** pour le règlement de la facture, en cas de difficultés financières, **sont plus faciles** avec EDF-GDF qu'avec France Telecom :

*"Je ferais la comparaison avec France Telecom. Mais j'ai l'impression qu'on peut plus s'arranger avec EDF qu'avec France Telecom. C'est vrai aussi que c'est plus vital, alors qu'on peut se passer du téléphone."*

- **France Telecom propose un meilleur service que EDF-GDF**

Selon l'opinion d'une des personnes rencontrées, **EDF-GDF ne parvient à diffuser aucune image**, et ne va pas à la rencontre de ses clients, au contraire de France Telecom, et également de la SNCF :

*"EDF devrait prendre exemple sur France Telecom, sur leur communication et leur image. EDF-GDF sont absents. Ils sont là parce qu'on les utilise tous les*

*jours mais c'est tout. En plus, leur monopole ne durera pas. EDF n'a aucune image. Ils font quelques publicités à la télévision pour le gaz et dans la presse écrite mais ce n'est pas suffisant. EDF, ça fait grosse boîte qui se repose sur ses lauriers et qui ne s'occupe pas des attentes des gens. [...] La SNCF, c'est typique de l'effort en matière de tarification : ils ont des progrès à faire mais on voit qu'ils font des efforts car ils proposent plusieurs prix."*

Par ailleurs, un interviewé estime que les organismes se différencient sur le fait que **France Telecom peut proposer une gamme plus étendue de prestations**, au contraire d'EDF-GDF dont les prestations sont considérées comme "basiques", fourniture d'électricité et de gaz :

*"EDF, je le mets en parallèle avec France Telecom. On est forcément amené à être plus en contact avec Telecom qu'en contact avec EDF. EDF, une fois qu'on a l'électricité, c'est tout. Alors qu'on contacte Telecom pour se faire poser une deuxième ligne par exemple, ou pour faire un transfert d'appels. Nous, on se sert beaucoup du téléphone comme moyen de communication. Il y a plus de services annexes pour Telecom que pour EDF."*

Dans le même sens, **France Telecom** a une meilleure image pour une des personnes rencontrées parce que l'organisme apparaît "**à la pointe de la technologie**". EDF-GDF a néanmoins sur son alter ego l'atout de proposer des tranches horaires de rendez-vous plus étroites :

*"Si je compare EDF, ce serait à Telecom, qui a une meilleure image. Telecom, ils sont à la pointe de la technologie. Ils se modernisent, ils ont des produits à la pointe de la modernité, mais c'est vrai que du côté service, ils vous donnent encore des rendez-vous sur une demi-journée, alors qu'EDF m'a donné un rendez-vous sur un créneau de deux heures."*

Enfin, un autre interviewé estime que "*les Telecom informent mieux sur les tarifs*", et un autre encore constate "*que l'on n'a pas de contrat EDF mais que l'on en a un pour France Telecom*".

• **EDF-GDF et France Telecom peuvent se rapprocher par leurs aspects négatifs.**

Ces aspects négatifs sont pour les interviewés qui les soulignent :

— le **prix élevé des prestations**, et le fait désagréable d'avoir à payer des factures :

*"EDF se rapproche de Telecom. C'est les deux factures qu'on redoute à la fin du mois."*

*"Ça ressemble plus ou moins à France Telecom. C'est les factures. C'est un service public aussi. Et c'est pareil, si on ne paie pas ils coupent. C'est aussi cher l'un que l'autre."*

— le caractère **malcommode des horaires d'ouverture** des agences, **l'aspect rébarbatif de la présentation des factures** :

*"Je comparerais avec France Telecom ; pour moi, c'est le frère et la soeur. Leurs factures respectives sont aussi chiantes à lire. Leur présentation sont nulles, même si c'est clair lorsque l'on regarde de près. EDF, ils ne devraient pas mettre de couleurs. La structure EDF n'est pas très bonne. Je veux dire que les systèmes de facturation, d'attente, les horaires, ne sont pas terribles. Quand j'habitais ailleurs, je réglais en liquide mes factures France Telecom et je ne pouvais payer que l'après-midi, en agence. En revanche, l'accueil téléphonique est très bon dans les deux cas."*

— le fait que **les organismes abandonnent progressivement leur démarche de service public, et évoluent de plus en plus vers la recherche de profit**. Cette évolution, en prévision de leur privatisation probable, s'opère au détriment de leurs clients :

*"Depuis trois ou quatre mois, ça se voit, ils changent un peu leur façon d'être avec le client. Il y a une politique d'arnaque de consommation. Ils sont tout sourire, on le sent dans leurs publicités, et le personnel a reçu des directives ! On va les privatiser. C'est la même chose pour Telecom, Air Inter."*

Cette évolution est ressentie par certains également pour La Poste :

*"La démarche service public, pour moi, c'est la satisfaction de la demande sans un souci de rentabilité trop prononcé. A EDF, comme à La Poste, il y a la même dérive en ce moment. À La Poste, les facteurs distribuent de plus en plus de dépliants publicitaires et négligent le contact humain avec les personnes âgées. Ils y consacrent moins de temps et on leur demande de plus en plus de rentabilité."*

## **b. Une démarcation par rapport aux autres organismes de service public**

EDF-GDF, comme France Telecom, et même si certains interviewés les critiquent, bénéficient néanmoins globalement d'une bonne image auprès des personnes rencontrées.

EDF-GDF ne semble pas assimilé, malgré les critiques sur l'évolution vers la privatisation, à un organisme privé, et en ce sens, il se distingue des établissements bancaires par exemple :

*"La banque, ce n'est pas la même chose. Il n'y a pas de notion de service public. Ce n'est pas la même démarche : on vous propose des produits mais c'est clair, c'est pour qu'ils s'en mettent plein les poches."*

Mais à l'opposé EDF-GDF, comme France Telecom ou la SNCF, ne sont pas non plus assimilés aux autres organismes publics. La plupart du temps, les deux principales références comparatives, vis-à-vis desquelles l'image d'EDF-GDF se distingue en positif, sont d'une part La Poste, et d'autre part la sécurité sociale<sup>23</sup>.

### **• La Poste**

Pour un interviewé, La Poste, même si elle n'atteint pas l'image positive d'EDF-GDF, a néanmoins opéré ces dernières années un effort de modernisation :

*"[EDF], ils sont professionnels. Je les trouve au goût du jour, ça ne fait pas vieillot. La Poste s'est beaucoup modernisée, on le voit, mais EDF, je pense que ça s'est modernisé avant La Poste. Ils sont bien dans le coup et professionnels."*

Pour les autres en revanche, **La Poste est dotée d'une image négative**, marquée par des zones de faible compétence, et une longue attente aux guichets, au contraire d'EDF-GDF :

*"La Poste, ils ne sont pas compétents [pour le bancaire]. Ça fait rire tout le monde. Ils disent des conneries. Ici, j'ai été faire des chèques de voyages, ils m'ont dit qu'ils n'avaient jamais fait ça avant ! EDF ne fait pas cet effet là. Ils sont plus compétents. Il y a une réelle bonne volonté. Ils essaient de faire bien mais je ne vois pas évoluer le mec qui est sur les relevés de compteurs !"*

---

<sup>23</sup> A nouveau, ces conclusions recourent celles dégagées dans l'étude menée à Chartres pour EDF sur la perception comparative de la qualité des services.

*"Il y a La Poste que je ne supporte pas. A part le livret A qui était intéressant, pour le reste il faut faire la queue ! Il faudrait séparer le bancaire du courrier."*

*"[EDF-GDF] ce n'est pas comparable à d'autres services publics comme la sécurité sociale ou La Poste. La Poste, c'est toute une aventure, il faut vingt minutes pour acheter un timbre !"*

## • Les organismes publics "administratifs"

La seconde référence pour témoigner de la spécificité positive d'EDF-GDF est celle des **organismes publics "administratifs"** (qui ne proposent pas de prestations marchandes), qui offrent des **services de faible qualité**, que ce soit quant à **l'accueil** ou à **la gestion de l'attente** :

*"Je ne vais jamais à la sécurité sociale, ni aux impôts mais on peut comparer [EDF-GDF] avec l'accueil bancaire car ils sont disponibles et aimables mais par exemple, il n'y a aucune comparaison possible avec la Mairie où il y a vraiment une mauvaise ambiance. [...] J'ai été agréablement surprise par EDF car le service public, on s'en méfie : on s'attend toujours à lutter. Quand on voit comment on est reçu à la Mairie ou à la CAF ! On y est maltraité, comme de la sous-humanité."*

*"[EDF-GDF] C'est un peu plus rapide, par rapport à La Poste, ou à la sécurité sociale, ou à des mairies, des préfectures.. enfin tous les autres organismes dépendant de notre cher président... Là c'est plus rapide. Ce n'est pas les mêmes demandes non plus. Les demandes sont plus rapides. Si c'est un changement de domicile, une prise d'abonnement, ça doit durer dans les cinq minutes."*

Parmi eux, **la sécurité sociale fait spécifiquement l'objet de vives critiques**. **L'accueil est anonyme** comparé à celui d'EDF-GDF, et **l'organisme est difficile d'accès** :

*"Telecom et EDF, c'est pareil. Les alloc, c'est un peu terrible. On est des numéros, ce n'est pas chaleureux. Ici [agence EDF-GDF] c'est bien. A la sécu, tout est à partir du numéro de la sécu, toutes les questions sont à partir de numéros. Et les personnes qui nous répondent sont moins aimables. Mais peut-être aussi que je n'ai pas eu de chance."*

*"[EDF-GDF] Ce n'est pas du tout associé à La Poste ou à la sécurité sociale. Ce n'est pas du tout la même image. À la sécu, ils viennent de comprendre que deux lignes de téléphone pour le centre, et qui fonctionnent toute la journée, ce n'est pas trop. Avant il n'y avait qu'une ligne le matin. La personne qui appelait, c'est vraiment qu'elle le voulait. EDF et France Telecom, c'est facile d'accès, ils sont disponibles. La sécu a une image vieillotte. EDF dans leur pub, dans leur logo, il y a un peu plus de modernisme."*



Par ailleurs, la sécurité sociale a un fonctionnement beaucoup plus **bureaucratique** que celui d'EDF-GDF :

*"[Ceux qui font "chier leur monde avec des papiers débiles" ?] La sécu. La sécu, c'est l'horreur. Ils demandent une tonne de papiers, il faut attendre. Les services sociaux, c'est l'horreur. C'est peut-être une surcharge, mais ils n'ont qu'à employer. Ici, dans le 19e, 20e, moi je vois des gens qui sont dégoûtés de faire des démarches."*

Enfin, la sécurité sociale est **l'archétype de l'organisme public dans ce qu'il a de négatif** ("l'esprit fonctionnaire"), alors qu'**EDF-GDF a le souci de ses clients** :

*"Le service d'EDF, bien que ce soit une entreprise d'État, ils sont plus pointus. C'est une entreprise d'État, mais ils n'ont pas l'esprit fonctionnaire. Ce n'est pas comme la sécu, là on a vraiment envie de mettre des calottes. Les gens de la sécu, qui sont des fonctionnaires en puissance, se prennent pour des gens inaccessibles, ils vous traitent comme le dernier des derniers. A EDF, c'est vous le client, c'est vous qui les faites vivre. À EDF, on n'a pas cet état d'esprit. C'est vrai que ce sont des fonctionnaires, mais quand on les appelle ils viennent, .. même si pour poser un poteau il sont quatre ou cinq personnes, alors que trois suffiraient... Mais ça, c'est un autre problème."*

#### IV. LES ATTENTES ET TESTS DE PROPOSITIONS DE SERVICES

Interviewés sur leurs attentes à l'égard d'EDF-GDF, les réponses des clients rencontrés oscillent entre un sentiment de satisfaction, une réaction de relatif étonnement vis-à-vis de la question et la formulation d'un certain nombre de souhaits.

Une partie des personnes interviewées déclare être satisfaite et ne rien attendre d'EDF-GDF. Une seconde catégorie déclare ne rien attendre en dehors de l'approvisionnement régulier en électricité ou en gaz. Cette opinion renvoie en partie au statut de monopole d'EDF-GDF et de service public vécu, dans ce cas précis, comme un service "basique", un "dû" à l'ensemble de la société et un service qui n'a pas vocation à se diversifier :

*"Pour nous, EDF, c'est un service de base. Ce n'est pas comme prendre l'avion : Air France, c'est un monopole, mais c'est un confort. Tandis que l'eau, le téléphone, l'électricité, c'est basique, c'est même sous-basique. On n'a pas le temps ou la conscience de faire attention à ce genre de choses. EDF, c'est entré dans les moeurs. C'est un monopole d'Etat, un service basique, acquis."*

Pour cette catégorie de personnes, une interrogation sur des attentes en matière d'information par exemple, ne peut que susciter une réaction de surprise ; ces clients ne considèrent pas EDF-GDF comme un prestataire de services et n'ont semble-t-il jamais pensé qu'ils pouvaient attendre quelque chose de plus que l'alimentation en électricité ou en gaz :

*"Je ne me suis jamais posé de questions sur EDF ou de savoir si je suis satisfait d'EDF. Je suis content de ce que j'ai."*

Pour une partie de ces clients, une interrogation sur les améliorations des prestations d'EDF-GDF peut même apparaître suspecte, indicatrice d'une future privatisation ou tout du moins d'une évolution vers un fonctionnement motivé plus par le souci de rentabilité financière que l'esprit de service public.

Une troisième catégorie de personnes formule des attentes et des suggestions d'améliorations des prestations d'EDF-GDF. Le premier souhait, perpétuel, est évoqué à

travers une demande de gratuité de la consommation électrique ou en gaz. Elle renvoie à un souci fondamental de maîtrise de dépenses énergétiques des particuliers et à une attente de moyens (tarifs, équipements, conseils,...) de diminuer le poids de ce poste dans le budget des ménages.

Les attentes formulées ensuite recourent les différents aspects des prestations d'EDF-GDF (accueil, interventions à domicile, facturation, ...) avec un accent particulier pour une demande d'informations et de conseils.

#### **A. LES ATTENTES RELATIVES A L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE**

Comme nous l'avons souligné, l'accueil physique et téléphonique est globalement jugé positivement. Si l'accueil ne suscite pas de remarques particulières, les personnes rencontrées formulent en outre peu d'attentes de façon spontanée.

##### **• Une méconnaissance des horaires d'ouverture**

Les horaires d'ouverture des agences ainsi que ceux de l'accueil téléphonique ne sont pas toujours connus avec précision par les clients, dont l'attitude semble plutôt être celle de l'essai-erreur : ils se présentent ou téléphonent en espérant trouver un interlocuteur et ne mémorisent les horaires que si leur démarche n'a pas été couronnée de succès.

##### **• Des horaires d'ouverture et d'accueil téléphonique plus larges**

Si certains notent avec satisfaction l'heure d'ouverture de l'agence, 8h30, ainsi que son fonctionnement entre 12 et 14h, l'heure de fermeture est plutôt sujet à commentaires. L'attente principale porte en effet sur un élargissement des horaires de réception de la clientèle :

*"Les horaires d'ouvertures ? Je ne les connais pas... [rappel des horaires] peut-être que si c'était ouvert un peu plus tard, ce serait plus pratique, bien que je n'aie jamais trouvé la porte fermée. [...] A première vue, il n'y a pas d'autres choses, peut-être des horaires un peu plus étendus, un peu plus tard que 16h30."*

*"Les agences sont fermées à 16h30. Ce n'est pas formidable."*

##### **• Des horaires d'ouverture qui tiennent compte du mode de vie des clients**

Globalement, en effet, l'état d'esprit de la clientèle est d'attendre une disponibilité accrue de la part des organismes prestataires de services. Le service est en effet perçu comme devant répondre aux attentes de la clientèle et la prise en compte du rythme de vie des citoyens actifs apparaît comme fortement souhaitée. Pouvoir être entendu en

soirée et le samedi semble faire l'unanimité. EDF-GDF est, de fait, soumis à cette "norme" :

*"Les améliorations, c'est du côté des horaires et de leur disponibilité. Le client vit aussi le soir et le week-end, au moins le samedi."*

- **Un délai d'attente le plus court possible**

Enfin, si la qualité de l'accueil téléphonique et physique est globalement appréciée, le temps d'attente téléphonique ou physique apparaît constituer un critère de satisfaction déterminant. L'impression d'ensemble du contact avec EDF-GDF retenu par le client dépend en grande partie de cet élément d'appréciation :

*"Ce qui est important au téléphone, c'est le délai d'attente téléphonique. Il ne faut pas que ce soit trop long."*

## **B. LES ATTENTES RELATIVES A L'INTERVENTION A DOMICILE D'EDF-GDF**

L'attente principale en matière d'intervention renvoie à nouveau aux horaires d'intervention à domicile des agents EDF-GDF. Par ailleurs, l'intervention à domicile est, comme nous l'avons noté précédemment, essentiellement perçue à travers le relevé des compteurs. Les attentes recueillies confirment cette observation dans la mesure où elles concernent principalement la procédure de relevé des compteurs et plus particulièrement ses modalités pratiques.

Le test des propositions de services relatifs au rendez-vous à heure fixe et au relevé à distance ont suscité des réactions mitigées. Si **l'idée du rendez-vous à heure fixe est plébiscitée, le principe d'une participation financière est majoritairement refusé**. Le relevé à distance suscite quelques réticences et son coût apparaît relativement discriminant, voire dissuasif pour les locataires.

### **1. Les attentes relatives aux interventions exceptionnelles**

- **Des créneaux horaires d'intervention plus étroits**

Les remarques recueillies concernant les interventions à domicile autres que le relevé de compteurs mettent à nouveau en exergue une certaine inadéquation des horaires d'intervention d'EDF-GDF avec les disponibilités de certains. Les actifs apprécieraient des **tranches horaires d'intervention plus étroites** que celles pratiquées actuellement :

*"En tant qu'abonné EDF-GDF, c'est quelque chose pour lequel on n'a pas le choix, donc quelque part c'est contraignant. On peut comprendre qu'on n'est*

*pas les seuls. On peut comprendre qu'ils peuvent rester 10 mn ou une demi-heure. Mais ils pourraient quand même resserrer les tranches horaires, il y a assez d'agents EDF ! Aujourd'hui, il y a un délai de 3 ou 4 jours, et si on n'est pas d'accord pour la date proposée, ça reporte à 8 jours après."*

- **Des créneaux horaires d'intervention en dehors des horaires habituels de travail**

De même, certains souhaitent que les **tranches horaires** proposées **tiennent compte des heures de présence effective des clients à leur domicile**, soit en début de matinée, généralement avant 9 heures, soit après 18 heures, et globalement jusqu'à 20 heures :

*"Il faudrait une maintenance en dehors des horaires de travail. L'idéal serait de 7h30 à 9h et de 18h à 20h mais je suppose que ce n'est pas évident !"*

- **Une qualité de prestation entachée par des logiques de résolution de problèmes trop superficielles**

Enfin, l'intervention à domicile est l'occasion de formuler des remarques plus "techniques" sur le fonctionnement du compteur et la qualité des prestations des agents. Ainsi, un interviewé dénonce l'attitude trop superficielle d'un agent qui change un compteur sans s'assurer que le problème signalé n'est pas dû à une anomalie de l'installation électrique :

*"Ce que je leur reproche, c'est qu'ils n'ont pas vérifié que le compteur fonctionnait bien. J'ai fait l'expérience, si on part un week-end, on débranche tout, même le frigo pour dégeler, on ne laisse que le répondeur, il y a quand même quand on revient 3 ou 4 kW de parti, ce qui fait un an d'utilisation du répondeur. J'ai relevé ce qui me semblait être une anomalie : le compteur avance doucement, mais avance tout seul. Ils ont changé le compteur, mais sans chercher à voir s'il y avait un problème. Ils n'ont pas pris la peine de vérifier. Il y a quand même un agent qui a constaté que ça tournait tout seul, et que ce n'était pas le simple répondeur. L'agent n'a rien dit. Je n'ai pas non plus insisté. [...] Chez le boucher, la balance est vérifiée régulièrement."*

- **Le coffrage des compteurs jugés inesthétiques :**

*"Les compteurs sont vraiment laids. En plus, ils sont souvent dans les entrées. Ici, mon mari a bricolé un coffrage pour le cacher mais ça suppose d'être bricoleur et de trouver le temps de le faire. [...] L'idéal, ce serait qu'EDF propose un compteur avec tout incorporé, avec le coffrage et les fils."*

## 2. Les attentes relatives au relevé des compteurs

Les attentes formulées concernant le relevé des compteurs recoupent en partie celles évoquées précédemment. Les personnes interviewées suggèrent :

- **Une annonce par courrier de la date de relevé des compteurs :**

*"Ce serait pas mal si, sur la facture, ils indiquaient la date du prochain relevé de compteurs pour que l'on puisse mettre un post-it sur son agenda. J'ouvre toujours mon courrier soit à la maison, soit au bureau donc je le reporterais immédiatement sur mon agenda. [...] L'affiche, c'est pas mal mais je n'y prête pas toujours attention."*

- **Des créneaux horaires plus adaptés à l'emploi du temps des actifs**

Comme nous l'avons déjà souligné, l'obligation de présence les jours ouvrés pose problème à une partie de la clientèle d'EDF-GDF et des créneaux horaires d'intervention moins larges, et sur une plus grande partie de la journée, sont souhaités :

*"Si les agents pouvaient venir à l'heure où les gens sont censés être là. Il doit y avoir la moitié des gens visibles la journée, entre les retraités, les gens qui n'ont pas de travail. Ils pourraient faire un effort pour les autres pour venir entre 18h et 21h."*

*"Il faudrait qu'EDF soit plus flexible, qu'ils viennent à des moments où on est chez nous."*

*"Et puis du côté des plages horaires de rendez-vous, qu'elles soient plus pointues."*

De fait, actuellement, tout se passe comme si **EDF-GDF externalisait le "coût"** (pas uniquement financier mais aussi organisationnel) **de l'organisation des relevés de compteurs sur sa clientèle**. Ces derniers se trouvent "dans l'obligation" de trouver une solution pour permettre à l'agent d'accéder aux compteurs. Les souhaits formulés tendent à demander **l'inversion de cette logique** afin que les agents, devenant pleinement prestataires de services, prennent à leur charge la résolution du problème que constitue l'accès aux compteurs :

*"La première fois pour le relevé j'étais là. [Pour la suite,] il faudra qu'ils viennent le matin de bonne heure, ou le vendredi soir. Sinon, il n'y a pas d'autres moyens. Je ne connais pas les voisins, je ne vais pas leur confier les*

*clés. Si on arrive à trouver un arrangement avec EDF, ça va. Mais s'ils me disent «on vient à 10h», ça ne sera pas possible. Moi, les jours où je ne travaille pas, je n'ai pas d'argent qui rentre. C'est le travail qui passe avant, je ne peux pas me permettre de perdre une demi-journée. Je n'ai pas de gardien, et pas de solution avec une voisine. Mon amie travaille aussi, elle a plus de disponibilités, mais ce n'est pas évident non plus. Une fois qu'on entre dans le monde du travail, rien n'est évident !"*

**• Des adaptations pour les périodes de vacances, notamment d'été, généralement plus longues :**

*"Mais, bientôt, il va y avoir les vacances et je pars toujours quarante jours au pays, alors là, s'il y a un relevé de compteur, je voudrais bien savoir comment on peut faire ?"*

Pour une partie de la clientèle, il s'agit sans doute plus d'informer les particuliers sur les incidences d'une absence à un relevé des compteurs que de réelles adaptations à prévoir. Cependant, la clientèle la plus démunie est relativement soucieuse d'être facturée sur des index relevés et non des index estimés. Pour cette population, "rater" une occasion de relève des compteurs peut avoir une certaine importance. Au vu de leurs pratiques, il paraît probable que la réception d'une facture basée sur une estimation donne lieu à des démarches auprès des agences EDF-GDF pour "corriger" la consommation et ne pas avoir à payer plus que ce qu'ils ont effectivement consommé. Organiser les tournées de relevés des compteurs en s'efforçant d'éviter les mois de juillet et août peut éventuellement permettre d'éviter d'avoir à gérer ces démarches correctives.

**• L'explicitation du "pourquoi" de la procédure de relevé des compteurs :**

*"Je souhaiterais avoir une information pour savoir exactement qu'est ce qu'il relève exactement, en quoi ça leur apporte quelque chose de relever, en quoi ça consiste."*

La méconnaissance de la fonction du relevé des compteurs peut paraître dans un premier temps anecdotique, mais la question des "index estimés" rend cette remarque révélatrice d'une relative incompréhension du système de base de la facturation d'EDF-GDF. L'observation a permis de souligner la perplexité d'une partie de la clientèle à l'égard non seulement de l'expression "index estimé" mais aussi du principe de fonctionnement auquel elle renvoie. Certains propos recueillis en entretien viennent aussi confirmer cette incompréhension du lien existant entre le relevé des compteurs, une consommation et une facturation :

*"Un truc que je ne comprends pas c'est comment ils font pour savoir ce que je consomme."*

*"Je vois pas comment ils [EDF-GDF] font leurs estimations."*

*"Mes parents m'ont déjà expliqué ça mais... je ne sais pas trop."*

- **Une offre de services couplée à l'acte de relève des compteurs**

Le **relevé de compteur** est perçu comme **une occasion privilégiée de contact avec EDF-GDF qui pourrait être valorisée par une offre de services**. Rappelons que le corrélatif à la méconnaissance de la fonction du relevé des compteurs est que **ce geste technique n'est pas perçu comme un service aux yeux de la clientèle mais comme une contrainte imposée par EDF-GDF pour des questions de fonctionnement interne**. De ce fait, le déplacement des agents au domicile peut paraître relativement "inutile" aux yeux de certains clients, qui ne perçoivent pas l'intérêt de ce déplacement de leur strict point de vue et estiment l'interaction trop rapide pour le "dérangement" que cela leur impose.

Dans cet ordre d'idée, une personne suggère la possibilité de faire exécuter, à la demande, par les agents chargés du relevé de compteur, un rapide diagnostic de l'installation électrique ou de gaz :

*"Le monsieur qui relève le compteur, par exemple, il pourrait faire du conseil ! Ça coûte cher, ils se déplacent alors qu'ils fassent du conseil, sur l'état des radiateurs, les façons de ne pas gaspiller son électricité. Ils pourraient jeter un coup d'oeil chez les personnes qui le souhaitent."*

### **3. La proposition de rendez-vous à heure fixe, en dehors des créneaux habituels**

#### ***a. Un accueil enthousiaste au principe du rendez-vous à heure fixe***

L'éventualité de rendez-vous à heure fixe en dehors des créneaux habituels d'intervention rencontre l'unanimité des interviewés. Des préférences sont cependant formulées avec un souhait d'intervention en début et en fin de journée :

*"[Un RV dans la soirée] ça m'intéresserait, parce que je pars relativement de bonne heure le matin, et le soir je rentre vers 18h. Bon, je ne vais pas non plus leur demander de se déplacer à minuit, mais s'ils peuvent être là vers 19h ou 19h30, c'est bon."*



*"Dans l'hypothèse où on travaille tous les deux aujourd'hui, d'avoir à se libérer une demi-journée, ce serait empiéter moi sur des jours de congés, et lui sur de l'argent qu'il peut gagner. Mais on peut laisser les clés à la gardienne. Un créneau horaire du soir, ou assez tôt le matin, ce serait bien."*

*"Ce serait bien qu'il y ait une possibilité qu'ils passent soit le matin très tôt entre 7h30 et 8h15, je m'en vais à 8h15, soit le soir entre 19h et 20h, pas plus tard pour ne pas être bloqué. On peut se débrouiller pour être là à 19h en sortant un peu plus tôt du travail et jusqu'à 20h comme ça, si on a prévu de sortir, on n'est pas bloqué."*

*"De 6h30 ou 7h à 8h30 et après 19h et au pire, aux heures du déjeuner même si ce n'est pas toujours facile de se déplacer à ce moment là."*

Le samedi est aussi évoqué avec une préférence pour le samedi matin :

*"Je pars de chez moi à 9h donc ce serait bien qu'ils viennent avant 9h ou après 17h ou le samedi matin de 10 à 12h pour que l'on puisse dormir."*

Notons cependant que si l'élargissement des créneaux horaires d'intervention devenait effectif, une minorité "d'irréductibles" pourrait toujours ne pas être disponible aux horaires proposés :

*"C'est pas mal comme idée mais ce serait compliqué. Moi, je n'ai pas d'horaires fixes. Je participe souvent à des salons et dans ces cas là, je suis absent de 6h à 23h !"*

### ***b. Un refus majoritaire du principe de participation financière***

L'éventualité d'un surcoût lié à la prise d'un rendez-vous à heure fixe suscite des réactions variables qui, globalement, vont dans le sens du refus :

#### **• Un refus de principe**

Certains refusent par principe, mus par le souci de refuser toute éventuelle dépense supplémentaire :

*"[Seriez-vous prêt à payer pour un rendez-vous à des heures qui vous conviennent ?] Non, je ne vais pas les payer pour venir. 20 F, c'est rien, ce serait un luxe qu'on pourrait s'offrir, mais autant que ce soit à leur charge."*

D'autres refusent, estimant le principe de la contrepartie financière contradictoire avec l'esprit de service public :

*"[L'idée est bonne] mais par contre, pas payant. Ce serait un peu choquant d'avoir à payer, par rapport à l'idée de service public."*

*"C'est toujours le problème de l'EDF, qui est à la fois comme une société privée et qui est aussi un service public. De la part d'une société privée, ce serait normal [de faire payer un rendez-vous le soir], mais de la part d'un service public, ce n'est pas normal. Ils ont un statut bizarre, les agents ont quand même une garantie de l'emploi. Si EDF doit rester plus ou moins l'équivalent d'un service public et si on n'a pas le choix, s'ils ont le monopole, dans ce cas ce n'est pas normal de faire payer un service auquel on a le droit. Donc même une somme modique de 20 F, non. Si on a besoin d'une fiche d'état civil, on ne va pas la payer 10 F !"*

• **Une contrepartie financière vécue comme un outil de discrimination sociale :**

*"Un rendez-vous payant, moi on ne me l'a jamais proposé à Barbès. Il ne vaudrait mieux pas qu'on me propose une chose comme ça. On paie suffisamment cher pour qu'on paie encore. T'es riche, t'as tout, t'es pauvre t'as rien."*

• **Une contrepartie financière perçue comme une surtaxe illégitime :**

Certains interviewés estiment que le relevé des compteurs fait partie de l'offre globale de service d'EDF-GDF qu'ils définissent comme étant l'approvisionnement en gaz et surtout en électricité. Ce geste n'est pas un service à part entière mais fait partie des "obligations" d'EDF-GDF :

*"Ce n'est pas normal que ce soit payant ces services. Ils sont chargés de faire ce travail, ça rentre dans leurs obligations. Soit ils assument totalement, soit pas du tout."*

*"Non, ça ne m'intéresserait pas tellement [le rendez-vous à heure fixe] dans la mesure où je n'ai pas de problème avec eux. Si je devais les voir une fois par an... [peut-être que ça m'intéresserait]. Mais je ne devrais pas payer. Quand moi on me demande de me déplacer, je ne me fais pas payer par mes clients, c'est trop facile. Par principe non. A chacun les avantages et les inconvénients de son métier."*

Soulignons, par ailleurs, que le relevé des compteurs n'étant pas actuellement facturé, certains perçoivent la proposition d'un rendez-vous à heure fixe payant comme la facturation d'une qualité que tout service devrait offrir, l'exactitude :

*"C'est scandaleux, de faire payer un rendez-vous à heure fixe, c'est honteux. Quand on est une société privée ou publique, c'est révoltant. C'est une prestation de service. C'est comme moi, si je faisais payer le fait d'être à l'heure."*

La participation financière est aussi perçue comme une surtaxe motivée par la volonté de trouver de nouvelles sources de rentrées financières. La proposition de service est alors réduite à une opération strictement commerciale, sans réelle amélioration des services proposés aux clients :

*"Ils se foutent de nous ! Avec la technologie actuelle, ils peuvent savoir notre consommation sans problème ! France Telecom le fait bien ! EDF pourrait aussi le faire mais ils devraient se mettre à jour. Un rendez-vous précis payant, c'est encore un système pour faire des sous !"*

Pour d'autres, c'est à EDF-GDF d'absorber le coût éventuel des rendez-vous à heure fixe puisque l'entreprise gagne en contrepartie un nouvel abonné :

*"A priori, tout dépend du prix. Il faudrait que ce soit vraiment cheap, pas plus de 10 ou 15 balles. Les gens s'attendent à ce que ce soit inclus dans le service. S'ils viennent ouvrir une ligne, c'est un nouveau client. A priori, c'est un bénéfice [pour EDF]. Donc s'ils demandent en plus quelque chose, ça fait un peu bizarre. Non, je ne payerais pas pour qu'ils viennent à une heure fixe."*

Si certaines personnes ne contestent pas le coût que représente cet engagement à proposer des rendez-vous à heure fixe, elles estiment que cela ne peut être facturé de façon ponctuelle mais qu'il doit être intégré à un calcul plus global :

*"40 F, ce n'est pas hyper cher mais, sur le principe, c'est choquant ! On paie assez comme ça. Ils n'ont qu'à augmenter leurs tarifs, ça ne se verrait pas plutôt que de demander à payer ponctuellement ce genre de choses."*

Ce sentiment est d'autant plus fort que, globalement, les interviewés perçoivent les dépenses liées au gaz et surtout à l'électricité comme étant "quelque part" injustifiées et toujours trop élevées<sup>24</sup> :

*"Je suis contre [un rendez-vous le soir, payant, par exemple à 20 F]. On estime déjà, on paie l'électricité. Si on est bon payeur, si les factures sont payées régulièrement, ils n'ont pas de raison de taxer. On peut taxer par exemple si on a dit qu'on serait là entre 9h et 11h, et qu'on n'est pas là. S'ils sont obligés de revenir, on paie un supplément."*

Enfin, une personne estime n'avoir à payer que pour sa consommation en électricité ou en gaz, les services annexes ne devant pas être pris en charge par les consommateurs :

*"40 F, c'est trop cher pour un rendez-vous ! On ne doit payer que ce que l'on consomme ! Ce n'est pas à nous de payer ce type de service !"*

Soulignons, au passage, que ce type de remarques rejoint les contestations relatives au coût de l'abonnement, que nous évoquerons dans le chapitre suivant.

#### **• Un accueil positif mais une stratégie personnelle d'évitement**

Quelques interviewés n'ont pas rejeté l'idée du rendez-vous payant à heure fixe, sans toutefois se déclarer personnellement intéressés :

*"C'est bien que ça existe même si j'évitais d'avoir recours à ce système."*

Il s'agit principalement de personnes ne rencontrant pas de difficultés particulières à être présents lors des passages des agents d'EDF-GDF :

*"Ça ne m'intéressera pas vraiment parce que je peux me rendre disponible facilement car j'ai un emploi du temps souple."*

*"S'il pouvait venir le samedi, ce serait bien, mais en fait, si ce n'est pas un des trois jours de semaine où je travaille, je peux être là."*

Dans ce cas, le montant de la contrepartie financière apparaît fortement dissuasif.

---

<sup>24</sup>La facture d'EDF-GDF est toujours, dans le discours des interviewés, décrite comme quelque peu illégitime : d'une part, un doute sur la réalité de la consommation persiste et, d'autre part, le prix des énergies est jugé trop élevé. Cette observation éclairera ultérieurement, les attentes de détail de la consommation domestique, en fonction des appareils possédés.

## • Un accueil positif et une acceptation du principe du rendez-vous payant

Quelques interviewés ont accepté le principe de la contribution financière :

*"Ça dépendrait de notre emploi du temps. Mais oui, on serait prêt à payer une prestation supplémentaire si ça nous permet que ce soit compatible avec notre emploi du temps."*

L'évaluation du prix acceptable par la clientèle pour cette prestation est, en moyenne, fixé à moins de 50 F, 15 à 20 F paraissant plus généralement un prix correct :

*"Un RV très tôt le matin ou tard le soir, oui, ça m'intéresserait. Je serais prête à payer 50 F pour un rendez-vous."*

Seule une personne évoque un intervalle situé entre 100 et 200 F :

*"[Prix souhaité ?] Il faut qu'EDF propose, et là on voit si ça nous convient. On pourrait payer 100 à 200 F maximum."*

Si le prix évalué pour le rendez-vous à heure fixe peut paraître exceptionnellement élevé comparativement aux discours des autres interviewés, cet écart semble s'expliquer par **l'aspect totalement subjectif de l'intérêt d'un tel service**. Pour un couple de personnes actives, des cadres parisiens aux agendas surchargés, vivant dans un immeuble sans concierge et sans lien particulier avec leurs voisins, un coût de 100 à 200 F peut apparaître raisonnable comparativement au temps et aux arrangements nécessaires pour trouver un autre palliatif.

L'évaluation de ce prix est fonction de la difficulté des personnes à être présentes à leur domicile le jour choisi par EDF-GDF ou à trouver des solutions de substitution, et du manque à gagner, pour les clients, engendré par leur immobilisation :

*"C'est aussi une question de prix. Si c'est 50 F ou 200 F, ce n'est pas la même chose. Si tu es obligé de perdre une demi-journée de travail, 50 F, ce n'est pas grand chose."*

## 4. La proposition de relève à distance

Interviewées sur la relève à distance, les personnes ont spontanément fait peu de commentaires. Elles imaginent difficilement le dispositif matériel, concret, que cette proposition peut recouvrir. Nous avons donc décomposé l'idée de relève à distance en

deux options. Nous avons testé d'une part, l'éventualité d'avoir à déplacer les compteurs en les installant dans les parties communes de l'immeuble et non plus dans les appartements et, d'autre part, la possibilité d'installer un dispositif technique qui serait raccordé aux compteurs domestiques et qui pourrait être interrogé à distance par EDF-GDF.

- **Un intérêt de principe**

Le principe de ne plus avoir à se préoccuper de la relève des compteurs est accueilli favorablement car il lève la contrainte de présence :

*"Faire les relevés de compteur sans déranger ? Ça m'intéresse."*

*"C'est bien sur le principe. C'est mieux [que le système actuel], parce qu'on est pas obligé de se déranger, de laisser les clés."*

Cette idée est d'autant plus appréciée que les individus ont un mode de vie relativement mobile :

*"Ah, oui, ça, ce n'est pas idiot ! Si ça se fait, faites le moi savoir rapidement car on pourrait étudier cela en réunion de copropriétaires. Nous avons beaucoup de gens qui bougent pas mal ."*

Elle présente enfin un intérêt particulier pour certains appartements, du type chambre de bonne, comme le souligne une personne d'un certain âge propriétaire d'une chambre qui présente le double inconvénient d'avoir un compteur non accessible directement et situé à un étage élevé qu'aucun ascenseur ne dessert :

*"Et pour les chambres de bonne auxquelles on ne peut accéder qu'à pied par un escalier de service, ça permettrait de ne plus avoir à monter les huit étages."*

Si le principe suscite dans un premier temps un intérêt certain, les modalités pratiques à envisager pour permettre une relève à distance donnent lieu à des commentaires plus diversifiés, qui tendent plutôt vers un refus de ces modalités.

- **Des réticences quant au déplacement des compteurs**

Le déplacement des compteurs dans un lieu accessible par les agents d'EDF-GDF peut potentiellement concerner la quasi-totalité des interviewés. En effet, deux clients seulement possèdent déjà un compteur sur le palier et en sont satisfaits, et quelques uns accueillent positivement cette proposition.

Les objections formulées s'organisent en fait autour de :

— **la peur d'acte de piratage :**

*"Avant, j'étais propriétaire et je m'occupais du syndic. Je sais que la plupart des gens n'étaient pas d'accord pour mettre le compteur à l'extérieur. Ils craignent le risque qu'on ne puisse plus contrôler sa consommation, le risque que quelqu'un se branche sur son compteur."*

*"Mais il faudrait aussi être sûr qu'il n'y a pas de problème au niveau des possibilités de trafiquer le compteur. Qu'une tierce personne, qui pour se venger, ou je ne sais pas, puisse y toucher... être sûr que personne à part la personne d'EDF puisse avoir accès à ce compteur. Qu'ils trouvent un système de clés, de cadenas, ce qu'ils veulent, mais... qu'il n'y ait pas de risque."*

— **le souci de préserver une certaine confidentialité :**

*"C'est gênant ce système quand même : les voisins n'ont pas à savoir ce que l'on consomme."*

• **Un accueil plus enthousiaste d'une solution basée sur l'échange de données informatisées mais la persistance d'une certaine réticence**

L'installation d'un dispositif raccordé aux compteurs et interrogeable à distance suscite en effet **plus d'enthousiasme sans toutefois emporter systématiquement l'adhésion.**

La solution présente les **charmes de la modernité**, en renvoyant à une sorte de progrès général des équipements techniques :

*"Je trouve que c'est une bonne idée car actuellement, ça a un côté archaïque. Je pense que ce serait plus simple même si c'est sympa de voir un agent."*

*"C'est surprenant par rapport aux moyens qu'EDF a, qu'ils n'aient pas tout sur leurs terminaux. La relève à distance, c'est une solution idéale."*

Elle lève par ailleurs, en partie, la peur de l'acte délictueux et préserve la confidentialité de la consommation personnelle.

Les **objections avancées** portent à la fois sur la matérialité du dispositif technique et sur la nécessité de participer financièrement à son installation.

La principale **réserve** relative au dispositif technique proprement dit est **d'ordre esthétique** :

*"Ça passera mal. En plus, il y a une question d'esthétique. Quand ils ont installé le câble pour la télévision par câble, j'ai déjà trouvé ça pas beau, d'autant que ça ne me sert à rien, je n'ai pas de télévision. Ça va prendre de la place dans la cage d'escalier. S'il faut le faire, on le ferait mais en étant très soucieux de faire respecter l'esthétique de la cage d'escalier. [...] Et il faudrait qu'ils aient de petits compteurs, discrets et super jolis pour que ce ne soit pas laid comme les compteurs actuels. [...] Dans l'idéal, je pense que c'est pas mal mais si ça doit dénaturer les façades, non ! Que ce soit une norme dans les nouvelles constructions peut être..."*

Elle **inquiète par ailleurs les propriétaires** qui ont déjà financé un certain nombre de travaux dans leur immeuble sans avoir jamais prévu ce type d'installation :

*"Mais, faut-il penser à installer des goulottes supplémentaires ou une colonne plus large, car nous refaisons actuellement l'électricité dans la cage d'escalier ?"*

La **seconde catégorie d'objections** renvoie au **refus de la contribution financière**, refus qui, dans le discours des interviewés, est justifié par :

— le **statut de locataire** et le refus d'investir dans un dispositif dont on bénéficiera que ponctuellement :

*"[La possibilité de faire un relevé à l'extérieur] je n'en ai pas voulu parce que je suis locataire et je ne veux pas faire de frais."*

— le sentiment que ce service correspond en fait à **une "mise à jour" technique qui relève de la gestion interne d'EDF-GDF** et ne doit pas être pris en charge par le client :

*"Je ne vois pas pourquoi ce serait au particulier de se mettre à jour. C'est un service public et c'est à eux de payer la mise à jour. EDF essaie de faire un système de société privatisée sans l'être."*

*"C'est toujours pareil, c'est le principe de devoir payer pour avoir quelque chose. A partir du moment où on a un service qu'on est obligé de prendre,*



*payer pour rajouter un service, c'est choquant. Je ne suis pas d'accord pour payer pour l'amélioration d'un service. C'est comme s'ils nous disaient on améliore notre système informatique, et qu'ils demandaient de cotiser 5 F pour ça."*

— le **sentiment d'un intérêt limité pour ce service** lorsqu'il s'agit de personnes peu gênées par la nécessité d'intervention à domicile que suppose généralement les relevés de compteurs :

*"Est-ce que ça vaut le coup de financer des travaux pour ça ! Les cartons, c'est une bonne solution, mais il faut qu'ils viennent une fois par an. Au pire, je donnerais ma clef à la gardienne, même si je ne suis pas une adepte de ça."*

• **L'acceptation d'une participation financière évaluée de façon très variable**

Une fois leurs réticences formulées, les personnes intéressées par le principe d'une relève à distance basée sur l'échange de données informatisées ont quelques difficultés à estimer spontanément le montant d'une contribution financière qu'elles jugeraient acceptable.

Les estimations des propriétaires ne dépassent jamais une somme forfaitaire de 1 000 F, et une préférence pour une somme plutôt située autour de 500 F :

*"Ça m'intéresserait et j'accepterais de payer entre 500 et 1000 F."*  
(Montmartre sud, couple, revenus mensuels supérieurs à 20 000 F)

*"1000 F, ça paraît raisonnable mais pas plus et pas ce prix là pour les chambres de bonne, d'autant que cela ne coûte rien d'être relevé actuellement. En faisant ces travaux, on n'éponge rien, on ne gagne rien !"* (Batignolles, couple retraités, revenus mensuels supérieurs à 20 000 F)

*"On accepterait si cela coûtait moins de 500 F."* (Monceau sud, couple, vivant dans un appartement familial, revenus mensuels supérieurs à 20 000 F)

Deux locataires, de catégories socioprofessionnelles différentes (moyenne et élevée), déclarent être prêts à financer un principe de relevé à distance, en situant de façon très variable le montant de leur contribution :

*"1000 F, non, ce serait trop cher, plutôt 500 F."* (Flandres, célibataire, revenu mensuel de 11 000 F)

*"Un maximum de 15 F par facture." (Monceau sud, couple, revenus mensuels supérieurs à 40 000 F)*

La suggestion d'un règlement étalé dans le temps de ce dispositif est en effet reprise par quelques personnes :

*"[...] et il faudrait incorporer cela à nos factures pour que l'on ne le sente pas trop."*

## **C. LES ATTENTES RELATIVES A LA FACTURE, AU REGLEMENT ET AUX COUPURES POUR IMPAYES**

### **1. Les attentes concernant la facture**

La facture EDF-GDF, dans sa présentation, ne suscite pas énormément de remarques de la part des personnes rencontrées. Néanmoins, lorsque des avis sont exprimés, ils sont assez contrastés, oscillant entre d'une part un sentiment de satisfaction et d'autre part, un sentiment de confusion et de manque d'informations.

Les attentes des personnes rencontrées relatives à la facture d'EDF-GDF se sont que très rarement formulées spontanément, à l'exception du vœu de gratuité sans cesse évoqué à travers le souhait *"de ne plus recevoir de facture"*.

L'observation d'une facture, réalisée à notre demande, conduit les interviewés à exprimer des opinions négatives, des interrogations mais aussi des suggestions d'améliorations de la conception de ce document, tant du point de vue de son contenu que de sa présentation.

#### **◇ Une facture appréciée qui ne suscite pas d'attente particulière**

Une première partie des interviewés estime que la facture est claire et lisible :

*"La facture, je la trouve lisible. Je n'ai rien à en dire."*

*"Si on se donne la peine de les lire, elles sont assez claires. Quoi qu'une fois, j'avais dû téléphoner, pour faire la conversion électricité / gaz par rapport au kWh. Mais c'est quand même assez clair."*

Ils l'estiment également suffisamment détaillée, et complète :

*"Pour moi c'est clair, il y a tout : la consommation antérieure, la consommation actuelle, la TVA, ... Non, il y a vraiment tout, le téléphone des renseignements, du dépannage, les références, la date de facture, les tarifs..."*

*"Je trouve qu'ils sont pédagogues. Ils expliquent bien. Leur facture est bien faite. Ils reprennent l'abonnement, la consommation, et isolent la TVA : c'est bien car on voit ce qui est prélevé comme impôt indirect. Quand on dit qu'on prélève 20%, on ne voit pas concrètement ce que ça fait alors que lorsqu'il y a une somme, c'est mieux. Ça a du sens de voir la somme de la TVA."*

#### ◇ **Des pistes d'améliorations de la présentation de la facture**

##### • **"Des factures plus claires !"**

Une seconde partie des interviewés juge la facture confuse, peu compréhensible et peu attrayante :

*"Par contre [par rapport au système de mensualisation jugé pratique], leurs factures elles ne sont pas bien faites. Au niveau de la présentation, elles ne donnent pas envie de les lire. Et on ne comprend pas grand chose. Il y a plein de codes : tarif 014, tarif 751, ... tranche 1, surplus... Pour quelqu'un qui n'y comprend rien comme moi, ce n'est pas clair. Quand je regarde la facture, je n'ai pas du tout envie de comprendre un truc comme ça. On a l'impression que c'est fait sur un vieil ordinateur. Maintenant avec les ordinateurs on fait des cadres, c'est plus lisible, plus clair."*

La principale attente s'exprime en effet à travers une demande de clarification de la facture EDF-GDF :

*"J'aimerais que la facture soit plus claire, plus simple encore. Encore plus. Quand on l'a détaillée une fois sur un ordinateur, c'est clair. Mais pour une personne qui n'a jamais travaillé sur cette facture, elle va la trouver compliquée."*

Ce souhait repose sur deux catégories de remarques différentes, les unes portant sur la forme et les autres sur le fond.

##### • **"Des factures plus lisibles !"**

La première catégorie de remarques souligne un sentiment de **perfectibilité de la mise en forme** du document. Les choix typographiques, la composition du document, le

choix de couleurs, sont critiqués. L'impression d'ensemble semble souffrir d'**un faible degré de lisibilité**, d'une impression de confusion et d'informations trop touffues :

*"Même pour les caractères qu'ils ont choisi pour les factures, c'est pas terrible : regardez pour les slashes et les caractères. En plus, cette facture doit leur coûter cher car il y a de la couleur. [...] La facture de téléphone est plus claire."*

Une meilleure utilisation des couleurs et de la typographie est ainsi suggérée pour aider à la lecture de la facture :

*"Il y a beaucoup de choses. Il faudrait mettre plus de contrastes de couleur et plus de gras. Souligner les données fondamentales, mieux différencier graphiquement la consommation, l'abonnement et la TVA peut être."*

Il s'agit en effet de rendre plus immédiatement visibles un certain nombre d'informations jugées stratégiques pour le client, telles le montant à régler, la date limite de paiement et, pour certains, la mention "index estimés" :

*"Il faudrait mettre «estimé» en plus visible."*

#### • **"Plus de précisions !"**

Du point de vue du contenu, l'examen des factures par la clientèle permet d'identifier un certain nombre d'incompréhensions. Le sentiment d'**un relatif ésotérisme des indications reportées sur les factures** semble globalement dominer.

Si l'on considère une facture EDF-GDF, cinq zones d'informations peuvent être distinguées : la première rappelle notamment les coordonnées du client et celles de l'agence gestionnaire ; la seconde s'intitule "*consommations*", la troisième "*détail de la facturation hors taxes*", la quatrième "*calcul des taxes et récapitulation*" et la cinquième précise le total de la facture et concerne les modalités de règlement.

Chacune de ces zones prête à commentaires de la part des interviewés :

— la première zone mentionne les coordonnées de l'agence EDF-GDF dont dépend le client. L'adresse et des numéros de téléphone sont spécifiés mais une personne note avec regret l'absence d'un numéro de fax, mode de communication apprécié comparativement au courrier pour sa rapidité de transmission :

*"Ce qui serait bien aussi c'est qu'ils précisent sur chaque feuille leur n° de fax. Il y a bien l'adresse, les téléphones, mais aucun numéro de fax."*

Quelques interviewés souhaitent de plus une personnalisation du contact avec EDF-GDF : les coordonnées de l'agence leur paraissent insuffisantes et ils souhaitent avoir le nom d'une personne spécifique à contacter en cas de besoin :

*"Pour le courrier d'EDF, il n'y a pas de précision sur la personne qui suit le dossier."*

Cette partie de la facture contient en outre des données, chiffres et lettres en capitale, situés à l'extrême droite, sous la date de la facture, qui interpellent certains clients et les conduisent à penser que l'utilité des informations précisées sur la facture est plus importante pour les agents d'EDF-GDF que pour les clients :

*"Je ne comprends pas tous ces chiffres en haut à droite : ça, c'est pour eux encore !"*

— la seconde zone indique le tarif appliqué, les index et la consommation en kWh. Sa lecture met à jour des incompréhensions relatives notamment au tarif et à l'unité kWh :

*"Sur les factures on regarde ce qu'on a consommé comme électricité. Ça manque de détail : le kWh, ça correspond à quoi."*

*"L'annonce du prochain relevé, ça, on s'en fout ! Le tarif 014, ça, on ne sait ce que c'est ! Ce n'est expliqué nulle part. Le tarif gaz 711, c'est la même chose !"*

Nous avons vu, par ailleurs, que l'expression "index estimés" n'est pas toujours comprise.

— la troisième zone n'apparaît pas non plus compréhensible pour tous. L'information sur la puissance du compteur n'est pas toujours "décodée", le rapport entre le terme puissance inscrit sur la facture et le compteur n'étant pas évident pour certains :

*"Puissance 6 kW, ça veut dire quoi ?"*

Pour d'autres, le détail de la facturation semble globalement difficile à déchiffrer, un effort certain de réflexion étant parfois observable chez les interviewés au moment de sa lecture :

*"Pour le gaz, je vois un coefficient : c'est quoi ?"*

*"La facture n'est pas assez détaillée à mon goût. On paie, on ne sait pratiquement pas pourquoi. Déjà «heures creuses» : je ne sais pas pourquoi ils ont marqué «heures creuses» ? [La personne continue de regarder sa facture]. Sinon le reste, c'est bon."*

Les précisions concernant l'abonnement suscitent en outre, d'une part, des remarques sur la déconnexion des périodes prises en compte pour l'abonnement et la consommation, l'abonnement étant généralement perçu, comme nous le verrons à travers les services souhaités autour de la facturation, comme à la fois un coût quelque peu illégitime mais aussi comme le règlement d'une dépense pas encore effectuée.

Enfin, certaines personnes souhaitent voir précisées sur leur facture des informations supplémentaires relatives à leur consommation. Certains évoquent une information comparative :

*"Ce serait pas mal de mettre pour mémoire que notre facture de l'année dernière était de tant pour la même période, voire rappeler l'échéancier des cinq ou six derniers montants simplement pour mémoire."*

— la quatrième zone semble la plus appréciée et constitue pour certains l'information essentielle qu'il s'agirait de conserver comme base d'information de la facture :

*"Il faudrait conserver les index de consommation, le montant et ne mettre que le tableau récapitulatif qui est en bas."*

— enfin, la cinquième zone suscite une remarque particulière sur la difficulté à identifier les consignes concernant les modalités de règlement par chèque :

*"Il y a un truc marrant : je paie par chèque et ils ne doivent pas aimer ça parce que, à chaque fois, je cherche l'ordre et je vérifie à qui l'envoyer et [l'information sur la facture] n'est pas facile à trouver !"*

#### **• Une modification du mode de calcul des consommations**

Le principe d'estimation de la consommation des particuliers gêne certains interviewés qui estiment, comme nous l'avons souligné, ne devoir payer que ce qu'ils ont réellement consommé au moment de la facturation. Ainsi, une personne souhaiterait qu'EDF-GDF minore systématiquement les index estimés afin que l'écart entre index estimés et index effectifs ne soit pas supporté par la clientèle mais par EDF-GDF :

*"[Au lieu de surestimer les index] ils devraient être un peu en dessous : ce serait plus correct. C'est facile de savoir ce que l'on consomme sur l'année. C'est facile de minorer à partir d'avril et de majorer à partir u mois de novembre !"*

## **2. Les attentes concernant le rythme de facturation**

### **◇ Une préférence pour un rythme mensuel de facturation comme rythme de référence**

Certains interviewés souhaitent pouvoir opter pour un rythme de facturation mensuel, mais basé sur leur consommation mensuelle réelle. La mensualisation actuelle (répartition égalisée sur dix mois) ne constitue pas une solution adaptée pour ces interviewés pour diverses raisons :

- certains ne souhaitent pas écrêter leurs dépenses mais aimeraient plutôt que leurs dépenses en électricité et en gaz soient calculées de la même façon que l'essentiel de leurs dépenses, c'est-à-dire sur une base mensuelle, plus facilement "rapprochable" de leurs revenus. Le mode de fonctionnement en matière de gestion domestique est plutôt mensuel, ce qui rend les informations d'EDF-GDF plus difficiles à mémoriser et à manipuler pour une partie des personnes rencontrées :

*"A la limite, je demanderais bien une facture tous les mois car, comme ça, je ne sais pas combien je consomme."*

*"Je ne sais pas pourquoi mais j'ai une facture tous les deux mois. Pour moi, c'est plutôt chiant parce que je ne sais pas quand ça va tomber. Ce n'est pas très pratique. Je préférerais tous les mois."*

*"J'aimerais connaître la consommation réelle tous les mois, pour voir combien j'ai à payer. Pas à des moments particuliers, mais plutôt régulièrement tous les mois."*

- d'autres ont des revenus trop variables pour accepter d'être mensualisés mais une facture mensuelle serait cependant plus facile à gérer pour eux :

*"Il pourrait y avoir une possibilité de payer tous les mois ; une possibilité de recevoir une facture tous les mois. Tous les deux mois, ça peut faire beaucoup parfois. Tous les mois, ça permettrait d'éviter les problèmes de règlement. On ne fait plus tellement attention, et tous les deux mois, on ne peut plus payer. [Et pourquoi pas alors la mensualisation ?] Non, parce que je suis animateur, et à la caisse des spectacles, .. Je n'ai pas forcément de salaire fixe. Je peux rester*

*deux mois sans être payé, et toucher d'un coup pour quatre ou cinq mois. Si la facture arrivait par mois, ce serait une facture moins importante, et avec un laps de temps entre le moment où on reçoit la facture et le moment où on a à payer. La mensualisation, c'est tous les mois une certaine somme, et c'est prélevé tout le temps à la même date. Alors que par facture, c'est un mois 300 F, un mois 600 F. C'est une facture qu'on reçoit. On peut téléphoner pour dire qu'on ne peut pas payer tout tout de suite, ils sont conciliants."*

#### ◇ **Un souhait de facturation bi-annuelle**

Quelques personnes estiment que ce rythme de facturation est le plus adapté à leur mode de vie, à la fois parce qu'elles ont peu de revenus et qu'elles mettent au point des systèmes d'épargne sur six mois, mais aussi parce que leur consommation reste globalement modeste. Dans ce cas précis, un **assouplissement des conditions d'obtention de ce rythme de facturation** est souhaité :

*"Je voudrais bien payer tous les six mois mais ils m'ont dit que ce n'était pas possible avant d'avoir été abonné un an minimum [dans le même logement]."*

*"J'ai reçu ça [lettre de relance] et je viens régler. Mais j'avais demandé à payer tous les six mois parce que j'ai un petit salaire et que si c'est tous les 6 mois, j'arrive à mettre un peu de côté et je peux payer." [cliente fonctionnant semble-t-il sur des index estimés et non relevés]*

#### ◇ **Un service de facturation à la demande**

Si les rythmes de facturation ne suscitent pas d'attentes fortes, une suggestion plus appuyée par les interviewés correspondrait à une facturation "à la carte" :

*"Qu'on puisse demander une facturation par semaine, pour une période donnée, à la carte."*

*"Oui [ce serait pertinent], c'est toujours bien de personnaliser le besoin de chacun."*

Les occasions d'utilisation de ce service serait liées :

— aux périodes de vacances

*"Oui, ce serait bien. [Pour quelle(s) occasion(s) ?] Avant les départs en vacances, par exemple, pour payer ce qu'on doit avant de partir."*



— à l'occupation ponctuelle d'un appartement dont on n'a pas la jouissance de façon continue :

*"Oui, effectivement, si on voyage ou si on prête son appartement, ou si on le loue, ça peut être intéressant. Dans le cadre d'une résidence secondaire aussi."*

*"Oui c'est bien. Comme je pars souvent, des fois je pars une semaine, ou un mois. Ce serait bien pour savoir ce que je dois." (personne vivant avec un colocataire)*

- à un souci de contrôle :

*"Ça serait un bon service, si on prête l'appartement à un pote, ou si on a l'impression qu'on tape sur notre compteur. "*

Il s'agit, dans l'esprit des interviewés, d'obtenir gratuitement, rapidement et facilement une facturation pour des périodes non standardisées :

*"Oui, ce serait un service en plus, et qui nous coûte rien."*

L'obtention d'une facturation ponctuelle ne doit pas être conditionnée par la réalisation de démarches contraignantes, du type relevé de compteur par un agent mais être possible sur simple appel téléphonique. Le téléphone apparaît en effet comme le moyen privilégié de sollicitation de ce type de service :

*[Moyen de contact souhaité pour demander cette facture ?] Par téléphone. Aujourd'hui, la majorité des services se font par téléphone, quelle que soit la demande, quel que soit le métier."*

*"En téléphonant : on a qu'à appeler, dire de telle date à telle date."*

Le minitel pourrait, pour certains, être mobilisé mais aucun interviewé ne le suggère :

*[Et par minitel ?] Aussi, [ce serait possible]. Je n'y pense pas, car je ne m'en sers pas tellement."*

Enfin, si l'idéal est de pouvoir obtenir une facturation à tout moment et pour tous types de périodes, certains apprécieraient une possibilité de facturation sur une période standardisée mais plus courte que le mois, évoquant alors une période de dix jours :

*"Il y aurait quand même un choix d'arrêté de compte, par exemple toutes les dizaines, le 10, le 20 et le 30 du mois. Pour pas qu'ils [EDF-GDF] en aient à faire tous les jours ; informatiquement c'est plus simple. Ça offre un plus grand service. Les gens donneraient leurs index."*

### **3. Les attentes de services autour de la facturation**

#### **◇ Une facturation détaillant la consommation par type d'équipements possédés**

Les interviewés ont généralement le souci d'une meilleure gestion de leur consommation en électricité. Si cette préoccupation ne se traduit pas systématiquement en acte, elle constitue la toile de fond du rapport des particuliers à EDF. Dans cette optique, certains souhaiteraient obtenir une facture détaillée qui, comme la facture détaillée de France Telecom, pourrait leur permettre d'identifier la consommation liée à certains postes :

*"Ce serait bien d'avoir une facture détaillée comme pour le téléphone. Ça pourrait être marrant qu'on me dise combien d'heures la télévision a tourné dans le mois, éventuellement pour le chauffe-eau mais il est petit. Je sais que le four, le micro-onde et la plaque électrique, ça consomme aussi."*

L'intérêt à l'égard d'une offre de service qui irait dans ce sens semble dépendre du degré d'implication de la clientèle dans la gestion de ses dépenses, et de ce fait de sa consommation en électricité. Plus les individus sont confrontés à des difficultés de paiement, plus le suivi de leur consommation semble précis et plus ils pourraient être intéressés par un détail de leur consommation.

Il est nécessaire cependant de constater que certains ne voient pas l'intérêt d'une facturation détaillant leur consommation :

*"[Vous estimez-vous bien informé ?] Oui, mais ça nous est égal en fait. Ce n'est pas la connaissance de la consommation de mon four qui va me faire mieux dormir la nuit !"*

Pour d'autres, ce degré de précisions aurait une valeur essentiellement informative :

*"J'aimerais bien savoir combien je consomme par radiateurs, pour l'eau chaude, les plaques chauffantes, pour savoir comment se répartit ma facture. Ce serait purement informatif."*

#### **◇ Un suivi de la facture en temps réel**

Une suggestion formulée par quelques interviewés porte sur la possibilité de suivre l'évolution de la facturation à travers la possibilité de consulter à tout moment sa facture. Deux motifs de consultation sont évoqués : le besoin d'**anticiper le montant** de sa facture et celui de **maîtriser sa consommation** en dessous d'un certain seuil financier :

*"En hiver, ce serait bien de pouvoir interroger son compte pour savoir à combien j'en suis de consommation. Si au bout de deux mois, je me rends compte que j'en ai déjà pour 1 000 F alors j'arrêteraï de chauffer et je mettraï un pull. De même, quand on vient d'emménager, on n'a pas d'idée de la somme qu'on aura à régler. Ce serait bien de pouvoir le savoir. Quand j'ai emménagé la première fois seule, j'ai été surprise de recevoir une facture de 900 F alors qu'avant, à deux, on avait des factures de 300 à 400 F."*

Le principe de référence de ce service est, dans l'esprit des interviewés, le relevé de compte bancaire, état reçu régulièrement, permettant un suivi relativement fin, tous les mois, voire tous les quinze jours, mais qui peut aussi être obtenu à la demande. L'idéal est cependant de ne pas avoir à passer par un agent pour obtenir cette information et que cette consultation puisse se faire en toute intimité. Le média de communication évoqué est en effet le minitel :

*"Oui, ce serait pas mal de pouvoir consulter la facture par minitel. Je consulte mon compte bancaire. Je regarderaï en hiver si on consomme un peu plus pour voir ce que ça coûtera."*

Un système vocal fonctionnant par l'intermédiaire des touches téléphoniques n'a pas été évoqué mais pourrait tout aussi bien répondre à cette impératif de discrétion en offrant la simplicité de l'utilisation du téléphone, outil encore globalement plus maîtrisé que le minitel.

#### ◇ **Un abonnement modulable**

Certains souhaiteraient ne pas avoir à payer d'abonnement, notamment lorsque leur logement est inoccupé. Un interviewé suggère la création d'une option spéciale d'abonnement permettant de moduler l'abonnement en fonction du temps de présence au domicile :

*"Je ne vois pas ce que l'on peut proposer pour l'électricité à moins de proposer un système d'abonnement à mi-temps, que l'on fasse fonctionner sur certaines plages horaires."*

Cette opinion relève en fait d'une critique de l'existence même de l'abonnement, estimant cette notion incompatible avec le principe de service public :

*"Je ne vois pas l'intérêt de l'abonnement. Je suppose que c'est pour l'entretien du réseau or, c'est un service public donc on ne devrait pas payer. L'abonnement, c'est pour le privé : pour l'électricité, on ne devrait pas en payer !"*

### **4. Les attentes concernant les modalités de règlement**

#### ◇ **Une attente de diversification des modalités de paiement**

##### **• Une mensualisation sans obligation bancaire**

Une suggestion d'amélioration porte sur la mensualisation proprement dite : il s'agirait d'une **possibilité de mensualisation mais sans prélèvement automatique**. Cette option permettrait aux personnes ayant des difficultés à régler leurs factures de pouvoir écrêter leurs dépenses mais sans être obligées de posséder un compte bancaire.

##### **• Un paiement en espèce possible dans toutes les agences**

Pour une partie des interviewés, le paiement en espèce reste un mode privilégié de règlement. La centralisation de ce mode de paiement au centre Paris Nord suscite quelque mécontentements dans la mesure où elle nécessite un déplacement du client dans un lieu plus éloigné de chez lui que son agence. Le poids de cette contrainte est d'autant plus fort que les clients n'ont pas de compte bancaire et ne peuvent régler autrement leurs factures :

*"Et je trouve un peu déplorable qu'on ne puisse pas payer en liquide. J'étais au chômage, j'avais des problèmes avec ma banque, et qu'il faille aller à la Poste... Je pense aux gens qui peuvent payer, mais qui n'ont pas de chéquier."*

*"On ne peut plus payer en liquide à l'agence. [Mais on peut payer rue de Vienne] Oui, mais tout devient plus compliqué. Pour les gens, le fait de pouvoir payer en liquide à l'agence, c'est un service."*

#### ◇ **Minitel ou borne interactive : de modes de paiement peu appréciés**

Ces deux modes de paiement ne remportent pas l'adhésion, les réserves étant à la fois une faible habitude de manipulation de ces outils et un faible intérêt pour l'utilisation d'une borne interactive :

*"Le paiement par minitel, je n'aime pas trop. Pour la SNCF, c'est génial de pouvoir payer avec le lecam car c'est un vrai service : on peut retirer les billets à la dernière minute. Mais pour l'électricité, ...! C'est aussi une question d'habitude. Maintenant, c'est vrai que j'utilise plus le minitel."*

*"Une borne, je ne sais pas parce que l'on ne paie que tous les deux mois. Ce n'est pas comme avec les distributeurs bancaires où là, on retire tout le temps."*

*"La borne interactive, c'est pas mal comme idée. Il faudrait les mettre à côté des boîtes postales, des tabacs, des parcmètres."*

Une personne s'est exprimée par ailleurs sur le paiement par carte bancaire par téléphone en faisant part d'une certaine réserve :

*"Téléphoner en donnant son numéro de carte bleue pour payer, je le ferais éventuellement mais ce n'est pas encore très sécurisé."*

## **5. Les attentes relatives à la gestion des impayés**

#### ◇ **Un "service minimum" pour les plus démunis**

Dans l'esprit de certains interviewés, la fonction de service public d'EDF-GDF place l'alimentation en électricité au rang des "besoins vitaux". La question de l'interruption de l'alimentation en cas d'impayés pose pour eux la question de la définition du "bien public" et de l'intérêt général :

*"Pour moi, c'est l'idée que l'on essaie de tenir compte des personnes qui ne peuvent pas payer, les handicapés, etc... Je me fous de l'égalité de traitement. L'avantage de l'État, c'est qu'il fournit une aide sociale sans contrainte de clientélisme. Vous conservez votre dignité même si vous êtes dépendant. Il y a donc une nécessité qu'un organisme existe pour assurer le minimum vital et l'électricité, c'est dans ce minimum vital. Les besoins vitaux, c'est l'électricité"*

*pour manger, se chauffer, La Poste et France Telecom touchent à la communication or communiquer, ce n'est pas un luxe et comme ça passe par le téléphone, c'est quelque chose de vital."*

Le positionnement de l'électricité au rang des besoins essentiels et vitaux conduit ainsi certaines personnes à souhaiter le maintien d'une alimentation minimale en cas d'impayés :

*"Il y a un minimum vital à respecter. Ce n'est pas normal de couper tout, comme ça. [...] Il faudrait, je ne sais pas, alléger : au lieu de 9 kW mettre un peu moins mais ne pas couper. Faire en sorte qu'il y ait le minimum."*

#### ◇ **Un rebranchement plus rapide**

Le délai d'intervention pour rebrancher les clients ayant régularisé leur situation est un sujet de revendications des personnes ayant connues cette situation. Elles estiment peu satisfaisant le délai d'intervention des agents EDF et souhaitent un rétablissement si ce n'est immédiat au moins dans les heures qui suivent le paiement de leurs arriérés :

*"On a sans doute eu des impayés il y a quelques années. On a été coupé deux fois, je crois. Mon mari était un peu laxiste et je ne prenais pas le relais. Maintenant, je m'en occupe : ça n'arrive plus. Quand c'est arrivé j'ai dû déposer le chèque Rue des Dames et on ne m'a garanti un rebranchement dans la journée mais plutôt sous 48h. Je comprends la coupure si on a eu une ou deux relances. Ce n'est pas mauvais sur le principe car il y a de nouveaux délais. Ça ne me semble pas outrancier mais c'est plutôt qu'il y ait un service réactif, que dans la journée, en 24 heures maximum vous soyez rétabli. Si vous payez le matin, on vous rebranche l'après-midi et si vous payez l'après-midi, le lendemain matin... et encore, c'est tard !"*

Cette question prend un accent particulier lorsque la régularisation a lieu en fin de journée et/ou un vendredi : l'enjeu est alors pour les interviewés de ne pas avoir à attendre le lendemain ou le lundi matin pour que le courant soit rétabli.

#### **D. LES ATTENTES D'UNE DIVERSIFICATION DES ROLES D'EDF-GDF AUPRES DES PARTICULIERS**

Interviewés sur les attentes en matière d'information, les clients rencontrés ont évoqué différents sujets. Leur examen met à jour des attentes relatives au rôle d'EDF-GDF auprès des particuliers. Les interviewés prônent une diversification des prestations

proposées par EDF-GDF autour de cinq fonctions principales : la prévention, la certification, l'information, le conseil et l'assistance.

Les clients souhaitent pouvoir prendre appui sur EDF-GDF pour résoudre l'ensemble des questions concernant leurs installations mais aussi leurs équipements domestiques fonctionnant au gaz ou à l'électricité. L'expertise technique d'EDF-GDF est interpellée ainsi que la neutralité associée à son statut de service public.

## 1. Un rôle de prévention

Une partie des interviewés souhaite qu'EDF-GDF diffuse très largement une information sur les normes de sécurité. Il s'agit certes de **rappeler les règles de sécurité** de base contenues dans les textes réglementaires mais aussi de **diffuser des conseils pratiques** sur le mode "que faire en cas de..." ou "ne pas oublier de vérifier..." et d'**explicitier les risques encourus** en cas de non respect de ces règles :

*"Je pense qu'il y aurait peut-être une information à faire sur les normes de sécurité. En ce qui concerne la protection différentielle des ustensiles de cuisine dans les milieux humides. [...] Il faut informer les gens des risques qu'ils encourent. Bon nombre n'ont pas idée que faire passer une puissance supérieure provoque des risques d'incendie. J'ai vu des installations sans protection incendie, c'est quand même dommage... Il suffirait dans beaucoup de cas de peu de choses pour éviter les accidents."*

*"EDF pourrait faire une notice sécuritaire [...] et faire des lettres de rappel, surtout pour prévenir tout ce qui est accident domestique pour les enfants. Ils pourraient faire des rappels sur les tuyaux de gazinière, rappeler qu'il faut les changer et par exemple, j'ai mis un anneau pour le faire tenir mais il paraît que ce n'est pas légal mais je ne sais pas ce que ça pose comme problème."*

## 2. Un rôle de certification

Certaines personnes interviewées soulignent l'importance d'un travail en amont de ce qui peut être réalisé auprès des particuliers, directement auprès des promoteurs et des constructeurs intervenant principalement dans l'univers des équipements électriques.

Elles évoquent deux domaines d'intervention dans lesquels elles souhaiteraient voir s'impliquer EDF-GDF : **le contrôle du respect des normes techniques** mais aussi celui

de la **qualité des installations** et plus largement de l'ensemble des caractéristiques pertinentes au regard de l'utilisation du gaz ou de l'électricité.

Il s'agit, pour EDF-GDF, de **devenir le garant du respect des normes** :

*"Mais ces normes obligatoires ne sont pas mises en oeuvre dans les constructions neuves. EDF devrait avec Consuel faire un blocage, ils devraient se mettre d'accord, et s'opposer aux installations non conformes. Dans un parc de cinquante machines à laver, il y en a au moins vingt-cinq à revoir. La «norme 1500» n'est pas respectée par les constructeurs. Les constructeurs, je les soupçonne de les prévoir [les protections différentielles], puis de ne pas les mettre. [...] Déjà si ils [EDF] surveillaient ça de plus près, ce serait déjà pas mal. Il faudrait être plus vigilant au niveau de la qualité des installations."*

Outre le travail de certification des logements neufs, certaines personnes estiment qu'EDF-GDF devrait avoir un **pouvoir incitatif, voire de prescription** sur les propriétaires de logements anciens :

*"Je suis locataire, non, je ne vois pas ce que je pourrais attendre de plus... mais EDF pourrait faire pression auprès des propriétaires pour qu'ils isolent mieux."*

*"On devrait imposer aux propriétaires de faire la rénovation de leur appartement pour l'électricité quand vous voyez l'état des appartements dans le coin (XIXème). Il faut qu'ils se mettent aux normes, c'est dangereux !"*

Enfin, la question de la mise à la terre des installations est évoquée comme constituant un problème dans les logements anciens, un interviewé estimant que cela relève en fait de la responsabilité d'EDF-GDF :

*"Pour l'installation dans tous ces vieux immeubles de la prise de terre, il faut appeler un électricien ! Mais en théorie, quand on paie un service et que ça évolue, on est censé faire une mise à jour et un suivi de la clientèle, ce que EDF ne fait pas. En plus, la prise de terre devrait être obligée car il y a un risque de feu ! Quand ils [EDF] disent «installation électrique», c'est jusqu'au compteur, mais c'est comme si on vous vendait une voiture sans clefs !"*

### **3. Un impératif de communication**



Outre les informations spécifiques évoquées à travers les chapitres consacrés à l'accueil, l'intervention à domicile, la facturation, le règlement, la prévention, l'assistance et le conseil en économie, certains interviewés attendent une information plus générale et surtout plus systématique sur l'établissement EDF-GDF, son statut et ses services.

#### ***a. Une information générale sur "l'entreprise EDF-GDF"***

La communication d'EDF-GDF est essentiellement perçue à travers l'action publicitaire et les spots télévisés. Un souhait d'information déclinée sur un autre mode est évoqué à travers la demande d'une "lettre d'information"<sup>25</sup> adressée aux clients d'EDF-GDF, sur laquelle nous reviendrons dans le chapitre consacré aux supports de communication à mettre en place entre EDF-GDF et sa clientèle.

Les informations à diffuser dans cette lettre d'information sont, de l'avis des personnes rencontrées, des informations d'ordre général. Les interviewés citent notamment une information sur *"les grandes lignes de l'entreprise, les questions de gestion, de politique générale"*. Ils attendent des informations relatives à la production d'électricité et notamment à l'utilisation du nucléaire :

*"Ils pourraient nous dire la part du nucléaire dans la fourniture de l'électricité aujourd'hui".*

*"Ça devrait être, je ne sais pas, la gestion des ressources devrait être plus .... [transparente]. On a l'électricité par les centrales nucléaires : qu'ils disent ce qu'ils font comme choses positives, par rapport à l'environnement."*

Enfin, une personne s'interroge sur le statut d'EDF-GDF et souligne l'existence d'une certaine confusion dans l'image institutionnelle d'EDF-GDF :

*"En terme de communication, ils devraient préciser : c'est EDF ou EDF-GDF, moi, je ne sais pas. Est-ce qu'EDF c'est le gros groupe et GDF une filiale ou est-ce qu'ils n'ont rien à voir entre eux ? Ce n'est pas évident !"*

#### ***b. Une information plus systématique sur les procédures de souscription et de résiliation des contrats***

---

<sup>25</sup>Soulignons l'ambivalence de toute demande d'information qui peut, certes, traduire un intérêt réel mais qui peut aussi constituer une attente sans fin, qu'aucune communication ne pourra satisfaire.

Une information plus systématique sur les procédures à effectuer pour résilier ou souscrire un contrat d'abonnement apparaît dans certains cas utile, une partie des interviewés ne semblant pas très informés et ne parvenant à effectuer ces démarches qu'en deux temps : ils prennent contact une première fois avec EDF-GDF pour découvrir qu'ils doivent communiquer un certain nombre d'informations (numéro du compteur, nom de l'ancien locataire, ...) et faire relever leur compteur, puis rappellent ou se présentent à nouveau en agence une fois qu'ils ont réuni les informations nécessaires. Un dialogue entendu dans une agence illustre ainsi cette méconnaissance des démarches à effectuer en cas de déménagement :

- *"Je viens clôturer mon compte. Je déménage.*
- *Vous avez la facture ?*
- *Non, il faut une facture ?*
- *Vous avez une pièce d'identité ?*
- *Oui, tenez. Mais l'adresse n'est pas a bonne, c'est celle de mes parents. Mais, c'est vrai je vous assure, j'habite bien à ... [telle] ... adresse !*
- *[La cliente apprend qu'elle aurait pu faire cette opération par téléphone] : Ah ! Je ne savais pas. On me l'a dit mais je n'y ai pas cru car, dans ce cas, tout le monde pourrait faire couper l'électricité de quelqu'un d'autre !*
- *C'est vrai, il y a de mauvais plaisantins mais on prend des précautions. [...]*
- *Bon, eh bien on va passer mardi en matinée.*
- *Ah ! Il faut que vous passiez ?*
- *Oui, il faut que l'on fasse le relevé de compteur pour vous envoyer votre facture de clôture.*
- *Je croyais que vous aviez des appareils spéciaux pour faire cela."*

### ***c. Une information sur les prix pratiqués***

Comme nous l'avons déjà évoqué, le coût du gaz et surtout celui de l'électricité sont une préoccupation qui constitue la toile de fond des relations qui existent entre EDF-GDF et sa clientèle. Les interviewés s'estiment peu ou pas informés sur l'aspect tarifaire des prestations d'EDF-GDF.

#### **◇ Une attente d'information sur les tarifs existants**

*"Non, je m'estime pas bien informée. On ne sait pas combien on paie en heure creuse, et combien on paie en heure pleine. J'aimerais connaître les tarifs exacts."*

*"A part la pub, on n'est pas très informés. Sur les tarifs, non, on n'est pas informés du tout."*

*"Éventuellement ils pourraient rappeler que vous avez un compteur jour ou quoi et que vous pouvez prendre tel tarif, et voilà les moyens de faire des économies."*

◇ De même, une **information sur les différents types d'abonnements** existants est souhaitée :

*"[On pourrait être informés] sur des problèmes techniques, sur les questions de différences de coût d'abonnement selon les solutions. Aujourd'hui, si le client n'a pas une démarche de consommateur, s'il ne recherche pas l'information, il n'a pas les renseignements d'emblée,... !"*

◇ **Enfin, une attente d'explication sur les modalités de calcul des prix pratiqués**, ou du moins sur les critères pris en compte pour leur fixation est évoquée :

*"J'aimerais bien avoir une explication sur pourquoi le tarif du kW électrique est beaucoup plus cher que celui du gaz. J'imagine bien qu'il y a le coût des centrales nucléaires, mais j'aimerais bien qu'on m'explique."*

#### ***d. Une information sur l'utilisation des compteurs électroniques***

Certains interviewés disposent de compteurs électroniques leur permettant d'obtenir des informations relatives à leur consommation. Ils déclarent cependant ne pas utiliser les potentialités offertes par ce type de compteurs, faute de savoir "décoder" les informations obtenues :

*"Ils m'ont mis un compteur bleu électronique. Il y a plein de trucs qui s'affichent, j'aimerais bien savoir ce que c'est. Au niveau du compteur, j'aimerais une notice : ça apparemment ce n'est pas possible. Ou, si la brochure existe, ils ne la connaissent pas. Ils ont tort de ne pas prévoir de donner aux clients des informations."*

#### ***e. Une information sur l'origine des incidents d'approvisionnement***

Si les incidents sur le réseau semblent globalement peu fréquents dans le nord de Paris, une information sur l'origine des coupures semble toutefois intéresser dans l'absolu une partie des interviewés :

*"Quand quelque chose arrive, comme une coupure, que l'on ait un numéro de téléphone de service de nuit ou de week-end. La coupure que l'on a eu, a eu lieu le soir et c'est le concierge qui a appelé. Si ça avait eu lieu que chez moi, je ne sais pas trop si j'aurais su qui appeler. Ce qui est indispensable, c'est qui, quelle personne contacter à tout moment et pas par minitel !"*

Il s'agit plus précisément d'une **information sur les coupures subies personnellement** et essentiellement lorsqu'elles ont été **d'une durée significative** :

*"Non, du moment que ça ne met pas trop longtemps à revenir. Si c'est trente secondes ce n'est pas important. Si c'est une heure, c'est sûr que là j'aimerais bien être informé. Ça pourrait être un numéro vert, pour savoir ce qui se passe quand même, si ça dure trop longtemps."*

*"Oui, si je dois les subir [j'aimerais bien avoir une information sur les coupures]. Mais si je ne les subis pas... si ça pète à l'autre bout... [je m'en fous]."*

En outre, un interviewé souhaite qu'un système de substitution puisse être actionné en cas de coupure :

*"Qu'il y ait un système de substitution. Un mécanisme dans chaque immeuble pour qu'il y ait un minimum d'électricité. Je pense aux personnes âgées seules. Ce n'est pas évident de se retrouver dans le noir. Il faudrait une installation supplémentaire, qui permette une substitution momentanée. Dans les hôpitaux, il doit bien avoir ça. Alors pourquoi ne pas le faire chez les particuliers ?"*

#### **4. Un rôle de conseil en économie d'énergie**

Le souci principal des interviewés est de maîtriser, et plus précisément d'optimiser leur consommation électrique :

*"EDF pourrait nous donner des informations sur comment améliorer notre système de chauffage, d'éclairage, de telle ou telle chose."*

Il s'agit pour les interviewés de gérer au mieux leurs dépenses et de diminuer un poste budgétaire qui leur paraît toujours trop important. Dans cette logique

d'optimisation, une partie des personnes rencontrées souhaite qu'EDF-GDF remplisse une fonction de conseil systématique orientée vers la réalisation d'économies.<sup>26</sup>

Cette fonction recouvre des attentes complémentaires :

— **une attente de surveillance et de contrôle des consommations domestiques**

Certaines personnes suggèrent qu'EDF-GDF fasse preuve d'une certaine vigilance en suivant leur consommation et en attirant leur attention sur d'éventuels problèmes de surconsommation :

*"Ça pourrait être à eux d'être plus attentifs aux modes de consommation des clients. Je pense qu'ils pourraient le faire d'eux-mêmes, quand ils constatent que quelque chose ne va pas.[...] Ils pourraient envoyer un courrier, pour savoir si c'est bien normal, par rapport à l'utilisation qu'on a d'habitude. S'ils faisaient ça pour chaque foyer, ça permettrait d'économiser un peu, et de faire moins de nucléaire."*

*"On va pinailler. Mais quand EDF repère une surconsommation, ce serait bien de préciser cette surconsommation sur la facture. Comme ça on peut se dire «tiens, qu'est ce que j'ai fait ce jour là ?» Ce serait bien de préciser, si des fois il n'y a pas eu un problème."*

— **des conseils d'utilisation des équipements domestiques**

*"EDF pourrait donner des conseils sur l'utilisation des plaques chauffantes. Ils pourraient donner des conseils de consommation mais je ne sais pas si c'est dans leur intérêt ! Pour les plaques chauffantes, donner des conseils d'utilisation et d'entretien. Ils pourraient donner des notices d'installation des équipements."*

— **des conseils pratiques pour réaliser des économies d'énergie**

La promotion de l'ensemble des dispositifs permettant une meilleure gestion de l'énergie est souhaitée :

*"Au niveau économie d'énergie, on pourrait nous donner des informations sur les **temporisateurs**, qui permettraient de déclencher par exemple un quart*

---

<sup>26</sup>Certains clients soulignent toutefois l'ambivalence d'EDF-GDF pour assurer cette fonction : *"Je ne sais pas si leur intérêt est de nous faire faire des économies. Ce n'est pas à eux de faire de l'information sur l'utilisation du gaz ou de l'électricité. Ils sont juge et partie."*

*d'heure toutes les deux heures quand on n'est pas là, ou mettre sur faible la nuit. Typiquement une salle de bains ne chauffe pas la nuit."*

*"Ils pourraient expliquer le système des **programmeurs** et comment faire les branchements sur nos appareils électriques. Ils pourraient parler des prises programmables. Il faudrait qu'il y ait un service où se renseigner."*

*"Si j'avais un chauffage électrique, oui [ça m'intéresserait une information sur la gestion de l'énergie], car je sais que le chauffage électrique coûte très cher. Je sais qu'ils ont fait un système avec une sorte de **thermostat**, je ne sais pas comment ça s'appelle, c'est un système où on règle sur l'heure de fonctionnement du chauffage, pour que ça s'allume juste avant qu'on rentre par exemple, pour éviter de faire chauffer toute la journée."*

*"Une information plus efficace au niveau des gens qui ne sont pas avisés, que les gens peuvent mettre des accumulateurs."*

Quelques interviewés notent que cette information gagnerait à être diffusée périodiquement pour permettre à la fois une mise à jour des conseils mais aussi un rappel des comportements à adopter ou à "proscrire" :

*"Ils pourraient envoyer des conseils sur la gestion de l'électricité, tous les ans, comme les bottins de France Telecom."*

#### **— une information sur le coût de l'utilisation de certains équipements**

*"Ils pourraient rappeler sur les factures les produits qui consomment beaucoup, quelque chose comme des taux horaires de consommation. Il faudrait le faire pour la machine à laver le linge, le lave-vaisselle, le chauffe-eau et l'éclairage."*

#### **— un conseil tarifaire**

Le conseil dans ce domaine recoupe la demande d'information sur les tarifs existants soulignée précédemment, mais une aide pour le choix d'un tarif adapté aux besoins des clients est aussi évoqué :

*"Ça pourrait être à eux de nous dire que c'est peut-être intéressant de changer de tarif."<sup>27</sup>*

---

<sup>27</sup>Ce que, dans la pratique, les agents font, comme nous l'avons constaté lors des observations dans les agences.

*"S'il y avait un système économique, peut-être il y aurait des chose à faire, des subtilités que je ne connais pas, de nouveaux tarifs notamment. On m'a parlé de jours de pointe mais je ne sais ce que c'est."*

Soulignons cependant que les personnes rencontrées souhaitent être assistées dans leur choix tarifaire ou, en d'autres termes, obtenir l'information pertinente et les explications nécessaires pour décider. La démarche adoptée par certains agents d'EDF-GDF paraît trop directive car elle n'associe pas assez le client, qui de fait s'estime non pas conseillé mais dépossédé du choix définitif :

*"C'est plus les gens d'EDF qui ont choisi le tarif pour moi que moi. Quand j'ai téléphoné, c'est moi qui ai tiré les vers du nez. Ils m'ont posé des questions, sur ce que j'avais comme appareils, sur mon cumulus, etc... , et ont conclu «pas la peine de prendre un tarif jour / nuit». Ils m'ont donné les tarifs par téléphone, mais il a fallu que je sois insistant. Moi je souhaite qu'on me donne les tarifs, et c'est à moi de voir ensuite."*

Notons enfin que **l'innovation** en matière de pratiques **tarifaires** est vivement souhaitée, quelques interviewés suggérant les pistes suivantes :

- **un tarif préférentiel pour les "petits" consommateurs**

*"Par exemple, s'ils envoyaient un courrier aux gens qui ont une consommation peu élevée, ou nous dire voilà, on a un nouveau système, vous qui consommez peu d'électricité, est-ce que ça vous intéresse ?"*

- **un tarif dégressif sur certains créneaux horaires**

*"Les souhaits, c'est que ça soit moins cher, et qu'ils fassent un tarif un peu comme France Telecom, sur certaines heures, alors que là ils font seulement jour / nuit."*

- **l'adoption de l'option tarifaire "heures creuses" comme option de base :**

*"Il faudrait qu'ils aient deux tarifs pour tout le monde, que tout le monde profite des tarifs jour et nuit. Il faudrait qu'ils aient plusieurs tarifs différents, que ça coûte moins cher lorsque l'on consomme en dehors des moments de pointe. Qu'ils fassent un effort sur les prix !"*

- **un tarif qui tienne compte des variations saisonnières**

*"Ce qui serait bien, c'est que l'hiver, l'électricité soit moins chère que l'été, parce que c'est là qu'on en utilise le plus."*

• **un tarif "à la carte"**

*"Ce que j'aimerais, c'est qu'ils fassent plusieurs tarifs, pour les familles nombreuses, pour les grands appartements, pour les gens qui travaillent à la maison, ... Des tarifs plus personnalisés car la consommation dépend du nombre de pièces, de la luminosité, ..."*

## **5. Un rôle d'assistance**

Une partie des personnes rencontrées témoigne de certaines difficultés dans la prise en charge de l'entretien, de la rénovation ou de l'installation du système électrique ou de gaz. Confrontées à la nécessité de commanditer des travaux, ces personnes souhaiteraient qu'EDF-GDF puisse constituer un appui, une ressource mobilisable.

### *a. Une aide à la décision en matière de travaux*

Certains interviewés souhaitent pouvoir solliciter l'aide d'EDF-GDF en cas d'interventions sur leur installation. Il s'agit de permettre à ces clients de comprendre les problèmes posés par leur installation, de les aider à identifier puis à comparer les solutions envisageables. L'enjeu n'est pas de faire du client un expert technique mais d'explicitier avec lui le "pourquoi" et le "comment" des interventions qui peuvent être conduites à son domicile.

Il s'agit le plus souvent de travaux de maintenance ou de rénovation pour lesquels les particuliers ne parviennent pas à identifier clairement le problème et les enjeux sous-jacents. **Une aide au diagnostic** est ici souhaitée que nous avons déjà rapidement évoqué à travers les services à coupler au relevé des compteurs (chapitre IV. B. 2) ainsi qu'une information sur les risques encourus (cf. IV. D. 1).

Le choix de la solution à mettre en oeuvre pose, dans un premier temps, le problème d'**une information sur les solutions existantes**, et dans un second temps, la question de **la comparaison des avantages réciproques du gaz et de l'électricité, des modalités d'installation puis celle des équipements à adopter :**

*"J'aurais voulu savoir, si un jour on doit passer à un chauffage individuel dans l'immeuble, qu'est-ce qu'il fallait prévoir car je ne veux pas avoir à refaire des*



*travaux. Je ne prendrais pas l'électricité car ce serait trop cher mais le gaz, et dans ce cas, j'aurais aimé que l'on me dise par où devront passer les tuyaux. J'aurais aimé avoir une information sur les formats des appareils de chauffage parce que je voulais en mettre sous les fenêtres du séjour, que ce n'est pas très large, et que l'électricien a soutenu que ce n'était pas possible."*

L'enjeu ici est de permettre au client d'identifier les critères de décision qui peuvent présider à ce type de choix.

Les questions qui peuvent se poser à cette étape du processus de rénovation d'une installation nécessitent l'intervention de personnes extérieures à la négociation entre le client et les entreprises dans la mesure où les choix effectués peuvent avoir des incidences conséquentes sur le volume de travaux à exécuter. Ainsi, quelques interviewés évoquent la question de l'encastrement des installations électriques comme un standard des entreprises d'électricité, face à laquelle ils restent partagés, incapables de faire un choix motivé et de participer à la définition du type d'installation à réaliser :

*"Lorsque j'ai repris cet appartement et que j'y ai fait des travaux, j'aurais aimé pouvoir téléphoner à quelqu'un pour que l'on m'envoie une personne qui m'explique les possibilités entre chauffage électrique, chauffage au gaz, me dire s'il fallait faire passer les fils dans le mur ou pas et peut-être me dire s'il fallait prévoir des passages pour d'autres fils, en fonction de l'évolution de l'électricité. L'électricien n'en a rien à foutre ! "*

Certains interviewés soulignent en outre la **nécessité d'une information compréhensible et standardisée sur les normes techniques** à prendre en compte pour une rénovation des installations électrique ou de gaz. Le problème souligné est double : il s'agit d'une part de permettre **un accès plus aisé à cette information technique**, ce qui recoupe en partie la demande d'informations sur les normes de sécurité évoquée plutôt, mais aussi de la rendre **homogène et compréhensible** par des non-techniciens.

En effet, un interviewé estime avoir subi un préjudice du fait du caractère aléatoire, voire contradictoire, des informations obtenues auprès d'agents EDF-GDF. Celles-ci ne semblent pas assez standardisées, variant dans ce cas précis d'un agent à un autre :

*"J'aimerais qu'il y ait moins d'arbitraire, que l'on puisse être informé des normes techniques, des choses comme quel espace faut-il entre deux compteurs ? Qu'est-ce qu'on peut vous refuser ? Et qu'il y ait plus d'écrit. [...] J'imagine qu'il existe des conflits entre EDF, Telecom et les entreprises car il doit y avoir des problèmes de territoire."*

L'objectif souhaité est de **fixer les règles et de les diffuser** afin de faire disparaître toute incertitude en matière d'informations pour la clientèle :

*"Je souhaiterais qu'il y ait une identification plus facile d'un service où s'adresser pour les questions de travaux. On aurait eu un papier nous disant nos droits, cela aurait été plus simple. [...] Ce serait bien d'avoir un numéro spécifique pour avoir les bonnes réponses et en être sûr."*

#### **b. Un recours possible pour la réalisation de travaux**

L'exécution de travaux pose la question du choix d'une entreprise. Cette décision semble problématique pour une partie de la clientèle pour des raisons diverses : manque de temps pour faire une étude comparative des propositions d'interventions, difficultés à évaluer les propositions tant dans leur aspect technique que financier, absence d'éléments pour apprécier la qualité et le sérieux des entreprises ou artisans, etc... Un des services souhaités consisterait donc à assister le client dans ce choix.

Trois modalités d'aide sont évoquées :

##### **— la recommandation par EDF-GDF d'une entreprise**

Une personne déclare ainsi sa satisfaction d'avoir été orientée par un agent d'EDF-GDF :

*"Actuellement, je fais refaire toute l'électricité de la cage d'escalier de l'immeuble. C'est quelqu'un de l'EDF, sans doute l'inspecteur [personne ayant résolu un problème de détournement d'électricité] qui m'a donné ce contact avec une entreprise du quartier. J'ai apprécié. Je lui ai demandé un électricien de quartier recommandable et qui fasse les choses aux normes. Cette société m'a donné un papier avec tout ce qui doit être fait comme par exemple la prise de terre. Sa proximité, c'est important aussi."*

##### **— la prise en charge par EDF-GDF de l'attribution des travaux à un sous-traitant :**

*"Il faudrait que le type d'EDF puisse relever les besoins des gens et communiquer ça à un sous-traitant qui aurait des prix standardisés."*

##### **— la réalisation effective des travaux par EDF-GDF :**

*"On a de plus en plus d'ennui d'électricité dans l'appartement. On n'a plus d'électricité dans la salle de bains. Je vais demander à mon mari de regarder et si ça ne suffit pas, j'appellerai un électricien. Mais, moi, ça m'irait très bien si EDF se chargeait de tout, d'avoir un seul fournisseur qui serait EDF avec des tarifs standardisés."*

La prise en charge par EDF-GDF de l'exécution de travaux est aussi évoquée pour la réalisation de petits travaux tels que :

— le remplacement des tuyaux souples d'arrivée de gaz des cuisinières :

*"Je viens de me rendre compte qu'il faut changer le tuyau d'arrivée du gaz. Il est périmé depuis plus d'un an ! Mais je ne sais même pas où ça s'achète ! Ça fait un an que ça traîne ! Il faudrait que ce soit un service qui soit incorporé dans nos factures ou que ce soit inclus dans le service comme un service après-vente. Ou encore qu'ils le sous-traitent à des professionnels mais qu'ils soient les intermédiaires."*

— l'installation de prises supplémentaires :

*"Ils pourraient proposer l'installation de prises supplémentaires dans leurs services. Que lorsqu'une personne vient faire un relevé, on prenne une heure pour faire le tour de l'appartement et voir ce qu'il y a à faire, où rajouter des prises et obtenir un devis. Ce serait un gain de temps. Quand on travaille, on n'a pas le temps de s'occuper de ça et ça traîne."*

## **E. UNE ATTENTE DE NOUVEAUX SUPPORTS DE COMMUNICATION ENTRE EDF-GDF ET LA CLIENTELE DES PARTICULIERS**

Interrogés sur leurs attentes relatives aux moyens de contact entre EDF-GDF et les clients domestiques, les personnes rencontrées se sont montrées plus ou moins éloquentes, suggérant des idées de nouveaux modes de contact ou confirmant l'intérêt de ceux existants.

### **1. Des suggestions de supports complémentaires**

#### ***a. L'importance de la communication orale***

##### **◇ Le rappel de l'importance du contact téléphonique**

Certaines personnes, satisfaites des moyens actuels de contact, n'ont exprimé aucune attente spécifique.

*"Il n'y a pas besoin d'autres moyens de contact. Il y a le minitel, il y a le téléphone, qu'est-ce qu'ils veulent de plus."*

*"Ils [EDF] ont des moyens de contact assez sophistiqués. Sur la région, je pense qu'il sont à l'écoute des clients. En ce qui concerne les usagers domestiques, il n'y a pas de problème."*

Leurs opinions rappellent cependant, à la fois l'importance du contact téléphonique, mais aussi celui du contact personnalisé :

*"Ça va, on a le nom du chargé de clientèle. Si on a un problème, on l'appelle. [Apprécieriez-vous d'autres moyens de contact que le téléphone ?] Non, tout va bien."*

##### **◇ Le téléphone au service de l'information**

D'autres ont suggéré la possibilité de mobiliser le téléphone à travers de nouveaux services :

### — L'idée d'un numéro vert

Cette suggestion s'inscrit dans un souci de **contact rapide et interactif** :

*"Un numéro vert, ce serait bien. Le minitel, je ne m'en sers pas. Je n'en ai pas. [Un numéro vert pour quelles occasions ?] En cas de panne de courant. Sinon, je ne sais pas, ... pour les choses courantes, les priorités : les pannes de courant, et les problèmes d'ordre financier par rapport à eux."*

*"Le numéro vert, ce pourrait être une bonne chose, pour demander un renseignement, pour une petite précision, un problème technique. Par exemple, j'ai appelé dernièrement EDF car je me prenais une décharge à chaque fois que je mettais une machine à laver. Ou peut-être pour des coupures intempestives."*

### — L'idée d'une messagerie vocale

Une personne évoque la possibilité d'interroger une messagerie vocale à l'aide des touches téléphoniques :

*"Ce qui est pas mal aussi, c'est quand on oriente par touche. Je l'ai fait pour Look voyages et pour la sécurité sociale aussi, je crois."*

### — L'utilisation du téléphone dans le cadre d'actions de communication directe :

*"Pas par courrier. L'additif que je reçois avec mon relevé de banque, je ne le lis même pas. Éventuellement, un coup de fil à condition que ce soit présenté intelligemment et que ce soit rapide. Que l'on donne un numéro de téléphone où l'on peut rappeler si l'on est intéressée."*

### ◇ L'organisation de journées portes-ouvertes.

#### **b. L'attente d'une communication écrite directe**

Les personnes rencontrées déclarent n'avoir que très rarement reçu des documents publicitaires ou des fascicules d'information venant d'EDF-GDF. Les occasions actuelles d'obtention de ces fascicules semblent principalement être les emménagements et le passage à l'option tarifaire "heures creuses", ce qui ne permet, bien entendu, qu'une couverture partielle de la clientèle :

*"J'ai eu un petit guide assez bien, pour les personnes qui déménagent. Il y avait des informations pratiques, pas uniquement sur EDF. On a dû me*

*l'envoyer quand j'ai dit que je déménageais. C'était sympa mais maintenant, je n'en ai plus besoin car je suis devenue une vraie routarde."*

Certaines personnes évoquent des dépliants aperçus en agence mais soulignent leur diversité et la difficulté de choix que leur consultation peut poser. Elles formulent le souhait de recevoir une information plus concise, qui permette une vue d'ensemble des services proposés :

*"Moi par exemple je suis incapable de dire quelles sont les nouveautés d'EDF. J'ai vu des présentoirs dans l'agence. Mais il y en a tellement [de prospectus..] !"*

La communication directe et écrite apparaît relativement appréciée par les interviewés, ce que le test du guide des services (que nous avons traité de manière distincte par commodité) a en partie confirmé. Les suggestions formulées convergent vers le modèle de la lettre d'information ou du dépliant. Le principal élément de référence cité est la lettre d'information émise par les institutions bancaires en accompagnement des relevés bancaires ou encore celle de France Telecom :

*"Pourquoi EDF ne font-ils pas de lettre comme France Telecom. Je lis les titres de la lettre France Telecom mais je ne la lis pas entièrement car c'est trop long. Comme ça j'ai appris qu'ils proposaient de nouveaux services comme les prix préférentiels pour trois numéros."*

Le contenu souhaité est à la fois une information générale et une information sur les services d'EDF-GDF (cf. chapitre IV. D. 3) :

*"Ils pourraient donner des informations sur les tarifs. Ils pourraient avoir un petit dépliant mentionnant les différents tarifs en fonction des horaires, des jours fériés, etc... comme le fait France Telecom."*

*"Nous donner quelques informations sur les grandes évolutions, les grands changements à venir, un peu de prospective. Nous dire ce qui, dans les cinq ans, va arriver, quelles types d'ampoules, des choses comme ça. Une lettre bien faite serait un bon support. [...] J'ai en tête des notes de ma banque, un document recto-verso mais plus petit que A4. Qu'ils nous donnent éventuellement des informations de politiques générales d'EDF, la conséquence de la dérégulation, pourquoi pas !"*

Certains souhaitent en effet que l'aspect commercial ne soit pas prééminent :

*"Ils pourraient mettre avec la facture une lettre générale sur les grandes lignes de l'entreprise, les questions de gestion, de politique générale. Je pense aux types de lettres que font les associations et pas à ce que La Poste envoie. La Poste envoie beaucoup de courrier pour des services comme des assurances, qui ne sont que des stimulations à l'investissement et qui proposent des rendez-vous. C'est toujours commercial."*

Dans cette optique, l'usage du courrier adressé et non anonyme semble permettre une certaine atténuation du sentiment de démarchage :

*"Si je reçois du courrier avec la facture du téléphone ou avec mon relevé de banque, je fais moins le lien avec de la publicité. Je pense toujours que ça peut me concerner plus directement."*

D'autres soulignent que le rythme de diffusion de cette lettre doit rester modeste, dans un souci général d'efficacité. Ils déclarent le plus souvent ne pas lire les documents équivalents en provenance notamment de leur banque. Il s'agit de faire un **document concis, lisible rapidement, de petit format et diffusé à un rythme régulier mais pas trop rapide** :

*"Une lettre une fois par an avec les choses les plus importantes mais pas à toutes les factures."*

*"Je ne regarde pas les lettres de ma banque, la BNP car ils en envoient trop. Il y a souvent deux à trois feuillets de baratins. Il faudrait quelque chose de clair, des présentations en quelques mots."*

Notons à propos de ce document d'information les références constantes des interviewés à France Telecom ou à leur banque, prestataires de service qui forment la base comparative implicite pour l'évaluation d'EDF-GDF. Notons également, à propos de ce souhait de contact épistolaire, un effet pervers de la mensualisation qui conduit à la rupture du contact existant entre EDF-GDF et sa clientèle au travers de la réception régulière de la facture :

*"Quand je reçois mes relevés bancaires, il y a des petits dépliants, recto-verso, sur les services qu'ils proposent, c'est bien. Je pense que ça doit y être aussi pour EDF-GDF quand on reçoit sa facture. Mais nous, comme on est mensualisé, on n'a pas de contact, on ne reçoit rien."*



### ***c. Les inconditionnels de la communication télévisée***

Une partie des personnes rencontrées a mémorisé des spots publicitaires qu'elles déclarent le plus souvent avoir apprécié. Ce moyen de communication présente pour une partie des personnes l'intérêt d'être rapide, peu contraignant et est donc jugé plus attrayant :

*"Je préférerais avoir des informations sur EDF par la télévision, à travers les publicités, plutôt que par courrier. Les courriers que l'on trouve dans la boîte aux lettres, ça fait pub et pas information et les pubs, je ne les lis pas."*

## **2. Test du "guide des services" d'EDF-GDF**

### ***a. Un document méconnu***

Les personnes rencontrées dans leur majorité ne connaissent pas l'existence du guide des services d'EDF-GDF :

*"Je n'ai jamais eu cette documentation en main."*

*"Je ne l'ai jamais vu. C'est peut-être pour les gens qui viennent de s'installer. Comme moi je suis ici depuis 86, ça devait pas exister encore. C'est récent, c'est la première fois que je le vois. [...] C'est pour les gens qui viennent à l'agence, ils ont ce petit livret qu'on leur donne."*

Seule une personne l'a obtenu lors d'un déménagement. Le souvenir associé à ce guide est dans ce cas précis plutôt négatif dans la mesure où la cliente concernée s'est sentie quelque peu "assaillie" de documentations, ce qui a sans doute diminué l'impact éventuel de cette action de communication :

*"J'ai reçu je ne sais pas combien de guides [elle a reçu en double le guide des services et le guide du chauffage électrique], mais ça ne m'a pas interpellé. Ce n'est pas la peine de nous submerger de documents. "*

De ce fait, pour obtenir une évaluation de ce guide, nous l'avons soumis à l'appréciation des clients rencontrés en leur demandant de le feuilleter et de nous faire part de leurs remarques.

## ***b. Un document intéressant***

L'appréciation globale est positive, des remarques du type *"il est pas mal ce guide"*, *"il est pas mal fait"* venant ponctuer le premier coup d'oeil jeté sur le document.

Les interviewés apprécient :

### **• La présentation, la mise en page, à la fois attrayante et accessible :**

*"Il y a plein de couleurs. C'est une présentation dans l'air du temps, c'est bien."*

*"Le style est assez ludique comme un livre pour enfants. Ça doit être lisible par tous. Ça me paraît bien qu'il y ait un souci de clarté."*

*"C'est pas mal ; c'est assez global ; il n'y a pas trop de texte. Les présentations sont assez flashy, ça saute aux yeux, c'est plus sympa à lire que la facture. Il y a des gros titres donc on peut rapidement passer quand on n'est pas intéressé."*

### **• L'aspect didactique et informatif du guide :**

*"Ça permettrait peut-être effectivement de savoir un peu ce qu'on paie, quelles sont les possibilités, et comment les utiliser. Là, effectivement, on explique un peu mieux les choses."*

*"C'est très didactique, c'est bien fait."*

*"Ils donnent tous les renseignements. Par exemple, pour le dépannage, ils viennent 24 heures sur 24."*

### **• La présence de certaines rubriques :**

— **les rubriques du chapitre 3 «bien gérer son budget**», confirmant les préoccupations financières évoquées au chapitre précédent :

*"Les pages qui m'intéressent... ? Les pages sur la consommation, «combien ça coûte», «choisir son tarif», sur la sécurité, c'est bien aussi."*

*"Comment économiser, comment comprendre sa facture : c'est bien ça."*

*"«Combien ça coûte» : ah, ça c'est bien. C'est vrai qu'on s'en rend pas compte [de combien consomment les appareils]. Le lave-vaisselle, c'est ça qui nous coûte tous les jours."*

*"[«Combien ça coûte», page 16], ça c'est très bien, intéressant car je me suis déjà posé ces questions."*

*"[«Combien ça coûte», page 16] ça ne coûte pas si cher finalement !"*

*"Ce qui m'intéresse c'est «choisir son tarif d'électricité». J'ai déjà lu le petit manuel d'utilisation du nouveau compteur [heures creuses / heures pleines] alors je sais déjà tout cela."*

— **la rubrique «qui contacter»** et la page de présentation des coordonnées de l'agence qui communiquent un certain nombre de numéros de téléphone :

*"Le système de plan, avec les numéros du gaz et de l'électricité, ça c'est déjà pas mal. Sur le plan, c'est bizarre qu'ils n'aient pas mis la rue Championnet [lieu d'habitation de l'interviewé], c'est quand même une rue importante."*

*"Je le trouve clair, il y a les numéros de téléphone où contacter les gens."*

*"Il y a un numéro de dépannage pour savoir qui contacter, c'est bien."*

— **les rubriques «vivre en toute sécurité»** intéressent plus spécifiquement une mère de famille :

*"Ce qui m'intéresse, ce sont les règles de sécurité car je me méfie de mon fils."*

— enfin, une personne apprécie, en exprimant cependant son étonnement, l'idée d'une page consacrée à la **compréhension de la facture** :

*"Page 22 : l'exemple de la lecture, c'est bien car je suppose que certains n'arrivent pas à la lire !"*

Cette évaluation positive du guide des services fait regretter à certains interviewés de ne pas en avoir reçu un exemplaire. Une diffusion systématique, à tous les clients, est alors souhaitée :

*"C'est pas mal cette brochure. Ça explique pas mal les choses. Ça devrait être obligatoire, et on devrait l'offrir à tout le monde. Indiquer sur les factures*

*«avez-vous déjà eu notre guide des services EDF-GDF ? Sinon, n'hésitez pas à nous le réclamer !» C'est plutôt bien, ça explique bien les choses."*

### ***c. Un document perfectible***

Les personnes qui se sont prêtées au test du guide des services ont cependant formulé un certain nombre de remarques, voire de critiques, qui constituent autant de pistes d'améliorations et d'informations sur les attentes de la clientèle.

Ces remarques ne viennent cependant pas annihiler l'évaluation positive du guide mais sont la traduction à la fois d'une partie des imperfections du document mais aussi des incompréhensions liées à un survol rapide du guide :

*"D'une façon générale, ce truc est fait pour que le plus grand nombre comprenne. Je dénigre mais c'est bien fait."*

#### **◇ Une présentation générale jugée trop enfantine et pas assez structurée**

Si la **présentation** a suscité dans un premier temps une appréciation positive, la présence de dessins, de couleurs vives et la mise en page ont parfois déplu à des clients en général plutôt jeunes :

*"(Le guide) c'est une présentation conviviale mais un peu faite pour des gamins débiles mentaux !"*

*"Ce guide, c'est pour quel âge ? Ça fait BD pour enfants, des dessins très mignons avec des légendes. Ils prennent le consommateur pour un débile mental !"*

*"Les dessins, c'est d'une ringardise ! Regardez [page 19] !"*

*"C'est peut-être un peu fouillis : il y a différentes couleurs, différents formats d'écritures et plein de dessins dans tous les sens."*

Un personne a en outre formulé une remarque relative au **format** du guide, le trouvant **peu pratique** :

*"Un format plus petit serait mieux pour pouvoir le planquer à portée de main, sous le téléphone."*

#### **◇ La première rubrique a suscité une série de remarques négatives exprimant :**

- **la préférence pour un contact interpersonnel à travers un numéro de téléphone :**

*"Là, il y a un 3614..., moi, je n'utiliserai pas le minitel : je veux un numéro de téléphone."*

- le souhait d'une **indication systématique et rapidement identifiable des numéros de téléphone** à travers non seulement une page récapitulative mais aussi un rappel de ces numéros en face de chaque thème susceptible de nécessiter un contact avec EDF-GDF :

*"Je ne vois pas de page avec : si ça sent le gaz, qui appeler ou si vous emménager, qui contacter, avec des numéros de téléphone, mais surtout qu'il y ait des personnes au bout et non des répondeurs ou des messages enregistrés ! Il faudrait une page récapitulative de tous les numéros de téléphones."*

- **le souhait d'une plus grande personnalisation du contact :**

*"Ce qui pourrait manquer, c'est la carte de visite de Madame, je ne sais pas, ... Catherine Clément, avec ses coordonnées, un petit mot plus personnalisé, quelque chose du genre «je suis à votre disposition au numéro de téléphone suivant...» mais pas une lettre [fait référence au texte de bienvenue situé page 3]."*

- **la critique des délais de réaction d'EDF-GDF :**

*"La page 6, ils vous disent que vous pouvez avoir une réponse dans les huit jours : ça ne correspond pas à l'idée de rapidité que l'on a. La Redoute, c'est 48 h chrono ! Et dans le cas d'une fuite de gaz, c'est quand même plus urgent ! Si on compare le point 1 et le point 3 de la page, ils proposent une réponse immédiate pour le paiement ! Ils mettent le souci financier avant la réponse aux questions des clients et le souci de servir le public !"*

◇ **La seconde rubrique consacrée à la sécurité** a donné lieu à deux observations distinctes :

- une observation sur le mode de **présentation** de l'information jugé **pas assez "frappant"** :

*"Page 8, tiens, les histoires de sécurité : l'essentiel est dit mais l'information sur les dangers n'est pas assez percutante. Ça fait rigoler. Je préférerais de vraies photos plutôt qu'une BD. Pages 8/9/10/11, ils travaillent pas mal sur la sécurité. Ils ont mis ça avant les questions financières, c'est bien."*

- **le sentiment d'une information trop élémentaire :**

*"Les règles de sécurité, je trouve ça un peu idiot, parce que tout le monde sait quand même ça. Qu'il faut pas mettre les doigts dans la prise, tout le monde sait quand même ça."*

- **le souhait de voir rappelé les numéros d'urgence à contacter :**

*"Page 8 : il est dit qu'il faut téléphoner de dehors mais ne donne pas de numéro de téléphone !"*

◇ **La troisième rubrique** «bien gérer son budget» suscite sans doute plus d'incompréhensions ou de demandes de précision :

- **une présentation plus complète et/ou plus compréhensible des caractéristiques des différents tarifs.** Les deux premières pages consacrées au "choix du tarif gaz" apparaissent relativement ésotériques aux interviewés :

*"Pages 12 et 13, ils expliquent les tarifs B0 et B1 mais ce n'est pas clair : on ne sait pas à quoi ça correspond."*

*"Ils sont marrants : choisir son tarif ! Mais on ne m'a jamais dit que je pouvais choisir un tarif plutôt qu'un autre ! À la page 12, ils parlent de choisir le tarif de base : qu'est-ce que ça veut dire ? Et le tarif B0, c'est quoi ? Et ils ne mettent pas le prix de ce tarif ?"*

- **une conception différente des informations relatives au coût d'utilisation des appareils électriques**

Certains interviewés estiment **l'information confuse et non utilisable** :

*"Il faut jongler avec les minutes, les heures, les jours et le coût de la lessive. Ce n'est pas complètement évident."*

Il s'agit en effet de permettre aux lecteurs d'utiliser ces données de base pour analyser leur consommation et mieux identifier leur structure de consommation et, par voie de

conséquence, les sources potentielles d'économie. Une **présentation raisonnée** des appareils faciliterait sans doute l'utilisation de ces données. L'idée est d'organiser les informations à partir de **critères discriminants pertinents pour les consommateurs** mais qui ne provoquent pas un sentiment d'imprécision :

*"C'est intéressant pour les gros postes mais on aurait pu ranger les petits postes ensemble, les séparer des gros appareils, faire des classes de produits par prix."*

*"La mise en page [de la page 16] est trop anarchique. J'aurais aligné, fait trois colonnes. Les dessins ne sont pas très clairs. Ce qui n'est pas clair, c'est que l'on a l'impression qu'il y a un tarif différent selon les appareils. Il faudrait mettre le prix à la minute puis donner des temps moyens pour une machine avec le prix correspondant. Et pourquoi ces petites étoiles ? Non, la présentation de cette page n'est pas terrible. Et pour le frigo, je ne connais pas la capacité de mon frigo ! Et pour le four : il est à gaz ou électrique !"*

Une **distinction plus claire** des coûts calculés en **heures creuses et en heures pleines** constituerait un autre élément de clarification :

*"Mouais, ce sont des petits malins ! Ils vous mettent le grille-pain, etc...mais il y a des petites étoiles pour préciser que ça varie en fonction des heures creuses ou des heures pleines. Ils ne devraient mettre qu'un seul barème ! On regarde ça deux minutes, et c'est fini ! L'intéressant, c'est de savoir ce que ça coûte sur le mois. C'est la même chose pour la publicité qui dit «30 centimes la douche», mais c'est quoi ? Quel tarif ? C'est pas mensonger mais limite !"*

Enfin, notons que la page 16 suscite des étonnements de nature différente :

- une personne souligne **l'absence d'informations** relative à certains équipements, tels les appareils **informatiques** ou **de musique** :

*"Il faudrait mettre un ordinateur, et la musique, le coût pour une guitare électrique, ce genre de choses."*

- une autre s'étonne du montant de ses factures, permettant d'imaginer dans quels types de calculs sophistiqués certaines personnes peuvent se lancer à la lecture de ces données :

*"Par rapport aux prix qui sont indiqués, je me dis que je paie drôlement cher. [Elle sort sa machine et se met à calculer] une douche :  $90 \text{ c} \times 30 \times 2 = 54 \text{ F}$ "*

*par mois. Le réfrigérateur  $1,45 F \times 30 = 43,50 F$  ; on n'a pas grand chose d'autre. On a des plaques électrique d'accord, mais on s'en sert tous les 36 du mois ;  $1h30$  de repassage par semaine  $0,66 \times 4 = 2,64 F$  ; la télé, mettons  $5 h$  par jour, ça fait  $9 F$ . Le congélateur, on n'a pas ; la lampe, admettons  $9 F$ , j'en suis à peine à  $100 F$  !"*

- **une modification de certains conseils pratiques jugés peu réalistes, voire erronés :**

*"[La page «comment économiser l'énergie», ça ça me fait rire. Mettre du double vitrage, ... ça ne dépend pas de nous ; cinq minutes d'ouverture des fenêtres, c'est un peu court, surtout quand il y a du tabac dans le coin, mieux vaut aérer deux heures."*

*"[Page 18] votre ballon, il doit être à  $50$  degrés et pas à  $65$  degrés, car la précipitation se fait à  $50$  degrés."*

- **une élucidation de certains termes ou expressions :**

*"Page 21, ils disent «votre conseiller clientèle», qui est-ce ? Ce doit être la femme qui est venue avec l'agent pour le relevé des compteurs !"*

- **un effort de simplification de la facture**, une partie des interviewés estimant aberrant de devoir en tant que consommateur faire l'effort de comprendre la facture :

*"Par contre, à la fin, vous avez «comprendre sa facture» : ils vous achèvent ! Ça, c'est le casse-tête, comprendre sa facture ! Plus on tourne les pages, plus ça devient dur et à la fin, on a le truc super-balèze : la facture !"*



## V. LES PERCEPTIONS ET OPINIONS DES AGENTS AU CONTACT DE LA CLIENTELE

### A. LES OCCASIONS DE CONTACT

Globalement, les agents rencontrés à l'accueil physique et téléphonique dans les trois agences de Montmartre, Argonne et la Plaine Monceau confirment les occasions de contact repérés à travers les entretiens ou les observations sur site. Sans les reprendre dans le détail, soulignons cependant que les témoignages des agents viennent valider certains constats formulés dans le chapitre I tels :

— les variations des motifs de contact selon le contexte socioculturel de la zone couverte par l'agence, avec notamment l'importance des demandes de délais de paiement et des règlements par bons d'aide à Argonne, à Montmartre, et en partie à l'agence de la Plaine Monceau mais principalement pour le quartier des Batignolles ;

— certains motifs de venues en agence au titre desquels nous pouvons rappeler les difficultés d'expression, une plus grande confiance dans l'interaction en face à face, la technicité de la question à résoudre, l'urgence et une plus grande aisance en face à face pour négocier :

*"Les résiliations et ouvertures, c'est plus par téléphone. [...] Les gens qui se déplacent, c'est plus pour un problème. Les gens viennent pour des réclamations sur facture, et en fait ce sont surtout des demandes de délais de paiement. [...] Ils viennent pour négocier au niveau du paiement. Une certaine partie de la clientèle a du mal à s'exprimer. Ceux qui se déplacent, c'est ceux qui ont moins de moyens, plu de difficultés. Ce sont aussi les gens qui ont des aides par le bureau d'aide sociale."*

*"Certains viennent à l'agence pour déposer leur règlement et vont attendre vingt minutes pour nous le remettre plutôt que de le déposer dans la boîte aux lettres. C'est un problème de confiance : ils doivent penser qu'il y a un risque, que l'on ne traite pas ce qu'il y a dans la boîte."*

## **B. LES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**

### **1. Les moyens au service des agents pour satisfaire la clientèle**

L'évaluation des rapports avec EDF-GDF formulée par la clientèle est globalement positive, les personnes rencontrées estimant les agents compétents et disponibles. Cette opinion prend sens au regard des moyens dont disposent les agents pour répondre et prendre en compte les demandes des clients. Ces moyens sont à la fois technologiques mais aussi organisationnels. Non seulement des outils du type Optimia ou encore des supports commerciaux facilitent l'élaboration d'une réponse aux demandes des clients mais un certain degré d'autonomie dans l'élaboration de la réponse donnée aux clients existe aussi et concourt à la satisfaction globale de la clientèle.

La satisfaction du client semble en effet corrélative à la présence d'une série de ressources de nature multiple :

#### **◇ L'existence de supports techniques tels les logiciels Optimia ou Guitare ou encore le questionnaire "juste prix" :**

*"On pose des questions sur les appareils et le chauffage. Avec Optimia, on enregistre les réponses, on a une information sur tout. Avec Optimia, on garde la trace de beaucoup de choses. On enregistre à chaque fois qu'on a un contact avec un client."*

*"Pour les changements de tarif, nous, il faut qu'on les conseille. On leur propose le juste prix. Si on a un doute, si le client n'est pas sûr de lui, s'il ne sait pas, sur ces appareils, on a un formulaire «juste prix» qu'on leur envoie. Et avec le logiciel Guitare, on peut restituer le juste prix. C'est fiable."*

#### **◇ Un encadrement compétent et disponible :**

*"Sur notre plateau, on est vraiment bien entouré. Les personnes sont toujours disponibles pour nous renseigner, même si on fait un peu patienter."*

#### **◇ La possibilité de répercuter les clients sur des techniciens :**

*"Quand on est dépassé, on a toujours un interlocuteur privilégié. Quand on a un problème technique pointilleux ou une question sur les fortes puissances, on peut diriger vers les services techniques. Là le client apprécie."*

◇ **Des brochures d'information :**

*"A priori on a assez de documentation pour pouvoir orienter."*

◇ **Une souplesse dans l'octroi de délais de paiement**

Les agents disposent d'une certaine liberté d'action pour fixer les modalités de paiement des factures et mettre au point un échéancier le plus réaliste au regard des contraintes individuelles des clients concernés :

*"On fractionne en général deux fois mais ça peut aller jusqu'à quatre ou cinq fois."*

*"J'ai eu une étudiante qui m'a expliqué qu'elle n'avait que 1500 francs de revenus et rien d'autre. J'ai accepté de lui donner un délai de paiement même si sa facture était petite [un montant de 300 et quelques francs]. On a fractionné."*

◇ **Une certaine vigilance par rapport aux coupures pour impayé :**

*"On évite de couper le vendredi."*

◇ **Une organisation des tournées permettant des interventions imprévues**

*"Les tournées sont bien gérées. Et il y a un permanent, si vraiment il y a un loupé."*

◇ **Un effort d'amélioration des services proposés à travers notamment la garantie des services :**

*"On a déjà fait pas mal de choses : les rendez-vous sont plus rapides. Avant, on ne venait pas dans les 48 heures. Au niveau des rendez-vous, la tranche de deux heures, on a beaucoup de remarques positives. Même au niveau de la relève, on arrive à affiner."*

◇ **La réalisation d'une facturation sur la base d'index communiqués et non relevés par EDF-GDF :**

*"Pour les index estimés, nous, on a loisir de leur dire de relever leur compteur pour vérifier l'estimation. Ils donnent leurs chiffres, et on leur fait payer réellement ce qu'ils doivent. Ça ils apprécient."*

◇ **L'absence de délai d'attente pour les appels téléphoniques :**

*"On n'est pas un standard. Le client a l'interlocuteur immédiatement."*

## **2. Les difficultés rencontrées par les agents dans leur travail au contact de la clientèle**

Les propos des agents rencontrés permettent de recouper un certain nombre d'éléments mis à jour par l'observation participante en agence.

Les problèmes évoqués par les agents sont de cinq ordres :

### **◇ Des difficultés liées aux caractéristiques de la clientèle**

Les agents estiment que globalement, les contacts avec la clientèle ont lieu dans de bonnes conditions et ne sont que rarement conflictuels :

*"C'est individuel. Il y aura des clients colériques. Mais sinon, dans l'ensemble, les clients sont très... ça se passe bien."*

*"Il y a plus de clients agréables que désagréables. On a des clients plus gentils que méchants, naturellement on tombe toujours sur des gens avec qui on n'arrive pas à s'entendre."*

Les agents rencontrés observent cependant l'existence d'une série de facteurs qui peuvent influencer négativement sur l'interaction avec le client :

#### **— des problèmes de langue :**

*"Les problèmes de langue sont assez fréquents ici mais on trouve toujours une façon de se comprendre. Au pire, on explique qu'il faut revenir avec quelqu'un qui parle le français." (Argonne)*

*"La population est ce qu'elle est. Il y a une partie de la population qui est plus défavorisée. Là, le contact peut être difficile, à cause du langage." (Plaine Monceau)*

**— une attitude de contestation** plus ou moins systématique des factures chez certains clients, qui s'accompagne parfois d'une certaine mauvaise foi qui rend plus délicate le dialogue avec la clientèle :

*"Les gens n'admettent jamais qu'ils consomment de l'électricité."*

*"Oui, c'est fréquent des gens qui viennent et avec qui c'est un peu tendu. Il peut y avoir des problèmes de langue mais aussi de la mauvaise foi. Ils ne se chauffent jamais, ne s'éclairent pas, même en plein coeur de l'hiver !"<sup>28</sup>*

*"Le client en général se sent agressé par la somme de sa facture donc, déjà, quand il arrive, il n'est pas détendu."*

*"Une des sources de difficultés, ce sont les clients qui trouvent qu'ils paient trop cher l'électricité."*

— **l'incompréhension de certains clients face à certaines procédures comme :**

- les frais de rebranchement en cas de coupure pour impayés

*"Avec les clients, les sources de difficultés, c'est avec les délais de paiement. Et les coupures [pour non paiement], et surtout les frais de remise. Par exemple le client paie à l'agent qui vient couper. L'agent ne coupe pas, mais les frais liés à son déplacement sont facturés. Et ça ils n'aiment pas."*

- le relevé annuel des compteurs :

*"On a beaucoup de contestation au niveau des compteurs à l'intérieur des logements [80% des compteurs sont inaccessibles sur Montmartre Sud]. Ils disent : «ce n'est pas normal que vous nous obligiez à montrer les compteurs»."*

*"Le problème, c'est qu'on a du mal à voir les compteurs parfois. Un fort pourcentage de compteurs n'est pas accessible. On a fait récemment un mailing de 3 000 compteurs non vus."*

*"En relève normale, sur cent clients il y en a au moins trente qui ne donnent pas accès. Par exemple ce matin [l'agent montre un petit cadran sur lequel a été enregistrée la tournée], il y avait 95 points de livraison, et 23 absents."*

Le problème que pose l'accès aux compteurs se trouve largement confirmé par les agents qui soulignent à la fois l'importance du nombre de compteurs situés dans les logements dans la zone qu'ils couvrent, la difficulté d'y accéder et qui attirent par ailleurs l'attention sur deux problèmes très spécifiques, identifiés en partie dans le discours des clients (cf. chapitres I. B. 2 et IV. B. 2) :

---

<sup>28</sup>Les agents confirment ici le mode d'argumentation des clients, que nous avons déjà relevé à travers les observations, basé sur des estimations subjectives.

*"Il y a moins de relevés pour les chambres de bonne. Bien souvent, c'est une chambre que les propriétaires louent ou prêtent, et dont il n'ont pas la clé."*

*"Un autre problème de la relève, c'est au niveau des vacances. La relève est tous les six mois, donc elle retombe toujours à la même période. Dans certains immeubles, c'est par exemple toujours au mois d'août et ils sont toujours en vacances. Chez ces gens là, on a beaucoup de mal à les relever."*

— **un décalage dans les façons de poser les problèmes** entre les client et l'agent, lié à une méconnaissance technique de la part des clients :

*"C'est difficile aussi de cerner les clients, de bien comprendre ce qu'ils désirent. Par exemple, un client dit : «voilà, je veux faire modifier ma cuisine, est-ce que je vais avoir suffisamment de puissance ?» Mais ils ne savent pas ce qu'ils vont acheter ! Pour nous, c'est drôle, parce que la puissance, c'est directement lié à ce qu'ils vont acheter, mais pour eux non."*

#### ◇ **Des difficultés liées à des données internes**

— **une information parfois diffuse ou confuse :**

*"Par exemple, pour les installations gaz, il y a des prêts, ce n'est pas très bien défini avec GDF Conseil, alors on est obligé de rappeler le SRC [service relation clientèle], et on rappelle le client le lendemain."*

— **une difficulté à concilier conseil et résolutions des problèmes immédiats de la clientèle**, justifiée, pour certains agents, par le nombre insuffisant des agents en interne :

*"Il faudrait être plus nombreux pour satisfaire le client. Si on régresse au niveau [du nombre de] personnel, ça crée un malaise qu'on ressent partout. La difficulté, c'est le manque de personnel. Au niveau de l'organigramme, c'est bon. Mais dans les faits, il n'y a jamais le nombre prévu, on n'est jamais ce qu'il y a sur le papier. On ne peut pas faire de la qualité sans s'en donner les moyens. Si on prend du temps pour un client, c'est du temps pris au détriment d'autres clients."*

*"Ce que je n'aime pas, c'est que je suis là pour faire du conseil et c'est totalement stérile car on gère des situations d'urgence et on ne parvient pas à faire que le conseil qu'on s'efforce de délivrer passe. Et puis, parfois, après*

*quinze minutes à discuter âprement de la facture, le conseil ! En plus, quand vous voyez les gens qui attendent !"*

— **la difficulté, voire l'incapacité, à proposer des rendez-vous à heure fixe :**

*"Et les rendez-vous aussi, c'est trop long, ils voudraient avoir rendez-vous le jour même. Mais dans l'ensemble ça se passe bien. Avec ce service au quart de journée, ça se passe bien."*

◇ **Des difficultés à réaliser certaines opérations**

— **l'identification un contrat sans éléments d'information pertinents :**

*"Lorsque les gens emménagent dans des grandes tours, c'est souvent compliqué car ils n'ont pas le nom de l'ancien locataire, ni le numéro du disjoncteur et, pour retrouver le compteur, on s'amuse pas mal !"*

— **le "placement" de la mensualisation**

La mensualisation rencontre différents types d'obstacles :

- des réticences de la part des clients, qui ne semblent pas apprécier ce mode de règlement et qui l'adoptent parfois un peu contraints s'ils désirent obtenir des facilités de paiement :

*"Lorsqu'ils viennent déposer leur chèque, on essaie de leur proposer le prélèvement. On place plus facilement les services sur les gens qui viennent demander un délai. On accepte une dernière fois le délai de paiement [règlement fractionné de la dette] si le client prend le paiement mensuel."*

- des situations où l'adoption de la mensualisation, même si elle est désirée, est impossible par absence de domiciliation bancaire des clients ou par surendettement :

*"Il y a des clients qui souhaiteraient être mensualisés, mais sans être prélevés. Bien souvent, quand ils demandent un délai, c'est qu'ils ont des problèmes avec leur banque."*

*"Ils refusent le plus souvent la mensualisation car ils ont l'impression de perdre la maîtrise, comme si, s'il y avait des problèmes, ils n'auraient pas les mêmes possibilités d'intervenir. Ou encore, il y a les personnes qui sont surendettées et qui ont déjà plein de crédits et qui ne peuvent pas être prélevées encore."*



*"Ce qui est embêtant, c'est l'obligation de la mensualisation car 50% des gens du quartier n'ont pas de chèquiers et donc pas de compte le plus souvent."  
(Argonne)*

#### — les contraintes pesant sur la gestion des facilités de paiement

Si une certaine marge de manoeuvre semble exister dans ce domaine, les agents et plus largement l'établissement dans son ensemble apparaît contraint par des données extérieures, liées à son environnement et notamment aux rappels à l'ordre du Conseil de la concurrence :

*"L'agence verse 1% du chiffre d'affaire à la Mairie du XVIIIe, comme contribution précarité-pauvreté. Les gens ont des bons d'aide sociaux, uniquement pour payer EDF-GDF. Par ailleurs, on n'a plus de droit de faire des délais, c'est une forme de prêt à taux 0%. Les directives de l'État vont contre ça."*

#### ◇ Un sentiment personnel de malaise face à certaines pratiques

Par ailleurs, certains agents formulent un sentiment de malaise face aux situations de précarité de certains clients. Il ne s'agit pas de difficultés techniques de mise en oeuvre de services mais plutôt un sentiment de gêne et un questionnement d'ordre "moral" par rapport à quelques procédures. Le rôle social qu'ils sont amenés à jouer se trouve parfois en porte à faux avec les procédures de l'entreprise. Les agents soulignent par exemple :

— des situations personnelles de clients parfois problématiques qui créent une tension entre l'application de la règle et une attitude plus compréhensive, voire un sentiment de compassion :

*"On est parfois dans des situations difficiles. Par exemple, l'autre jour, un homme, cadre supérieur au chômage, n'a pas pu payer sa facture : il a été coupé la veille du 1er mai. Il a téléphoné au service dépannage, il a dit qu'il avait été coupé pour non paiement. Ils lui ont dit qu'ils ne pouvaient pas rétablir si c'était ce motif de coupure. L'homme est revenu le jeudi après midi, [le 2 mai, jour de la rentrée des classes]. Ses enfants avaient dû aller à l'école sans se laver. On a un rôle social très important. On se sent un peu «dégueu» quand on agit comme ça. À la limite, il a été honnête, il a dit pourquoi il avait été coupé. Mais s'il n'avait rien dit, ou dit qu'il ne savait pas pourquoi, le service dépannage serait venu et lui aurait remis de courant."*

— l'inégalité de traitement en matière de délais de relance pour impayés :

*"Si on prend un exemple. On fait une facture le quinze du mois, on va vous relancer théoriquement dans les quinze à vingt jours qui suivent, c'est-à-dire après le trente du mois. Ici, la relance est faite dans les huit à dix jours ! Alors c'est vrai qu'il y a la peur du loup qui fonctionne pour certaines personnes et qu'une relance plus rapide peut conduire certains à ne pas trop traîner mais, moi, j'ai honte quand je sais qu'ailleurs, on relance beaucoup plus tard. C'est pas très normal."*

Les pratiques dans ce domaine semblent en effet varier. Ces variations sont l'expression de la tension qui existe entre d'une part, un souci d'efficacité de gestion et, d'autre part, le souci de la prise en compte des spécificités individuelles des clients à travers notamment l'historique de leur compte :

*"Ils ont une lettre de rappel après huit jours, et s'ils sont bons payeurs, huit jours encore, puis deux jours encore, soit dix-huit jours au total. On coupe si la facture est supérieure à 200 F. Sinon non. On coupe aussi s'il y a trois ou quatre arriérés."*

#### **◇ Une dénonciation de choix effectués en amont au niveau des politiques d'équipement des logements**

Certains agents confrontés à des populations relativement démunies soulignent des états de fait qui leur paraissent porteurs de contradictions fortes. Ils dénoncent notamment l'équipement de logements sociaux neufs en tout électrique :

*"Il y a des aberrations d'équipement de HLM avec du tout électrique dans le quartier. Pour des F4/F5, vous avez même deux chauffe-eau !"*

### **C. LES PISTES D'AMÉLIORATIONS IDENTIFIÉES PAR LES AGENTS**

#### **1. Les suggestions concernant l'accueil**

La principale piste d'amélioration identifiée par les agents concerne les horaires d'accueil des agences :

*"L'ouverture le samedi et des horaires, le soir. Le gens ont les mêmes horaires de travail que nous, alors...!"*

*"Les gens ici souhaiteraient l'ouverture plus tard. Ils ne sont pas vraiment intéressés par l'ouverture le samedi matin."*

Ainsi certaines agences envisagent d'étendre leurs horaires d'intervention (répondant ainsi aux attentes de la clientèle que nous avons soulignées précédemment) et notamment de proposer des rendez-vous le samedi. Cependant, d'un point de vue qualitatif, cette option paraît moins "attendue" par les clients que les rendez-vous à heure fixe et les rendez vous en soirée.

De même, une agence a fait *"une tentative d'ouverture le samedi matin"* qui n'a semble-t-il pas obtenu le succès attendu et a été abandonnée. Une piste d'explication est proposée par un agent qui souligne l'absence de communication réalisée autour de cette initiative. Une autre hypothèse serait que les personnes les moins disponibles en semaine ne sont pas systématiquement disponibles le week-end, et que cette opportunité ne permet pas de lever leurs contraintes. Une information intéressante serait d'identifier de façon quantifiée le profil des clients venant en agence, les motifs de leurs venues, le degré d'urgence de ces motifs : on peut imaginer que les personnes qui se déclarent intéressées par une ouverture de l'agence le samedi ne constituent pas une part significative des personnes venant en agence, soit parce qu'elles ne font pas partie des populations "à problème" et n'ont donc pas de raisons de venir, soit parce qu'elles optent pour une résolution téléphonique de leur requête

## **2. Les suggestions concernant les interventions à domicile**

Deux pistes d'amélioration sont proposées par les agents :

### **— la généralisation du rendez-vous à heure fixe en dehors des créneaux habituels :**

*"Pour la relève, il y a de moins en moins de gardiennes. Maintenant tout le monde travaille à droite et à gauche. Il faut évoluer avec ça, proposer des rendez-vous à heures fixes et plus tard."*

La facturation de ce service reste toutefois problématique. Un agent attire l'attention sur l'importance du prix de ce service (proposé par une des agences clientèle du secteur Paris Nord) dans l'appréciation faite par le client de cette nouvelle possibilité :

*"Les rendez-vous de soirée sont facturés 20 F. Ce n'est pas assez cher, ça ne marche pas. Les clients trouvent ça ridicule : il faut que ce soit, soit gratuit, soit plus cher. [...] Un relevé spécial, c'est facturé à 66 F : ça passe mieux que les 20 F."*

### **— l'offre de conseil couplée à la relève**

La relève est une occasion de contact avec la clientèle qui pourrait être enrichie, et ponctuellement positivée, par une offre de services concomitante à ce déplacement. Il ne s'agit pas d'imposer un conseil mais de le proposer à l'avance, et de planifier d'y consacrer du temps. Un des écueils à éviter est en effet de rendre encore plus contraignant ce moment de contact entre EDF-GDF, en fonctionnant non pas sur un

principe de conseil systématique (comme certains contacts commerciaux semblent déjà se faire autour de la promotion de la mensualisation) mais plus exactement d'écoute et de réponse aux demandes des clients qui, en dernier ressort, peuvent ne pas souhaiter qu'un agent EDF-GDF vienne "s'immiscer" dans leur espace domestique :

*"L'agent [lors de la relève] a un rôle de conseil, mais est-ce qu'il le fait. L'installation intérieure du client, c'est son installation. On n'a pas à émettre d'avis."*

Rappelons ici une remarque d'un des clients rencontrés :

*"C'est un peu une injonction paradoxale car on demande à EDF plus de sécurité, mais si EDF vérifie votre installation qui est bricolée et vous dit «ça ne va pas», vous vous sentez violé dans votre espace privé."*

### **3. Les suggestions concernant la facture et les modalités de règlement**

#### **◇ La facture**

##### **— une facture détaillée :**

*"La facture détaillée, ce serait une amélioration, de voir sur la facture combien a consommé la machine à laver. Je pense qu'on serait capable de le faire. Je suppose qu'on est capable de dire combien les appareils consomment en fonction de leur puissance."*

Cette suggestion répond ici à une attente formulée par les clients mais aussi, du point de vue des agents, à un souci de justification des montants des factures :

*"Si tout était bien calculé, le client verrait que ce n'est pas que EDF [qui touche de l'argent] mais que ce sont ses appareils à lui [qui consomment]."*

##### **— une révision de la présentation de la facture :**

*"On a des factures ringardes, imbuables. Les clients nous disent qu'ils n'y comprennent rien. Et quand tout est rouge [accueil téléphonique saturé], les conseils, ils passent un peu à l'as."*

#### **◇ Les modalités de règlement**

Au travers du discours des agents, nous pouvons identifier deux suggestions d'améliorations des modalités de paiement des factures d'EDF-GDF, rejoignant à nouveau l'analyse des attentes formulées par les clients :

— **la possibilité de dissocier prélèvement automatique et mensualisation** pour permettre aux clients intéressés par la mensualisation mais ne possédant pas de compte bancaire d'écrêter leur dépenses ;

— **la création de caisse dans les agences pour les paiement en espèces :**

*"Il y a des personnes qui viennent pour payer en liquide. Avant, l'agence Dautencourt avait une caisse. Les gens savent que leur agence est ici, et ils ne peuvent payer que rue de Vienne."*

Il semble par ailleurs que des réflexions soient menées dans certaines agences pour permettre le règlement par carte bleue, service qui paraît en effet en concordance avec le souhait d'un élargissement des modalités de règlement et surtout la volonté de tenir compte des pratiques de règlement utilisés en général par les clients. Notons toutefois que la possibilité de régler par minitel, par exemple, semble constituer une amélioration marginale au regard des attentes des interviewés qui, rappelons-le, n'utilisent pas très fréquemment le minitel et qu'exceptionnellement pour effectuer des règlements.

#### **4. Les suggestions concernant la diversification des rôles d'EDF-GDF**

##### **◇ La prévention**

La prévention recouvre dans le discours des agents différents aspects qui rejoignent et complètent les attentes identifiées auprès de clients. La prévention est ici déclinée sur le mode de la sécurité mais aussi du lobbying auprès des pouvoirs publics et des constructeurs en charge des logements sociaux.

##### **— La sécurité**

Un agent évoque l'importance d'une communication orientée sur la prévention en citant le thème de la "sécurité gaz" mais en suggérant aussi un autre thème qui n'a pas été évoqué par les clients :

*"Une piste serait de développer des conseils sur la protection contre les chutes de tension. Les clients ont, de plus en plus, des équipements informatiques."*

Si l'idée paraît intéressante, sa pertinence par rapport à la clientèle des zones nord de Paris mériterait d'être analysée plus en détail. Rappelons en effet qu'une partie semble-t-il non négligeable de cette clientèle paraît relativement démunie, sinon en situation de

précarité. Soulignons en outre, que seuls 16% des foyers sont en France équipés d'un ordinateur<sup>29</sup>.

### — Le lobbying en direction des constructeurs des logements sociaux

*"Un des gros problèmes qui se posent ici, c'est que la Ville de Paris a réhabilité des logements avec des loyers dérisoires mais qui ont été équipés en tout électrique et le discrédit est porté sur EDF. Il faudrait qu'il y ait du chauffage urbain dans ces logements."*

### ◇ La communication en direction du client

Il ne s'agit plus d'être au service du client mais d'avoir une démarche plus systématique à son égard en s'efforçant *"d'aller à lui "*, en dehors d'occasions liées à la gestion de son contrat, pour l'informer des services existants :

*"Il faudrait plus de gens qui aillent informer sur le terrain : des conseillers. [Informer sur quoi ?] sur leur tarif, voir s'il est bien appliqué. Et expliquer les factures. Les clients ont beaucoup de questions sur la facture, elle n'est pas toujours bien comprise. Il faudrait faire un travail plus commercial. Arriver avec un book et prendre rendez-vous."*

*"Être plus prêt du client, aller au client. C'est vrai qu'on fait pas mal de mailings, mais c'est toujours le client qui vient à nous. Il manque peut-être un contact physique. Par exemple pour expliquer les factures. On ne sort pas suffisamment. On a déjà un démarcheur, mais bientôt on n'en aura plus."*

### ◇ Le conseil

— la mise en oeuvre au niveau de l'accueil d'une organisation qui permette de faire du conseil :

*"Il faudrait quelqu'un qui fasse du conseil. Dans certains cas, lorsqu'il y a sept à huit personnes qui attendent, on ne peut pas prendre le temps de faire du conseil. Prendre le temps de dire qu'il faut fermer les fenêtres quand on chauffe, qu'aérer cinq minutes, ça suffit, des choses comme ça."*

---

<sup>29</sup>Chiffre cité par l'Express, n°2322, du 4 au 10-01-96 dans un dossier consacré à la consommation des français, basé sur les données de l'ouvrage de Gérard Mermet, *Tendances 1996 : le nouveau consommateur*, éd. Larousse.



— un ciblage du conseil en faveur des populations "à problèmes" et notamment une priorité au conseil auprès des clients vivant en logement locatif HLM :

*" Il y a des immeubles sur le canal de l'Ourcq qui valent 1,5 millions de francs et là, on fait du conseil mais pas dans le locatif HLM et c'est dommage car c'est là que l'on a des problèmes."*

— la proposition de service d'aide à la résolution de problèmes liés non seulement installations de gaz et d'électricité, à leur maintenance et à leur rénovation mais aussi aux équipements :

*"(La satisfaction des clients) lorsqu'ils désirent que quelqu'un se déplace chez eux, pour l'installation, la rénovation, le diagnostic."*

*"Ce que les gens nous réclament beaucoup, c'est ce qu'on faisait dans le temps, être plus présents sur le terrain, au niveau des appareils. Par exemple, ils demandent si le plombier, on peut lui faire confiance. Surtout les personnes âgées. Elles aimeraient qu'on soit plus sur le terrain."*

Notons par ailleurs qu'une information plus ou moins informelle relative aux expérimentations réalisées dans d'autres centres conduit les agents à souhaiter la généralisation de ces expérimentations et leur transformation en offre de services standardisés :

*"Dans le Lot, on envoie des gens sur le terrain, pour voir l'évolution des installations. Ce n'est pas parce qu'EDF est une grosse boîte qu'on ne doit pas être au contact des gens. Ce sont des clients, on en a besoin, et on en aura de plus en plus besoin."*

Il est intéressant de noter qu'un certain consensus semble exister autour de la nécessité de tenir compte du client, d'être à l'écoute de ses attentes, les divergences d'opinion relevant plus de la perception des priorités à avoir au regard des caractéristiques de la population.

Soulignons en outre que des efforts semblent être faits par certaines agences pour aller dans le sens d'une offre de conseil dont il serait intéressant d'évaluer les résultats et de les croiser aux résultats de notre étude concernant les attentes de la clientèle :

*"On a embauché des conseillers clientèles, spécialisés dans les tarifs, les installations et l'utilisation de l'aide financière."*

## ◇ L'assistance à la réalisation de travaux

L'assistance pratique (aide au diagnostic et à l'exécution de travaux) est bien entendue identifiée par les agents comme une des attentes de la clientèle mais cette idée n'est jamais reprise par les agents eux-mêmes. Les contraintes statutaires sont présentées comme particulièrement fortes dans ce domaine ainsi que les questions de coordination des interventions entre EDF-GDF, les électriciens, les chauffagistes et l'ensemble des intervenants sur ce marché.

Ainsi un agent évoque à travers la question de la surveillance des normes de protection des équipements électriques, suggérée par un client au cours de l'enquête, les difficultés internes et externes à EDF-GDF qu'il s'agirait de dépasser et formule des réserves quant au compromis qui prévaut actuellement entre les différents prestataires :

*"Oui, mais on a des difficultés avec les électriciens sur l'aval compteur. C'est à eux normalement d'expliquer aux clients les règles de sécurité. [...] Au niveau local, les agents ne sont pas formés sur l'aval compteur. Au niveau national, il y a une fédération d'électriciens, la CAPEB. On a intérêt à travailler avec eux. Avec les installateurs, c'est plus compliqués, car eux ont toutes les énergies. British gaz par exemple vend des chaudières, et recommande des types de gazinières. En France c'est différent. On est prudent, même pour du conseil. On a des partenariats avec des groupes d'électriciens ou des installateurs, pour qu'ils reçoivent un agrément EDF-GDF. Mais on n'est pas trop dur à l'entrée : ils doivent suivre une formation, et il y a quelques exigences, mais je ne suis pas sûr que ça suffise."*

Dans cette étude consacrée aux attentes de la clientèle, le "détour" par les agents permet de confirmer un certain nombre d'évolutions souhaitées, qu'elles soient relatives à l'accueil de la clientèle, aux interventions d'EDF-GDF à domicile, à la facturation et aux modes de règlement ou encore aux nouveaux rôles qu'EDF-GDF pourrait envisager d'assumer.

## **ANNEXE**

### **SIGNALETIQUE DES PERSONNES RENCONTREES**

ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS APPROFONDIS : 20 personnes rencontrées à leur domicile

N°	Agence clientèle	Rue/ Av/ Bld	Sexe	Age	Profession	Revenus mensuels ménage	Nb pers / foyer	Statut	Taille logement	Mode de chauffage	Puis. abont	Mode paiement	Minite l	Contac t EDF 6 mois
1	Flandres	Léon Giraud	F	32	Enseignante secondaire	11 000 F	1	Locat.	30 m2	Electrique	6 kW	TIP	Non	Oui
2	Flandres	Riquet	H	51	Ex-artisan Rentes immob.	15 000 F	2	Propriétaire	92 m2	Urbain	3 kW	Chèque	Oui	Oui
3	Goutte d'or	Buzelin	H	36	Educateur de rue	- de 5 000 F	1	Locataire	28 m2	Electrique	6 kW	Espèces / virt postal	Non	Oui
4	Goutte d'Or	Cavé	F	19	Employée en télémarketing	6 500 F	2	Locataire	30 m2	Electrique	6 kW	Mensuel	Non	Oui
5	Goutte d'Or	Pajol	F	34	Aide ménagère	5 000 F	1	Locataire	36 m2	Electrique	3 kW	Mensuel	Non	Oui
6	Montmartr e Sud	Lepic	H	22	Artiste	trop irrégulier pour dire	2	Locataire	40 m2	Gaz indiv.	6 kW	Chèque	Non	Non
7	Montmartr e Sud	Hermel	F	53	Prof. français, sans emploi	20 000 F	2	Propriétaire	50 m2	Electrique	9 kW	Prélèv. automat.	Oui	Oui
8	Montmartr e Sud	Steinlen	H	27	Etudiant / donne cours	10 à 15 000 F	2	Locataire	35 m2	Electrique	6 kW	Prélèv. automat.	Non	Oui

9	Montmartr e Nord	Mont Cenis	H	28	Animateur événementiel	15 à 20 000 F	1	Locataire	47 m2	Collectif	6 kW	Chèque / espèces	Oui	Oui
10	Montmartr e Nord	Barbès	H	50	Professeur d'université	35 000 F	2	Propriétaire	85 m2	Collectif	6 kW	TIP	Oui	Oui
11	Epinettes	St Ouen	H	52	Cadre ingénieur	10 et 15 000 F	1	Propriétaire	60 m2	Electrique	9 kW	TIP	Oui	Oui
12	Epinettes	Championnet	F	25	Agent commercial	- de 10 000 F	1	Locataire	50 m2	Collectif	nsp	Chèque	Non	Non
13	Epinettes	Championnet	F	27	Cadre	10 à 15 000 F	3	Locataire	50 m2	Collectif	6 kW	Mensuel	Oui	Non

N°	Agence clientèle	Rue/ Av/ Bld	Sexe	Age	Profession	Revenus mensuels ménage	Nb pers / foyer	Statut	Taille logement	Mode de chauffage	Puis. abont	Mode paiement	Minite l	Contac t EDF 6 mois
14	Monceau Nord	Lisbonne	H	26	Responsable commercial	20 000 F	2	Locataire	40 m2	Electrique	nsp	Chèque	Oui	Non
15	Monceau Sud	Surène	F	28	Chargée d'affaires	+ de 20 000 F	2	Propriétaire	52 m2	Electrique	6 kw	Prélèv. autom.	Oui	Oui
16	Monceau Sud	Surène	F	24	Cadre commercial	40 à 50 000 F	2	Locataire	35 m2	Electrique	6 kW	TIP	Non	Oui
17	Monceau Sud	Penthièvre	F	40	Responsable communication	+ de 40 000 F	2	Locataire	100 m2	Collectif	nsp	Chèque	Oui	Non
18	Batignolles	Cardinet	F	65	Sans	-	2	Propriétaire	106 m2	Collectif	9 kW	Prélèv. autom.	Oui	Non
19	Batignolles	Nollet	H	23	Informaticien	7 000 F	1	Propriétaire	70	Collectif	6 kW	Chèque	Oui	Oui
20	Batignolles	Nollet	H	35	Photographe	15 à 20 000 F	3	Locataire	53 m2	Collectif	6 kW	Chèque	Non	Oui

### Répartition par agence clientèle

Agence Argonne		Agence Montmartre			Agence Plaine Monceau		
Flandres	Goutte d'or	Montm. Sud	Montm. Nord	Epinettes	Monceau Nord	Monceau Sud	Batignolles
2	3	3	2	3	1	3	3
5		8			7		

### Répartition par sexe

Homme	Femme
-------	-------

### Répartition par âge

- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et +
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

### Répartition par activité

Employé	Cadre	Libéral	Inactif
---------	-------	---------	---------