

**LE DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE TELESERVICES
DANS LE SECTEUR RESIDENTIEL**

ETUDE REALISEE A LA DEMANDE D'EDF

DIRECTION DES ETUDES ET RECHERCHES - DEPARTEMENT GRETS

**SYNTHÈSE
&
ANALYSE DES RÉSULTATS**

DECEMBRE 1996

Direction scientifique :

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

Étude réalisée par :

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

Sylvie LE GAC, Sociologue, Chercheur à Argonautes

Dominique DESJEUX

Avec la participation de :

Isabelle ORHANT, Sociologue, Chercheur au Département GRETS d'EDF

SOMMAIRE

SYNTHÈSE	I
Introduction.....	II
A. Les agents comme interface entre professionnels et usagers	IV
B. Les représentations des agents en matière de services et de téléservices d'EDF	VII
C. Familiarité, efficacité et réception des téléservices par les usagers	X
Conclusion	XIII
ANALYSE DES RESULTATS	1
Introduction	2
PREMIÈRE PARTIE : ANALYSE DE LA TABLE RONDE "CLIENTS" CENTRÉE SUR LES TÉLÉSERVICES	3
I. LES EVOCATIONS DES TELESERVICES	3
II. LES PRATIQUES ET LES REPRESENTATIONS DES TELESERVICES	6
A. La recension des pratiques des participants	6
B. Les attraits des téléservices	7
1. Le temps	7
2. La tranquillité et le confort d'un service à domicile	10
3. L'accueil.....	11
4. L'efficacité	12
5. La diversité	13
6. L'accessibilité.....	15
C. Les points sensibles des téléservices	16
1. L'attente	16
2. Le manque de flexibilité.....	17
3. Le coût	19
4. La sécurité : le risque de piratage	21
5. L'individualisme	23
6. Des domaines moins légitimes pour les téléservices.....	23
III. L'IMAGINAIRE DES TELESERVICES	25
A. L'imaginaire des téléservices aujourd'hui	26
B. L'imaginaire des téléservices au XXIème siècle	28
IV. EDF ET LES TELESERVICES	31
1. La connaissance des téléservices d'EDF	31
2. Le développement des téléservices d'EDF.....	32
3. La diversification d'EDF	35

DEUXIEME PARTIE : ANALYSE DE LA TABLE RONDE "CLIENTS" CENTRÉE SUR LES SERVICES EDF	37
I. LES SERVICES EDF	37
A. Les évocations autour de la notion de service	37
B. Les évocations autour de la notion de service EDF	38
1. Les objets, les éléments, les occasions et les personnes des services EDF	38
2. Les sons et les couleurs des services EDF	40
3. Les fonctions des services EDF	41
C. Les qualités des services EDF	41
1. La fourniture d'une énergie propre et commode	41
2. Des services pratiques	42
3. "L'information-conseil"	43
4. L'écoute et la discrétion	45
D. Les défauts des services EDF	45
1. Le manque de disponibilité	45
2. Un service client peu développé	47
3. Le décalage entre promesse et réalité	48
4. L'imprévu mal géré	48
5. Une information insuffisante	49
6. Le coût de l'énergie et des services EDF	49
7. Quelques services risqués : la mensualisation et le compteur à l'extérieur du logement	50
E. Les attentes vis-à-vis des services EDF	51
II. LES TELESERVICES	52
A. Les évocations autour des téléservices	53
1. Les fonctions, les domaines et les objets des téléservices	53
2. Les lieux, les moments et les personnes des téléservices	54
B. Les attraits des téléservices	56
1. Praticité et utilité	56
2. Flexibilité	57
3. Plaisir	57
C. Les freins vis-à-vis des téléservices	58
1. L'inefficacité	58
2. Une attitude trop mercantile	59
3. La malhonnêteté	59
4. Un danger pour l'équilibre de l'individu	60
III. EDF ET LES TELESERVICES	61
A. Les téléservices EDF	61
B. Les freins vis-à-vis des téléservices EDF	62
C. Les attentes vis-à-vis des téléservices EDF	62
D. L'imaginaire des téléservices EDF	63
 TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES TABLES RONDES "AGENTS EDF"	 66

I.	LES SERVICES EDF	67
A.	Les évocations autour des services EDF	67
	1. Les qualificatifs des services EDF	67
	2. Les éléments, objets et technologies des services EDF	67
	3. Les occasions, les lieux, les sons et les couleurs des services EDF	68
	4. Les partenaires d'EDF	69
B.	Les qualités des services EDF	71
	1. Une politique de services tournée vers la clientèle.....	71
	2. Une évolution à la source d'une plus grande satisfaction de la clientèle.....	72
	3. Une valorisation de l'agent	73
	4. De nouveaux enjeux pour EDF, et un défi stimulant	74
C.	Les difficultés de cette politique de "services"	74
	1. La "faille" entre administratif et technique.....	75
	2. L'articulation entre l'autonomie de l'agent et la standardisation des services	76
	3. L'absence de standardisation des offres sur l'ensemble du territoire	77
	4. Le manque de personnel et la "pression" exercée sur les agents	77
	5. Le manque d'information et de formation des agents sur les nouveaux services.....	79
	6. Le temps nécessaire au service, ou comment arbitrer entre qualité et quantité	80
	7. Des offres trop nombreuses et dispersées, et dont la mise en place n'est pas suffisamment préparée en amont.....	81
	8. La dimension chimérique du discours sur les services	82
	9. Une exigence de plus en plus grande de la clientèle.....	83
II.	LES SOURCES D'INSATISFACTION DES CLIENTS, ET LES SERVICES A DEVELOPPER	83
A.	Les sources d'insatisfaction des clients	83
B.	Les services à développer	86
III.	LES SERVICES MIS EN PLACE PAR LES AGENTS.....	88
A.	Les services "tarifaires"	88
	1. Optimia et le conseil juste prix.....	88
	2. Les opportunités tarifaires et Tempo	90
B.	Les services de conseils à l'installation et à l'usage du chauffage électrique	91
	1. Le service diagnostic	91
	2. Le service mise en main, ou conseil confort électrique.....	92
	3. La délicate question des relations avec les partenaires installateurs	93
C.	Les services liés au recouvrement des facturations	95
	1. La mensualisation	95
	2. Le prélèvement automatique, ou "domiciliation bancaire".....	96
	3. Les délais de paiement.....	97
D.	Les services liés au maintien d'une fourniture minimum d'énergie	99
	1. Le maintien de l'énergie.....	99
	2. Le service clé	99
E.	D'autres services encore... ..	100
IV.	LES TELESERVICES	101

A. Les évocations autour des téléservices	101
B. Les téléservices d'EDF.....	104
1. Les services par minitel	106
2. Le téléphone.....	109
3. Le téléreport par boîtier de lecture électronique.....	113

SYNTHÈSE

INTRODUCTION

Les téléservices, pris dans leur acception la plus large dans et hors EDF, participent d'un ensemble plus vaste, celui des services proposés aux usagers français et dans lesquels s'insèrent les services d'EDF.

Cependant, même si pour les agents les services d'EDF peuvent se positionner sur une hiérarchie dont au sommet se trouveraient les banques, puis FRANCE TELECOM, EDF et enfin LA POSTE, il ne semble pas que pour les usagers tous ces services soient comparables entre eux. Certains le sont comme les heures d'ouverture ou les files d'attente, mais chaque service public possède une image en partie autonome. Les usagers ne font pas du "benchmarking" entre LA POSTE, EDF ou la SNCF.

Nous partirons de trois grands constats pour présenter l'analyse prospective des téléservices d'EDF :

— tout se passe comme s'il existait bien **une nouvelle culture en matière de services en France**, qui fait que d'un côté aujourd'hui toutes les entreprises publiques et privées doivent fournir un **minimum de prestations en matière d'accueil, de limitation des situations d'attente, d'information ou d'utilisation de moyens de communication électronique** pour la clientèle, qui constituent le niveau "moyen" de la qualité de fourniture de services, mais que de l'autre chaque entreprise possède sa propre logique d'offre de services vis-à-vis du public. Or la **spécificité d'EDF** est que son produit de base, **l'électricité**, ne pose **pas de problème particulier de qualité**. C'est un produit invisible, fourni par des agents de plus en plus invisibles, et avec lesquels les problèmes se règlent de plus en plus facilement. Les avantages comparatifs, dans ce contexte, sont **structurellement limités**, sauf à s'engager dans une **politique d'occupation de l'aval compteur**, comme France Télécom semble le faire.

— aujourd'hui, **les avantages comparatifs des services sont de plus en plus difficiles à inventer**, autant dans la grande distribution que dans les services publics. Ceci explique, en partie, un paradoxe fréquemment rencontré dans les entreprises de service public, qui est que l'effort de mise à niveau de la qualité des services, qui a souvent été considérable, est souvent perçu comme normal par l'utilisateur, quand il n'augmente pas paradoxalement le taux d'insatisfaction (comme l'avait déjà montré Tocqueville au 19^{ème} siècle pour l'amélioration des conditions de vie, qui entraînait un taux de mécontentement plus fort vis-à-vis du gouvernement !).

— la course à la différenciation a conduit à une **multiplication de l'offre, qui engendre un brouillage de l'image des biens et services en interne et en externe des entreprises**. Ceci est aussi vrai pour les produits hi-fi, avec les télécommandes, par

exemple, que pour les tableaux de bord des voitures, que pour les linéaires des grandes surfaces, qui tous sont perçus comme trop complexes par les consommateurs, que pour les services en interne de France Télécom, de La Poste ou d'EDF. **Tout concourt actuellement à simplifier et clarifier l'offre.**

À ces trois constats sur l'évolution des biens et services en général, il faudrait ajouter un changement de contexte quant à :

- la **montée de la concurrence et des dérégulations européennes**
- la **croissance significative du nombre d'actifs potentiels en situation de précarité** depuis 1992 (entre 10 millions et 12 millions suivant les sources), et la montée de l'illétrisme (autour de 2 millions de personnes)
- l'apparition d'une demande de **nouveaux signes pour signifier la confiance**, en interne et en externe.

Pour EDF, cette situation se traduit par :

- une **baisse relative de la demande de l'électricité pour le chauffage** depuis cinq ans, au profit du gaz notamment, du fait de la concurrence sur les coûts de fonctionnement,
- l'**obligation de développer des systèmes tarifaires comme Tempo** pour répondre aux normes de la concurrence européenne, alors que la demande des usagers semble, d'après les agents, plutôt faible sur ce service,
- une **complexification de son offre de services**, au risque de **perturber les agents** par la **multiplicité** des offres, ou par le **décalage** entre les **campagnes en externe** et la réalité des **moyens en place en interne**, ou du fait des **arbitrages qu'ils sont contraints de faire entre les services** à proposer vu leur temps disponible et la perception positive ou négative qu'ils en ont.
- une **tension** entre l'objectif d'augmenter l'**offre de services** pour améliorer l'image d'EDF, mais auprès d'une population déjà satisfaite, et la **prise en charge des demandes des plus démunis**, qui représentent plus un coût pour l'entreprise qu'une plus value économique.

Les **téléservices** pour les particuliers, qui font donc partie du **système d'action plus général des services** fournis par EDF à ses clients, s'organisent autour de **deux sous-systèmes**, l'un entre "**professionnels**" comprenant les agents d'EDF, la hiérarchie d'EDF et les partenaires privés ou publics, et l'autre entre les agents et les "**usagers**". **L'interface est assurée par les agents en contact avec la clientèle**, et notre hypothèse est que c'est **cette interface qu'il faut comprendre** si l'on veut mieux estimer **les chances de diffusion de nouveaux téléservices d'EDF.**

A. LES AGENTS COMME INTERFACE ENTRE PROFESSIONNELS ET USAGERS

Pour les agents, les **représentations des services** s'organisent autour d'une double image :

- celle d'un **service public** et d'une **démarche commerciale**,
- celle de services **valorisants**, parce qu'ils mettent en valeur leur compétence et leur rôle actif, opposée aux services qui **augmentent fortement leur charge mentale** dans leurs rapports aux usagers, à la hiérarchie ou aux partenaires.

Cette double image s'organise autour de deux axes :

- le premier axe est celui de **l'information**, qui se structure entre deux pôles : celui d'une **information standardisée** d'une part, et celui d'une **information de conseil ou de négociation**, de l'autre.

- le deuxième axe est celui de la **relation avec les usagers**, entre un pôle **impersonnel** et un pôle **de contact direct**.

Toutes les représentations, positives ou négatives, et les pratiques des agents sont elles-mêmes organisées autour de la **régulation des tensions qui naissent des nouveaux rapports à créer avec les clients ou usagers**. Notamment, il semble qu'une partie des stratégies des agents soit organisée autour de la **minimisation des sources possibles de récriminations** de la clientèle.

Or les sources des récriminations peuvent tout autant provenir de la "nouvelle culture de service" qui imprègne les comportements des usagers français, que des interactions au sein d'EDF, que de celles engagées avec les partenaires.

a. Les nouveaux rapports avec la clientèle

La **politique de services d'EDF tournée vers la clientèle** est vécue globalement par les agents comme un progrès et comme une "*petite révolution culturelle*".

Une des grandes nouveautés, pour les agents, est que **le client a plus d'initiatives** aujourd'hui vis-à-vis d'EDF. Mais le fait que le client s'adresse à EDF ne signifie pas qu'il soit intéressé par les services qu'on lui propose, surtout s'il vient pour demander un délai de paiement. C'est donc une **initiative à double tranchant**, qui peut **valoriser l'agent** si la demande nécessite de mobiliser des compétences positives (*proposer l'offre et à la mettre en oeuvre ; identifier le besoin par un questionnement, détecter ; écouter le client ; remonter ses besoins ; répondre à la demande, satisfaire ; mettre en relation en orientant ; suivre le client ; le garder ; le fidéliser ; lui plaire*), ou qui au contraire **augmente la difficulté** de son travail s'il doit gérer une frustration.

L'autre nouveauté implicite, par rapport au "principe républicain", est que **la clientèle n'est plus considérée comme homogène**. Non seulement elle est divisée de fait entre professionnels et usagers, mais aussi pour les usagers entre ceux qui sont en **situation**

précaire et ceux qui ont les **atouts** pour avoir accès aux nouveaux services, et notamment aux téléservices, c'est-à-dire une population plus jeune, plus urbaine et plutôt située dans la couche moyenne, d'après les agents.

b. Les rapports avec les partenaires

Les rapports avec les partenaires sont organisés sur la même base d'opposition entre des relations non marchandes positives et des relations marchandes, négatives pour certains, (mais pas pour tous), ou entre les "gros" et les "petits", suivant une distinction chère à la culture française.

Les rapports avec les **"services sociaux", non marchands, sont vécus sur un mode positif**, au contraire de ceux, marchands, avec **les installateurs, qui sont vécus par certains agents sur un mode très négatif**. Schématiquement, les municipalités, les assistantes sociales ont une image de gratuité et de don au service des plus démunis, alors que, pour les agents qui ont une opinion négative des électriciens ou des plombiers, ceux-ci ne travaillent que par intérêt, EDF "roulant" gratuitement pour eux et sans contrepartie pour les usagers.

Les représentations expriment d'autant plus une tension, que les agents estiment qu'une partie de la baisse de l'image et de la vente de chauffage électrique est due aux installateurs de l'aval électrique, qui n'ont pas monté des appareils de bonne qualité. **Ils sont une des sources potentielles de récrimination des usagers.**

c. Les interactions en interne

La diffusion des services au sein d'EDF se construit suivant trois relations : entre les agents et la hiérarchie en général, entre les conseillers clientèle et les cadres, entre les agents administratifs et les agents techniques. Ces relations sont principalement organisées pour **optimiser la satisfaction** de la clientèle, tout en cherchant à **minimiser le taux de réclamation des usagers**.

Le travail de base d'un agent d'accueil consiste à **gérer un ensemble d'appels de la clientèle ou à gérer des clients en face à face**. Au-delà du souci de répondre efficacement à l'utilisateur, les agents expriment un objectif : **répondre aux questions du client dans un temps optimum, de façon à ce qu'il ne refasse pas une demande et qu'il soit satisfait, sans faire trop attendre les autres clients sous peine d'avoir à gérer une plus forte insatisfaction**. Mais ce temps optimum peut entrer en contradiction avec le temps préconisé par la direction et les contraintes de "productivité client".

C'est une première source potentielle de **tension** qui pourra jouer **en faveur des téléservices, si ceux-ci permettent de faire baisser la tension en proposant des informations automatisables**, par exemple associées à une boîte vocale, ou **en leur**

défaveur, si le téléservice proposé conduit à un plus fort taux d'appels devant être pris directement en charge par l'agent, parce qu'il engendre des frustrations à gérer.

Une deuxième source de tension peut apparaître en interne entre le conseiller clientèle et l'agent technique, du fait des **imprécisions des réponses du client** sur son équipement électrique au moment de la détermination du tarif d'abonnement, surtout quand le client cherche à minimiser sa note d'électricité. L'agent technique pourra se plaindre d'avoir été mal renseigné par l'agent administratif, et d'être venu pour rien chez le client.

Une troisième source de tension potentielle vient des relations entre cadres et agents d'accueil, quand les cadres estiment que **les agents n'ont pas à penser**, mais qu'ils ont à appliquer un service suivant le modèle standard.

La quatrième source de tension est à la fois plus diffuse et plus générale : elle porte sur la **multiplicité des offres de services** élaborées et proposées par la direction.

Finalement, les agents ont l'impression d'être soumis à une **forte injonction paradoxale** de la part de leur encadrement : **améliorer la qualité** des services auprès de la clientèle, ce qui demande du temps, tout en passant le moins de temps possible avec elle pour **augmenter la quantité de services vendus**. Aussi les agences clientèle se créent-elles des hiérarchies de **priorité entre les services** plus ou moins explicites, et des hiérarchies de **priorité entre les cibles**, comme par exemple de privilégier, en terme de temps consacré et de "profondeur" du conseil, les clients qui possèdent un chauffage électrique, ou ceux qui entrent dans un nouveau logement.

C'est ici que se trouve une des clés des **conditions de réussite** de la diffusion des nouveaux téléservices, au-delà de leur seule acceptation potentielle par les usagers : **les téléservices vont s'inscrire dans un ensemble d'interactions qui concourent à améliorer ou détériorer le système de contraintes des agents d'accueil**. Suivant que les interactions alourdissent ou non ces contraintes, et notamment celles qui tendent à augmenter les comportements agressifs des clients, elles vont favoriser un arbitrage en faveur ou en défaveur des téléservices.

B. LES REPRESENTATIONS DES AGENTS EN MATIERE DE SERVICES ET DE TELESERVICES D'EDF

a. Les services proposés par EDF

L'ensemble des agents semble apprécier le **nouveau logiciel Optimia**, qui permet, grâce à un questionnement du client sur la surface de son logement, son mode de chauffage et ses appareils électro-ménagers, de lui délivrer un **"conseil juste prix"**. Si le calcul réalisé par le logiciel paraît souvent **surévaluer** la puissance nécessaire au client, c'est en même temps grâce à cette surévaluation qu'il faut corriger que les agents trouvent une **preuve de leur compétence et de leur tour de main**, et donc de leur marge de manoeuvre face au client et de leur autonomie face à la direction. De même, ils apprécient le **service diagnostic**, qui offre au client un état des lieux de son installation, ou le **"conseil confort électrique"**, proposé principalement aux usagers entrant dans un nouveau logement. Ces services sont perçus par les agents comme de **vrais services**, qui apportent un réel plus aux clients. Ce sont des services gratuits et peu conflictuels, qui ne sont pas perçus comme contraignants à placer, puisqu'ils viennent combler un manque.

Au contraire la **mensualisation** et le **prélèvement automatique** (ou domiciliation bancaire), s'ils sont reconnus utiles par les agents, sont aussi perçus comme des services contraignants à placer. La contrainte est d'autant plus forte que les agents doivent atteindre des objectifs quantitatifs de placement de ces services (*le client est vraiment harcelé par la domiciliation*), et qu'ils sont soumis à la pression de leur hiérarchie pour y parvenir.

Toutefois, **le plus ingrat pour les agents reste les négociations qui portent sur les délais de paiement**. C'est à cette occasion que les **risques de tension et de conflits ouverts avec le client sont les plus forts**. Les autres services destinés aux clients qui rencontrent des difficultés de paiement, comme le **"maintien de l'énergie"** ou le **"service clé"**, sont peu préconisés par les agents, parce que ces derniers considèrent qu'ils n'apportent pas de réponse satisfaisante aux personnes à qui ils sont aujourd'hui proposés, qui sont en situation de grande précarité.

Enfin, les agents estiment que malgré les efforts de l'entreprise pour développer une politique de services, des **insatisfactions persistent encore chez les clients**. Ces insatisfactions portent selon eux essentiellement sur le **délai de mise en service**, parfois considéré comme trop long, **la plage horaire de deux heures** pour un rendez-vous ou pour la relève des compteurs, qui immobilise le client à son domicile sur un temps perçu lui aussi comme trop long, et **l'estimation des index**. Sinon, classiquement, facture, coût de l'électricité et grèves sont les autres sources d'insatisfaction de la clientèle. Pour répondre à des demandes récurrentes de la clientèle, les agents préconiseraient : **le rendez-vous à heure fixe et en dehors des créneaux horaires** de bureau (sans s'accorder toutefois sur le caractère gratuit ou payant de cette prestation), la possibilité de **payer par**

carte bleue dans les agences, et la délivrance d'une facture qui mentionne **le détail de la consommation par poste** (chauffage, eau chaude, éclairage et électroménager).

b. Les téléservices d'EDF

L'image des usages des téléservices en général est principalement associée aux **activités du quotidien des ménages** : la gestion de la maison, la gestion des commandes de consommation de biens et services, la gestion des déplacements et la gestion des finances. C'est **l'univers du management domestique des jeunes urbains des classes moyennes**.

Les téléservices ont deux **fonctions** principales : le **paiement et la recherche d'information**. Ils permettent de jouer sur le temps, l'espace, la sécurité, l'économique, et une symbolique de la modernité technique. Classiquement, les perceptions que les agents ont de cet univers se structurent entre **deux pôles** : pour certains, les téléservices renvoient à la **libération des contraintes d'espace et de temps par la standardisation et l'automatisation**, et pour d'autres à la **peur de la perte du lien social**.

Les téléservices d'EDF s'organisent aujourd'hui autour de trois outils : le **minitel**, le **téléphone**, - le plus souvent **associé à une boîte vocale** -, et les **boîtiers de relève des compteurs extérieurs à la maison**. Ils concernent tous les services qui fonctionnent sur une demande d'**information** qui peut être **standardisée** : les **relevés**, la **facturation** et les **tarifs** principalement.

Ils se distinguent des services qui demandent un **contact direct**, lequel semble indispensable pour le traitement d'un certain nombre de problèmes qui relèvent du **conseil**, de **l'interprétation** ou de la **négociation**.

Les téléservices peuvent résoudre les problèmes des **usagers qui recherchent un système automatisé d'information**. Mais ce sont, pour les agents, les problèmes d'une **population spécifique et limitée**, pour le moment.

• Les services par minitel

Le **3614 EGF** semble **lourd à utiliser** puisqu'il faut rentrer les 17 chiffres de son contrat. Il n'est **pas très onéreux à l'usage**, mais il est donc **peu convivial**. Il est **peu utilisé par les clients**, mais également **peu utilisé par les agents**, ce qui le rend **peu fiable** pour les usagers qui l'utilisent (absence de mise à jour des informations générales, retards de traitement des demandes, etc.). 3614 Tempo est également peu utilisé, la clientèle de l'option tarifaire préférant téléphoner pour connaître le décompte des jours rouges écoulés.

• Le téléphone

Le téléphone est associé à deux usages des clients : les **modalités de paiement**, d'un côté, et la **recherche d'informations**, de l'autre. Parallèlement, s'il est **associé à une boîte vocale**, il renvoie à **l'univers des informations standardisées**, mais sinon, il renvoie à **l'univers de la confiance et de la réassurance**.

Le téléphone, lorsqu'il est considéré sous la forme d'une **boîte vocale**, suscite à nouveau des **opinions opposées** selon les agents, entre ceux qui sont partisans de l'automatisation, et ceux qui sont partisans du contact.

Pour ceux qui **défendent le contact**, les boîtes vocales font l'objet de nombreuses **critiques** : elles sont désagréables et inhumaines, **inaptes à répondre à la diversité des problèmes** posés par les clients, et resteront toujours un service **réservé à une cible étroite** et privilégiée.

Pour ceux qui **cherchent davantage la standardisation**, les boîtes vocales représentent une possibilité pour la clientèle d'**élargissement des plages de contacts avec EDF**, et de **limiter l'attente**.

• Le téléreport par boîtier de lecture électronique hors de l'habitat

Le **boîtier de lecture électronique des compteurs** est le troisième outil associé à un téléservice. C'est un service bien perçu par les agents, dans la mesure où il permet de répondre aux insatisfactions actuelles des clients vis-à-vis de la relève, ceux-ci n'ayant plus à s'occuper de la visite du technicien.

Globalement, du point de vue d'une partie des agents, **l'automatisation au sens large**, c'est-à-dire qui **limite les contacts directs entre agents et clients grâce à l'usage de l'électronique**, a un certain avenir, mais reste limitée à une population spécifique.

L'**image** qu'ils ont de leur rôle d'agent se construit plus autour de l'idée de **contact humain**, et donc **plutôt contre les téléservices**. Mais cette image est en partie un **fantasme**, puisque, **en pratique**, la relation avec le client est aussi présentée comme une charge. C'est pourquoi le **téléservice**, apparaissant comme un **moyen de limiter la charge client**, peut rentrer positivement dans le jeu des contraintes des agents.

C. FAMILIARITE, EFFICACITE ET RECEPTION DES TELESERVICES PAR LES USAGERS

a. Une familiarité avec les téléservices différentielle suivant les individus

Si nous comparons les **deux groupes d'usagers** réunis dans les tables rondes, nous constatons que **ce qui les oppose le plus**, ce ne sont pas les représentations qu'ils se font des services d'EDF, - soit en terme d'image globalement positive, comme c'est très souvent le cas chez les usagers que nous avons interrogés depuis cinq ans, soit en terme ponctuellement négatif, sur les plages horaires ou le coût de l'énergie - mais plutôt **leur familiarité ou non avec les objets techniques de la télécommunication**.

Les membres du premier groupe, recrutés pour leurs pratiques des téléservices (bourse sur minitel, télébanque, téléassurance, téléachat, utilisation du réseau internet) se caractérisent donc par une **forte familiarité** avec les téléservices. Le premier signe de cette familiarité tient au fait que l'on peut trouver des "objets" de téléservices **dans toutes les pièces**, à l'exception classique, dans le domaine de l'électronique, de la cuisine, de la salle de bain et des toilettes. Le deuxième signe tient aux **usages extrêmement variés** qui sont faits des téléservices dans l'univers domestique : *l'alimentation, avec des commandes livrées à domicile du type "Maximo", la vente par correspondance en général, comme "La Redoute", les loisirs, avec sur minitel des services comme "3615 SORTEZ", "Les Gîtes de France ou "Degrifours", les démarches administratives (Impôts ou consulter des résultats scolaires, s'inscrire à l'université), les transports (la SNCF, les compagnies aériennes), France Telecom, la banque, les assurances, les bases de données d'ordre économique ("Les Échos", "La Tribune", "Eurydil"), les serveurs boursiers.*

Les "accros" des téléservices recherchent de la **rapidité, de la flexibilité et de l'immédiateté**, mais ceci à un **coût pas trop élevé**, d'où les usages du minitel entre 12h et 14 h, et le soir, où il y a moins d'usagers et où c'est moins cher. C'est une population qui est donc **volatile** si plusieurs de ces conditions ne sont pas réunies : si la réponse n'est pas immédiate, s'il faut trop de temps pour l'utilisation, si c'est trop cher, l'utilisateur change de media ; il peut revenir au téléphone si le minitel n'est pas assez rapide.

Un des **paradoxes** de l'usage des téléservices est que les pratiques, et une partie des représentations, s'organisent autour de l'idée du **gain de temps**, mais que de l'autre les pratiques et l'imaginaire des téléservices les évoquent comme **mangeurs de temps et d'argent** : *vampirisation, pieuvre, viol, plante grimpante, plante carnivore, drogue, esclave.*

Les téléservices participent de plus d'un autre univers, aussi riche symboliquement que celui de la "drogue", celui du soir, de la musique, du choix au calme, de **l'intimité**, voire du

ludique dans une ambiance de "cocooning". Mais ils engendrent aussi une **sensation de pouvoir**, la multiplicité des services offrant un vaste champ de possibilités dans lequel les usagers ont un sentiment d'**ubiquité**, du fait qu'ils voyagent de services en services.

Les téléservices sont donc vécus à la fois dans leur **dimension utilitaire et économique**, et en même temps comme une **activité sans contrainte de temps et d'espace, mais coûteuse**. C'est un **imaginaire** paradoxalement à la fois **de rapidité et de détente**.

Si les membres de l'autre groupe, non spécifiquement utilisateurs de téléservices, reconnaissent également des **qualités** aux téléservices - praticité, utilité, flexibilité et gain de temps -, ceci n'empêche pas que leur attitude dominante soit la **méfiance**. Les téléservices sont selon eux **chers et inefficaces**, et répondent à une volonté strictement **mercantile** des diffuseurs, voire à des intentions **malhonnêtes**. Les téléservices, par la disparition du contact humain et le repli sur soi qu'ils engendrent, représentent un **danger pour l'équilibre de l'individu**. Leurs perceptions rejoignent en définitive celles des agents peu favorables au développement des téléservices, et ils estiment comme ces derniers que les téléservices sont réservés à une **petite fraction de la population**, aux revenus confortables.

b. Le paradoxe de la familiarité avec les téléservices : une condition nécessaire mais non suffisante

Les "**accros**" des téléservices voient dans ces outils des moyens de **résoudre un certain nombre de problèmes**, - comme éviter la foule, éviter d'attendre et gagner du temps, éviter de faire un courrier, opérer une transaction dans de bonnes conditions de confidentialité, obtenir un renseignement en dehors des heures d'ouverture de bureau -, qui sont des problèmes qui ne les concernent pas qu'eux, mais **qui sont** au contraire **ceux des usagers dans leur ensemble**. De même, ils ne se pensent pas comme un groupe à part, contrairement aux représentations des agents EDF et des usagers "ordinaires", qui réservent *a priori* les téléservices aux initiés. Au contraire, **ils pensent que les téléservices sont pour tout le monde**.

En terme de **prospective**, ceci peut vouloir dire qu'une fois accrue la **familiarité** avec les objets techniques de la communication, **les téléservices en général ne poseront pas de problèmes d'utilisation majeurs pour la partie solvable des usagers "ordinaires"**. C'est l'hypothèse que nous faisons, dans une autre enquête, pour la domotique vis-à-vis de la jeune génération, dont la familiarité avec l'électronique est importante du fait d'une forte pratique des jeux sur ordinateur.

Mais cela ne veut pas dire qu'EDF bénéficiera automatiquement des avantages de cette familiarité : il faudra que ces téléservices s'inscrivent dans les usages domestiques des clients, et qu'ils résolvent des problèmes liés à la fourniture d'électricité et aux services qui lui sont associés. Or pour le moment, les problèmes cruciaux à résoudre par EDF ne sont plus très nombreux, et il ne relèvent pas tous du téléservice. C'est donc ce qui limite la réception potentielle de l'extension des téléservices d'EDF, alors qu'appliqués à d'autres situations, ces outils sont plutôt bien adaptés à la résolution de demandes spécifiques, de la part aujourd'hui des consommateurs les plus "accros", mais peut-être demain de celle d'un plus large éventail de Français.

La question centrale est donc finalement de savoir **quelles sont, parmi les fonctions actuelles des téléservices qui constituent leurs atouts, celles qui sont transférables au domaine des services liés à la fourniture d'électricité ?**

c. Les fonctions des téléservices transférables aux services d'EDF

En terme de diffusion, l'hypothèse est que **la fonction ludique et l'avantage de l'information en temps réel**, qui font la base de l'intérêt des téléservices, **paraissent peu pertinents pour un usager d'EDF, dont les services ne sont associés ni à temps réel, ni à ludique**. Ces deux principaux atouts des téléservices paraissent donc peu transférables.

En revanche, la principale fonction des téléservices transférable est celle de **la standardisation d'un certain nombre d'informations**. Les informations "**standardisables**" sont celles relatives aux **relevés de consommation** (*ils pourraient nous mettre un graphique à l'année de notre consommation*), à la **facturation** (*nous indiquer où on en est dans le paiement de nos factures*), aux **tarifs** (*les différents types d'abonnement et de contrats proposés*), aux **installations** (*donner des conseils pour l'isolation ; donner quelques conseils de sécurité au niveau du compteur électrique*), et aux **informations générales sur l'entreprise EDF** (*avoir des informations sur des technicités qu'ils vont apporter, sur des réseaux qu'ils vont ouvrir, avoir des renseignements économiques sur ce qu'ils font*). Les informations "**non standardisables**" sont celles où l'information doit être **personnalisée, interprétée, ou négociée**.

L'**extension de la plage horaire d'accès à cette information standardisée** est également un atout des téléservices transférable à EDF, grâce à une boîte vocale, à un service minitel ou à internet, qui permettraient de répondre à la fois à une "**demande**" de **délocalisation et de "détemporalisation"**.

La mise en oeuvre par EDF de téléservices nécessite toutefois que ceux-ci **répondent aux qualités demandées par les usagers** de ces technologies. Nous avons vu qu'ils recherchent **rapidité, flexibilité et mise à jour** de l'information. Les téléservices sont aussi associés à l'idée de **qualité constante de l'accueil et de l'information, et de sécurité**, soit

en cas d'imprévu, comme une grève, pour accéder à une **information toujours disponible**, soit en terme de garantie de la **confidentialité**, même si le danger de piratage est évoqué. Ceci veut dire que l'intérêt du téléservice ne porte pas forcément sur son usage fréquent, mais aussi sur **la possibilité de l'utiliser** en cas d'imprévu.

Ces qualités demandées constituent **une forte contrainte pour ceux qui créent un serveur ou une boîte vocale** : il faut qu'ils soient **rapides, efficaces et fiables**, (ce qui semble à l'opposé de 3614 EGF, par exemple). Il faut aussi que l'information fournie par un serveur, quel qu'il soit, soit **disponible 24h/24, renouvelée** et associée à un **code d'accès**. Tout ceci doit être enfin proposé à un **coût abordable**, contrainte qui paraît d'autant plus réelle qu'alors que certains sont sensibles à l'esthétique des informations donnée sur l'écran, ils ne sont pas prêts à en payer le surcoût.

CONCLUSION

Les deux groupes d'usagers, comme les deux groupes d'agents EDF, définissent finalement le même positionnement des téléservices, sur une **information standardisable**, qui ne nécessite **pas de personnalisation ou de négociation**.

Ce qui paraît plus original dans le groupe des usagers utilisateurs réguliers de téléservices, c'est qu'il conduit à **relativiser la spécificité** de ces personnes, en permettant d'imaginer qu'à moyen ou long terme, **une plus grande familiarité avec les objets techniques de la communication** se développe en France, comme elle s'est développée autrefois vis-à-vis du téléphone ou de l'électricité.

À court terme, les chances de réussite des téléservices dépendent de leur **opérationnalité**, et de leur capacité à faire **baissier la tension des agents EDF**, en externalisant sur des outils automatisés une partie des interactions très routinisées. Elles dépendent aussi de leur capacité **à construire auprès des clients les conditions de la confiance**, par leur **fiabilité** et aussi par la possibilité de produire des **traces écrites** de la transaction, et à fournir une **information stratégique** pour les usagers, dans le domaine du calcul des coûts de facture, du suivi des consommations ou des urgences...

Ceci pourrait se traduire par des **innovations automatisées**, sous réserve de faisabilité en interne d'EDF, comme :

— pour répondre à la fonction de **rapidité** : la **simplification du code d'accès** au serveur (sans avoir à entrer les "17 chiffres" de la référence de l'abonnement)

— pour augmenter les signes de la **confiance** : permettre une **sortie papier**, qui confirme la transaction

— pour répondre à la demande des clients de pouvoir **suivre en temps réel leur facturation**, ce qui **allégerait également le nombre d'appels réceptionnés en direct** par les agents : donner la possibilité de **calculer soi-même**, en entrant ses index, le montant de sa facture au temps "t"

— pour répondre à la fonction de **disponibilité** : pouvoir accéder, **24 heures sur 24**, à un certain nombre d'**informations**, et plus spécialement obtenir la liste des installateurs agréés par EDF, des conseils pour l'isolation et les installations intérieures, des recommandations de matériels de chauffage, les grandes lignes de la réglementation EDF-GDF (qui n'engagent pas contractuellement EDF), des coûts indicatifs de matériels et de consommation.

— pour répondre à la demande d'**informations stratégiques** : l'objectif, pour construire un serveur d'informations en adéquation avec les demandes des usagers, serait dans un premier temps de mettre à disposition de la clientèle une **messagerie** sur laquelle ils pourraient formuler leurs demandes, traitées ensuite au coup par coup par les agents (qui répondraient par l'intermédiaire de cette même messagerie, ou par un autre media, suivant les contraintes en interne). Le "stock" de demandes enregistrées pourrait être ensuite analysé, pour en dégager celles qui peuvent faire l'objet d'une réponse standardisable, en vue de créer une **banque de données de réponses standardisées**.

**ANALYSE
DES RÉSULTATS**

INTRODUCTION

L'objectif de cette étude, réalisée à la demande de la Direction des Études et Recherches d'EDF, département GRETS, est d'analyser l'offre de services, et plus précisément l'offre potentielle de téléservices, dans le secteur résidentiel.

Nous avons donc travaillé sur les besoins et les attentes des clients résidentiels en terme de nouveaux services, et notamment de téléservices, en choisissant d'une part de rencontrer des clients "ordinaires" d'EDF, et d'autre part des clients usagers réguliers de téléservices dans différents domaines de gestion de la vie domestique. Nous avons ensuite mis "en miroir" les attentes des clients avec les perceptions des agents d'EDF. L'objectif était tout d'abord d'analyser leurs perceptions quant aux éléments de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle aujourd'hui, et quant aux différents services proposés par EDF. Il était ensuite de comprendre la faisabilité de la mise en place de nouveaux services demandés par la clientèle, aussi bien sur le plan de la pertinence de la prestation aux yeux des agents, que sur le plan de la faisabilité technique et organisationnelle. L'hypothèse est que les agents en contact avec la clientèle sont à l'interface entre les "professionnels" (agents, hiérarchie d'EDF et partenaires installateurs), et les "usagers", et que de nouveaux services ou téléservices, pour se développer, doivent entrer positivement dans le jeu des contraintes des agents.

Nous avons réalisé pour cette étude quatre animations de groupe, ou "tables rondes" :

— 2 tables rondes de 4 heures auprès de "clients" EDF, une à Paris qui regroupait des usagers de téléservices, et l'autre à Nantes qui réunissait des clients "ordinaires".

— 2 tables rondes de 3 heures auprès d'agents EDF, une à Paris et une à Nantes, qui chacune regroupait à la fois des agents au contact de la clientèle, des cadres en agence et, pour le groupe de Nantes, deux cadres en centre, travaillant plus en amont sur la construction des offres de services.

Les tables rondes sont construites suivant une progression, qui part de questions associatives, qui permettent de cerner l'univers des services et des téléservices, puis de questions projectives sur l'imaginaire de ces concepts, pour revenir ensuite à des questions réalistes sur la faisabilité des téléservices EDF. Le principe est de croiser une recherche d'information sans contrainte, avec des questions sous contrainte de réalité.

L'analyse qui suit est structurée selon l'organisation des tables rondes. La première partie porte sur les informations recueillies auprès des clients usagers réguliers de téléservices ; la seconde partie porte sur les informations recueillies auprès des clients

"ordinaires" ; et la troisième partie porte sur les informations recueillies auprès des agents EDF.

PREMIÈRE PARTIE
ANALYSE DE LA TABLE RONDE "CLIENTS"
CENTRÉE SUR LES TÉLÉSERVICES

Cette première analyse est celle de la table ronde réalisée avec des clients domestiques d'EDF, dont le questionnement était centré essentiellement sur les téléservices, et seulement dans un second temps sur EDF et les téléservices actuels ou potentiels d'EDF (voir guide en annexe). Pour cette table ronde, qui s'est déroulée à Paris, nous avons choisi de regrouper des personnes déjà utilisatrices de téléservices, ou de technologies de communication informatisées. Le groupe a ainsi réuni 9 personnes, 4 hommes et 5 femmes, âgées de 28 à 54 ans, de CPS moyennes et supérieures, qui avaient toutes des pratiques de téléservices : bourse sur minitel, télébanque, téléassurance, téléachat, ou encore utilisation du réseau internet.

Notre analyse se structure en quatre parties : la première rapporte les évocations suscitées par la notion de téléservices ; la seconde analyse les pratiques et les représentations des utilisateurs des téléservices ; la troisième partie est centrée sur l'imaginaire que les téléservices suscitent ; enfin, la quatrième partie porte sur les téléservices d'EDF, actuels et futurs.

I. LES ÉVOCATIONS DES TELESERVICES

Auprès des participants, les évocations relatives aux services se sont rapidement confondues avec celles des téléservices.

Pour les participants, le terme de téléservices évoquent un certain nombre de "qualités" et de notions plutôt positives :

— un **"service" dans la vie quotidienne** : une *aide ; l'amélioration de la qualité de la vie , le confort ; le pratique ; la facilité ; un intermédiaire*

— **l'efficacité** de ce service : *la rapidité ; la réponse rapide ; la ponctualité ; l'information et l'obtention de l'information en temps réel ; quelque chose d'actuel ; une certaine discipline et organisation*

— sa **convivialité** : *chaleureux ; quelque chose de privé*

— sa **diversité** : *la diversification, l'universalité*

— le caractère **stimulant des téléservices** : *la promesse ; une proposition ; le challenge*

Ce terme évoque également une sphère d'activité, **la transaction** :

— l'**échange** : *faire des échanges, de vente de meubles, échanger quoique ce soit, pas seulement des gens ; échanges, troc*

— le **domaine économique** : *la facturation ; la concurrence ; le pourcentage ; le commerce ; créer des besoins ; vendre*

— la **Vente Par Correspondance** : *une livraison et une facturation ; des catalogues, une expédition, suite à une commande*

— le **service au client** : *contenter le client ; aller dans le sens de ce que veut le client ; abonder dans le sens de ce que veut le client*

Enfin, le terme de téléservices évoque aussi une **sphère matérielle d'objets et de technologies** :

— la **technologie** ; *la technique*

— le domaine **électrique** ; *les fils électriques, les prises, les rallonges, le courant, l'électricité, les fusibles*

— le domaine **informatique** ; *la disquette ; l'imprimante ; les modems ; les mises à jour, les versions ; les boîtes de rangement ; les codes abrégés,;les répertoires*

— un ensemble de **médias** : *le matériel ; le minitel ; le téléphone ; le poste ; la télécommande ; et de services qui leur sont associés : l'annuaire minitel ; la numérotation à 10 chiffres.*

Lorsque l'on approfondit la notion de "**mise à jour**", ce terme évoque :

— une *nécessité*, et une *sécurité pour sauvegarder, vérifier*

— une **évolution** pour *aller à autre chose, modifier ; une amélioration pour rendre plus performant ; promouvoir ; avoir plus de mémoire*

— une actualisation pour *renouveler ; mettre à jour ; être au courant des nouveautés ; suivre les tendances ; compléter*, et une **suggestion** pour *relancer l'envie, l'idée*

— une *clarification/un guide pour s'y retrouver ; voir clair ; s'informer ; rechercher.*

Elles ne servent pas à *commander* et sont le contraire de l'immobilisme : *rester sur place ; rester en retrait ; tomber en panne de renseignements.*

Les **codes d'accès** évoquent quant à eux la confidentialité, le côté personnel et une clé.

Enfin, la notion de **messagerie** évoque :

— la **communication** : *dialoguer ; échanger ; envoyer et recevoir des messages ; la boîte aux lettres ; le standard ; la boîte vocale ; la messagerie du bureau ; le répondeur ; l'E-mail*

— la **multiplicité**, la **rapidité** : *immédiat ; instantané ; pas d'attente au standard ; gagner du temps ;* et la **fiabilité**

— l'**information** : *consulter, ça aiguille ;* et l'**orientation**

En ce qui concerne les **domaines** des téléservices, ceux-ci s'avèrent **très éclectiques** et couvrent des secteurs aussi variés que :

— l'*alimentation* : *les courses et la restauration*

— le *logement*, pour *louer, vendre ou acheter* (un participant fait remarquer que la FNAIM a un service minitel 3615)

— la *vie affective/sentimentale* : *services érotiques ; annonces matrimoniales*

— le *travail* : *offres d'emplois ; ANPE ; les bases de données professionnelles ; les renseignements internationaux ; la Bourse*

— le *secteur juridique* (assistance juridique et conseils)

— les *services sociaux* (*Assedic, Impôts*)

— les *transports*, pour faire notamment des réservations

— la *scolarité étudiante* : *inscriptions*

— les *informations de la vie quotidienne* : *annuaire ; météo*

— les *loisirs* : *les vacances ; les réservations de spectacles ; les programmes télé ; les jeux télévisés ; le loto ; le PMU ; les sports (informations, résultats, inscriptions)*

Dans le **secteur bancaire**, les téléservices évoquent :

— les *renseignements et la gestion du compte* : *voir son solde, les opérations qui vont arriver sur le compte ; voir les produits bancaires et boursiers ; faire des transactions*

— la *rapidité et des horaires d'ouverture élargis*.

Dans le domaine des **services sociaux**, la notion renvoie à celle de renseignements, pour *avoir la marche à suivre, connaître les procédures à suivre, et le conseil*.

Les téléservices semblent donc associés à des outils **d'information, d'orientation et de transaction modernes, évolutifs, rapides, fiables, communicatifs et pratiques**.

II. LES PRATIQUES ET LES REPRÉSENTATIONS DES TÉLÉSERVICES

A. LA RECENSION DES PRATIQUES DES PARTICIPANTS

Les participants à la table ronde ont recours à des téléservices qui touchent **diverses dimensions de la vie quotidienne** :

- l'*alimentation*, avec des *commandes livrées à domicile* du type "*Maximo*"
- la *vente par correspondance* en général, comme "*La Redoute*"
- les *loisirs*, avec sur minitel des services comme "*3615 SORTEZ*"; "*Les Gîtes de France*"; les agences de voyages : "*Degriftours*"
- les démarches administratives, pour se renseigner sur les *Impôts* ou *consulter des résultats scolaires*, *s'inscrire à l'université*
- les transports : la *SNCF*, les compagnies aériennes (*Air France*)
- *France Telecom*
- la *banque*
- les *assurances*
- l'activité professionnelle, avec des bases de données d'ordre économique ("*Les Échos*", "*La Tribune*", "*Eurydil*") ou avec des *serveurs boursiers*

Les téléservices sont utilisés à n'importe quel moment de la journée, mais **des moments semblent plus spécifiquement privilégiés** :

- entre midi et deux, pour profiter de la réactualisation de certaines données à la mi-journée : *Entre midi et deux, il y a un temps disponible, ensuite entre les différents services il y a une possibilité de savoir ce qui s'est passé le matin et de voir pour l'après-midi, par exemple pour la Bourse, c'est intéressant, on voit à peu près comment ça va évoluer.*
- le soir, *avant le film*, ou la nuit, un participant évoquant même l'emploi des téléservices *pour les insomniaques*.

Certains téléservices sont plus consultés en **fin de mois**, probablement pour consulter un compte bancaire.

Les lieux des téléservices concernent avant tout le domicile, puis le lieu de travail et dans une moindre mesure chez les voisins, ou encore à la Poste, lieu jugé peu commode : *À la Poste... il faut un sac de pièces mais c'est possible. Il faut tenir compte des horaires, on n'a qu'un petit endroit pour mettre ses papiers et il faut rester debout.*

Les **espaces domestiques des téléservices s'étendent à pratiquement toutes les pièces de l'habitation** : *l'entrée ; le salon ; le séjour ; le bureau ; la chambre*, souvent à côté du téléphone, sauf la cuisine et la salle de bains.

Les téléservices semblent donc pouvoir accompagner **une grande partie des activités et des espaces de la vie quotidienne**. Leur usage n'est pas cloisonné à des sphères d'activité strictement délimitées ; ils apparaissent en ce sens **des auxiliaires usuels, bien intégrés dans la vie de leurs utilisateurs**.

B. LES ATTRAITS DES TELESERVICES

Aux yeux des membres du groupe, les téléservices présentent un certain nombre d'attraits que l'on peut rassembler autour des grandes notions suivantes : la gestion du temps, de l'espace et la qualité de la prestation de service.

1. Le temps

• La rapidité

Pour un participant de la table ronde, le *cheval* serait l'animal totem des téléservices, en raison de la rapidité qu'il attribue à cet animal, également moyen de locomotion : *Le cheval, c'est pour tout ce qui est transport, c'est un transport relativement rapide et en même temps, ça évite de se déplacer soi-même.*

L'un des intérêts majeurs des téléservices est le **gain de temps** qu'ils permettent de réaliser pour acheter, régler des factures, faire des réservations de transport ou de spectacles : *J'ai un minitel où je peux payer avec ma carte bleue, je paie aussi mon téléphone comme ça. C'est un gain de temps.* Ce participant ajoute que ce type de règlement lui permet de "classer" immédiatement une facturation, évitant là l'oubli éventuel.

Une autre personne a l'habitude d'**imprimer sa commande**, afin de garder une "liste" des courses qu'elle vérifiera à la livraison : *C'est un gain de temps pour moi, lorsqu'ils arrivent, ils viennent me livrer, j'ai mon bordereau, je liste tout de suite, ça évite l'erreur.*

La possibilité d'imprimer à partir de son ordinateur ou de son minitel constitue un gain de temps précieux aux yeux des participants : *Si on veut envoyer quelque chose tout de suite, si vous n'avez pas le fax, il faut contacter par vous-même en ensuite (attendre) que l'ordre soit envoyé, etc.*

Une **sélection peut s'opérer entre différents médias de téléservices**, ceci afin de pouvoir gagner du temps. Selon l'objectif recherché, les utilisateurs choisiront des médias différents. Pour certaines transactions, le téléphone apparaît plus rapide que le **minitel** : *Moi je préfère commander par téléphone que par minitel, c'est plus rapide pour les*

*téléachats, La Redoute, on perd pas de temps. Les **messageries informatiques** paraissent également efficaces, en terme de rapidité, et parfois plus que le téléphone : Dans ma société, tous nos micros sont reliés par une messagerie, on se laisse des messages, on peut les diffuser sur cinquante micros, c'est plus rapide, ça évite de téléphoner.*

L'utilisation de l'annuaire électronique est préférée par certains à l'annuaire téléphonique, en raison de la **disponibilité** du service minitel et de son moindre coût. Les utilisateurs craignent par dessus tout les *services embouteillés*. : *[Par minitel], on a tout tout de suite, et le bottin électronique, c'est gratuit trois minutes, l'autre [les renseignements téléphoniques], c'est 3,65 F d'entrée.*

Certaines personnes repèrent des **créneaux horaires** d'utilisation **plus rapides** : *C'est un peu plus rapide le soir, il y a moins de monde sur Internet.*

Le téléservice qui fait perdre du temps a **tendance à être délaissé** au profit d'un autre service de forme plus traditionnelle. Les participants à la table ronde font ainsi remarquer qu'ils préfèrent éviter les téléservices SNCF (pour acheter un billet, ou faire une réservation) : *Maintenant, je vais à la gare, parce que j'ai plus vite fait. JOKER par minitel, je l'ai fait une fois, j'ai perdu tellement de temps, je n'ai pas eu les JOKER, j'ai tout laisser tomber en plan, je suis partie... ; Je passe par une agence, je paie 15 F en plus, mais c'est l'agence qui fait toutes les manipulations, ils sont beaucoup plus rapides.*

• **Le temps réel**

Associée à l'idée de gain de temps, la notion de "temps réel" constitue une **motivation courante** chez les utilisateurs, pour des serveurs où une **information réactualisée constamment** est nécessaire.

Une personne adopte le recours régulier à un serveur vocal bancaire, après avoir constaté son fonctionnement en temps réel, lors d'une expérimentation due à une situation particulière de vol de carte bleue : *Je m'étais fait voler ma carte bleue, je voulais vérifier que l'opposition avait bien eu lieu. J'ai vérifié pendant quelques jours avec un service vocal qui me donnait les trois dernières transactions... et voilà, je me suis aperçu que c'était assez pratique et en temps réel.*

Les services **boursiers et bancaires** se révèlent les téléservices où l'importance du temps réel reste la plus souvent citée. Pour les services boursiers, est notamment rappelé le fait de pouvoir disposer des **courbes d'évolution des valeurs**. Afin de bénéficier de ces graphiques, les personnes se servent par conséquent du minitel et non du téléphone, qui peut par ailleurs être privilégié pour d'autres démarches comme pour l'envoi d'ordres par exemple.

Le domaine des **loisirs** est un autre exemple de domaine où l'actualisation permanente est recherchée, en raison du gain de temps qu'elle facilite : *Et ce qui est intéressant aussi, c'est pour les réservations de vacances par exemple. Je pense à un endroit, les Gîtes de France, ça m'arrive de louer dans l'année à différents endroits des maisons. Il y a un endroit à Paris, à côté de la Madeleine, il y a 250 catalogues avec tous les coins de France. Mais si vous choisissez sur catalogue, quand vous avez choisi, c'est trop tard, il est déjà réservé par untel. Par minitel, c'est actualisé, on sait tout de suite : je veux partir à telle date, je veux partir à tel endroit, telle catégorie de maison, je veux faire du cheval, tout ça, blum ! il me fait une sélection tout de suite de ce qu'il y a de disponible, ce qui correspond parfaitement à mon pedigree, clac, et il me l'indique ! Là, ça rend bien service, sinon ce serait une grosse galère, s'il fallait dépouiller toutes les revues, choisir pour vous dire au final que c'est complet.*

L'avantage de pouvoir disposer d'un service rapide et fournissant des informations en temps réel donne l'impression d'une certaine **immédiateté** aux utilisateurs, ces derniers évoquant souvent les termes *immédiat* ou *instantané* à propos des téléservices. D'ailleurs, le fait de ne pouvoir disposer d'une réponse immédiate constitue un handicap pour l'attrait du téléservice, comme ce serveur vendant des prestations de voyages : *Le problème de Degrifours, c'est qu'on ne vous répond pas immédiatement, il y a un délai de 24 heures avant la réponse, le temps qu'ils encaissent, ils encaissent si c'est bon, et si ce n'est pas bon, ils vous tiendront au courant mais simplement le lendemain ou dans deux jours. Ça c'est embêtant, c'est plutôt propre à Degrifours, dans d'autres compagnies, c'est plus direct, on vous répond immédiatement, c'est quand même assez rapide.*

Lorsqu'ils passent une commande, les utilisateurs préfèrent parfois utiliser un service téléphonique qui, d'une part les renseignera rapidement et qui, d'autre part, leur fournira une information actualisée : *Au téléphone, il y a aussi le temps de disponibilité. On vous offre des alternatives, on vous dit "vous l'aurez dans un jour, un mois..."*.

• **L'extension des plages horaires**

Enfin, les téléservices permettent de **passer outre des horaires contraignants** : les personnes ne sont plus tenues de respecter des horaires d'ouverture restrictifs d'un magasin ou d'un bureau.

Les téléservices autorisent une utilisation presque à n'importe quel moment de la journée, *24h/24 et 7 jours sur 7*. Si on peut se servir d'un téléservice quasiment à *n'importe quel moment*, on balaie du même coup la contrainte de la procédure du rendez-vous : *Pour la banque, c'est être tranquille, je fais ça le soir généralement, on peut avoir des plages horaires plus importantes...*

Par ailleurs, les services associés aux téléservices sont eux-mêmes adaptés aux contraintes horaires des utilisateurs : *Et en plus, c'est pour la livraison à domicile, avec Maximo, jusqu'à 19h30, 20h00 il n'y a pas de problème.*

L'intérêt majeur des téléservices consiste donc en cette capacité de se jouer des horaires d'ouverture, des délais d'attente souvent rencontrés dans des formes de services plus traditionnelles. L'utilisateur peut **échapper aux désagréments de l'attente et des délais**, et par conséquent rendre sa démarche **plus efficace et plus agréable**.

2. La tranquillité et le confort d'un service à domicile

Un autre grand avantage des téléservices est de pouvoir commander, réserver, se renseigner depuis chez soi, sans avoir à se déplacer : *Pour la banque, ça m'évite de me déplacer. Pendant un moment, j'allais dans un guichet où il y avait un automate pour consulter, mais il m'est arrivé plusieurs fois qu'il soit indisponible donc c'est le même problème que celui de l'attente au guichet, et il faut quand même se déplacer.*

On peut réaliser des transactions, se divertir dans **le confort du foyer** ; cette satisfaction se trouve augmentée lorsque l'on peut se faire livrer à domicile. Les utilisateurs apprécient le fait qu'ils puissent *se faire livrer à domicile tout ce qu'on veut : des plats, des pizzas, des médicaments.*

Pouvoir effectuer un grand nombre de démarches depuis son domicile dispense de certaines contraintes comme d'avoir à supporter *la foule des magasins*, ou d'avoir à rédiger *un courrier*.

D'autre part, les téléservices **tranquillisent** dans la mesure où ils permettent de **parer à l'imprévu, à l'urgence**. Les téléservices s'avèrent ainsi particulièrement utiles pendant une période de grèves.

Les téléservices procurent en quelque sorte un *confort* propre au fait que l'on soit chez soi. L'absence de contrainte horaire contribue ainsi à créer une ambiance de **tranquillité et de liberté autour des téléservices** : *Quand on l'utilise le soir, il y a une certaine tranquillité. ; Le plus souvent c'est quand même chez soi parce qu'il y a une liberté de temps, on est plus libre et on peut le faire n'importe quand.*

La notion de confort passe également par le fait qu'on puisse **avoir une activité parallèle** tout en utilisant un téléservice : *Ce que je trouve bien, c'est qu'on peut écouter de la musique ou même s'il y a un truc à la télé, un film moyen, ça va... ça n'empêche pas.*

De plus, les participants de la table ronde apprécient la possibilité de *prendre son temps* et de disposer d'un *délai de réflexion* lorsqu'ils se servent d'un téléservice. Il semble donc

important de **ne pas se sentir pressé et sous pression** lorsqu'on accède à un téléservice. Nos interlocuteurs s'estiment par ailleurs des individus *joueurs* et trouvent les téléservices *ludiques*.

La tranquillité associée au temps disponible se double d'une tranquillité plus liée à **l'idée de sécurité**, puisque utiliser un téléservice depuis chez soi assure la **confidentialité** de la démarche : *Il y a une certaine confidentialité par rapport aux gens qui sont autour, par rapport au guichet et au distributeur. Par exemple, il peut y avoir des personnes âgées qui peuvent avoir peur, s'il y a quelqu'un qui les voit, qui va les suivre.*

Le sentiment de sécurité dépend également de la **fiabilité** que le système technologique est en mesure de garantir ou non : *J'ai acheté le minitel, j'ai vu que c'était fiable, il n'y a pas de piratage pour l'instant.*

3. L'accueil

"L'accueil" d'un téléservice peut participer à cette tranquillité qui semble être appréciée par les utilisateurs. Le téléservice garantit tout d'abord un **accueil d'une qualité constante**, contrairement à celui rencontré dans les administrations par exemple : *L'avantage du minitel, c'est qu'il est toujours de bonne humeur !*

L'accueil inclue **la qualité des images sur les écrans mais aussi des sons** accompagnant les différentes démarches : *Les sons, on pourrait appeler ça un comité d'accueil à chaque fois.*

Pouvoir consulter les pages d'un **écran en couleur** constitue par exemple un attrait accrocheur : *La couleur serait un élément qui me ferait rester plus longtemps, les couleurs grises, je m'évade vite ; Il y a une différence entre l'ordinateur et le minitel, on est quand même plus attiré par l'ordinateur, ça parle plus avec les couleurs.*

Actuellement, les couleurs des téléservices sont jugées *sobres*, un peu *tristes* (*en noir et blanc*), *quelconques* et parfois *sans importance*. Pourtant, le fait de bénéficier de couleurs paraît particulièrement recommandé dans le cas de téléservices **scolaires**, de **loisirs**, pour **faire rêver**, pour **acheter** : *Si on veut acheter un tableau... je voulais acheter un bouquin d'un peintre américain, donc on a cherché sur Internet et là on essayait plein de toiles, on pouvait le commander immédiatement (le livre) ; Pour des voyages, quand on présente les pages d'une île, quand on présente ça en noir et blanc, ce n'est pas terrible, à part pour le ski ! Le noir et blanc peut faire partie de l'ambiance d'un téléservice : ça fait penser aux années 60.*

Pour ne pas déplaire, **l'accueil sonore** ne doit pas correspondre à des sons *agressifs, angoissants, percutants, saccadés et stridents* comme pourraient l'être des *cris, des hurlements, des cymbales*. Au contraire, *il faut que ce soit **plaisant, accueillant, relaxant tout en étant pas endormant***.

4. L'efficacité

Le gain de temps souvent mis en avant par les participants laisse deviner de façon plus générale **l'attrait de l'efficacité des téléservices**. L'efficacité est prise ici au sens de **qualité et efficience** du service proposé.

Les sociétés fonctionnant par l'intermédiaire des téléservices peuvent tout d'abord être jugées plus efficaces que des sociétés courantes : *L'assurance par téléphone, ça marche très bien. J'ai une assurance voiture chez "Direct Assurances", j'ai eu un accident un vendredi à 18h30, tout s'est réglé par téléphone avant que j'envoie le constat. Le lundi matin, j'avais ma voiture au garage pilote et l'expert passait. [...] J'ai eu plusieurs assurances et c'est la plus efficace.*

Le fait de pouvoir passer par un téléservice autorise également parfois **une gamme de services plus étendue** que celle généralement proposée par voie traditionnelle.

Pour l'achat d'un produit de grande consommation, certaines personnes estiment que la prestation d'un téléservice est plus complète sur le plan de la **démonstration** et de la **description** dudit produit : *À la télévision, il y a souvent des démonstrations pour un objet, par exemple, je pense à TV Achats, on démontre les possibilités des produits, je préfère qu'acheter dans un catalogue type Redoute ; Parfois, on a une meilleure description que si on allait directement dans un magasin, c'est plus technique... je pense à un serveur CAMIF, à des catalogues où il y a des descriptions techniques, sur la qualité des produits.*

Pour le secteur bancaire, les personnes utilisent le téléservice pour consulter l'état de leur compte, et apprécient d'avoir un **historique** : *Ce qui est bien, c'est qu'on peut avoir un historique de deux ou trois mois auparavant.*

Dans le domaine des assurances, de la banque mais également des services fiscaux (Impôts), le téléservice paraît plus souvent se prêter à des fonctions de **consultation** ou de **vérification**.

Un autre aspect de l'efficacité des téléservices est qu'ils **facilitent l'orientation**. En s'adressant à un téléservice, on est certain d'obtenir de l'information : *On ne vous enverra pas dans un autre service*. Lorsqu'ils ne conduisent pas à réaliser le service dans sa totalité, ils permettent d'entreprendre un certain nombre de **démarches préliminaires**, qui **faciliteront ensuite les interactions en face à face** : *Même lorsque l'information est*

incomplète, on vous dit quand même les papiers que vous devez amener ; C'est pilote, standard, mais c'est étudié pour que ce soit une indication, pour qu'on ait le moins de choses possibles à demander et en sachant vers quel service nous orienter.

Toutefois, ce ne signifie pas pour autant qu'on parvienne toujours à obtenir une information satisfaisante. En proposant un accueil trop "standard" et non personnalisé, certains téléservices des services sociaux, comme les Caisses d'Allocations Familiales, pèchent par leur **manque de précision et de clarté** : *À la CAF, on n'arrive pas à savoir les vraies réponses, ce sont des réponses cachées, à quoi vous auriez droit si (...) mais... il n'y a que les guichets où l'on vous donne des réponses nettes et précises.*

À propos des services sociaux, les participants de la table ronde ajoutent que les téléservices proposés sont *peu existants, incomplets, incompetents* , donnant des *informations vagues, pas précises* et attendent qu'ils se simplifient.

L'utilisation d'un téléservice suppose de **savoir formuler la nature de l'information recherchée** : *On ne sait même pas comment poser la question, alors comment voulez-vous qu'on ait une réponse ?*

Le téléservice présente pourtant des avantages par rapport au service plus traditionnel d'accueil physique dans un bureau ou une agence, par exemple en ce qui concerne la **fiabilité des informations demandées** : *[On obtient] des renseignements fiables que le guichet n'est pas toujours prêt à nous donner, ou que les gens ne sont pas toujours capables de nous donner, pas trop dans les banques mais surtout pour les assurances.*

Enfin, le téléservice optimise les démarches de choix en offrant la possibilité d'**opérer une sélection rapide entre une multitude d'offres**, ce qui peut se solder parfois par des économies, quelqu'un parlant d'un *gain de temps et d'argent* à propos des téléservices : *Quand je suis arrivée à Paris, je faisais de l'intérim et les serveurs me permettaient de connaître les sociétés d'intérim et le genre d'offres. (...) Il y a une multitude de services et je recherchais un profil bien particulier et en choisissant les critères, je sélectionnais les offres.*

5. La diversité

L'étendue des domaines des téléservices a déjà été évoquée plus haut ; la **variété** et la *diversification* des services proposés concourent à l'attrait des téléservices et donnent l'impression aux utilisateurs qu'**on peut tout faire avec**.

Pour une participante, les téléservices rappellent l'image du *caméléon* pour ses aptitudes à se transformer et à s'adapter à son environnement : *On dit bien qu'ils changent de couleur : on passe du désir, au plaisir, au besoin, à l'argent, toutes les couleurs de notre tête.*

Les téléservices semblent offrir un **champ presque infini de possibilités** : les notions de diversité et de multitude sont récurrentes dans les propos. Ainsi, dans la projection "si les téléservices étaient un film", un participant cite *"Les 101 dalmatiens"* pour la multitude, le côté quantité des possibilités des services.

Les domaines des téléservices sont déjà si nombreux que les participants **ont du mal à en envisager de nouveaux** : *il y en a déjà tellement ...* Les services à créer éventuellement toucheraient le *conseil juridique*, les *embouteillages en temps réel*, ou encore *l'indication du temps d'attente de chaque guichet* dans une banque ou une administration.

Grâce à la diversité et la multitude des téléservices, les usagers bénéficient par conséquent de **plus de choix** : *[Pour les voyages, il y a différents serveurs, on fait différentes propositions si on a un endroit particulier ou plus large, on vous propose un éventail. Ça peut être multicompanies.*

Toutefois, dans la diversité des téléservices offerts sur le marché, le **bon choix devient plus difficile** et il faut **s'en remettre à sa chance**. Un participant évoque le *trèfle* comme plante totem des téléservices : *Le trèfle, dans les services boursiers, c'est la part de chance que représente l'action, c'est parmi la panoplie de logiciels boursiers trouver le bon service...*

Dans cette diversité, le choix d'un téléservice peut résulter de **l'analyse d'un ensemble de critères** que l'utilisateur juge pertinent pour le service en question. Ainsi pour sélectionner des services boursiers, cette personne fait des comparaisons selon différents critères : *Je regarde la qualité des graphiques, voir si les historiques sont variés sur 20 jours, sur 200 jours... si c'est convivial, si c'est d'accès facile, si les pages s'affichent vite, je vois la qualité des informations, l'ergonomie.*

Se servir des téléservices, c'est un peu se déplacer dans un monde virtuel et en **exploiter les multiples opportunités**. Pour un utilisateur, les téléservices font penser au film *"Planètes"* : *ce sont les vaisseaux qui se baladent partout. C'est l'idée de se balader sur des planètes ou des serveurs et exploiter, tirer...*

Parallèlement à cette multitude de services proposés, la séduction des téléservices repose sur la possibilité de pouvoir **passer alternativement, presque immédiatement, d'un service à un autre**, de disposer d'un éventail de domaines très différents les uns des autres : *Il y a une multitude des usages, c'est le côté rapide, il se passe toujours quelque chose, on peut passer de la météo à Dégriftours ; Ça passe aussi bien par des messages que vous pouvez laisser, que la personne qui joue au 3615 ULLA, il y a un éventail très grand des différents services.* Un utilisateur pense à la *puce* comme symbole des

téléservices : *c'est un clin d'oeil avec la carte à puces, et puis d'aller partout, vite et de ramener.*

Les participants à la table ronde associent en outre les téléservices au *futur*. Pour un utilisateur, les téléservices, c'est un peu comme le film "*La guerre des étoiles*" justement pour ce côté futuriste ; **futuriste dans leur technologie mais en même temps actuels dans leur application et leur utilisation**. On peut penser être sur une autre planète, les sons diffusés sur les médias des téléservices faisant dire à un participant : *on se croirait un peu chez les martiens.*

6. L'accessibilité

Une autre qualité des téléservices est d'être *accessibles*, dans la mesure où ils s'adressent à un **large public** : *Les téléservices couvrent une grande tranche d'âge, tout le monde peut s'en servir... en général parce que les enfants ne vont pas avoir accès aux mêmes services que les parents, je pense au minitel : chaque membre de la famille peut s'en servir, ce sera le même outil, même si ce n'est pas le même service.*

Ils permettent d'**effacer les frontières géographiques** : *On peut appeler de n'importe où, à l'étranger...*

Les téléservices sont en outre jugés *utiles pour tous*, une participante citant l'exemple de son fils utilisant un serveur pour l'aider dans des recherches scolaires.

Les téléservices revêtent une **dimension d'universalité** en touchant des personnes de tout âge et des domaines très divers.

L'universalité touche également de façon plus générale les **vastes possibilités** offertes par les téléservices. L'image du *tournesol* évoquée par un participant résume bien les multiples attraits des téléservices : *Le tournesol, parce que dans un premier temps, quand on prend un téléservice, c'est très diversifié, donc le côté du tournesol qui tourne avec le soleil, qui se tourne dans tous les sens, ensuite dans certains cas, c'est relativement bien fait donc ça peut être agréable et plaisant, donc le tournesol qui peut être décoratif et au final utile parce que le tournesol, une fois qu'on a fini de le regarder, il mûrit et puis il rend de l'huile.*

Finalement, ces multiples qualités des téléservices, rapidité, efficacité, associées à la disponibilité et la variété, suscitent pour l'utilisation une **sensation de pouvoir**. L'utilisateur peut imaginer avoir dans les mains une baguette magique, lui permettant de satisfaire ses envies sur un simple caprice : *On a l'impression d'avoir un pouvoir, quelque part c'est magique, comme les gosses...*

Les utilisateurs, lorsqu'ils se qualifient, se disent *utilisateurs de nous-mêmes, pour nous-mêmes et par nous-mêmes... quand il s'agit de consultations personnelles, c'est vers nous-mêmes, quand il s'agit de demandes de services, c'est de nous-mêmes et pour nous-mêmes.*

Ils ont l'impression de **pouvoir maîtriser** un vaste champ de possibilités, les téléservices, c'est *intervenir personnellement, manipuler, naviguer, gérer un monde informatique, décider.*

C. LES POINTS SENSIBLES DES TELESERVICES

Parallèlement aux avantages qui font les attraits des téléservices, on peut remarquer des points plus "sensibles" correspondant à des caractéristiques ou à des éléments des téléservices où se jouent la **satisfaction ou le mécontentement de l'utilisateur**. La façon dont sont gérés ces points sensibles détermine en grande partie le choix de l'utilisateur potentiel dans la gamme des téléservices.

Par ailleurs ces points sensibles peuvent également concerner des domaines pour lesquels l'utilisation des téléservices seraient **plus difficilement légitime**.

1. L'attente

Malgré la rapidité générale des téléservices, il arrive que les utilisateurs rencontrent une attente avant de pouvoir accéder au service désiré.

L'attente est supportée par l'utilisateur avant tout selon son humeur, et également selon l'endroit où il se trouve : *Ça dépend du lieu, si je suis à la maison, j'aime avoir la réponse rapide, quand j'appelle du bureau, souvent je laisse, je mets en haut parleur, on reste un peu plus longtemps.* De façon générale, l'utilisateur a envie de raccrocher *quand c'est trop long, quand il y a trop de musique.*

L'attente concerne surtout les **téléservices par téléphone**, auxquels on peut préférer pour la rapidité le minitel. L'attente téléphonique est le plus souvent gérée par une **bande sonore** : musique, message parlé, généralement jugée répétitive et lassante : *Il y a beaucoup de sons qui se répètent, on a envie de changement des fois, c'est les mêmes sonneries, il faudrait les diversifier ; Ils prennent toujours des musiques sur lesquelles ils ne paient pas de droit donc ça revient très vite.* L'attente apparaît comme quelque peu frustrante, donnant l'impression d'un **éternel recommencement** : *C'est le principe du disque, on a un passage, quelques notes de musique, on se dit tiens, c'est un morceau que j'aime bien et puis ça coupe, ça revient au début, je voudrais bien avoir tout le morceau.* L'**originalité** s'avère donc particulièrement appréciée dans ce domaine : *Sur certaines lignes, on a carrément France Infos alors c'est pas mal.*

Les participants de la table ronde ont remarqué sur certains téléservices une progression dans l'accueil sonore, ce qui amène certains à penser à un **cheminement dans l'attente** : *C'est étudié quand même dans les musiques, souvent par exemple pour Air France, Air Inter, c'est souvent dans un premier temps des musiques calmes, classiques au début et au fur et à mesure qu'on va vous répondre les musiques s'accélèrent. Je pense que c'est étudié pour faire patienter et ensuite pour réveiller ; Ce sont des espèces de portes d'un endroit à l'autre, on vous dit "attendez, vous allez passer à un autre truc" taratata... et clac ! porte suivante.*

Mais surtout, ce qui semble agacer plus particulièrement l'utilisateur repose sur **l'impression de ne pas être pris en compte personnellement**, d'être oublié. "Tomber sur un standard" est considéré comme particulièrement désagréable et rédhitoire : *On nous met un peu de parole pour ne pas quitter, un peu de musique pour nous calmer et ensuite un peu de parole mais ça va être la même chose, on fait ça pour qu'on reste en ligne, pour qu'on ait l'impression d'un contact humain et ensuite on arrête parce que c'est trop long... On a pas le numéro direct, on s'est fait avoir par un standard. Ou encore : Ça m'est arrivé qu'on ait posé le téléphone et puis le gars, il m'a oublié, je l'entendais qui parlait, il avait pris une autre ligne ; Ce que je veux personnellement, c'est surtout ne pas avoir l'impression de tomber sur un standard qui me dit "Please, hold the line".*

Quitte à attendre, certains utilisateurs préfèrent avoir quelqu'un au bout du fil que rencontrer l'anonymat d'un disque d'accueil : *Je préfère avoir un bonhomme qui me dise "attendez", qu'on entende un brouhaha derrière, on se dit "au moins le mec est là, je le tiens".*

L'attente ne concerne pas seulement les téléservices téléphoniques : elle existe aussi pour les téléservices par minitel ou par ordinateur. Bien que les participants ne parlent pas véritablement d'une "attente" à propos de ces médias, ils déplorent la **lenteur d'accès** de certains services.

2. Le manque de flexibilité

Le manque de flexibilité de certains téléservices handicape parfois l'attrait de la rapidité si recherchée. Les participants se plaignent d'avoir à **recommencer les mêmes manipulations** en cas d'erreur ou de nouvelle demande. Le risque d'un tel inconvénient est de susciter une impression de **lourdeur** à propos des téléservices : ... *Les reports à un autre service, ou quand vous demandez quelque chose d'autre, vous êtes obligé de recommencer, de repartir au départ... ; C'est lourd, si on se plante, il faut revenir au début ; En cours de route, ça s'arrête, c'est incorrect, il faut revenir... ; On ne peut pas revenir en arrière, quand on valide, c'est trop tard.*

Ces défauts valent surtout pour les téléservices **minitel** ou **ordinateur** ; le téléphone présente l'avantage de pouvoir modifier, et le cas échéant, d'être aidé dans la démarche par un interlocuteur : *Avec un interlocuteur, si on fait une erreur, il peut éventuellement vous corriger. Imaginons un vêtement, vous mesurez telle taille, vous commandez un truc qui ne va pas du tout avec, (on vous dit) "ah oui mais vous m'aviez pourtant dit que vous mesuriez telle taille", - "ah je me suis trompé"'*

Transmettre une commande par téléphone comporte toutefois le risque d'une mauvaise transmission : *Au téléphone, si l'autre comprend mal, il y a toujours le problème de compréhension.*

Le **téléphone avec un correspondant**, et non pas une boîte vocale, semble le téléservice le mieux adapté lorsque l'utilisateur recherche une **personnalisation de la prestation** : *Par téléphone, c'est du sur mesure, par exemple Cortal ; Le minitel c'est plus pour du standard, le téléphone, c'est plus pour du personnalisé, c'est plus communicatif.*

Toutefois, encore faut-il que l'interlocuteur soit capable de répondre aux demandes d'informations : *L'année dernière, j'ai reçu beaucoup de publicité de la banque Cortal, c'est vrai que le descriptif m'intéressait, j'ai eu une personne au téléphone et c'est vrai que j'avais des questions très précises, la personne au téléphone, c'était quelqu'un de jeune qui était placé pour prendre l'appel mais pas formé pour répondre aux questions. C'était vraiment frustrant, elle essayait de me donner des indications, et je me suis dit "ce n'est pas sérieux" et j'ai laissé tomber.*

Par ailleurs, les utilisateurs déplorent souvent l'anonymat de l'interlocuteur (*on connaît pas toujours son interlocuteur*), et le fait qu'il change souvent.

Pour d'autres, **la qualité du service prime sur l'inconvénient de ne pas connaître l'interlocuteur**. Pour le client d'une assurance par téléphone, ne pas connaître son interlocuteur ne pose pas de problème : *À chaque fois, tout est informatisé, il reprend mon nom, il reprend le dossier, il a tout l'historique, il nous envoie un compte-rendu de l'entretien qu'il tape et il nous demande de rectifier si jamais.*

Dans le jeu du portrait chinois "si les téléservices étaient un film", une participante évoque "Mission Impossible" : *C'est un trait d'humour, par rapport à des services qui sont vraiment missions impossibles genre SNCF, et aussi des fois, dans ce qu'on demande, (ce sont) des choses un peu impossibles. Comme services impossibles, ce serait peut-être plus côté bureau où des fois, on a des recherches à faire par secteur et il n'y a pas de serveur qui puisse faire de synthèse. Ça pourrait être aussi pour des voyages, si on cherche un Paris-New-York à 1000 F en restant sur son serveur, on trouvera pas...*

Les participants reconnaissent que leurs attentes en terme de téléservices outrepassent parfois les réelles possibilités des outils : est proposé comme film symbole des téléservices

"Cours après moi que je t'attrape", car ça rejoint ce qu'on peut aussi bien faire que ne pas faire, il y a de l'utopie, il y a du pratique, du possible, de l'impossible.

3. Le coût

• *Les téléservices, une pratique coûteuse*

Les participants à la table ronde disent rechercher la rapidité dans les téléservices, d'une part en raison du gain de temps à réaliser, et d'autre part en raison **du coût financier de la communication à limiter**.

Les téléservices sont estimés *chers, coûteux* par les utilisateurs, ce qui explique que l'utilisation soit elle-même placée sous le signe de la rapidité : *On va le plus vite possible pour payer le moins cher*. La lenteur d'accès et d'utilisation (notamment les pages des écrans défilant lentement) surenchérit le prix du téléservice : *On essaie de choisir le serveur le moins cher à la minute mais c'est tellement lent que finalement..*

Par ailleurs, la pratique des téléservices est estimée peu économique car, souvent, au prix de la communication il faut ajouter celui d'un **abonnement** spécifique : *C'est un peu une contrainte quand vous vous abonnez à un serveur boursier et que vous êtes obligé de vous connecter pour actualiser l'historique, ils pourraient vous faire cadeau de l'abonnement*.

La lenteur est moins fréquemment attribuée à une technologie défaillante qu'à **une volonté commerciale de la part des serveurs de faire dépenser de l'argent à l'utilisateur**. Des utilisateurs parlent de téléservices à la limite de **l'arnaque**, notamment à propos de la SNCF : *Au niveau du temps, le temps passé, le temps qui s'allonge et les réponses qui sont faites pour que le temps soit de plus en plus long, donc ça mène à un autre mot, le luxe*.

Est dénoncée par ailleurs l'expansion des services payants dans les téléservices : *J'ai remarqué une chose : fut un temps où beaucoup de services étaient en même temps attribués avec des numéros gratuits, et avec le temps, ils se sont envolés ; Il y a un numéro gratuit quand il y a quelque chose derrière, un potentiel d'acheteurs potentiels*.

Finalement, à choisir entre le téléservice économique et le téléservice plus sophistiqué ou plus agréable (en terme de couleurs par exemple), les personnes optent pour **le service le moins cher** : *À choisir, je préfère des couleurs gaies... mais la couleur ça se paie*.

Ainsi si les téléservices étaient une fleur, ils seraient pour un participant **une marguerite** parce que *c'est une fleur dont on enlève les pétales, c'est le temps qui passe et le porte-monnaie qui s'en va*.

Le seul aspect "positif" dans le fait de payer est qu'il concrétise la notion de prestation et de **transaction** : *On paie ce qu'on fait, donc c'est un droit ; C'est une acceptation entre l'utilisateur et le service, c'est un contrat*.

• *La gestion du coût*

Pour parer au caractère coûteux de la pratique des téléservices, les utilisateurs mettent en place deux types de stratégie orientées d'une part vers le **"contournement " de la facture**, et d'autre part vers **la limitation de l'utilisation des téléservices**.

Une première façon de contourner le problème du coût est d'**utiliser le téléservice à un endroit où on ne paiera pas**, sur le lieu de son travail par exemple : *Au bureau c'est encore moins cher, mais des fois il y a des rappels à l'ordre quand on exagère...* Cette pratique doit probablement être assez répandue dans les entreprises ou les administrations, puisque ces dernières bloquent parfois l'accès à certains téléservices. Les appels internationaux sont par exemple limités.

Au domicile, un moyen de camoufler les dépenses issues des téléservices consiste à les **utiliser en cachette**, et à les faire payer par une **tierce personne** : *Je le fais toujours quand mon mari n'est pas là, comme il a de très grosses factures téléphones, ça rentre...*

Certains utilisateurs se reconnaîtraient en ce sens assez *roublards et cachottiers* : *Je trouve ça assez coquin puisque finalement le seul code d'accès que je retiens, c'est celui de mon mari, c'est trop sélectif!*

Mais plus souvent, les utilisateurs des téléservices s'astreignent à **limiter leur propre "consommation" ou celle des autres membres de leur foyer** : *Je pense qu'au bout d'un certain temps, on se rend compte... après avoir bien compris ma douleur, j'ai pris l'habitude raisonnablement de m'impartir un temps.*

La possibilité d'afficher le montant du service au fur et à mesure de la communication peut aider à gérer l'utilisation des téléservices.

Afin de limiter les tentations des enfants, les parents peuvent également verrouiller l'accès au minitel. Le **verrouillage** (grâce à un code d'accès) peut prévenir plus généralement d'une utilisation trop longue à toute autre membre du foyer : *Ça existe, le piratage familial, il y a dix ans, je partageais le minitel avec ma soeur qui adorait le minitel, et j'ai mis le code "bonbon", elle ne l'a jamais trouvé...*

Les dépenses occasionnées par les téléservices peuvent devenir **sujets de tension au sein de la famille**. Sans provoquer de réelles crises, l'arrivée de la facture peut occasionner une discussion : *S'il y avait de l'abus, le côté dépense mènerait à un conflit ; Ça peut mener à une discussion, ou à une réflexion. Quand vient la facture, on commence à se rendre compte, ou alors la personne déjà sans avoir un conjoint ou une conjointe, elle comprendra toute seule...*

À propos du paiement de la facture, les participants sont restés assez évasifs disant : *On s'arrange ou on va critiquer et puis on va en faire autant.*

Les conjoints des participants à la table ronde semblent également avoir recours aux téléservices, mais moins fréquemment, et *pas pour les mêmes raisons*. Une personne souligne par exemple que son conjoint critique parfois son emploi d'un téléservice comme une démarche superflue et luxueuse, et la culpabilise. Lorsqu'elle veut réserver ses titres SNCF par minitel, il peut lui faire une remarque comme *"tu ne peux pas te déplacer, alors que ça va te coûter tant !"*

L'autodiscipline, le fait d'avoir à se contrôler et à se restreindre, n'empêche pas une sorte de **"frustration"** chez l'utilisateur des téléservices : *On est toujours un peu frustré... mais il y a toujours la facture.*

Si le thème du coût représente un inconvénient que les utilisateurs tentent plus ou moins de gérer par un emploi "raisonné", il est rapidement assimilé à un **risque et à un danger**. La gestion raisonnable des téléservices est rendue difficile en raison de leur **séduction** et de leur attrait. Il n'est pas évident de ne pas **succomber à la tentation** : *Moi, ça m'est arrivé de subir l'influence du téléservice, je n'ai pas l'habitude d'acheter n'importe comment dans un magasin mais là, c'était tellement beau, tellement idyllique que j'ai acheté... ; On part pour être raisonnable et après on l'est plus.*

Dans leur emploi des téléservices, les participants de la table ronde soulignent l'**importance d'une certaine vigilance** : les téléservices sont tentants mais pas si avantageux dans les économies qu'ils promettent parfois de réaliser. Ainsi, lors du jeu projectif "si les téléservices étaient une plante", il serait pour une participante une **plante grimpante** : *La plante grimpante, elle grimpe, elle grimpe, elle s'accroche à vous et elle pompe.*

L'ambivalence prévaut ainsi au sujet des téléservices : ils s'avèrent des outils précieux mais à double tranchant qu'il convient donc de bien savoir manipuler. Un participant pense ainsi à l'image du cactus dans le portrait chinois "si les téléservices étaient une plante...", un peu comme si la pratique des téléservices restait **aux risques et périls de l'utilisateur...** : *Le cactus, parce qu'on pense à "qui s'y frotte s'y pique" et là pris au sens pas toujours négatif, pour prévenir, on peut s'en servir, mais il faut savoir s'en servir, il faut savoir l'utiliser de façon circonspecte.*

4. La sécurité : le risque de piratage

Pendant à l'attrait de la confidentialité que permet l'utilisation à domicile, l'éventualité du piratage représente plus un danger qu'un inconvénient. Le thème se révèle donc encore plus **sensible** que les précédents, bien qu'en partie fantasmatique.

Un manque de sécurité est ainsi attribué aux procédés et aux techniques intégrées dans les téléservices. Le **développement des technologies accompagne également celui des possibilités de piratage** : *C'est de plus en plus dangereux : plus il y a de codes, plus il y a d'accès, et plus il y a de possibilités de piratage, de truquage, et c'est le danger...*

Les codes secrets, les codes d'accès, ne sauraient garantir à *vraiment tout sauvegarder, ça peut être piraté*, même s'ils demeurent malgré tout un moyen de se protéger : *Et en plus, ils sont inscrits sur les relevés de compte, au Crédit Lyonnais [...] dans un cas comme ça, si on perd son courrier, n'importe qui peut avoir le numéro de la banque, le numéro du compte et le code d'accès et le solde... ; Ça peut ne pas être fiable si on connaît le code d'un utilisateur, je pense au E-mail... ; Il y a des cartes d'achat qui n'ont pas de codes d'accès, ce n'est pas sécurisant.*

L'accroissement du nombre de code d'accès augmente la difficulté de piratage, mais aussi la **complexité des procédures**, ce qui fait dire à un participant : *Il y a souvent un code qui donne accès à un autre, c'est un jeu de piste ; ou encore : Ça fait un peu "petit poucet"*. De plus cette augmentation peut porter à la confusion et à l'impossibilité de retenir des codes secrets.

Le piratage ne se limite pas au domaine bancaire et financier, il peut être de nature "intellectuelle", et menacer le **bon ordre "social" et "moral"**. Pour une personne, le piratage, c'est aussi *avoir des renseignements sur sa vie privée sans son consentement* : *On a eu dernièrement l'exemple du livre de Mitterand qui est passé sur Internet quand il a été interdit, c'est une sorte de piratage intellectuel et qui va pouvoir contourner la loi. Là on l'a vu pour les livres, on sait que ça peut exister au niveau des jeunes [...] d'ailleurs je crois que ça c'est fait par minitel, qu'on pourrait leur vendre de la drogue, au niveau du sexe aussi, et il peut y avoir des perversions...*

Face à l'éventualité d'un piratage dont ils ne s'estiment pas en mesure de se prémunir, les participants de la table ronde font preuve d'un certain fatalisme : *Bien sûr, il existe le piratage, mais on n'y peut rien*. L'inexistence de cadres légaux bien définis à propos de ces délits concoure à ce sentiment d'impuissance : *Il n'y a pas encore les structures juridiques pour contrôler.*

Le piratage se rapprocherait d'un **délit de "haute voltige"**, associé à une grande compétence, et s'éloignerait en ce sens du simple vol : *Quelqu'un peut tout prendre l'argent sur votre compte si c'est vraiment un expert... ça peut être des changements de compte... C'est peut-être pourquoi on remarque dans les propos des participants une sorte de **fascination** vis-à-vis de ce nouveau type de malfaiteurs que sont les "pirates" des*

services informatiques : *Le piratage, c'est le petit malin qui s'y connaît vachement bien et qui peut manipuler tout ce qu'il veut et comme il veut... quelqu'un d'hyperdoué ; C'est génial mais c'est grave.*

5. L'individualisme

Bien que les téléservices soient parfois qualifiés de conviviaux dans leur utilisation, ils semblent rarement provoquer la convivialité entre les utilisateurs. Les participants, comme nous l'avons vu, apprécient la *confiance*, l'*ambiance feutrée* dans laquelle se déroule leur pratique : ils se retrouvent dans le confortable cocon de leur foyer, la notion de *cocooning* ayant été mentionnée. Toutefois, la conséquence néfaste de cette "pratique solitaire" est le *repli sur soi-même* et le *manque de communication*.. L'ambiance des téléservices peut également être qualifiée de *pas chaleureuse* et *pas conviviale*.

6. Des domaines moins légitimes pour les téléservices

Mis à part les dangers et les inconvénients des téléservices que les sociétés peuvent par ailleurs tenter de gérer plus ou moins astucieusement, **certaines démarches et certaines activités ne semblent pas offrir un terrain favorable au développement des téléservices**. Les domaines correspondant à ces différentes démarches s'avèrent par conséquent tout particulièrement délicats à aborder pour créer des téléservices.

Tout d'abord, les téléservices semblent ne pas être adaptés à ce qui touche l'**intimité de la personne**. Ainsi, les participants à la table ronde ne penseraient à l'emploi d'un téléservice pour régler un **problème de santé** ou pour **choisir un conjoint**.

Les autres secteurs sensibles sont :

- le règlement d'un **litige**
- l'achat de **biens durables** et semi-durables (meubles, antiquités, voiture) et même des produits de restauration
- le **suivi d'une activité de loisir**

Si ces secteurs semblent tabous, c'est parce que le contact humain y est encore plus important qu'ailleurs. Comme le fait remarquer un participant de la table ronde, *il y a certaines choses qui doivent se faire avec un contact*. Le contact, correspondant à un échange entre deux personnes, permet de **construire une transaction**, laquelle transaction permet aux individus de :

— **marchander** : Un participant n'achèterait ainsi pas de voiture par l'intermédiaire d'un téléservice pour cette raison : *Acheter une voiture, je veux la voir, par minitel, on ne peut pas négocier le prix avec le concessionnaire, et on n'achète pas une voiture comme on achète une baguette de pain.*

— **négocier** : Le malaise peut venir simplement de la **situation de "non face-à-face"**, les personnes étant peu accoutumées à régler un problème à distance : *À mon avis, ça peut très bien se passer quand la situation se passe bien, mais si jamais ça se passe mal, comment expliquer... Pour moi, ce serait plus difficile de résoudre un problème si je ne pouvais pas voir la personne en face.*

Cette difficulté de communiquer par le biais d'un téléservice ne concerne cependant pas tous les utilisateurs, certains pouvant trouver suffisant un contact téléphonique : *Par téléphone, ça m'est arrivé d'avoir un problème, il a suffi d'une petite explication et ça a été.*

S'entretenir avec une personne en face-à-face, c'est déjà avoir la possibilité de **pouvoir s'exprimer et d'être écouté**. Le téléservice est au contraire assimilé à une machine fonctionnant selon des automatismes et donc incapable de s'adapter à des situations sortant de l'ordinaire : *Le risque, c'est qu'on n'est jamais à l'abri d'un problème, le jour où on a un problème, on a un interlocuteur qui nous connaît [...] avec un banquier, il faut qu'il y ait un dialogue, il est là pour gérer un compte dans le bien ou dans le mal. Avec un ordinateur ou un téléphone, on vous dira "vous êtes dans le rouge" et hop ! aucun accord, rien, aucune tolérance, rien...*

Le téléservice semble ainsi **peu adapté à des conduites ne rentrant pas dans des cadres préétablis** et qui nécessiteraient une justification et une **argumentation** : *Pour les assurances, je trouve ça très bien, pour la banque, si on a un petit truc régulier, ni haut, ni bas, c'est génial... Pour des opérations très régulières, très classiques, c'est très bien. Pour quelqu'un qui va gérer son argent d'une façon un peu plus hétéroclite, qui va en retirer beaucoup et en mettre beaucoup une autre fois pour des raisons un peu particulières, avec la confiance de son banquier, ça va aller, au téléphone, je ne pense pas.*

— **responsabiliser** : À travers le contact, c'est également la possibilité de **responsabiliser un interlocuteur** vers qui l'on pourra se retourner en cas de problème et dont on pourra éventuellement faire un bouc-émissaire : *Le téléservice n'empêche pas d'avoir besoin de mon contact avec mon banquier, je préfère avoir un contact parlé pour envoyer des ordres, au moins s'il y a une erreur qui est faite, je peux toujours engueuler quelqu'un. - ça m'est arrivé une fois et j'étais très content qu'il y ait quelqu'un à engueuler - et qu'ensuite je leur dise, écoutez maintenant vous avez intérêt à marcher à la baguette, parce que si ça se reproduit, je me retourne contre vous.*

— **juger de l'authenticité et de l'honnêteté d'un partenaire** : Voir la personne permet d'apprécier et de saisir la **clarté des intentions** d'un interlocuteur. De plus, la co-présence peut avoir une fonction de facilitation de la transaction : *Je suis agent commercial, je peux vous garantir que des situations se résolvent beaucoup plus facilement de visu, face-à-face, parce qu'il y a tout, il y a le regard, l'attitude qui comptent. Au téléphone, la personne vous parle deux fois de suite d'un truc, ça va vous gonfler parce que vous ne savez pas si elle va vous raconter la vérité, parce que j'envisage la vérité, le mensonge...*

— **entretenir de bonnes relations avec un interlocuteur** : Une relation doit pouvoir être entretenue par un contact régulier ; le face à face permet de faire passer des sensations, des sentiments que ne peuvent transporter les médias des téléservices.

Le **désir de contact** s'applique plus particulièrement au secteur bancaire où la connaissance de "son" banquier passe par des rencontres régulières et donne l'impression de faciliter une négociation en cas de problème : *Ça ne m'empêche d'aller voir mon banquier régulièrement. Parce que le jour où il y a un pépin, il vaut mieux être en bon terme que de ne l'avoir jamais vu.*

Le service bancaire s'apparenterait en quelque sorte à un domaine "sensible" pour les téléservices. Les téléservices bancaires semblent plus appréciés lorsqu'ils apparaissent comme les compléments d'un service bancaire traditionnel. Ainsi une participante de la table ronde préfère se déplacer à sa banque pour réaliser toutes ses opérations ; le téléservice bancaire ne lui sert qu'à effectuer des vérifications de compte ou d'opérations.

— **transmettre des émotions** : Le non contact peut tout simplement être vécu comme angoissant du fait *de ne plus être en rapport avec quelqu'un, de ne plus communiquer réellement, ne plus avoir une personne... le fait d'avoir quelqu'un au téléphone, c'est quand même bien.*

De façon plus générale, une raison de se déplacer réside dans le besoin de rencontrer des gens, de toucher des papiers, et relèverait en ce sens d'une recherche de **sensations tactiles** que ne permet pas le téléservice : *En général, je me déplace pour tout, j'aime bien voir, toucher les papiers, discuter avec les gens...* L'absence de contact tend à créer un *côté subjectif des choses, une individualisation des choses* parce que *c'est à distance, on ne voit pas la personne, le produit réellement.*

III. L'IMAGINAIRE DES TÉLÉSERVICES

Dans les jeux projectifs qui suscitent davantage l'imaginaire des participants, ils expriment des représentations qui sont un "miroir" assez fidèle des attraits et des réticences suscités par la pratique des téléservices.

A. L'IMAGINAIRE DES TELESERVICES AUJOURD'HUI

Ainsi, lorsqu'on évoque l'univers des téléservices, les représentations renvoient un ensemble de notions ambivalentes, qui s'articulent autour d'une idée de **puissance et de pouvoir**, à travers la diversité et la complexité des réseaux de téléservices, mais aussi d'une puissance **qui ne serait plus contrôlable**, qui infiltrerait contre son gré la vie privée de l'individu, et dont il serait finalement victime.

• *La complexité savante*

La multiplicité des services et leur diversité renvoie à l'image ambivalente de la complexité, toujours fascinante, mais aussi avec son aspect labyrinthe.

Une personne pense ainsi à une fourmi comme symbole des téléservices : *La fourmi, c'est le côté fourmilière, c'est vraiment le truc énorme avec des tunnels partout, en pensant aux réseaux, à toutes les possibilités, les capacités, toutes les directions possibles. Une fourmilière, c'est quelque chose d'assez extraordinaire. Donc on regarde tous les services avec toutes les possibilités informatiques, tous les aiguillages à prendre.*

Cette complexité intégrée dans les technologies fascine et effraie en même temps puisque les téléservices donnent l'impression de jamais s'en sortir, c'est un labyrinthe.

• *La ruse et la patience*

Certains participants incarnent ces deux notions sous les animaux totems du renard et de la chouette : *Un renard, parce qu'ils sont rusés finalement, ils ont trouvé le moyen de nous intéresser, et il y a le côté patient ; La chouette, c'est silencieux, ça voit la nuit, c'est patient, pas dangereux, ça fait peur, inquisiteur, c'est là, présent, ça ne fait pas de bruit.* La chouette évoque une **veille constante**, silencieuse, une entité tapie dans l'obscurité.

Est énoncée l'idée d'un monde souterrain, comme la fourmilière, qu'on ne voit pas, qui ne se montre pas au grand jour et qui peut présenter un danger : *La plante carnivore sous-marine, ça rejoint les plantes carnivores mais c'est un peu plus pernicieux, où on risque de perdre des plumes, c'est pratique, actuel mais on n'y perd quand même. Pour les voyages, j'aime beaucoup, des fois on se fait avoir. On n'a rien contre mais il faut être vigilant.*

• *L'intrusion*

Un des risques repose sur l'un des avantages des téléservices, c'est-à-dire la variété des sphères de la vie quotidienne qu'ils touchent et dans lesquels ils peuvent s'impliquer. Le danger est de se faire **envahir** par un service que l'on a choisi au départ ; ce qui mène à la représentation de la **plante grimpante** qui malgré ses attraits, finit par miner une

habitation ou l'élément après lequel elle s'est fixée : *Le lierre, c'est la diversification. Sur une maison, le lierre, ça va partout, ça pousse tout seul, ça vous enveloppe toute la maison, seulement le problème, c'est très bien parce que c'est très divers, mais au bout d'un moment, si vous ne coupez pas le lierre, il y a beaucoup d'humidité qui vient dans la maison et au bout d'un moment il faut la refaire. Il y a les avantages et les inconvénients.*

Cette image de la plante grimpante est associée à celle de la **plante carnivore** : elle évoque une entité **séduisante mais expansive**, un prédateur qui vit grâce et aux dépens d'autres entités. Les participants à la table ronde ont l'impression de se faire "**dévoré**" **par leur pratique des téléservices** : *La plante carnivore (...) c'est sympa en général, j'aime bien mais on se fait bouffer. Les téléservices me bouffent mon temps, mon argent et puis c'est un peu un combat : j'ai envie, j'ai pas envie... on se laisse tenter...*

Le caractère envahissant des téléservices comporte une dimension de **violence** dans la mesure où l'intrusion se fait sans le consentement de l'utilisateur, qui ne peut plus contrôler la situation. On pense à une **vampirisation** du client par le téléservice : *La pieuvre, les tentacules qui sont partout, ce serait plutôt négatif, qui s'insinue partout, le côté inquisiteur et violeur... ; L'intrusion, quelque chose qui n'est pas du tout prévisible et puis en fait, c'est difficile d'arriver à prouver.*

Cette violence évoque une agression, une **atteinte à l'intimité de la personne**, certains participants allant même jusqu'à mentionner le viol : *Prouver qu'il n'y a pas de consentement, c'est là le problème, comme le viol physique.*

L'utilisateur des téléservices est alors assimilé à une victime innocente ; un participant mentionne le film "Traque sur Internet" dans le jeu du portrait chinois. : *Traque sur Internet... [...] c'est un progrès terrible tous ces téléachats, ces services mais je trouve qu'il y a de gros dangers à tous les niveaux. Ça fait un peu peur, tout ce qu'on disait tout à l'heure : la convivialité qui disparaît, vraiment la robotique. J'ai pensé à ça parce que c'est le côté dangereux de ça, dans le film une personne innocente devient la cible d'un maniaque qui arrive via le câble à semer le foutoir total dans sa vie, qui pousse le vice jusqu'à la faire disparaître au niveau légal, de son employeur... ça devient un thriller parce qu'il la fait disparaître de la planète à cause de ça... c'est le côté dangereux de la chose. Franchement, je trouve ça très gentil le côté de donner la météo mais on arrive à un niveau... Tout est possible, il y a toujours des ficelles à tirer mauvaises.*

• *La dépendance*

Les téléservices sont assimilés à une **drogue**, pour *l'accoutumance* et la dépendance qu'ils sembleraient créer chez les utilisateurs. Une personne va jusqu'à imaginer la notion d'*esclavage* à propos des téléservices.

Une fois la plante carnivore ou la plante grimpante fixée, on a du mal à s'en séparer, de même pour un téléservice dont l'utilisation fréquente peut devenir indispensable : *La plante carnivore, c'est avoir accès à un service qui devienne indispensable, que l'on subit finalement, il y a des répercussions heureuses et d'autres finalement plus malheureuses, je pense à la SNCF, j'ai pas le temps d'y aller forcément donc je vais appeler mais ça va me prendre du temps et me coûter de l'argent, alors que c'est un service pour moi indispensable.*

L'utilisation des téléservices peut aussi entretenir une certaine **paresse**, *flemme* chez les accros des téléservices : *On ne sort plus de chez soi, on ne fait plus d'efforts.*

L'ambivalence prévaut à propos des téléservices. Mi-ange, mi-démon, le téléservice donne comme il peut prendre, satisfait comme il peut frustrer. C'est un peu l'image de "l'auberge espagnole" qui est évoquée à travers le film "*Le bon, la brute et le truand*", le bon, parce qu'il y a des bons téléservices ; la brute, es téléservices qui vont vous faire traîner pour vous faire attendre au maximum et le côté truand, ça coule de sens ; ça fait quand même un peu cher.

Flotte la même ambivalence lorsque les participants de la table ronde doivent se qualifier eux-mêmes : *L'utilisateur, c'est le décideur... et la victime ; On manipule et on se fait manipuler, tant pis pour nous, si on se plaint après... c'est le côté masochiste qui ressort.*

B. L'IMAGINAIRE DES TELESERVICES AU XXIEME SIECLE

S'ils se projettent dans un monde futuriste placé sous le signe des téléservices, les participants imaginent un univers où :

— **l'activité de service sous-tendrait l'économie et le fonctionnement de la société** : *On arrive à une société où les gens qui travailleraient pour des sociétés de service qui consommeraient aussi les services, on serait dans une société de consommation où le service produit est consommé, ça boucle. La plupart nous travaillerions pour que les autres consomment et nous consommerions ce que les autres produiraient. Mais ça c'est le principe de toute société, chacun participe à un rayon de la chaîne.*

— les téléservices sont **présents à chaque instant** de la vie quotidienne : *Vous n'avez plus de réveil, c'est un réveil téléphonique ; Il y aurait des boutiques téléachats ; Les gens pourraient lire sur ordinateur, faire des activités artistiques.*

— les téléservices sont associés à la **domotique** et à un nouveau type d'**espace domestique** : *Pour le petit-déjeuner, il y a une société de téléservices... ou il y a un bouton où on appuie, ou une espèce de conduit qui amène sans qu'on ait eu besoin de nous lever, à côté le petit-déjeuner tel qu'on l'a commandé la veille. ; Il y a de la place. Il y a beaucoup de choses escamotables, ce qui fait qu'on a une impression de grande place, où tout puisse se mettre en escamotable, transformable, c'est l'époque des "transformismes".*

Une robotisation très poussée effraie cependant certaines personnes. : *Là je ne sens plus le côté humain, ce serait un peu la course à la déshumanisation.*

— les principaux freins et les **défauts actuels** des téléservices - attente, coût, complication - ont pratiquement **disparus**, pour laisser place à des services optimisés, en partie du fait de la **concurrence** existant entre les sociétés de téléservices : *Il y a moins d'attente, le coût est nul ; Pour l'abonnement, c'est gratuit. Du moment qu'on achète quelque chose avec le service, c'est gratuit, c'est du fait qu'on soit client, il n'y pas d'abonnement. Et vu la concurrence entre les téléservices, c'est inclus. Mais il y a un nombre minimum à prendre de repas par exemple.*

— la **simplicité d'utilisation** et de manipulation domine : *[À propos du petit-déjeuner] on peut penser que c'est une personne qui nous l'amène... [...], qu'il y ait un abonnement avec le réveil et qu'un quart d'heure après le réveil on nous l'apporte ; On donnerait son code au début, et après on n'aurait plus qu'à donner ses ordres, il n'y aurait qu'un seul code pour tout, ce serait un système unique... et par prélèvement automatique ; Moi je vois plus le côté service sans clavier, vocal.*

— le **choix** est poussé à son maximum, et il est en partie automatisable : *La télé se met directement en marche, j'ai programmé ma télé, elle se met en marche quand je me réveille avec sélection des meilleurs moments ou des meilleures infos ; Imaginons qu'il y ait un serveur où l'on mette les critères, les préférences qu'on a et qui automatiquement sélectionne.*

Le choix s'étend des objets et services jusqu'aux **prestataires des services** : *Je pense que la qualité de vie, c'est aussi choisir les gens avec qui l'on est. Quand je fais la queue, je n'ai pas choisi ma caissière. Choisir sa caissière, chacun recherche des choses différentes dans les gens. On pourrait faire un téléachat en disant "la personne qui m'amène, je veux qu'elle soit mate, grande, qu'elle ait un peu de connaissances de musique ou de lecture, quand elle va venir, je sais qu'on aura un point commun donc on pourra discuter. Et l'autre aura choisi autre chose, donc chacun pourra choisir sa caissière.*

Toutefois, l'extension de la possibilité du choix à la sphère humaine risque selon certains participants de mener à une certaine *uniformité de la société*. De plus les

rencontres fortuites, c'est la découverte, ça fout un peu de surprise, tout choisir au niveau humain, je trouve ça un peu dur.

— les téléservices **éviteraient** encore plus qu'aujourd'hui les "**corvées**" : *On ferait faire ce qui nous ennuie par d'autres ; On évite les corvées dans un truc idéal comme ça, moi personnellement je ne cuisine plus, ça devient encore plus rapide que maintenant, je téléphone à un truc indien pour avoir un plat... mais on me l'apporte, c'est pas des tuyaux ou des trucs comme ça, je préfère que ce soit un "chippendale" !*

— les personnes auraient ainsi **plus de temps à consacrer à leur vie personnelle et familiale** : *Je voyais plutôt les services qui me permettraient de ne plus vivre les désagréments que je vis maintenant. Par exemple ne plus vivre les files d'attente, profiter de mon temps, des gens avec qui je vis, vivre différemment. Parce qu'il y a des choses qui me tapent la tête comme attendre une demi-heure à la Sécu.*

Une participante de la table ronde imagine des gens *plus cools*, ils ne feraient plus rien, ils auraient moins de soucis, ils auraient plus de loisirs, ils feraient plus de sports ; *On pourrait espérer qu'ils aient une vie de famille un peu plus enrichissante, qu'ils aient plus le temps de s'occuper de leurs enfants, des personnes âgées.*

Toutefois selon un autre interlocuteur, les téléservices *ne chamboulent pas tout* : *on vit normalement, on travaille parce que ça coûte de l'argent tout ça.*

— ce siècle serait celui des **services** à proprement parler, plus que celui des téléservices qui seraient plus un **mode de transmission** des commandes. On n'envisage **pas de se passer du contact humain** : *On peut voir aussi à l'inverse une vie douce, où on utiliserait les gens, ils seraient employés dans des services, ce serait vraiment le terme... On aurait téléphoné, le matin, ce serait quelqu'un qui m'apporterait le petit-déjeuner. Ça créerait des emplois, ce serait une société de services... Les commandes seraient faites par ordinateur. ; On va aussi beaucoup vers tout ce qui est visiophone, avec écran et on verra la personne en face de soi. Ce qui n'empêche pas qu'on aura besoin non seulement de voir sur écran mais aussi en chair et en os.*

— les services et les téléservices favoriseraient l'émergence de **nouveaux modes de vie**, de activités orientées vers la **communication** : *Je ne sais pas s'ils auraient moins de choses à faire, mais ils auraient des choses différentes mais autant de choses ; Il y aurait création de nouveaux emplois pour communiquer entre les gens, un emploi de communicateur... ; Les gens se donneraient rendez-vous par téléservices et ensuite pour dialoguer et réapprendre à parler. Mais à l'intérieur on aurait possibilité vocalement de commander ce qu'on veut, de dialoguer avec quelques personnes... parler deviendrait une activité.*

L'externalisation sur les téléservices des tâches désagréables ou inintéressantes permettrait de libérer le contact des parasites inutiles, pour laisser place à un échange vrai et profond : *Peut-être que les conversations seraient plus intéressantes parce que toutes les babioles seraient réglées par ordinateur, les gens auraient des discussions intéressantes, enrichissantes.*

— d'un autre côté, la communication à distance pourrait supplanter la communication face-à-face, provoquant paradoxalement une intensification des contacts et un **appauvrissement de la "chaleur humaine"** : *Les gens dialogueraient plus parce que ce serait la dernière chose qui leur resterait, ils ne verraient plus personne ; On pourrait commander des choses comme au Japon, où on demande des choses pour un mariage... vous pouvez louer des demoiselles d'honneur, des grands-pères, des grands-parents... c'est de la figuration mais aussi une sorte de communication qui donne un peu de chaleur. Pour avoir une espèce de communication entre les gens ; Les gens seraient un peu pressés, un peu rapides, trop directs.*

Un participant de la table ronde fait référence à un téléservice de psychanalyse et de psychothérapie, servirait-il à soigner de **nouvelles névroses** apparues avec le développement des téléservices ? : *C'est la victoire des psychanalystes, parce qu'il va y en avoir des clients, par téléservices, on va avoir son heure de téléservice, de psychanalyse ou de psychothérapie qui sera à un coût léger parce qu'il y aura tellement de clients. D'un côté ce sera très angoissant...*

— le type de médias utilisé pour communiquer serait très important. La présence de la voix pourrait ainsi suffire à maintenir l'idée d'un contact humain, parce qu'il y a des *sentiments, des impressions derrière* : *Avec le serveur vocal, il y a encore des sentiments, des choses qui passent ; ... par système de micro relié par ordinateur... on se propulse dans un monde très futuriste, mais je pense que si on garde le contact de la voix, ça peut rester.*

IV. EDF ET LES TÉLÉSERVICES

1. La connaissance des téléservices d'EDF

Interrogés enfin sur "EDF et les téléservices", les participants disent tout d'abord **en connaître quelques uns**. Ils mentionnent ainsi :

- une possibilité d'accès par minitel, mais *il n'y a pas vraiment de renseignements*
- la possibilité de *payer par téléphone, avec un code secret, c'est pour éviter de payer par TIP*

— enfin un participant fait référence au compteur clé à carte : *Il y a déjà un système chez EDF où il faut payer à l'avance, ça s'appelle le système "Clé Bleu" : on paie à l'avance pour "tant" d'électricité et quand il n'y en a plus, on va en remettre.*

Une personne fait par ailleurs remarquer que l'utilisation de téléservices en général, consommateurs d'énergie, profite à EDF : *Il ne faut pas oublier qu'avec le minitel, on consomme et on paie EDF.*

2. Le développement des téléservices d'EDF

À propos des téléservices qu'EDF pourrait développer, les participants se disent assez ouverts à de nouvelles prestations de l'entreprise. Ils imaginent essentiellement des actions d'information et de conseil, qui concerneraient d'une part les services proposés à l'utilisateur (type d'abonnement, suivi de consommation, etc.), et d'autre part des données plus générales d'information sur l'entreprise EDF.

• Une information sur les prestations proposées aux usagers

En ce qui concerne les prestations de l'entreprise publique, les participants de la table ronde souhaiteraient voir se mettre en place des services d'information leur permettant plus précisément de :

— **mieux connaître leur consommation et ses variations**, pouvoir en suivre le détail pour la **contrôler**, en terme synchronique au niveau du logement, et en terme diachronique au long de l'année : *Ils pourraient nous mettre un graphique à l'année, de notre consommation ; Des calculs par pièces, un côté plus statistique ; Ça nous permettrait de contrôler nous-mêmes ; Ça pourrait nous donner un index, où on en est de notre consommation, avoir des relevés.*

— **suivre l'état de leurs règlements** : *Un téléservice pourrait nous indiquer où on en est dans le paiement de nos factures, si on a bien payé.*

— **connaître les différents types d'abonnement** ou de prestations EDF : *EDF me propose à chaque fois plusieurs façons de régler et plusieurs avantages avec l'électricité jour/nuit, et toutes ces possibilités : je dois reconnaître qu'elles ne sont pas assez bien expliquées. Elles seraient peut-être mieux expliquées sur un minitel.*

— **choisir son type d'abonnement**, en calculant quel est le meilleur contrat : *On pourrait avoir le prix des abonnements, et savoir ce qu'il faut prendre. Si vous mettez tous les appareils que vous avez, et que le minitel vous dit "il vous faut un abonnement de tant",*

ça évite de vous déplacer au guichet, et après on téléphone au guichet, et on dit "je veux 10 kW".

— **mieux gérer les sources d'énergie**, et optimiser l'isolation du logement : *Ils pourraient donner des conseils pour l'isolation, ils sont capables de le faire ; Des renseignements niveau chaleur, que telle pièce ne doit pas dépasser telle température.*

— **vérifier la sécurité de leur installation électrique**, et **optimiser leur consommation** d'énergie : *Quelques conseils sécurité au niveau compteur électrique, il y a des normes de sécurité, certaines fois, les gens ne font pas attention à certaines surcharges... et donc ce qu'il faut pour équilibrer correctement les sources d'énergie dans une maison, et ça permet d'économiser en même temps ; Il faut prévenir quand même, leur boulot c'est la prévention, d'apprendre au consommateur à savoir utiliser l'électricité comme il faut, quand il faut, et essayer de le faire le plus économiquement possible en lui disant.*

— **disposer à tout moment d'une liste d'électriciens agréés** et garantis par EDF : *Si on a un problème le week-end, pourquoi ne pas mettre les réparateurs qui sont agréés par EDF, pour éviter d'avoir des petits plaisantins qui viennent nous réparer. On peut les appeler, EDF les conseille ; Ils donneraient une liste des réparateurs agréés, "EDF conventionné".*

• **Une information sur l'entreprise**

Pour les participants, un téléservice pourrait également donner **des informations sur l'entreprise EDF**, renseigner l'utilisateur qui le souhaite sur **son fonctionnement, ses activités, ses résultats** : *Après, ce serait plus général, des renseignements économiques sur EDF, sur l'entreprise, parce que c'est un peu flou. Déjà comme c'est un service d'État, on pourrait avoir un accès puisque après tout EDF c'est nous... Avoir des informations sur des statistiques, sur des consommations, sur des technicités qu'ils vont apporter, sur des réseaux qu'ils vont ouvrir, et puis renouveler... Parce que le coût des contrats, on le sait une fois, on ne va pas s'en servir toute l'année, à demander à mon minitel "est-ce que ma pièce est à 20° ?". Après ce sera des renseignements généraux, économiques, sur ce qu'ils font... ; Avoir une carte des centrales nucléaires, 3615 Tchernobyl ! ; Ils ont une fondation EDF, il faudrait savoir ce qu'ils font.*

Pour diffuser ces informations, EDF pourrait utiliser d'autres supports que ceux utilisés couramment pour les téléservices. Un participant suggère ainsi qu'**EDF se crée sa chaîne de télévision ou son antenne radiophonique** : *Ce qu'on pourrait penser, c'est qu'ils*

créent leur chaîne, une chaîne de communication, même avec une radio. Ça leur permettrait d'avoir un support [...] Ils décriraient comment fonctionnent les centrales nucléaires, ils feraient régulièrement des petits reportages sur comment dans les campagnes sont conçues les lignes EDF, ça peut être intéressant.

• *La relève à distance*

Interrogés plus spécifiquement sur la possibilité de procéder à des relevés de compteurs à distance, cette proposition reçoit un **accueil mitigé** parmi les participants à la table ronde, qui l'envisagent plus comme *une mise en fonction par téléservice, une sorte de rendez-vous par téléservice*.

Certaines personnes soulignent que la relève des compteurs ne leur paraît pas poser de problème, car elles laissent leurs clés à leur gardienne d'immeuble. La contrainte de la présence lors du relevé des compteurs concerne surtout les habitations anciennes, lorsque les compteurs se trouvent dans les appartements. Une participante fait toutefois part de son mécontentement et estimerait le relevé à distance plus pratique : *Le problème avec la relève des compteurs, c'est que le compteur est chez moi, et dans mon immeuble, il y a deux types d'escaliers : des escaliers principaux et des escaliers de service. Ils passent toujours par les escaliers de service, et moi ma porte de service est condamnée. Ça fait deux, trois fois qu'ils viennent et qu'ils disent qu'il n'y a personne alors qu'il y a toujours quelqu'un dans l'appartement. Et maintenant ils me collent 66 F d'amende... donc relever à distance ce serait bien.*

Certains participants estiment que le mieux serait d'avoir **le choix** entre relevé à distance et à domicile, certains craignant une **plus grande probabilité d'erreur** dans le cas du relevé à distance : *Si quelqu'un vient, je suis sûre qu'il ne prend pas un autre chiffre que le mien ; Je suis un peu comme avec le banquier, je préfère voir. Pour l'électricité, on préfère avoir quelqu'un qui voie vraiment.*

Les personnes trouvent plus **rassurant de rencontrer au moins une fois un agent EDF** : *En général, c'est l'agent qui revient mettre en marche. Il vient vérifier, il contrôle quand même, c'est son boulot.*

La nécessité de pouvoir **responsabiliser quelqu'un** en cas de problème est à nouveau évoquée : *Les contrôles à distance il y aurait trop de potentialités d'erreur, et personne contre qui se retourner... on ne sait plus qui. On a besoin à un moment qu'il y ait une personne qui soit responsable.*

Finalement, ce service à distance est acceptable *si on a la possibilité de vérifier soi-même*, par un contrôle des index du compteur notamment. Il s'agit, pour créer les conditions de la confiance dans le service, de pouvoir en vérifier la fiabilité : *Pour moi c'est un peu comme une facture de téléphone, on fait confiance à France Telecom qui nous*

envoie un relevé détaillé de notre facture, et on est obligé de faire confiance... Je pense que de même, on peut vérifier son compteur, on pourra aussi vérifier sur le minitel le relevé du compteur, ce sera exactement pareil.

Un participant souligne par ailleurs qu'un inconvénient du relevé à distance est de ne pas favoriser l'emploi : *Que ce soit fait ou pas, ça ne nous dérange pas, mais ça ne serait pas créateur d'emploi. Dans l'absolu, je trouve que ça supprime des emplois, ça ne va pas aller dans le sens de l'amélioration de la vie.*

• Les téléservices EDF au XXIème siècle

Lorsque nous demandons aux participants de la table ronde de se projeter dans le futur et d'imaginer les téléservices EDF qui pourraient exister dans le futur, **ils restent sur l'idée de la distribution d'énergie**, mais sous de nouvelles formes.

Ainsi le téléservice pourrait *être solaire, ce serait plus économique* . EDF innoverait dans des énergies *concernant les véhicules, de nouvelles énergies électriques ou solaires qui remplaceraient le pétrole, pour les avions aussi...*

Quant aux services proposés aux usagers EDF, ils seraient placés sous le signe de la **commodité** et de la **praticité**, et mettraient par exemple l'électricité comme un produit *en libre service* : *Ce serait un peu comme les voitures et les batteries : on mettrait sa carte directement dans une batterie, et on aurait son potentiel d'électricité chez soi, une sorte de compteur à batterie, à carte où on mettrait "j'en veux pour tant".*

La mise en circulation des voitures électriques contribue à développer de nouveaux services assimilés à ce qui pourrait être les services du futur : *Il y aura bientôt des ventes de cartes EDF spécifiques, avec les voitures électriques, vous pourrez régler en même temps que votre note d'électricité ; Vous vous en occupez en même temps que de votre note... avec toujours la capacité de le faire par téléservice ou autrement.*

3. La diversification d'EDF

Lorsque, pour finir, nous interrogeons les participants sur les domaines dans lesquels EDF pourrait se diversifier, nous constatons qu'ils ont une conception de l'action de l'entreprise publique assez **restrictive** : *EDF, c'est EDF ; EDF, c'est fournir de l'électricité.*

EDF reste ainsi cantonnée à son activité de base, à savoir l'**approvisionnement en électricité** (et en gaz, les participants associant en fait sous l'appellation "EDF" la globalité des entreprises EDF-GDF), et nos questions sur la diversification suscitent quelques réponses humoristiques chez nos interlocuteurs : *EDF, c'est électricité, "point", c'est quand même très ciblé, après s'ils veulent fabriquer des pains au chocolat, je veux bien...*

En dehors de son métier de base, EDF perdrait sa légitimité et sa pertinence. Les participants n'imaginent pas par exemple EDF développer une action dans le domaine de la télésurveillance : *Ce n'est pas son rayon ; La télésurveillance, ça fait plutôt partie de la télécommunication, ça n'a rien à voir avec l'électricité. La télésurveillance, il faut laisser ça à la sécurité. Sinon, ça va faire comme dans les villes où ils ont voulu commencer à faire de la surveillance dans les rues... ; Ça n'a rien à voir, c'est de la sécurité, pas de l'électricité... alors s'ils font de la télésurveillance, ils peuvent faire de l'électroménager pendant qu'on y est, puisque ça fonctionne avec de l'électricité...*

C'est l'idée même de "diversification" qui semble poser problème aux participants : *EDF, c'est quand même pour l'instant un distributeur, le seul qui existe, il vaut mieux qu'il reste en ayant le monopole... s'il commence à se diversifier...*

Finalement, les domaines dans lesquels il serait pour les participants envisageable qu'EDF investisse, ou intensifie sa présence, sont ceux qui **gardent toujours un lien avec l'énergie et la gestion de l'énergie**, et par exemple :

- les véhicules électriques
- des batteries, des piles EDF, des ampoules
- de nouvelles énergies
- d'autres sources de chauffage : ça pourrait être une forme de téléachats... les radiants, les choses comme ça, en énergie solaire.
- les télécommunications, parce qu'il y a un certain besoin d'énergie qu'il faut transformer... et à partir du moment où bientôt ça (le marché des télécommunications) va être ouvert...

Les participants mentionnent également une diversification possible dans :

- l'aménagement et le recyclage de centrales, de systèmes de gestion de l'eau
- la sous-traitance de matériaux composites, dans les plastiques, dans les polymères
- l'isolation, bien que ça puisse se faire dans le câblage ; ce sont des sociétés de service qui s'occupent de ça.

DEUXIEME PARTIE
ANALYSE DE LA TABLE RONDE "CLIENTS"
CENTRÉE SUR LES SERVICES EDF

Cette deuxième analyse est celle de la seconde table ronde réalisée avec des clients domestiques d'EDF, à Nantes. Le questionnement était centré cette fois essentiellement sur les services d'EDF, puis seulement dans un second temps sur les téléservices qu'EDF pourrait développer (voir guide en annexe). La table ronde a réuni 8 personnes, 4 hommes et 4 femmes, âgées de 25 à 46 ans, employées et cadres, locataires ou propriétaires mais disposant toutes d'un chauffage électrique.

Notre analyse se structure en trois parties : la première est consacrée aux perceptions des clients quant aux services EDF, la seconde porte sur les téléservices, et la troisième sur les téléservices actuels et futurs d'EDF.

I. LES SERVICES EDF

A. LES EVOCATIONS AUTOUR DE LA NOTION DE SERVICE

Le terme de "service" évoque auprès des participants d'une part le secteur public, à l'intérieur duquel le domaine social, et d'autre part le secteur privé, avec notamment la notion de client qui lui est associée.

Les évocations positives sont centrées autour des qualités suivantes :

- l'*aide* et l'*échange*
- le désintéressement : *gratuit*
- la *rapidité*; la *facilité*
- la *qualité*, et l'*efficacité*, produite grâce à l'*ordre*, et à la *technique*
- le *service après-vente*

En écho à ces qualités, certains points négatifs sont mentionnés à propos du service, et notamment la *dépendance*, et le côté *sournois* : *Où je travaille, quand quelqu'un ramène un magnéto en panne, le devis est gratuit mais on se rattrape sur la facture.*

Certains pensent qu'un service n'est *jamais gratuit*, et d'autres soulignent l'inégalité des individus face au service, notamment social : *Le chômeur de longue durée qui va à l'ANPE, il se dira "chouette", il y a plein d'annonces et il aura droit à pleins d'aides, alors que celui qui est au chômage depuis peu, il n'aura pas droit à une aide.*

La notion de service reste ambivalente aux yeux des participants, qui estiment que chaque service comporte toujours avantages et inconvénients : *Dans chaque service, il y a toujours une partie positive et un côté négatif, comme la DASS, elle peut retirer des enfants d'une famille ou une assistante aidera une famille à se maintenir.*

Les participants s'estiment *entourés de services*. Partout se trouvent les services, dans des domaines aussi variés que le *commerce*, la *médecine*, la *restauration* (avec la *cantine* notamment), le secteur *juridique et financier*, la sécurité (avec les *pompiers*), *l'aide à domicile*, la garde d'enfants (avec les *garderies* et les *crèches*).

B. LES EVOCATIONS AUTOUR DE LA NOTION DE SERVICE EDF

1. Les objets, les éléments, les occasions et les personnes des services EDF

Dans leur évocation, les participants distinguent quatre grandes catégories d'objets :

— les objets **supports** ou **moyens de communication** comme le *téléphone*, le *véhicule* et même le *personnel EDF*

— les objets correspondant à des outils ou des **installations domestiques** comme le *radiateur* , le *compteur*, ou les *boîtiers*. Les participants font remarquer l'évolution des formes et du design des installations domestiques : *Les prises électriques, c'est devenu discret, plus comme autrefois où il y avait les fusibles... même les compteurs commencent à être jolis.*

— les objets relatifs aux **installations EDF extérieures**: les transformateurs, les poteaux *électriques*, les *câbles*, les *lignes électriques*, que certains participants souhaiteraient plus discrètes : *Le courant, c'est discret, s'ils enterraient les lignes ! Mais si on venait à le faire, il faudrait à chaque fois chercher la panne, ils mettraient un temps fou à trouver, ça coûterait plus cher mais ce serait mieux niveau fiabilité par rapport au vent, à la neige...*

— les objets "bâtiments" et **lieux d'approvisionnement**, comme les centrales ou les *barrages*

Les **éléments** des services EDF recouvrent un champ large de domaines, s'étendant de la production de l'énergie à l'encaissement du service rendu.

— la **production de l'énergie** : *l'usine qui produit l'électricité, c'est le nucléaire, le charbon, l'énergie éolienne, avec les marées, le soleil... ; ils ont un centre de recherche qui étudie par la suite ce qui permettrait d'avoir une facture moindre tout en utilisant une certaine idée de l'écologie*

— la **mise en service** et l'entretien des installations : *l'ouverture et la fermeture des compteurs ; le dépannage*

— l'accueil et l'**information du client** : *les différents points d'accueil ; les renseignements téléphoniques ; le courrier qu'on reçoit chez nous, où ils expliquent les nouveaux services, les nouveaux systèmes, le service communication... une fois ils expliquaient pourquoi l'État voulait continuer à changer d'heure (heure d'hiver/heure d'été), parce que ça permettait aux grosses entreprises de faire des économies au niveau consommation électrique.*

— le **paiement** des services : *le service facturation ; les services de recouvrement ; la caisse.*

Les **occasions** des services EDF renvoient à quatre types de situation :

— la *panne*

— l'*installation*, qui peut avoir lieu à l'occasion un déménagement

— le *relevé du compteur*

— le paiement des factures (le *service recouvrement*)

Un participant rappelle que les occasions des services EDF en terme d'horaires se limitent au créneau *8h/12h, 14h/17h*.

Enfin, les **personnes** des services EDF sont toutes celles travaillant pour EDF, de la partie technique à la partie administrative, en passant par les services d'accueil et de promotion des ventes:

— le **personnel technique** avec les *techniciens*, les *dépanneurs*, également appelés les *schtroumfs bleus*, les *électriciens*, les *ingénieurs*

— le **personnel administratif** : *tout ce qui est administratif, les agents administratifs, les secrétaires, le service comptable*

— le **personnel d'accueil** : *les standardistes, ce sont des réponders vocaux.*

— le **personnel des services commerciaux** : *ma femme a eu affaire à un commercial qui est venu pour expliquer Tempo ; ils ont un service commercial pour vendre ces services.*

— les **dirigeants** ; le *directeur d'agence* mais aussi le *Ministre de la Fonction Publique* : *ils ont un ministre, c'est le Ministre de la Fonction Publique, on le paie quand même dans notre facture.*

2. Les sons et les couleurs des services EDF

Pour une partie des participants à la table ronde, les services EDF n'ont *pas de son spécial*. Un autre groupe pense au contraire que les sons correspondraient d'une part aux sons de l'énergie électrique elle-même, et d'autre part aux sons entendus lors d'une démarche effectuée auprès d'une agence EDF.

L'énergie électrique ferait penser à une sorte de **ronnement** discret généré par le fonctionnement des appareils domestiques électriques : *Quand il y a une coupure, il n'y a plus de bruit, ça réveille si ça se passe la nuit, ça fait un calme plat.*

Le bruit se fait moins discret lorsqu'il s'agit d'un accident domestique dû au courant électrique. En guise de clin d'oeil, un participant évoque le *bruit du gars qui met les deux doigts dans la prise.*

À l'extérieur ou en zone rurale, le courant peut avoir un bruit caractéristique : *le bruit des transformateurs ; les lignes à haute tension, en période humide.*

Un autre ensemble de sons est celui accompagnant les services EDF : les renseignements téléphoniques, mais aussi l'installation des lignes électriques, ou encore les campagnes de promotion dans les médias : *la sacrée mélodie qu'ils vous mettent pendant une demi-heure en attendant la standardiste, généralement, c'est Vivaldi ; à EDF, ceux qui commencent à 7 heures du matin, ce sont ceux avec les marteaux piqueurs sous votre fenêtre, pour vous mettre les câbles ! ; la publicité à la télé, à la radio.*

En ce qui concerne les **couleurs** des services EDF, les personnes présentes à la table ronde pensent à des couleurs rappelant celles d'installations ou de services EDF, ainsi *le rouge et le vert du disjoncteur* ou encore *le bleu, blanc, rouge du Tempo.*

La couleur symbole reste néanmoins le **bleu**, une couleur déclinée à toutes les dimensions techniques et esthétiques des services EDF : *le bleu, c'est la couleur dont se sont servis à l'origine les électriciens pour repérer un fil, et EDF a pris la couleur la plus répandue au niveau d'une maison point de vue électrique. C'était le bleu, pour différencier du jaune et vert de la masse ; tout est bleu chez eux : les camionnettes, l'en-tête, les vêtements, le gyrophare bleu sur les camionnettes...*

Les vertus associées à cette couleur, en l'occurrence le calme et l'évasion, sembleraient "détéindre" sur l'attitude du personnel EDF : *le bleu, c'est une couleur tendre, c'est comme le ciel, les voyages... le personnel dans son ensemble est pas "speed", c'est du genre "je ne sais pas, on va voir"...*

3. Les fonctions des services EDF

Ces fonctions sont centrées sur la distribution d'énergie, dans une optique de satisfaction du client. Les services EDF servent à : *produire de l'énergie ; assurer le courant ; vendre leur électricité... bien qu'ils soient pour les économies d'énergie... En revanche, pour stocker et réguler l'énergie, ils n'arrivent pas trop, ils s'arrangent avec les pays voisins.*

Selon un participant, la gestion de l'énergie poserait quelques problèmes à EDF en terme de perte de kilowatts : *J'avais vu à une époque que pour un kilowatt fourni, il y en avait à peu près dix qui se perdaient, ils en perdent énormément.*

Un autre participant signale l'existence de certains services proposés aux clients et allant dans le sens d'une meilleure répartition des besoins collectifs d'énergie : *L'électricité, ils en sont embarrassés en période douce, l'été ; par contre quand il fait froid, il faut payer plein pot. L'EJP, il ne faut pas se chauffer pendant 22 jours, sinon c'est plein pot (pour la tarification).*

C. LES QUALITES DES SERVICES EDF

1. La fourniture d'une énergie propre et commode

La distribution de l'énergie représente finalement, aux yeux des participants, **le principal service EDF**, et ce service est **bien considéré** : *la qualité du service dans son ensemble : on a toujours l'électricité chez soi, il y a une qualité qui est là.*

Les pannes de courant viennent néanmoins remettre parfois en cause la disponibilité du service EDF : *dans certaines régions, il y a des moments où le courant disjoncte, en région parisienne quand il y a des hivers très froids ils délestent parfois, et on se retrouve sans électricité, donc c'est fiable jusqu'à un certain point.*

Plus que le service EDF en lui-même, les participants apprécient la **commodité d'emploi de l'énergie électrique**, facile à utiliser, propre, et toujours disponible : *le radiateur, on peut l'allumer quand on veut, ce n'est pas comme une chaudière où il faut mettre du fuel, il y a plus de propreté ; c'est efficace tout de suite ; pour l'alimentaire, pour chauffer, l'électricité, elle est toujours là, à disposition, ce n'est pas comme une bouteille de gaz. ; c'est à disposition, de l'énergie immédiate, sans contrainte, propre.*

Lorsqu'on leur propose de comparer service EDF et service de restauration, les participants soulignent des points communs comme *l'alimentation, la livraison à domicile, la propreté, l'hygiène et le bien-être du client : c'est présent partout, ça n'a pas d'odeur, ça ne va pas couler : ce n'est pas comme l'eau, il n'y a pas de dégâts avec l'électricité s'il y a une panne.*

Le seul inconvénient de cette énergie est finalement intrinsèquement lié à sa qualité, puisque c'est son caractère *obligatoire, indispensable* et finalement générateur d'une *dépendance* : le service EDF, *c'est le service dont on est dépendant et dont on ne peut pas se passer.*

Les **associations** exprimées au cours du jeu projectif du "portrait chinois" viennent **confirmer ces perceptions positives de la fourniture du courant électrique.**

Lorsque l'on demande aux participants d'associer les services EDF à une "matière", certains pensent au *cuivre, parce qu'à l'origine tous les fils électriques sont en cuivre, pour moi le courant, c'est un service qu'on nous rend*, et aussi à *l'uranium, parce que c'est la base du nucléaire.*

Comme l'uranium, l'or est un métal précieux qu'un participant choisit pour symboliser la valeur de pouvoir disposer du courant électrique, d'avoir accès à la **"fée électricité"** : *De l'or, on appuie sur un bouton, ça s'allume, c'est de l'or.*

La **magie** associée à l'énergie électrique vient de la transformation de matières naturelles en ressources exploitables pour notre confort. Une personne pense à la chlorophylle comme symbole des services EDF : *Je compare EDF à une plante qui se sert de très peu de choses pour faire beaucoup de choses, elle se sert de l'eau et de l'air pour faire de l'énergie, de l'oxygène, avec un tout petit truc, elle fait énormément de choses comme EDF qui se sert de l'eau, de la terre avec l'uranium, le charbon, de tout ce que la plante utilise à l'origine pour produire une énergie.*

L'apparente facilité d'utilisation évoque de façon générale un élément **naturel** : *Ça semble presque naturel d'appuyer sur un bouton et d'avoir de l'électricité alors que ce n'est pas si simple que ça.*

Une fois la matière "services EDF" extraite et transformée, elle prend une forme *fluide, qui arrive dans tous les foyers.* On passe en quelque sorte du solide au liquide.

2. Des services pratiques

La commodité des services est tout d'abord celle de la **disponibilité** de certains services, comme ceux mobilisés en cas d'urgence : *On peut appeler à n'importe quel heure quand on est en panne, mais seulement, ils ne disent pas ce qu'il y a.*

À la disponibilité s'ajoute la **rapidité** des services, d'autant plus appréciée lorsqu'elle concerne un remboursement client en cas de surestimation de la consommation : *Ils vous envoient un virement sur le compte si il y a un surplus, ils vous rendent très vite.*

La possibilité d'effectuer les opérations basiques **sans avoir à se déplacer** à l'agence constitue un progrès souvent souligné par les participants de la table ronde : *Ils ont fait des*

progrès, avant quand vous déménagiez, il fallait aller à EDF faire la queue pour ouvrir, pour fermer, depuis cinq, six ans je n'ai jamais mis les pieds à l'EDF, on téléphone, on déménage, ils font un dernier relevé avant que vous partiez, et l'ouverture, tout se fait par téléphone, tout se fait de chez vous, vous n'avez plus à aller à EDF.

Cette possibilité de prendre rendez-vous par téléphone, forme de téléservice qui rend beaucoup de services, permet de plus de réduire les délais de branchement : Autrefois, le drame, c'est que pour déménager, quand on arrivait dans une ville à 500 km, comme il fallait se présenter à EDF, vous restiez une journée sans courant, alors si vous arriviez à 11h du soir, vous vous retrouviez sans électricité ni rien, maintenant ça se fait par téléphone, vous indiquez quand vous arrivez.

Les participants se félicitent de **l'évolution de certains services**, notamment le relevé des compteurs pour lequel le client n'a plus forcément à se déranger, lorsque le compteur est à l'extérieur : *Maintenant que les compteurs sont à l'extérieur, ils ne viennent plus déranger, dans les immeubles récents, les compteurs se trouvent à l'extérieur ; Maintenant il paraît qu'ils vont le faire sans se déplacer, j'ai un nouveau lecteur à affichage digital à la maison, à l'extérieur, il y a six tarifs différents pour heures creuses, heures pleines...*

De façon plus générale, les participants reconnaissent une certaine **efficacité** des services de base : *la mise en service des compteurs, c'est bien assuré en général. La possibilité de choisir le type d'abonnement* est également considérée comme un élément positif des services EDF : *[Il y a plusieurs] formules d'abonnement : compteur de base, Tempo, heures creuses...*

3. "L'information-conseil"

Sous ce vocable, nous rassemblons l'ensemble de la communication réalisée par EDF pour permettre à ses clients de mieux gérer leur consommation et de profiter au mieux de leur installation. Les **points d'accueil** EDF semblent convenir tout particulièrement à cette fonction, puisque les clients leur attribuent une série de verbes se rapportant au thème de l'information. Outre à payer des factures, les points d'accueil servent à *renseigner, orienter, prévenir, informer, expliquer, détailler une facture.*

"L'information-conseil" passe par des **supports écrits agréables**, pour aider par exemple le client à économiser l'énergie : *Ils ont de très belles brochures qui vous expliquent comment économiser de l'énergie, isoler... je les ai consultées mais je connaissais déjà un peu les économies d'énergie.*

L'établissement de devis ou **d'estimation de consommation** fait partie des services utilisés et recherchés par les clients : *À un moment, je voulais monter une boîte, ils m'ont envoyé des informations sur ce qui aurait changé niveau facture. ; Quand on a déménagé, on est passé d'une petite maison à une grande, on voulait savoir combien on allait dépenser dans un cinq pièces, ils font un devis.*

Cette fonction d'information-conseil paraît menée à bien, notamment lorsqu'elle se double d'une dimension "**accueil**" et **écoute du client** : *Si on a besoin de renseignements, on peut téléphoner, ils nous répondent très facilement. Ils ne vont peut-être pas au devant des clients, mais c'est peut-être aussi à nous de nous renseigner, si on consomme trop, on va leur demander des explications sur notre chauffage, ils sont très aimables, ils vous rappellent même après.*

La critique contenue dans le témoignage précédent concernant le manque de démarchage de la part de EDF ne semble pas toujours valable. Une participante fait ainsi remarquer que lorsque la consommation connaît des variations importantes, l'entreprise EDF fait elle-même la démarche d'aller se renseigner auprès du client pour l'orienter : *On est passé dernièrement d'un appartement à une maison, ils ont vu qu'on avait bouffé plein d'électricité, ils nous ont téléphoné et nous ont demandé pourquoi, ils sont assez à l'écoute je trouve ; Nous, quand ils ont vu les différences de factures de notre ancien à notre nouveau logement, ils nous ont questionné, ils ont dit "il y a un problème, qu'est-ce que vous avez comme lampe ?" Ils vous conseillent, vous expliquent qu'un degré de moins, c'est autant de moins sur la facture... Ils vont au devant quand il y a une anomalie. Par contre, après, il faut pouvoir trouver du temps pour pouvoir les recevoir... On avait un chauffage prototype quand on est arrivé dans la maison, les précédents occupants ne pouvaient pas trop nous expliquer comment ça marchait, donc on a demandé à EDF de venir nous expliquer...*

Les agents assurent un rôle d'écoute, particulièrement lorsqu'il s'agit de négocier des délais de paiement. Pour un participant, *les points d'accueil* servent à s'arranger ; *quand on a peur d'avoir une coupure, qu'on arrive au mois de décembre, ils accordent qu'on les paie en deux fois.*

Les participants confirment, comme nous l'avons déjà mis en évidence dans d'autres études, qu'ils préfèrent le face à face au téléphone lorsqu'il s'agit de négocier des délais de paiement : *Ça arrive qu'on ait du mal à payer une facture, ils sont plus sociables quand on va se déplacer, quand on est chez eux, ils ne peuvent pas trop dire non, c'est pas comme au téléphone où vous peut plus facilement vous dire "écoutez...", quand ils sont pas en face.*

4. L'écoute et la discrétion

L'écoute dans les points d'accueil pourrait se rapprocher dans une certaine mesure de l'écoute existant entre un malade et son patient, qui fait partie intégrante de la recherche d'une solution : *Ça se rapproche un peu : au service contentieux, ils sont obligés de nous écouter pour accepter le problème, pour une maladie, ils sont obligés de nous écouter pour voir notre maladie.*

Pour poursuivre avec la métaphore de "EDF médecin", les participants évoquent les atouts de conseil et de compétence professionnelle : *En médecine, on peut vous donner des conseils, à EDF aussi ; Ce qui est différent, c'est que normalement, EDF devrait avoir une solution à votre problème puisqu'ils sont les seuls, en médecine, ce sera plus long.*

La médecine et le service EDF sont tous deux orientés vers les notions de *qualité de vie* et de *médecine réparatrice*.

Le *serment d'Hippocrate* représente pour la profession médicale une éthique à respecter dans l'exercice de l'activité médicale. EDF semble également entretenir un ensemble de valeurs d'autant plus appréciées qu'elles vont dans le sens du respect du client. Ainsi la *discrétion* et la *confidentialité* sont des valeurs que l'on peut trouver dans la médecine, et qui pourraient être transposées aux services EDF : *[La discrétion à EDF] ce serait ne pas rentrer dans la vie des gens, un truc tout simple, c'est qu'on classe les gens selon leur statut social, les gens qui sont au chômage, ils reçoivent une carte des Assedic et dessus quand on la renvoie, quand on la donne à la factrice, tout le monde le voit qu'on est au chômage... alors que si on met dans une enveloppe on est obligé d'attendre énormément de temps pour toucher nos revenus... donc EDF quand on reçoit une facture, ils sont discrets* Ou encore : *Je n'ai pas l'impression qu'EDF participe à ce que font certaines entreprises qui vendent les fichiers informatiques.*

Même lorsque les agents sont amenés à demander des informations d'ordre plus personnel, comme le nombre de personnes au foyer, ils n'empiètent pas vraiment sur l'intimité des clients : *C'est relatif, car ils demandent des fois combien vous êtes de personnes, pour vous conseiller, mais ça ne sort pas de leur service... et ils ne posent pas tellement de questions indiscrètes.*

D. LES DEFAUTS DES SERVICES EDF

1. Le manque de disponibilité

Les **créneaux horaires** de type "bureau" agacent les participants à la table ronde, qui reprochent à EDF un manque de disponibilité s'appliquant autant pour les services

administratifs (demande de renseignements) que techniques (installation, conseil à domicile) : *Dans la publicité, ils disent qu'ils sont prêts à venir donner des conseils pour l'installation, mais à condition que ce soit avant 19h00. Le problème, c'est la disponibilité qui est très limitée. Ils ne travaillent pas le samedi, le soir, on peut juste appeler de 10h à 14h00! ; Nous, on a acheté un prototype de chauffage, on voulait qu'ils nous expliquent parce que la première année on n'a pas dû s'en servir correctement, vu les factures. Ils se sont proposés de venir mais c'est avant 19h, moi je suis là, mais comme je veux que mon mari soit présent pour les explications, ça ne va pas. Ils sont disponibles, mais dans des créneaux très restreints.*

Ces horaires gênent tous les actifs, et surtout les commerçants, qui peuvent difficilement trouver une plage horaire correspondant à l'ouverture des points d'accueil : *C'est accessible, oui et non, si on des horaires de fonctionnaires, ça va à peu près, si on a des horaires de commerçant, non. Ils ont le même principe que les banques qui sont ouvertes de 9 à 12h et rouvrent de 14 à 17h, vous êtes sûrs que vous travaillez. Le Crédit Mutuel est fermé le lundi, le jour où les commerçants sont au repos, et le samedi, elles ferment à midi.*

La disponibilité limitée des services contraint souvent les clients EDF à prendre quelques heures, voire une demi-journée, sur leur temps de travail : *Quand on a besoin d'eux pour une intervention, il faut souvent prendre un demi-jour de congé, c'est une demi-journée de bouffée.*

L'accueil client constitue une autre forme de disponibilité que les services EDF ne semblent pas toujours prêts à offrir. Un participant estime l'ambiance des téléservices EDF électrique, et pense que les agents EDF *sont tous sur les nerfs*.

Le manque d'amabilité de certains agents EDF se double souvent d'une faible disponibilité en terme de présence : *On a l'impression de les déranger, on n'a pas intérêt à les appeler cinq minutes avant la fermeture, sinon on se paie une demi-heure de Vivaldi pour vous dire qu'ils sont fermés.*

Cette critique concerne surtout les points d'accueil EDF, et moins le personnel assurant les interventions techniques. Un participant explique que la qualité de l'accueil *dépend aussi des quartiers, et de la personne en face de soi*, et que l'extérieur de l'agence ne laisse pas toujours préjuger de l'accueil à l'intérieur des murs : *D'apparence extérieure c'est accueillant. À Ancenis, ils ont un grand panneau publicitaire qu'ils changent tous les mois, mais quand on arrive devant la personne, elle tire une tête, on se demande ce qu'on fait là... de l'extérieur c'est joli, on a envie de rentrer, il y a un écart entre l'extérieur et la personne qui accueille.*

2. Un service client peu développé

Ce premier défaut entretient l'image d'un service client faible et peu développé. À propos du problème des horaires peu adaptés, un participant estime ainsi qu'EDF devrait manifester **un plus grand sens du service au client** : *À partir du moment où il y a un service client, c'est à eux de s'adapter et d'élargir leurs plages horaires.*

Pour illustrer ce que pourrait être le service au client, un participant utilise l'exemple des grandes surfaces de distribution : *Les grandes surfaces, les Darty et autres, se sont mis au service du client, c'est ouvert le week-end, eux ils veulent le client.*

Sur la même base de comparaison "commerces, grandes surfaces", certaines personnes déplorent l'absence de *service après-vente* à EDF.

Cette notion de "clients" appelle par ailleurs un certain nombre de critiques des participants sur la **situation de monopole d'EDF**, et sur son identité de "grande structure publique".

Ainsi pour certains participants, l'entité EDF évoque un *esprit fonctionnaire*, une *école de feignants*, la *rigidité*, un *manque d'ouverture d'esprit*, la *grève*..

Certaines personnes reprochent à EDF une *tendance à trop faire la morale* : *Ils font la morale si on met au tout électrique : il ne faut pas utiliser tel et tel appareil en même temps. Chez nous, ça avait disjoncté, ils refusaient d'augmenter la puissance au compteur, "autant de m2, autant de personnes dans une maison", ils vous disent "vous allez payer plus cher", je leur dis que ça me regarde et maintenant ils refusent.*

Le portrait de "fonctionnaire paresseux" ponctue régulièrement les discours des participants, bien qu'ils témoignent d'une certaine sympathie vis-à-vis des agents techniques EDF : *Ce sont des gens très sympas qui se déplacent, qui installent, ils sont très décontractés, on voit qu'ils ne sont pas trop stressés.*

Ces défauts peuvent se répercuter sur la qualité des services dispensés par EDF. Un participant évoque par exemple une ambiance hiérarchisée : *C'est un service public, chacun a son rôle bien défini, avec des choses bien cloisonnées, ils doivent demander à leur supérieur qui doit demander à un autre supérieur...*

Aux yeux des participants, c'est la situation de monopole d'EDF qui explique son manque "d'esprit client" : *De toute façon, ils ont pas à se casser la tête, ils ont le monopole ; À partir du moment où il va y avoir la concurrence qui va être ouverte, ils vont faire du démarchage.. ; Ils feront plus attention quand ils n'auront plus le monopole ; Ils sont venus à un stade où, comme ils ont le monopole, ils ne peuvent pas faire plus, quand ils n'auront plus le monopole, ils feront plus de choses, ils iront tous chercher le petit plus, ce sera la concurrence des prix.*

Les participants reprochent en outre à EDF de profiter de sa situation de monopole et de structure publique, au dépend des usagers : *Une chose aberrante, à EDF c'est le seul endroit où ils prélèvent une participation à leur CE (Comité d'Entreprise), on finance leur CE, ils prennent 1% de la facture pour leur CE, alors que normalement c'est illégal.*

Dans les associations plus projectives, nous retrouvons cette perception que les clients ont d'EDF, d'une "**grosse**" **structure**, aux **multiples éléments**, dont parfois on peut penser qu'ils sont en surnombre. Ainsi, le gigantisme de la structure EDF évoque chez les participants l'image d'une armada qui serait en déroute. Dans les associations entre les services EDF et un film, une personne pense à "*La grande vadrouille*", car *c'est la grande entreprise caricaturée à l'extrême, et qui envoie ses hommes un peu partout, c'est un peu l'idée d'expédition*. Un autre participant pense à *une course de voitures*, car *à côté de mon travail se construit un immeuble, j'ai dû compter huit ou neuf véhicules bleus d'EDF sur le trottoir*.

3. Le décalage entre promesse et réalité

L'étendue des délais de mise en place de services, et le manque de coordination entre équipes administratives et équipes techniques, produisent un contraste malheureux surtout lorsqu'il s'agit de la promotion d'un nouveau service.

(...) je me suis mis au Tempo; (pour) la première démarche d'installation du compteur, ma femme a dû prendre une demi-journée pour recevoir la personne qui voulait discuter... est arrivé le mois de juillet, le mois d'août, sans avoir de nouvelles, et ils nous l'ont installé au mois de septembre, et là encore j'ai dû prendre une demi-journée. C'est dommage qu'il n'y ait pas une polyvalence dans les services de pose et de renseignements ou alors faire autrement, peut-être transmettre par courrier.

Les participants observent parfois un décalage entre "promesse publicitaire" et "application concrète" du service, la première pouvant alors apparaître mensongère : *Sur leur courrier, ils mettent toujours qu'ils sont à notre entière disposition, mais entre des plages horaires limitées.*

4. L'imprévu mal géré

EDF n'est pas jugée forcément efficace à l'occasion d'une panne ou d'un incident. La faiblesse porte à la fois sur la gestion interne (formation du personnel EDF face à un incendie) et la gestion externe (facilité d'accès à des renseignements pour le grand public) de ces situations de crise : *Pour le dépannage, quelque chose qui m'a toujours choqué, c'est qu'il n'y pas un numéro de téléphone comme le 13 pour les dérangements. Si on a une*

panne, il faut rechercher dans le contrat. Ils n'ont pas de numéro précis, simple, d'urgence ; Le problème par rapport aux pannes, c'est le manque d'information, les agents ne sont pas vraiment formés, s'il y a un feu, nous on arrive en tant que pompiers, on a beau avoir donné l'alerte avant, les agents n'avaient pas forcément coupé l'électricité, pas encore, ils n'avaient pas compris, ou alors ils nous envoyaient un gars qui ne savait pas quoi faire, nous on risquait notre vie ; Ils font une fois par an une simulation pour ce genre de choses, ils font appel à des gens de l'extérieur, il y en a très peu qui sont formés pour les urgences en cas d'accident.

5. Une information insuffisante

Le manque d'information, souvent mentionné, touche un éventail très large de thèmes :

— **l'installation** : *Il y a un manque d'information quant au matériel installé, le type de compteur...*

— **l'origine et la nature des pannes** : *EDF a un service si on tombe en panne... mais ils ne nous expliquent pas ce qu'il y a : j'habite à la campagne, l'été il y a souvent des orages, on tombe en panne, on les appelle, on reste 24h sans jus parce qu'en fait, il y a un disjoncteur qui a grillé, ils pourraient peut-être nous dire ce qu'il y a, nous dire "prenez autre chose qu'un réveil électrique, sinon demain vous n'irez pas travailler".*

— les **différents services proposés par EDF** : *On manque d'information par rapport à la facture, sur les différents services qu'ils ont à proposer, parce que EDF c'est autre chose, ce n'est pas seulement de l'électricité, EDF, c'est une entreprise que je ne connais pas ; Le Tempo, c'est un truc, je n'étais pas au courant, c'est peut-être quelque chose qui m'intéresserait.*

Quelqu'un fait néanmoins remarquer que les clients n'ont pas besoin de tout connaître des services EDF, étant donné qu'ils ne visent parfois qu'une cible restreinte, comme par exemple Tempo : *Aussi, ça n'intéresse pas tous les gens qui sont en immeuble, qui ont une gestion collective, ou ceux en pavillons chauffés tout électrique... après c'est à vous de voir si ça vous intéresse ou non.*

— Enfin un participant souligne que la carte laissée pour le relevé de compteur n'était pas adaptée : *Quand on n'est pas là, ils laissent un courrier dans la boîte pour qu'on le renvoie mais le papier que j'avais ne correspondait pas à mon compteur, il a fallu que je leur demande comment il fallait remplir, j'avais trois séries de chiffres sur le papier alors que je n'en ai que deux sur le compteur.*

6. Le coût de l'énergie et des services EDF

Assez classiquement, les participants estiment onéreux le prix de l'énergie distribuée par EDF, et aimeraient bien voir les factures divisées par deux ! Les frais liés à la coupure de

courant pour impayés suscitent un fort mécontentement : *Quand ils coupent, ils mettent une taxe en plus : j'estime que les gens qui ne peuvent pas payer, c'est qu'ils n'ont pas les moyens, on n'est pas très tendre avec ces gens. Pendant un temps, il y avait une pub à la télé, je n'ai pas été vérifier mais à mon avis, c'est mensonger : c'est un gamin qui n'a pas payé, les parents qui arrivaient et qui disaient, il n'y a qu'un coup de fil à passer et pas de problème, à mon avis, ce n'est pas vrai.*

Une personne évoque l'impossibilité pour le client de pouvoir véritablement gérer sa consommation, celle-ci dépendant également de facteurs extérieurs, comme par exemple les variations climatiques ou encore le fait de n'être que locataire : *On est tributaire du temps, donc on ne peut pas toujours moduler sa consommation ; Le problème, c'est que si on est locataire, on ne peut rien faire pour changer l'installation [même si elle est défectueuse, et à l'origine de surcoût].*

Néanmoins, une autre participante souligne l'importance de se prendre en main et d'avoir une attitude "active" en ce qui concerne la recherche d'information, mais également d'achat. Un participant conseille ainsi à une autre personne l'achat d'un radiant pour pallier à une mauvaise installation électrique et à une mauvaise isolation dans son logement : *C'est peut-être aussi à nous de faire la démarche, il faut être un consommateur averti ; Vous pouvez acheter un radiant, et si vous avez une VMC, une ventilation mécanique contrôlée, vous évitez la condensation et vous ventilez la chaleur.*

7. Quelques services risqués : la mensualisation et le compteur à l'extérieur du logement

• La mensualisation

La mensualisation est vue par certains clients comme une **amélioration en terme de commodité**, *c'est plus régulier et plus facile.*

Toutefois, la commodité peut se transformer en piège pour le consommateur : *D'un autre côté, je fais moins attention à ma consommation, donc j'ai de plus grosses factures. Systématiquement je dépasse, et chaque année, ça augmente.*

De plus, le service peut présenter lui-même quelques inconvénients, par exemple en terme de paiement : *Ils nous l'envoient (la facture) pour que ce soit payé vers le 16/17 alors qu'on est payé en début de mois.*

De plus, le fait d'être en prélèvement automatique prive le client de la communication écrite qui accompagne généralement les factures : *Quand on est en prélèvement, on n'a plus de courrier.*

Toutefois, une personne mentionne les mailings qui atteignent tous les clients, qu'ils soient mensualisés ou non.

D'autres clients critiquent la mensualisation, car ils ont l'impression de perdre le contrôle de la gestion de leur consommation : *On ne devient plus libre ; Ils fixent le tarif , et moi je n'étais pas d'accord, j'ai arrêté à cause de ça, ça me regarde si j'ai envie de payer une grosse facture en septembre, et pas étalée.*

Certains participants dénoncent l'insistance d'EDF à vouloir mensualiser tous ses clients : *Quand j'ai voulu arrêter mes prélèvements automatiques, on a tout fait pour me décourager, ça n'a pas été simple, j'ai même fait une lettre, ils n'en ont pas tenu compte et ils m'ont renvoyé un échéancier.*

• **Les services à distance : le risque du piratage**

Si effectuer par un simple coup de téléphone l'ouverture ou la fermeture d'un compte constitue un progrès pour la majorité des participants de la table ronde, ces mêmes participants envisagent les effets pervers de ce type de téléservice : *Je ne trouve pas ça bien, j'ai un ami qui est en train de divorcer, sa femme pour le faire chier a fait couper le téléphone par EDF et ils n'iront pas vérifier...*

Ce type de piratage semble toutefois assez limité, dans la mesure notamment où il nécessite de connaître la référence du contrat : *Ils se renseignent quand même, ils vous demandent l'adresse pour savoir où vous allez après pour vous envoyer la facture... il faut fournir une référence.*

Quant à la relève des compteurs à distance ou hors foyer, elle présente aussi le risque d'un piratage, un participant expliquant comment il est possible de pirater un compteur à l'aide d'une petite cuillère... : *Moi, j'aurais un peu peur qu'on ouvre la porte de mon compteur.*

L'absence d'un compteur à son domicile épargne certes de l'inconvénient du rendez-vous avec un agent technique pour la relève, mais il dépossède également le client d'un outil de gestion de sa propre consommation : *L'avantage, quand on a un compteur, c'est qu'on peut regarder soi-même la consommation, ça permet de contrôler le chauffage quand je vois la facture ; Je fais attention, il y a plusieurs acomptes, je regarde le compteur, si ça dépasse, j'éteins la lumière, on compte 200 F par mois par aquarium, on a quatre aquariums...*

E. LES ATTENTES VIS-A-VIS DES SERVICES EDF

EDF pourrait développer des services destinés à mieux **orienter** les clients dans leur consommation, en donnant quelques "**recettes d'économie**". Celles-ci ne dispensent toutefois pas l'utilisateur d'être de lui-même vigilant : *Il faudrait savoir à quoi correspond un kilowatt, combien consomme un fer à repasser, un halogène, il y a des petits trucs à*

savoir, comme les halogènes consomment beaucoup et que les enfants ont tendance à les pousser au maximum, on met des ampoules plus faibles, mais c'est à nous aussi d'être responsables, si vous avez un grand four et que vous voulez réchauffer un petit truc, c'est une catastrophe, il vaut mieux acheter un petit four, quand vous achetez un lave-linge, il faut regarder aussi la consommation... c'est à soi-même de savoir, faire les calculs.

La fonction conseil peut comprendre une **dimension prévention** quant à la sécurité des installations électriques : *C'est peut-être une fonction de prévenir les gens par rapport à leur installation électrique qui peut être dangereuse, qu'EDF vienne nous voir et nous dise ce qui serait le mieux pour nous, s'il faut changer des choses...*

Certaines personnes envisageraient même comme positive une démarche de **vente de matériel** : *J'ai peut-être une fausse idée mais moi, ce que j'aurais aimé, c'est qu'EDF se déplace pour vendre du matériel, moi, j'ai des radiateurs vieux, mal placés, peut-être est-ce que je paierais moins cher si c'était mieux installé...*

Pendant, une participante ne se sentirait pas forcément en confiance si EDF développait une approche commerciale quant aux installations. En effet, c'est la neutralité que les clients valorisent en général dans le conseil d'EDF : *Moi, j'ai un peu peur de me retrouver devant un commercial qui me dise "vous devriez mettre ça" et que je sois obligée de prendre un système.*

EDF devrait ainsi plutôt **se cantonner à la fonction conseil** : *C'est le chauffagiste ou l'électricien qui installent le chauffage, mais EDF pourrait nous conseiller. Qu'on puisse prendre rendez-vous, on sait que ce n'est pas eux qui nous vendront du matériel.*

Enfin, les activités de recherche d'EDF intéressent les participants à la table ronde, qui voudraient en savoir plus sur de **nouvelles sources d'énergie** : *J'aimerais bien savoir ce qu'ils font comme études sur le développement de nouvelles énergies, par exemple, l'énergie électrique avec la force de la marée... il paraît qu'il y aurait trop de puissance au moment des marées mais qu'entre les deux, il n'y aurait plus de jus, et en plus ça coûte cher en entretien, ça ne marche pas trop, mais il faut déjà savoir qu'ils l'ont fait.*

II. LES TÉLÉSERVICES

Les participants de la table ronde ont une pratique peu fréquente des téléservices .

Deux personnes disposent d'un minitel chez elles, qu'elles utilisent par ailleurs peu. L'utilisation d'un téléservice est circonscrite pour le minitel à la consultation de l'annuaire électronique, et de résultats d'examens universitaires. En ce qui concerne les téléservices par le médium du téléphone, les participants s'en servent pour la *Vente Par*

Correspondance (La Redoute), les renseignements (le 12) ou encore une recherche d'information et de conseil spécifique à un domaine, comme le droit commercial, une personne ayant eu l'occasion de consulter le registre de la Chambre de Commerce.

A. Les évocations autour des téléservices

1. Les fonctions, les domaines et les objets des téléservices

Les fonctions attribuées aux téléservices sont associées aux notions **d'information**, d'aide et de facilitation, **d'accessibilité**, en termes de :

- plages horaires : *disponibilité à toute heure, en tout lieu.*
- de diversité des utilisateurs : *permettre à qui que ce soit de communiquer, de s'informer, d'acheter, de 3 à 77 ans ; Une commodité pour tout le monde*
- de destination (les participants évoquent la notion de *diffusion*)
- de variété : *les fonctions sont très larges*

Les domaines des téléservices touchent **toute recherche d'information**, et tout service à domicile, dans les sphères :

- **commerciale**, estimée comme *le plus gros domaine* des téléservices : le *téléachat*, la *publicité*, le *démarchage à domicile* par téléphone
- **bancaire** : *pour voir la situation de son compte en banque... mais il faut un abonnement.*
- **social** : *Allocations familiales, Assedic*
- **culturel** : avec les usages des *CD-rom*, les recherches de références sur les ordinateurs des *médiathèques*, ou encore l'utilisation de *serveurs Internet*. : *Sur Internet, on peut visiter le Louvre mais c'est moins joli... on l'a chez soi, c'est pas cher, c'est le prix d'une communication locale.*

Cependant, les participants de la table ronde ne s'accordent pas sur **la définition à donner aux téléservices**, tant sur le média utilisé que sur le domaine d'activité ; *Le minitel, c'est un moyen de commande, pas un service ; Pour moi la VPC, ce n'est pas un téléservice ; Un téléservice pour moi, c'est par exemple les renseignements à EDF, le 3614 Emploi, le service de l'ANPE, c'est autant la télé que l'écriture, on vous dit ce qui est nouveau, si vous voulez acheter, vous achetez, si vous ne voulez pas, vous n'achetez pas.*

Les **objets** des téléservices -le *téléphone*, le *minitel* et l'*ordinateur*- fonctionnent grâce à des **technologies** modernes touchant :

- les *services électriques*, le *courant*

— les *systèmes informatiques* et *l'ordinateur* : les *puces*, les *composants pour faire les puces*

Un participant a l'impression que les téléservices découlent d'une **progression constante** dans les technologies : *De l'écriture, on est passé au téléphone, du téléphone à la télévision qui sont venus à peu près à la même époque, puis du minitel aux services informatiques.*

Certaines techniques ultramodernes sont associées aux téléservices, ainsi l'astronautisme avec les satellites qui permet le développement de services futuristes déjà en application : *... les bornes interactives, c'est le même principe quasiment qu'ils sont en train de mettre sur les voitures, avec le GPS, Guidage Par Satellite, on est à un point GPS, on rentre un autre point GPS, celui où on veut aller, et il vous indique ce qui est le plus rapide pour vous comme trajet en fonction du nombre de kilomètres et du nombre de gens sur la route. Ça existe en étude à Paris, pour les pompiers. Au Japon, ils s'en servent énormément. C'est un téléservice de l'avenir, même certains taxis à Paris s'en servent.*

2. Les lieux, les moments et les personnes des téléservices

Les **lieux** des téléservices ont un cercle d'application large, puisqu'ils peuvent se pratiquer à **domicile**, au **travail**, dans les entreprises mais également de façon plus générale **partout où le public passe**, dans tous les lieux grand public à commencer par les panneaux d'information ou les distributeurs de billets sur la voie publique : *Dans la rue, quand on va chercher de l'argent au distributeur ; Les panneaux d'information des villes ; Quand tu prends le périphérique à Paris, il y a des panneaux qui t'indiquent le temps d'attente.*

Les autres **lieux publics** concernés par les téléservices sont variés : à la *Poste* ; à la *fac* ; dans les *mairies* (*À Nantes, il y a un service qui vous indique des adresses si vous cherchez un hôtel*) ; à la *gare* (*les billetteries*) ; dans les sociétés de transports en commun (*À la SEMITAN, il y a une machine qui vous sort une fiche avec les trajets, les horaires, c'est gratuit*).

La pratique des téléservices s'effectue soit **seul**, soit **en famille**, et lorsque elle se fait à domicile elle correspondrait plutôt à la tranche horaire **entre 20h30 et 21h00**, pendant les *pubs*. Pour les participants, qui ne sont pas des utilisateurs "accros" des téléservices à la différence de ceux de l'autre table ronde, les occasions d'utilisation d'un téléservice correspondent souvent davantage à une **recherche ponctuelle** qu'à une activité routinière et régulière : *Pendant les fêtes de fin d'année, pour tout ce qui est catalogue pour donner*

des idées ; À un moment précis pour vous aider à remplir une fiche d'impôts ou quand vous cherchez un logement.

Une seule personne pense à la pratique des téléservices *par plaisir*, tout en ajoutant que *c'est encore trop cher*.

Les **personnes** des téléservices sont classées selon deux catégories : les **utilisateurs** et les **"diffuseurs"**.

Pour les participants de la table ronde, les utilisateurs potentiels des téléservices se trouvent très généralement parmi tous les humains mais se recruteraient plus spécifiquement dans une tranche d'âge de **25 à 45 ans** : *les personnes pour qui le progrès fait un peu moins peur par rapport aux personnes âgées, pour des personnes entre 25 et 45 ans. Avant 25 ans, ils ne font pas attention parce que ce n'est pas eux qui paient... mais ils savent s'en servir, ils sont familiarisés.*

Cette catégorie d'utilisateurs est considérée comme celle des *consommateurs* : *On peut simplement être consommateur, comme on peut aller au cinéma.*

Mais, si l'on peut être consommateur des téléservices, on peut également devenir **"victime"** des téléservices : en étant un consommateur pas toujours "averti" de l'utilisation des services : *Certains sont conscients mais d'autres sont victimes, ils se font avoir sans en être conscients.*

De l'autre côté de la barrière, se situent toutes les entreprises qui ont un service à vendre, les vendeurs, les télévendeurs qui se rattachent donc à la sphère **commerciale**, mais également des individus comme les journalistes et autres professions auxquelles les participants de la table ronde sont susceptibles d'attribuer la notion de pouvoir : *Les gens qui ont du pouvoir, un journaliste a du pouvoir car c'est lui qui annoncera une nouvelle, le commercial aussi a du pouvoir s'il a de l'argent.*

Dans l'esprit des participants de la table ronde, cette dernière catégorie serait celle des bénéficiaires des téléservices, ceux à qui les téléservices "profitent". Les téléservices ne seraient ainsi pas forcément synonymes de "service au client"; ils serviraient des intentions avant tout **mercantiles**.

B. LES ATTRAITS DES TELESERVICES

Les attraits des téléservices s'articulent autour des notions de praticité, d'utilité, de flexibilité et de plaisir.

1. Praticité et utilité

Les téléservices **évitent un déplacement physique** parfois difficile pour certaines catégories de la population, comme les personnes âgées par exemple : *C'est bien pour les personnes comme les personnes âgées qui ont du mal à se déplacer.*

Outre le déplacement, les téléservices évitent le fait d'avoir à s'engager soi-même la démarche, une participante de la table ronde ayant plutôt l'impression que le service "vient" à l'utilisateur et non l'inverse : *C'est la personne qui vient vers vous, on n'a pas à faire la démarche, les téléachats, c'est bien, ça évite d'aller faire les magasins ; C'est pour les gens qui n'ont pas envie de sortir.*

Plus généralement, il est parfois difficile de se rendre disponible lorsque ses horaires de travail correspondent à ceux de certains services. Le téléservice est là pour parer à cet inconvénient : *C'est accessible à tout le monde, pour les gens qui ne peuvent pas se déplacer à cause de leurs horaires de travail ou de leur état ; Ça peut être un progrès énorme pour les personnes qui travaillent énormément.*

Pour tous, l'utilité des téléservices réside dans le **gain de temps réalisé** et la possibilité de se renseigner et de se faire **livrer à domicile** : *Ça apporte de l'information, ça fait gagner du temps ; Les personnes âgées peuvent se faire livrer ; Je ne fais pas trop les magasins, je n'ai pas trop le temps et je n'aime pas trop, ça me permet de me renseigner et de me mettre au courant des choses nouvelles.*

La facilité d'accès soulignée au cours de la table ronde à propos des téléservices concerne également **l'accès en terme de "savoir"** : l'utilisateur peut et pourra de plus en plus se passer de connaissances informatiques pour profiter et s'intéresser aux téléservices. Cette facilité d'utilisation donne à ces derniers une **vocation universelle** : *C'est un éventail tellement large que ça intéresse tout le monde, même ceux qui n'aiment pas l'ordinateur ; Ils sont en train de créer un système sur Internet où on n'aura plus besoin du système de clavier, même les gens qui ne savent pas se servir d'un ordinateur pourront s'en servir.*

L'universalité des téléservices correspond également à l'universalité de l'origine et de la destination des services proposés par les téléservices : *Avec Internet, on va avoir accès à des informations au niveau de la planète.*

Enfin les téléservices sont jugés assez **efficaces**, en particulier en matière de recherche d'information : *C'est positif car l'information, on l'a toujours.*

2. Flexibilité

Les téléservices présentent des avantages sur les services classiques, en particulier la flexibilité dans la démarche. L'utilisateur a l'impression de pouvoir disposer pour sa décision d'un **temps de réflexion plus long** : *On est pas obligé de se décider sur le moment.*

Puisqu'il semble pouvoir freiner une certaine précipitation dans les achats, le téléservice peut avoir une fonction d'**aide à l'équilibre d'un budget** : *Quand on voit l'objet devant nous dans un magasin, on est plus tenté de l'acheter sur le moment, tandis que sur un catalogue, à la télé, on ne sait pas trop, on hésite... on gère plus facilement un porte-monnaie devant une télé que dans un magasin, dans un magasin, je rentre pour faire 200 F de course, je ressorts avec 500 F d'achat.*

De même, l'intermédiaire d'un téléservice semble laisser plus de "marge de manoeuvre" et de **contrôle** sur le contenu de l'acquisition, en laissant la **possibilité de changer d'avis** si le montant total des achats s'avère trop élevé : *Quand vous faites une commande à la Redoute, vous vous dites "je prendrais bien ça et ça" et quand vous faites le total, vous allez enlever quelques trucs... alors que quand vous arrivez à la caisse, vous n'allez pas oser dire à la caissière...*

Les téléservices permettent en outre **un plus grand choix** à l'utilisateur qui peut ainsi optimiser son processus de décision : *On a le choix de plusieurs magasins en même temps.*

3. Plaisir

L'utilisation des téléservices est vue comme une pratique conviviale puisqu'elle permet de **choisir en famille** et de préparer notamment le **choix de cadeaux** : *Quand vous avez des neveux et nièces qui regardent les catalogues, on entend les avis et après on peut commander sans qui le voient, pour faire la surprise.*

Recevoir un colis peut être assimilé à une sorte de cadeau, un participant soulignant le plaisir de la surprise toujours présente lors de la réception, le risque pouvant toutefois être la mauvaise surprise : *Et il y a le plaisir de débiller un cadeau, même quand c'est un*

paquet de la Redoute et que vous savez ce que c'est, vous êtes content de le recevoir et de le débiller, c'est le côté surprise.

La pratique des téléservices comporte en quelque sorte une dimension **ludique**, qui peut néanmoins être freinée par le coût des communications : *C'est ludique, comme l'informatique... on en fait ce qu'on veut, on est libre, c'est le côté "self", j'essaierais tout pour le plaisir d'essayer mais la facture ! C'est pour ça que je n'ai pas de minitel ni d'ordinateur.*

C. LES FREINS VIS-A-VIS DES TELESERVICES

Alors que les participants de la table ronde se sentent attirés par les téléservices, ils les pratiquent assez peu, leur reprochant un certain nombre d'inconvénients qui peuvent plus ou moins directement freiner une utilisation régulière.

1. L'inefficacité

Pour une participante, les boîtes vocales mises en place par certains services sociaux ne sont pas considérées comme les sources d'information qu'elles sont censées être. Tout se passe comme si **l'information ne pouvait pas être donnée par une "voix" synthétique et programmée** : *Par téléphone, on peut le faire aussi, sans abonnement : on a tous un petit code personnel, ça ne coûte pas cher, même la CAF le fait, mais je ne trouve pas bien d'avoir des voix comme ça, on y va pour avoir des informations.*

Un peu dans le même sens, d'autres personnes déplorent parfois le fait qu'avec un téléservice, *il n'y a pas de conseil.*

La **lourdeur** des téléservices par minitel ou par boîtes vocales téléphoniques fait l'objet de critiques fréquentes parmi les participants de la table ronde : *Même pour avoir un numéro de téléphone, je préfère appeler le 12, les renseignements, en deux minutes vous l'avez, au minitel, on vous donne plein de publicités, vous mettez dix minutes et puis il faut savoir s'en servir, si vous appuyez sur le mauvais bouton, vous ne savez plus arrêter ; Au lieu de vous donner l'information, ils vous détournent, c'est un peu comme les nouveaux standards où vous n'avez pas de standardiste, on vous énumère, on vous dit d'appuyer sur telles touches mais vous mettez cinq minutes avant d'avoir le correspondant... et quand vous vous gourez, ils recommencent depuis le début...*

Plus spécifiquement à propos des téléservices minitel, les participants critiquent la **lenteur d'apparition** et de **défilement des pages écran** : *Ils nous font tout un baratin avant d'accéder au service ; La seule fois où je l'utilise, c'est pour des résultats d'examens, effectivement, il y a beaucoup de pages d'annonces pour arriver au service.*

2. Une attitude trop mercantile

Le **coût jugé onéreux** constitue l'un des principaux freins à la pratique des téléservices : *Tout ce qui est Eurydil, vous payez horriblement cher ; Ils ont dit aux informations que ça coûtait très cher et que les gens avaient des grosses factures ; C'est le prix qui retient.*

Certains téléservices sont qualifiés d'**arnaques**, notamment dans les cas où le prix du service n'est pas clairement communiqué : *Ils ne nous disent pas le tarif quand c'est au téléphone ; Il faudrait connaître le prix avant ; Le registre du commerce de la Chambre de Commerce [... je voulais des renseignements sur une entreprise], mais ça coûte 7 F la minute... et ils le disent à la fin de la communication, c'était par téléphone. Ils me disaient que ça revenait au même de téléphoner que d'aller à la Chambre où l'accès coûte 80 F, mais je suis sûr que je vais payer plus par téléphone, j'attends la facture.*

Sous-jacente aux propos des personnes présentes à la table ronde, est dénoncée l'idée d'un profit qui serait réalisé au dépend du consommateur : *C'est de la vente forcée ; Souvent c'est de l'information avec un but commercial.*

3. La malhonnêteté

La façon dont les sociétés de téléservices se rémunèrent semble être à l'origine de ce malaise tournant autour d'une malhonnêteté mercantile : *Telecom et la société se partagent le prix de la communication, ils se rémunèrent comme ça.*

Le "flottement" et parfois les **vides juridiques** inhérents à des activités encore relativement récentes comme les téléservices suscitent une certaine méfiance parmi les participants : *En ce moment, on peut téléphoner au Père Noël, maintenant il y a une loi qui est passée, ils sont obligés de mettre l'annonce "avec l'accord de tes parents" mais il n'y a pas très longtemps.*

La méfiance est entretenue par le caractère trompeur et factice attribué à des téléservices de vente par correspondance : *Il y a souvent une image trompeuse, quand c'est une démarche par téléphone... si c'est des compagnies comme la Redoute ou Les 3 Suisses, elles ne peuvent pas faire d'arnaque car elles ont une telle réputation qu'elles doivent tenir ; Mais même, la Redoute quand on voit les tissus ou les couleurs, c'est pas toujours la même chose, sur les mannequins c'est plus joli.*

Certains téléservices sont estimés plus ou moins fiables selon le média utilisé : avoir dans les mains une **trace concrète** comme une facture constitue à ce titre une **forme de**

garantie : *Quand c'est au téléphone ou à la poste, là on risque beaucoup plus de se faire avoir, car on a aucun recours si on n'a pas la facture.*

Les personnes présentes à la table ronde évoquent indirectement la peur d'une **manipulation de l'utilisateur par les sociétés de téléservices**. Ainsi pour un participant, *tout est fait pour qu'on n'ait pas le temps de réfléchir.*

Le démarchage à domicile est assimilé simultanément à un type de téléservice et à une intrusion agressive dans la sphère privée : *La Redoute, vous réfléchissez quand vous commandez alors que quand vous êtes assailli au téléphone ou à la maison, c'est déjà différent, vous avez du mal à vous en débarrasser ; Tout ce qui est démarchage agressif par le téléachat, le téléphone...*

4. Un danger pour l'équilibre de l'individu

Pratiqués à long terme, les téléservices pourraient menacer l'équilibre de l'individu en favorisant un individualisme pouvant mener au **repli sur soi**. Pour une participante, la possibilité de pouvoir pratiquer les téléservices à domicile présente de nombreux avantages, mais conduit également à ce que *les gens aient tendance à s'isoler*. D'autres participants craignent le **manque de relation**, et de contact dans l'utilisation d'un téléservice : *Je n'aime pas commander par téléphone, je trouve que c'est impersonnel, il n'y aucune communication, je préfère le faire par téléphone.*

Une autre personne redoute l'absence de dialogue qui pourrait être généré par la pratique des téléservices, et évoque comme point de comparaison *les enfants, scotchés devant la télé, avec des jeux vidéos*.

Certains participants évoquent le **plaisir d'avoir à sortir** pour faire des achats, même quotidiens et routiniers comme l'alimentation. Un participant dit ne pas être prêt à faire appel à un téléservice *pour les courses, pour acheter ma baguette parce que ça ne se fait pas, je suis content d'aller faire mes courses ; Moi, si je peux me déplacer, je préfère me déplacer : si je peux voyager, je préfère autant bouger ; ... Pas pour un vêtement, je préfère aller voir moi-même pour le choisir.*

Les critiques associées aux téléservices semblent renvoyer à un ensemble d'**angoisses** liées aux problèmes sociaux actuels tels que l'**artificialité**, le **chômage**, le **stress** : *À ce moment là, on reste enfermé chez soi, on se fera livrer les pommes qui viennent du verger et traitées au machin, il n'y a plus rien de naturel. ; Ça crée du chômage, il n'y a plus besoin de vendeurs ; On se plaint qu'on est dans un monde sans communication, de stress mais on court après le stress.*

Cette peur renvoie de façon assez classique à **l'imaginaire fantasmatique négatif du progrès** et de ses implications : *On va se faire dominer par le progrès, après on va peut-être être trop dépendant.*

Une personne fait toutefois remarquer que la réticence rencontrée actuellement à propos de la pratique des téléservices n'est peut-être qu'une affaire de génération : *Je pense que c'est une question de génération, on n'est peut-être plus réticents mais si nos enfants sont habitués à se faire livrer, ça leur paraîtra peut-être complètement absurde d'aller perdre son temps dans un magasin.*

III. EDF ET LES TELESERVICES

A. LES TELESERVICES EDF

Les téléservices EDF paraissent assez méconnus des participants de la table ronde, dont certains estiment qu'*il n'y en a pas beaucoup à part le téléphone et les lettres de rappel.*

Le courrier accompagnant les factures est considéré comme une forme de téléservice actuel qui concerne tout client EDF : *Les lettres d'information avec les factures, moi je les jette, c'est la facture qui m'intéresse, on va vite voir la somme de la facture et la date à laquelle il faut qu'on la paie... il faudrait séparer les deux..*

Pour les participants de la table ronde, les téléservices EDF sont téléportés principalement via le **téléphone** et le **minitel** auxquels les participants attribuent une utilité respective spécifique. Le minitel est surtout destiné à une **recherche d'information standard**, tandis que le téléphone convient plus particulièrement pour une **négociation** avec un interlocuteur ou une **prestation personnalisée** : *Ça dépend de l'information qu'on cherche, le téléphone, c'est si on a un problème personnel, mais sur minitel vous pouvez avoir les tarifs ; Si on veut des renseignements précis, c'est peut-être plus pratique par téléphone parce que sur minitel ça ne convient pas toujours ; Mais sur minitel, on peut avoir quelque chose d'écrit.*

Un des participants de la table ronde utilise un téléservice **3614 Tempo**, pour connaître la couleur des jours de consommation : *Par rapport à Tempo, on peut interroger sur minitel le nombre de jours qu'il nous reste.*

La même personne signale que la consultation d'un autre téléservice EDF ne s'est pas révélé concluante : *On a essayé EJP, mais ça n'a pas répondu, on voulait savoir si les jours Tempo et EJP étaient rouges en même temps.*

B. LES FREINS VIS-A-VIS DES TELESERVICES EDF

Les freins vis-à-vis des téléservices EDF sont du même type que ceux évoqués à propos des téléservices en général, ainsi la **lenteur d'accès au service**, programmée pour **augmenter le coût de la communication** : *C'est une forme d'arnaque, quand on vous pose plein de questions et qu'on vous emmène à plein de choses, vous avez consommé déjà pas mal avant d'avoir ce que vous voulez... et les pages défilent lentement.*

L'utilisation de téléservices EDF ou de tout autre téléservice nécessite un équipement qui n'est pas à la portée de toutes les bourses. Les téléservices seraient réservés dans l'esprit de quelques participants à des ménages aux revenus confortables : *Pour prendre le minitel, avoir un ordinateur, il faut déjà avoir des finances qui le permettent et à l'heure actuelle vous avez encore pas mal d'ouvriers avec de petits salaires, pour ce genre de services, il faut mettre un doigt dessus.*

Ainsi, le développement des téléservices EDF est susceptible de se heurter au coût et au faible taux d'équipement des Français.

Je ne crois pas au minitel, parce que très peu de personnes ont le minitel chez eux, ça marche pour l'entreprise parce qu'on n'a pas à payer mais chez soi...

C. LES ATTENTES VIS-A-VIS DES TELESERVICES EDF

Les personnes présentes à la table ronde pensent à la création de téléservices EDF qui pourraient utiliser un support écrit, téléphonique ou informatique (par écran).

— **Un 3614 EDF** : Ignorant visiblement qu'un tel service existe, les clients proposent un serveur 3614 : *Sur le minitel, vous auriez un 3614 EDF qui vous expliquerait les différents types d'abonnement qu'on peut prendre chez eux ou quels types de contrats proposés puisqu'on ne peut pas les faire venir chez nous quand on ne travaille pas, le soir, qu'ils mettent en place un service qui nous permettent de nous renseigner ; Il faudrait un 3614 EDF avec tous les services possibles et pas plein de numéros comme 3614 Tempo... comme le 3614 Dorothée où tu as tous les services que tu veux !*

Ce serveur minitel pourrait être consulté sur de **larges plages horaires** : *Avec le minitel, vous pouvez vous en servir à 23h.*

Une fonction du 3614 EDF permettrait au client d'**établir de façon autonome ses propres devis de consommation ou d'abonnement** : *C'est en fait à nous faire nos propres devis par rapport aux abonnements qu'il nous propose ; Pour moi, le minitel servirait bien à faire des devis, des comparaisons...*

Le téléservice EDF permettrait d'obtenir une **information personnalisée** et adaptée à son cas personnel : *Il faudrait alors avoir un code d'accès personnel pour pouvoir poser des questions, par exemple, j'ai une consommation énorme ce mois-ci, pourquoi ?*

— **Un numéro vert** : Pour les participants, un numéro vert inciterait plus à appeler : *on le fera plus facilement qu'aller rechercher son numéro tout petit dans sa facture.*

Ils envisagent ce service avec un correspondant "humain" au bout de la ligne, et non pas une boîte vocale. Selon eux, ce type de support nécessite la présence d'agents, et ne peut par conséquent pas proposer la même disponibilité d'utilisation qu'un serveur minitel : *Un numéro vert, il faut avoir les horaires des commerciaux..*

Par ailleurs, l'inconvénient du téléphone, par rapport au minitel ou à l'ordinateur, est qu'il ne peut pas être relié à une imprimante susceptible de fournir une trace visuelle, laquelle, outre sa fonction de preuve, est jugée plus facile à mémoriser : *Quand on téléphone, une voix ça ne laisse pas de trace, alors que le simple fait de lire, on mémorisera plus facilement.*

— **Des cartes d'information** : *Le courrier, un système de petite carte de réponse pour recevoir tel type d'abonnement. Parfois vous avez des cartes pré-remplies.*

— **Des bornes interactives** : Enfin, les participants imaginent, au titre des téléservices EDF, *des bornes interactives, à placer dans des points EDF...*

— **Des téléservices centralisés** : Ils imaginent aussi des lieux où tous les téléservices publics seraient **centralisés** : *Ou alors qu'ils fassent un bâtiment avec tous les services publics administratifs stockés au même endroit, avec des horaires d'ouverture assez larges pour que tout le monde puisse y aller et avoir tous les renseignements EDF, téléphone, la CAF, que ce soit tout centralisé.*

Toutefois, ces écrans en libre accès seraient destinés à une **demande d'information de type standard** et ne pourraient **pas remplacer le contact avec un agent** pour une recherche d'un service "**sur mesure**" : *Si c'est une information type devis, une première approche, ça pourrait être par borne, après on pourrait aller voir une personne précise avec telle idée en tête.*

D. L'IMAGINAIRE DES TELESERVICES EDF

Enfin, nous avons "sondé" l'imaginaire des participants quant à ce que pourraient être les téléservices d'EDF dans l'avenir, grâce à un jeu projectif dit "jeu des planètes", qui consiste à demander aux participants de se projeter sur la planète des "téléservices d'EDF", et d'en imaginer l'environnement matériel et humain.

Le cadre de vie de cette planète évoque l'image traditionnelle d'un **paradis céleste**, placé naturellement sous le signe de la *lumière* et des *ampoules*, où l'absence de contours tangibles rappelle l'atmosphère du rêve : *Il y a des gros nuages blancs, avec un ciel bleu, ce serait très doux, avec une sensation de flottement, cotonneux ; Ça sentirait l'air, la liberté.*

Quant au cadre sonore, à la douceur peuvent être associées selon les participants modernité ou non modernité : *On entend Vivaldi, c'est une musique douce, comme la publicité de la musique Levis, une musique futuriste ; Il y a des petits haut-parleurs un peu partout mais pas fort, pas quelque chose d'ultramoderne.*

Un participant évoque la présence d'une *voix* lors de l'arrivée sur la planète des téléservices.

À l'inverse de ce tableau idyllique, un participant imagine un cadre **peu accueillant**, avec notamment des **éléments matériels rappelant le secteur d'activité d'EDF** : *Il y aurait comme une centrale, des bâtiments avec des poteaux, des fils, mais rien de romantique là-dedans, avec une musique de Pulp Fiction ; Ça sentirait aussi les nuages toxiques.*

Tandis qu'on communique par *bi-bop*, ou par *écrans interposés*, le transport est placé sous le signe de la **rapidité** : *à la vitesse de la lumière*. Certains participants imaginent des moyens de locomotion futuristes : *On marche mais on avance très vite ; On est en apesanteur ; On est téléporté comme dans Starstrek.*

Les participants à la table ronde imaginent un "comité d'accueil" sur la planète des téléservices EDF : *une hôtesse -qui ressemblerait à Cindy Crawford- mais aussi comme dans la religion, un monsieur en blanc, un peu comme le Bon Dieu, le patron d'EDF... le Ministre de la Fonction Publique.*

Comme l'entreprise EDF, la planète EDF est perçue comme une **structure hiérarchisée** : *il y a un chef et plein de petits chefs et peuplée de petits schtroumfs partout avec des casques jaunes.*

Ces petits hommes bleus seraient au service des habitants de la planète, qui disposeraient par conséquent de plus de temps libre : *Il n'y a que des petits bonhommes qui travaillent, les gens ne font plus rien, ils flânent, ils sont contents, ils ne mangent plus, ils prennent le temps de ne rien faire.*

Les habitants paraissent donc **éviter les contraintes quotidiennes** vécues sur la Terre : argent, travail... toute transaction s'effectue sous forme d'un troc : *Il n'y aurait plus ces problèmes liés à l'argent, il n'y aurait pas d'argent ; En fait on ne travaille pas, on rend service à la collectivité, on travaille pour tout le monde, ce serait travailler sans travailler,*

on ferait ça gratuitement parce que ça nous plairait de le faire, on échangerait, ce serait du troc... comme là j'ai fourni des idées à EDF, il pourrait me filer des kilowatts gratuits !

Vivre sur la planète EDF téléservice, c'est en quelque sorte bénéficier de conditions de vie **agréables** et **pas contraignantes**, une participante rapproche cette facilité d'existence idyllique avec la facilité d'accès à l'énergie électrique actuellement : *C'est plutôt la liberté, parce que c'est pratique ; on veut de la lumière, on met de la lumière... je ne me verrais pas vivre sans électricité.*

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES TABLES RONDES "AGENTS EDF"

Cette troisième analyse est celle des deux tables rondes réalisées avec des agents EDF, en "miroir" de celles animées avec des clients.

Ces réunions se sont tenues pour la première à Nantes, et pour la seconde à Paris, et réunissaient du personnel d'EDF en charge du portage des différents services.

Le groupe de Nantes a réuni 6 personnes : 4 conseillers clientèle (dans une agence des environs de Nantes, et une agence des environs de Vannes), 1 cadre clientèle et 1 responsable groupe marketing (dans un centre de l'Ouest).

Le groupe de Paris a réuni 8 personnes : 2 conseillers clientèle, 1 agent de promotion des ventes, 1 agent de maîtrise, et 4 chefs de groupe principal. Ces personnes travaillent dans des agences à Paris et en banlieue parisienne.

Les tables rondes regroupaient donc à la fois des "agents au contact de la clientèle", responsables de l'accueil physique ou téléphonique sur les "plateaux" ; des cadres en agence, chargés plus spécifiquement de la mise en oeuvre de certains services, et de l'encadrement des agents d'accueil ; et des cadres en centre, travaillant plus en amont : soit sur *une réflexion stratégique à trois ans, pour construire les offres de demain*, soit à un niveau *intermédiaire entre l'agence et la réflexion stratégique, sur la construction des offres pour une déclinaison sur le terrain, avec les outils associés*. La problématique était centrée sur les services EDF, et sur les téléservices (voir guide en annexe).

Notre analyse se structure en quatre parties : la première est consacrée à l'étude des perceptions que les agents ont des services EDF ; la seconde porte sur les insatisfactions des clients qu'ils identifient, et les services qu'il serait souhaitable à leurs yeux qu'EDF développe ; la troisième est consacrée à l'analyse plus précise de quelques services existants que les participants des tables rondes mettent en oeuvre ; enfin, la dernière partie porte sur les téléservices.

I. LES SERVICES EDF

A. LES EVOCATIONS AUTOUR DES SERVICES EDF

1. Les qualificatifs des services EDF

Du fait peut-être que nous avons introduit les deux réunions en expliquant leurs objectifs, orientés vers un travail d'approfondissement sur les services et les téléservices d'EDF, à la première suggestion d'évocations sur les "services", les participants répondent dans le domaine déjà précis des **services EDF**, et non pas des services en général, à l'exception d'une évocation, *restaurant*.

Ainsi, les "services" évoquent pour eux un certain nombre de qualificatifs, qui seront repris ensuite pour être attribués aux services EDF. Ces qualificatifs s'articulent autour :

— de "**contenus**" d'un service : *conseil ; étude ; des offres ; accompagnement d'un produit ; proposer ; garantie ; assistance ; démarche ; assurance ; rendez-vous ; promesse ; engagement ; immatérialité*

— des **qualités du contact avec le client** : *échange ; communication ; présence ; être à l'écoute ; sourire ; aide ; renseignements ; disponibilité ; rassurer ; mise en confiance ; reformuler ; comprendre ; contact privilégié et personnalisé ; sans intermédiaire ; direct*

— des **qualités de réalisation** du service : *possible ; faisable ; rapidité ; 24h/24 ; amplitude horaire ; [horaire] décalé ; utilité ; résolution*

— des **dénominations de services** existants à EDF-GDF aujourd'hui : *conseil confort électrique ; bilan sérénité ; dépannage ; facilité de paiement*.

Les services EDF, plus précisément, évoquent quant à eux : *service public ; en chantier ; démarche commerciale ; et aussi vision de l'avenir idyllique, parce qu'on se doit de rêver !*

2. Les éléments, objets et technologies des services EDF

Les éléments qui composent les services sont pluriels. Ce sont :

— les **clients et leur demande** à satisfaire : *besoin du client ; satisfaction de la clientèle*

— l'**offre de service** elle-même : *offre de service standard, standardisée, correspondant à un segment*

— les **agents** et leurs **partenaires** : *les agents en contact ; le conseiller ; les agents qui sont porteurs de ça ; un accueil physique ; les partenaires ; certains partenaires bancaires*

— les **matériels** et les **supports**, électroniques ou papiers : *documentation ; brochures, tout ce qui est publicité ; support papier ; la facture ; le minitel ; l'écran Optimia ; on a un serveur vocal ; le téléphone ; le mailing ; et encore certains documents à la télévision, sur la 3, dans "Montagne", on voit le logo EDF sur les émissions.*

Enfin, les "éléments" des services EDF, ce sont aussi des **manifestations** organisées pour informer la clientèle sur des services spécifiques : *les informations de quartier ; les réunions ; les fêtes ; à X, on a fait des petites infos à des gens en précarité avec des assistantes sociales, on a fait ça sur place ou dans leurs locaux ; et le bouche à oreilles.*

Les "objets" des services EDF sont plus précisément : *les voitures qu'ils font circuler dans la rue ; les tenues, pour l'image de marque ; les stylos, les briquets ; les formulaires de prélèvement et les documents ; le compteur ; les slogans.* Un participant fait également remarquer que *un service, s'il existe, c'est qu'il y a une attente, donc ça, c'est un objet.*

Enfin, les technologies des services EDF sont :

— les **énergies**, et leur fonction, chauffage et éclairage : *le gaz ; la lumière ; le chauffage électrique, on fait de la pub pour le chauffage électrique, le chauffage au gaz*

— tous les **matériels** qui fonctionnent à l'électricité ou au gaz, et par exemple : *l'ampoule ; les plaques de cuisson vitrocéramiques ; les voitures électriques ; les nouveaux process, les nouveaux outils, les nouvelles machines-outils pour des fours de boulanger ou le plancher chauffant par exemple, la climatisation, la robotique, la domotique.* Un participant cite aussi *le chauffage vitrocéramique, nouvelle technologie dont il vient d'apprendre l'existence : j'en ai entendu hier pour la première fois par un client qui m'a dit qu'est-ce que c'est, j'ai dit "je ne sais pas", mais c'est dans tous les journaux*

— les technologies des services EDF, ce sont également les outils ou **démarches** qui forment les supports de ces services, comme *Optimia*, mais aussi *la démarche commerciale, le fait d'avoir un argumentaire précis et un vocabulaire qu'on n'avait peut-être pas avant.*

3. Les occasions, les lieux, les sons et les couleurs des services EDF

Toutes les **occasions de contact** entre un agent et la clientèle sont, pour les participants des tables rondes, des occasions de service. Les occasions citées sont notamment : *tout contact téléphonique ou physique ; la mise en service ; la prise d'abonnement ; le changement de puissance ; les informations sur les factures ; la mensualisation.* Un participant fait remarquer que *souvent, le premier contact, c'est l'agent technique.* Parfois, ça peut être le client qui vient au devant de l'agent, en téléphonant ou en se déplaçant, et demandant *"conseillez-moi, j'ai vu quelque chose à la télévision, qu'est-ce que je peux faire pour économiser de l'argent ?"*. Un participant rappelle toutefois que *tout le monde*

n'est pas partie prenante non plus, tous les clients sont pas tous intéressés ; si un client téléphone pour un délai de paiement, c'est pas la peine de lui proposer autre chose...

Comme les occasions, les "lieux" des services sont aussi multiples, ce sont tous les **lieux de contact** entre EDF et la clientèle :

- dans l'**agence** : *le plateau accueil ; l'agence ; le service marketing*
- au **domicile du client**, lieu d'un service optimal : *chez lui [le client] en grande priorité, c'est là où le résultat est plus complet, plus satisfaisant*
- sur les lieux des **manifestations** où EDF est présente : *les foires ; les expositions ; les stands ; la Foire de Paris ; des camions expositions ; des manifestations sportives s'il y a des sponsors ; un participant cite aussi les mairies, où il arrive qu'EDF fasse une signature d'accord cadre, et un autre une expérience de "marketon" : on a participé à un "marketon", ce sont des jeunes qui cherchent des emplois, ils passent dans des entreprises et ils ramassent des promesses d'emploi*
- enfin, tous les lieux de **rencontre** entre un client et un agent EDF, même fortuits, peuvent être lieux de services : *dans le train, on me dit "vous êtes à EDF, j'ai un problème avec ma facture..." ! ; partout où se trouvent les agents EDF.*

Les "sons" des services EDF évoquent :

- le son des **voix humaines** : *nos charmantes voix ; les cris des clients*
- celui qui témoigne des **appels des clients** : *les sonneries du téléphone*
- celui des **publicités** : *des spots radio et à la télé*
- enfin les sons des **matériels électriques** : *le disjoncteur qui saute ; le double tarif qui saute en heure creuse ; le compteur qui tourne, mais plus maintenant avec les compteurs électroniques.*

Enfin, les "couleurs" des services EDF évoquent *le bleu, blanc, rouge de Tempo ; le jaune de la flamme du gaz, qui n'est pas jaune mais bleue ; le bleu EDF ; et aussi le fil rouge qui existait il y a quelques temps, un logo avec le fil rouge entre EDF et GDF. Plus symboliquement, les couleurs évoquent aussi du noir dans les idées ; mais pas dans les services, où tout doit être "clean" pour le client.*

4. Les partenaires d'EDF

Les partenaires d'EDF, cités par les participants, sont :

- *au niveau de la vente, tous les corps de métier rattachés au **BTP**, c'est-à-dire d'une part les promoteurs, les bureaux d'études, les architectes ; et d'autre part les électriciens installateurs, les plombiers, les constructeurs de matériel*

— au niveau du recouvrement des **facturations**, *les bureaux d'aide sociale, les mairies d'arrondissement, les collectivités locales*

— *les deux partenaires **Consuel** et **Qualigaz** qui sont là pour donner les normes.* À ce propos, un participant souligne que *beaucoup de gens de Gaz de France travaillent à Qualigaz*

— enfin, une personne fait remarquer qu'EDF est aussi son *propre partenaire*, dans la mesure où l'entreprise publique *verse pas mal de millions* qui sont *redistribués par les services sociaux à des gens en situation de précarité*, pour qu'ils puissent honorer leur facture.

Les relations entre EDF et ses partenaires sont appréciées différemment selon le type de partenaires auquel font référence les participants.

Ainsi **le partenariat avec les collectivités locales et les services sociaux est perçu positivement**, comme un travail en *complémentarité*, enrichissant car il est source de *connaissance des autres*. Les *contacts avec des assistances sociales* sont appréciés, et nos interlocuteurs les respectent ; ils estiment que ce sont des personnes qui *se défontent pour des gens*.

En revanche, **les partenaires installateurs, plombiers ou électriciens, sont fortement critiqués** par certains participants. De leur point de vue, les partenaires, *prescripteurs des produits d'EDF-GDF*, seraient censés être, *en principe, un appui supplémentaire pour [EDF-GDF] pour rendre satisfaction à la clientèle*. Les partenaires devraient faire *tout ce qu'[EDF-GDF] ne peut pas faire dans le domaine du dépannage, et de l'utilisation des matériels*, et le travail des deux parties devrait être complémentaire, car leurs intérêts se rejoignent : *eux c'est l'intérêt financier, nous c'est l'intérêt de vendre nos énergies*. Dans la pratique toutefois, *les partenaires sont sympathiques quand ça leur rapporte, et ne font pas toujours les petits travaux qui ne rapportent pas*. Un participant estime qu'ils ne font *pas beaucoup d'efforts*, dans les démarches commerciales entreprises en association avec EDF-GDF : *sur Paris, quand on leur demande de participer à une action, pour des petites sommes pourtant, on a l'impression de leur arracher les yeux, il faudrait tout leur faire : le mailing, tout, ils attendent qu'on leur donne des adresses ; et après, ils y vont quand c'est sûr, c'est ça qu'ils cherchent*. Par ailleurs, toujours de l'avis d'un participant, dans certains cas les partenaires *ne pensent qu'à se sucrer sur le dos d'EDF, ils sont profiteurs*, et les conséquences négatives de leur attitude font finalement du tort à l'entreprise publique : *à Paris, il y a un slogan, c'est "changez votre chaudière de plus de 15 ans", c'est GDF qui fait tout, le plombier doit faire 1000 F de remise sur la chaudière, mais en fait, il augmente les devis de 1000 F, alors comme ça, le client n'est pas satisfait, et c'est nous qui prenons... ; ou encore : non seulement EDF est générateur d'emplois à l'externe et pas à l'interne, mais on tombe sur des gens qui ne sont pas réellement francs vis-à-vis du client, et après, c'est nous qui récupérons le client et devons tout lui expliquer...* Cet interlocuteur

préconise finalement qu'*EDF ne fasse pas des offres commerciales à ces gens-là : il faut leur dire "on vous amène des chantiers, maintenant, ce qu'on veut, c'est que vous soyez honnêtes avec le client, point, on ne vous paiera pas pour faire ceci ou pour faire cela"*.

B. LES QUALITES DES SERVICES EDF

1. Une politique de services tournée vers la clientèle

Un premier ensemble de qualités que les agents participants aux tables rondes attribuent aux services EDF se regroupe autour de la prise en compte du client, et du **développement d'une politique "au service du client"**. Le terme de "client" est récurrent dans le discours des agents, lorsque l'on évoque les qualités des services EDF.

Ainsi, les aspects "positifs" des services EDF, ce sont *l'intérêt qu'on porte au client ; la prise en compte du client ; la satisfaction du client*. Les participants estiment que le client a la possibilité de *se faire connaître*, et qu'il y a un *"j'existe" pour le client*.

Cet intérêt porté au client se manifeste dans le **contact client**, et dans la proposition d'une offre *personnalisée, en adéquation par rapport à ses besoins*. Les services EDF *intéressent le client*, et ont pour objectif de lui *simplifier la vie*. Ils sont marqués par une *notion positive d'engagement auprès du client, voire de contractualisation* ; les produits proposés sont *accompagnés*, l'objectif étant d'*obtenir un résultat, de trouver une solution durable à un besoin d'un client, d'instaurer un climat de confiance dans le temps, et de le fidéliser*.

L'orientation vers la satisfaction de la clientèle se concrétise à travers un certain nombre de qualités que les agents EDF attribuent aux services de leur entreprise : la **gratuité** et la **continuité** des services, les *délais d'intervention*, le fait de *faire une étude à un client et lui laisser un document*, et enfin **l'uniformité de traitement**, le fait que *le prix est pour tout le monde pareil*.

Les participants aux tables rondes s'accordent à penser que la considération portée au client est le résultat d'une **évolution importante de l'entreprise**, et tous ressentent des changements dans l'accueil quotidien réservé à la clientèle : *Il y a la manière dont on le recevait avant et maintenant... on le voit différemment, c'est le client qui vient nous voir ; à tout point de vue, accueil physique, standard, il y a eu des efforts de faits ; ou encore il y a eu une prise de conscience de l'environnement, du fait que la personne en face de nous, ce soit un client et pas quelqu'un d'anonyme, un numéro qui nous subit*.

Certains qualifient de **petite révolution culturelle dans l'entreprise** cette nouvelle orientation, cette évolution d'une orientation technique à une orientation clientèle /

services : *À un certain moment, je trouve qu'on se sentait un peu en terrain conquis, tandis que maintenant on fait un peu marche arrière. [...] Le positif, c'est qu'on est en principe en train d'orienter les ressources de l'entreprise par rapport au client et non plus par rapport à nous-mêmes, c'est toute la révolution de notre établissement actuellement, c'est l'orientation client, la fin de l'orientation technique. Ça fait cinquante ans qu'on faisait de la technique pour la technique.*

La prise en considération du client par EDF et le développement d'une politique de services sont exprimées également à travers le **rôle** que les participants attribuent à "**l'agent au contact de la clientèle**". En effet, la fonction de ce dernier semble toute entière **tournée vers le client**, puisque l'agent sert à : *proposer l'offre et à la mettre en oeuvre ; identifier le besoin par un questionnement, détecter ; écouter le client ; remonter ses besoins ; répondre à la demande, satisfaire ; mettre en relation en orientant ; suivre le client ; le garder ; le fidéliser ; lui plaire.* Par leur comportement à l'écoute et disponible, les agents cherchent justement à faire évoluer leur image auprès de la clientèle, car certains jugements leur "collent à la peau" : *on essaie de les [les clients] faire changer d'avis, on est souvent vu comme des fonctionnaires, pour eux, c'est comme à la sécu, à la mairie ; on essaie de changer cette étiquette.*

Enfin, ces qualités des services EDF sont à nouveau mises en avant par les participants, lorsque ceux-ci associent, dans le jeu du portrait chinois, les services EDF à un animal :

— **l'omniprésence** et la **multiplicité des services** EDF sont exprimées à travers l'image du *jaguar, prêt à bondir, tout de suite comme le service*, et celle de *la pieuvre avec ses tentacules, il y a plein de services d'un coup.*

— la **capacité d'adaptation** des services EDF est exprimée par la figure du *caméléon*, qui est *multifacettes, multicolours*, et qui *s'adapte et change facilement*, et leur **disponibilité** par celle de *l'aigle*, qui est *un animal qui survole, qui visionne l'ensemble d'une hauteur, qui est disponible en permanence.*

— le *chat* enfin est une figure qui traduit la **priorité** qu'EDF doit accorder **aux clients** : *l'agent n'a pas le droit de se tromper et doit toujours garder la tête haute envers le client, et doit finalement, comme le chat, toujours retomber sur ses pattes.*

2. Une évolution à la source d'une plus grande satisfaction de la clientèle

Cette évolution de l'entreprise a conduit, selon les agents EDF participants aux tables rondes, à une plus grande satisfaction de la clientèle. Ils estiment qu'EDF *a une bonne image*, et qu'*il y a beaucoup de services qui rendent réellement service à la clientèle.* Ils soulignent que les clients apprécient la **personnalisation des services**, et le **contact direct** avec l'interlocuteur concerné : *Il y a des clients, quand on étudie leur cas personnel, ils*

sont contents, ils vont avoir une bonne impression d'EDF. On donne plus souvent notre nom, s'ils ont à rappeler, c'est plus facile d'avoir un interlocuteur que le numéro du standard. La disponibilité de l'entreprise est également source de satisfaction, voire d'étonnement : Certains sont surpris qu'on propose d'étudier leur cas, d'aller faire le service mise en main chez eux.

Les agents soulignent également que la possibilité d'entreprendre les démarches aussi bien par **téléphone** qu'en se **déplaçant** à l'agence permet de satisfaire l'ensemble de la clientèle. Effectivement, certaines personnes apprécient de *tout obtenir d'EDF sans se déranger, par téléphone*, et d'autres préfèrent se déplacer : *Chez nous il y a beaucoup de clients qui aiment se déplacer pour parler, les personnes âgées. Il y en a beaucoup qui nous disent "vous, vous savez nous écouter". Il y a aussi les personnes qui travaillent et qui viennent entre midi et deux.*

Les agents qui travaillent dans l'Ouest distinguent enfin deux populations dans la région de leur centre :

— une population plutôt rurale, qui ne pose pas de problème de recouvrement de factures, mais qui a peu recours aux services d'EDF comme la mensualisation ou la possibilité de téléphoner plutôt que de se déplacer : *Au niveau rural, ce sont des gens qui vont être plus attachés au passage du releveur, des gens qu'on ne convaincra pas forcément de se mensualiser, ils préféreront passer à l'agence, ils sont plus méfiants. Ils n'ont pas forcément de demandes spécifiques, et quand on regarde les enquêtes satisfaction, on se rend compte que pour cette population, c'est parmi les meilleurs résultats.*

— une population urbaine, de couche moyenne, qui est d'une manière générale plus sensible à la qualité des services d'EDF, et plus exigeante : *En milieu urbain, ce qui est très sensible c'est la consommation d'énergie, les rendez-vous aussi. Ils sont plus sensibles au coût, ils cherchent des services qui leur font gagner du temps, on a une obligation de résultats.*

3. Une valorisation de l'agent

Pour les participants aux tables rondes, le développement d'une orientation "service au client" par EDF est également intéressant pour eux-mêmes, car il conduit à une **valorisation de leurs tâches et de leur fonction**.

Tout d'abord, ils considèrent que le **rôle plus actif** qu'ils assurent dans la relation avec le client, en ayant la liberté de lui **proposer** quelque chose plutôt que de simplement répondre à sa demande immédiate, contribue à l'enrichissement de leur travail quotidien :

On est vraiment à la disposition des clients... et le travail est bien plus intéressant ; on a plus d'initiatives, on passe d'un moment où c'était le client qui nous sollicitait à nous qui allons au-delà et qui le sollicitons. Ils apprécient l'échange, le dialogue, le contact, les rapports avec d'autres personnes. Ce rôle actif contribue également à augmenter [leur] compétence, en ayant une meilleure connaissance des services proposés.

Les agents soulignent ensuite que de pouvoir satisfaire les clients est également satisfaisant pour eux : *la satisfaction de la clientèle, ça peut être des deux côtés, aussi du côté des agents, la satisfaction d'avoir "bien fait".* Ils retirent un certain plaisir à voir le client manifester sa satisfaction, en remerciant ou en souriant : *la satisfaction de l'agent, c'est de recevoir un client qui sourit ; [le "son" du service], c'est la satisfaction du client, c'est le "merci, vous m'avez rendu service" en partant.*

Enfin, le développement d'une politique de services est valorisant pour les agents dans la mesure où il amène leur hiérarchie à reconsidérer leur rôle et à lui attribuer **plus de valeur** : *On découvre qu'EDF est une entreprise de services et que les agents en contact avec les clients sont porteurs de l'image de l'entreprise, c'est nouveau, parce qu'avant c'était un peu les moins que rien de l'entreprise, on découvre que finalement tous les enjeux passent par ce maillon un peu faible qu'on a délaissé pendant cinquante ans...*

4. De nouveaux enjeux pour EDF, et un défi stimulant

Le dernier ensemble de qualités que les agents attribuent aux services EDF est enfin qu'ils témoignent d'une attitude positive et **dynamique de l'entreprise EDF**. Ainsi EDF, grâce à la mise en oeuvre d'une politique de services, développe une stratégie de **différenciation par rapport à la concurrence**, et répond à de nouveaux enjeux.

Cette attitude est valorisée par certains des participants aux tables rondes (les autres restant assez silencieux sur ce point!), qui semblent stimulés par l'idée de concurrence et de défi : *quelque part, on l'avait oublié, qu'on était une entreprise, avec des concurrents, des clients pas forcément bien déterminés ; [les aspects positifs des services EDF, c'est que] ça donne une nouvelle raison d'exister à l'entreprise, parce qu'en fait, c'est la réponse aux enjeux, la notion existentielle d'une entreprise au sens de l'entreprise, la réponse à la concurrence, le positionnement sur un marché. C'est la raison d'exister, d'être reconnus, d'être légitimes.*

C. LES DIFFICULTES DE CETTE POLITIQUE DE "SERVICES"

Si les participants des tables rondes attribuent beaucoup de qualités à la nouvelle orientation prise par EDF en faveur d'une amélioration du service au client, celle-ci ne va toutefois pas sans poser un certain nombre de difficultés, que nous allons maintenant analyser. Ces difficultés, pour la plupart d'entre elles, ont trait à **la mise en oeuvre des services par l'interne**.

1. La "faille" entre administratif et technique

Une première difficulté soulignée par les participants aux tables rondes est celle d'une certaine fracture, en interne, entre les équipes "administratives" et les équipes "techniques", qui semble relever à la fois d'une **différence de perception des enjeux de l'entreprise**, et de **difficultés de coordination pratique sur le terrain**.

Sur le plan des objectifs et des enjeux, un participant souligne ainsi que *certaines contrats sont perçus de façon contradictoire par les agences et par les techniciens*, et il estime que, par rapport à l'évolution d'EDF vers une politique de services, *il y a des choses qui ne sont pas encore complètement calées, et il y a encore des problèmes, des contradictions internes à l'entreprise qui font que tout le monde n'a pas les mêmes enjeux*.

Sur le plan pratique, le manque de coordination s'explique par le fait que les deux équipes administrative et technique, bien qu'en relation, fonctionnent de manière **relativement autonome** : *On peut avoir de bonnes relations avec les gens du technique, mais ce sont deux choses bien spécifiques, bien séparées malgré le fait qu'on se rejoigne parce qu'on a besoin les uns des autres*.

Ainsi, **chaque équipe a ses propres contraintes**, et n'intègre pas forcément celles de l'autre : *Il n'y a pas toujours une compréhension de l'autre, ils ne se mettent pas à notre place, et nous inversement on ne se met pas à leur place, si on oublie de remplir une information sur une fiche, c'est vrai que l'agent ne peut pas travailler ensuite*.

Un élément qui accentue l'incohérence entre ce domaine administratif et le domaine technique est **l'imprécision des informations du client**. L'agent administratif ne peut pas avoir *le même regard que l'agent technique qui va sur le terrain*. Il est contraint, pour déterminer un tarif d'abonnement, de se fier aux indications que lui donne le client, lesquelles peuvent s'avérer ensuite inexactes ou incomplètes : *Nous, administratifs, on va déterminer un tarif et sur le terrain, il s'avère que ça va être l'opposé ; on n'a pas l'image, le client va nous dire "j'ai quatre petites pièces" et en fait derrière il a un hangar avec des machines, on ne le voit pas à l'accueil*.

Cette imprécision des informations, volontaire ou non de la part du client, entrave le bon déroulement de l'intervention de l'agent sur place (il arrive par exemple avec un type

de compteur qui s'avère en fait pas adapté, et il devra donc revenir), et complexifie finalement les relations entre les deux catégories d'agents : *Des fois, il y a une mauvaise ambiance entre agents administratifs et agents techniques, justement à cause de cette ambiguïté qu'il y a autour du client, qui ne veut pas tout dire pour ne pas payer trop, et des fois quand on arrive sur place...*

Pour combler, ou atténuer cette "faille" entre le versant administratif et le versant technique des opérations, un participant suggère que chaque catégorie d'agents reçoive **une formation minimale touchant à l'autre domaine**, ce qui permettrait d'éviter quelques impairs : *En tant qu'administratifs, on devrait avoir un minimum de formation technique pour répondre au client et vice versa, l'agent technique devrait avoir un minimum de formation administrative. Si le client nous téléphone et nous demande une augmentation à 18 kW, sur place des fois, ce n'est pas faisable parce que il y a un foisonnement, un tas de trucs... ce sont des choses qu'on devrait savoir, mais par le manque de formation et d'information, on ne peut pas toujours savoir.*

Un autre participant souligne que dans leur agence, ils ont résolu cette difficulté à communiquer entre les deux catégories d'agents en instaurant un système de **correspondants privilégiés** : *On a des binômes, on a un ou deux agents techniques qui sont plus précisément en relation avec nous, c'est-à-dire sur le terrain, s'ils ont un problème, ils nous appellent et nous inversement, si on a besoin on les appelle. On a un bon contact avec eux.*

2. L'articulation entre l'autonomie de l'agent et la standardisation des services

Une seconde difficulté porte sur la **définition du degré de liberté ou d'autonomie de l'agent**, dans son nouveau rôle de conseiller clientèle. Cette question a été à l'origine d'une discussion assez vive entre deux participants d'une des tables rondes, un cadre et un agent de plateau, qui chacun développait des arguments opposés.

Ainsi, du point de vue de l'encadrement, les offres de services proposées par EDF doivent être *claires, précises, avec un processus bien défini*. Il n'entre donc pas dans le rôle de l'agent au contact de la clientèle *de créer une offre, ou d'imaginer un produit*. La **priorité doit être donnée à la standardisation de l'offre** de l'entreprise publique : *Si on n'a pas des offres claires sur un centre, on a un service au client qui est complètement différent suivant que le client va dans une agence ou dans une autre. Or ce n'est pas la finalité de l'entreprise. L'objectif, c'est que demain tous les clients aient un bon service, une bonne satisfaction... donc quelque chose qui finalement corresponde à un standard.*

Les agents au contact de la clientèle s'élèvent contre ce point de vue, estimant qu'il est révélateur de la position d'une personne qui n'a jamais, au cours de sa carrière, pratiqué à leur position. Ils estiment qu'il y a *une part de créativité dans le travail de l'agent*, qui n'est pas seulement un bouton sur lequel on appuie. Chaque agent possède ses qualités propres, c'est à chacun de s'approprier le service, et pour cela l'agent doit avoir une marge d'initiative mise à [sa] disposition. Face à ces arguments, le représentant de l'encadrement ne nie pas la part d'initiative de l'agent au contact de la clientèle. Mais sa conception de l'initiative semble assez spécifique, puisqu'il continue de penser qu'il serait nécessaire d'en cerner précisément les limites, en les **définissant par écrit**, pour ne pas nuire à l'objectif de standardisation des offres : *L'important du processus, c'est de pouvoir décrire la possibilité que vous avez en matière d'initiative, ça, souvent, ce n'est pas écrit.*

3. L'absence de standardisation des offres sur l'ensemble du territoire

Parallèlement à cette question d'articulation entre autonomie de l'agent et standardisation de l'offre, des participants évoquent aussi le problème de **l'hétérogénéité des offres d'EDF entre les agences** : *Les clients ne sont pas traités à l'identique sur tout le territoire et même d'une agence à l'autre. Une personne cite l'exemple du téléreport, qui est un service qui peut être gratuit ou payant : Le service va exister partout mais il ne sera pas appliqué de la même façon selon les centres, par exemple le téléreport, ils ont décidé que chez nous c'était 470 F, et vous avez des centres où c'est gratuit d'office.*

4. Le manque de personnel et la "pression" exercée sur les agents

Une autre difficulté exprimée par les agents est celle du *manque de personnel*, en interne, pour assurer le "portage" des services mis en place par la hiérarchie. Ils estiment que **les ressources de l'entreprise sont insuffisantes** pour faire face au développement des services souhaité par EDF : *Une contradiction, c'est de dire "il faut développer les services", de mettre des ressources plus importantes à disposition du client, et de le faire avec les moyens de l'entreprise.*

Parmi nos interlocuteurs, certains estiment que cette *contradiction entre ressources et emplois* est spécifiquement patente à court terme, mais que le développement d'une politique de services devrait être **jouable sur le long terme**. D'autres au contraire voient l'avenir plus en noir : *On va arriver sur les années où il va y avoir un défilement de départs en retraite incroyable, on sait que ces gens ne vont pas être remplacés, [...] ça va nous porter préjudice car toute la nouvelle génération qui arrive, on ne pourra pas supporter le poids de tout ce qu'on nous demande de faire, à un moment ça va péter et on ne pourra plus revenir en arrière.*

Ce manque de personnel engendre une "pression" sur l'agent, **fatigante physiquement et psychologiquement**. Les participants insistent sur la fatigue engendrée par le fait d'être au contact de la clientèle, et sur la difficulté qu'il y a à se "libérer la tête" une fois la journée de travail terminée : *C'est fatigant, c'est un métier d'accueil, c'est très prenant, et ça nous reste un bon bout de temps après le travail* ; ou encore : *On est agent EDF 24h/24, parce qu'en ce moment, même la nuit on en rêve !*

Pour appuyer cette affirmation, un participant indique que dans sa région, où une agence a été supprimée et où *on ne savait pas quoi faire des agents*, la politique d'incitation à la reconversion, qui offre deux mois de salaires en prime aux agents techniques qui acceptent de prendre des postes d'agents administratifs, est de peu d'effet : *Personne ne veut aller dans les services de gestion clientèle... on parle de ce que ça coûte point de vue salaire, mais on ne parle pas de ce que ça coûte dans la tête aussi...*

Certains agents ont également **le sentiment d'avoir à répondre à des enjeux qui les dépassent un peu**, ce qui leur demande une forte capacité d'adaptation et d'évolution : *Maintenant, l'enjeu de nos établissements porte sur les personnes en contact, qui n'ont pas été recrutées et prévues pour ça, pour porter de tels enjeux. Aujourd'hui, c'est l'aspect négatif [des services EDF].*

Cet "enjeu" leur pèse d'autant plus qu'ils ne se sentent pas forcément reconnus dans leurs efforts pour répondre aux sollicitations de leur hiérarchie. Ainsi, un aspect négatif des "services EDF", c'est **le manque de reconnaissance des gens, tant morale que matérielle, par rapport au travail qu'ils fournissent**.

Cette idée est exprimée à nouveau lorsque nous leur demandons d'associer les services EDF à un titre de film : certains citent *"la série Urgences"*, parce que *c'est panser les bobos des clients, parer au plus pressé pour qu'il soit satisfait, se défoncer sans avoir beaucoup de choses à obtenir pour nous*.

Les agents s'estiment finalement **de plus en plus sollicités** - *on nous demande plus* - et soumis à une **obligation de cadence et de rentabilité**, qui appelle de vives critiques de la part de certains : *Derrière le slogan "qualité clientèle, satisfaction clientèle", j'ai plutôt l'impression qu'ils font des réalisations de budget sur le dos des agents ; des fois le matin, il faut tant de domiciliations par jour... Le boulot, on l'a toujours assumé [...] et aujourd'hui, il faut augmenter les cadences, alors que ça ne sert à rien, le client, s'il veut prendre la domiciliation, il la prendra d'autant plus qu'il sera satisfait de sa facturation, et s'il n'est pas satisfait, il ne la prendra pas.*

5. Le manque d'information et de formation des agents sur les nouveaux services

Une autre difficulté de la politique de services d'EDF est que les agents estiment **ne pas toujours être suffisamment informés des nouveaux services** mis en place par l'entreprise. Selon les dires de certains, il arrive que les services soient *parachutés par la direction sans information préalable*, et que les agents en découvrent l'existence par la presse ou la radio : *Nous, les agents, on apprend par voie de presse les nouveaux services, on ne les a jamais avant, et le client nous dit "mais si, c'est marqué dans le journal". Avant de balancer un truc sur les ondes, ils devraient déjà en parler aux agents.*

D'autres participants relativisent toutefois ce phénomène, et déclarent que même s'il y a des exceptions (*France Gaz Conseil, c'est limite, ils ont balancé ça sur les ondes mais on n'a pas eu grand chose à part quelques petites brochures*), d'une manière générale *il y a un gros effort de fait pour l'information.*

Par ailleurs, les agents disent **manquer aussi de formation**. Nous l'avons vu, certains estiment que leur formation initiale, et les compétences sur lesquelles ils ont été recrutés à l'origine, ne leur permettent pas d'assumer leur nouveau rôle de conseiller. Or la formation destinée à les mettre à niveau n'arrive pas toujours en temps utile, et n'est pas toujours suffisamment structurée à leurs yeux : *Ce sont les agents en contact avec la clientèle qui sont en première position. Beaucoup d'agents étaient réceptionnistes, et on n'est pas toujours prêts... parce que les formations ne sont pas bien faites ou elles sont faites à la va-vite, ce n'est pas toujours bien structuré. La formation, on la fait par nous-mêmes en définitive, sur le tas...*

D'après un responsable d'encadrement, cette situation engendre une certaine gêne pour l'agent, qui n'est pas à même de répondre aux demandes d'information des clients : *Par exemple, le conseil confort électrique, sur lequel il y a des publicités actuellement, nous, on n'était pas prêts. Et en fait il y a une promesse faite au client, le client va nous interpellé là-dessus, et derrière les agents vont recevoir des demandes, et ils vont être très gênés parce qu'ils **ne savent pas répondre.***

Cette perception de la situation des agents au contact de la clientèle, comme étant les personnes sur qui finalement repose la nouvelle "orientation service" de l'entreprise publique, et celles qui doivent en assumer les éventuelles contradictions, se retrouve dans les associations entre les services EDF et un titre de film : une personne cite *"Les Misérables"*, car *nous, les agents, on prend tout sur le dos et c'est à nous de tout supporter, on ne nous dit pas comment faire et il faut que le client soit satisfait, on fait le trait d'union entre ce que la direction a décidé et le client...*

6. Le temps nécessaire au service, ou comment arbitrer entre qualité et quantité

Une difficulté corollaire à celles qui viennent d'être exposées est celle du **manque de temps pour répondre de façon satisfaisante à la demande du client**. Ainsi, les agents estiment qu'on ne [leur] donne pas les moyens d'appliquer les services qu'[ils doivent] rendre aux clients, qu'on ne leur donne pas les moyens de faire bien [leur] travail.

La difficulté réside dans la **contradiction** entre d'une part les **objectifs qualitatifs** et d'autre part les **objectifs quantitatifs** avec le nombre de personnes en attente... Les agents ont un cadre de temps indicatif, qui est, dans les meilleures agences, de quatre minutes en moyenne. Or ils estiment que pour remplir le rôle qu'on leur assigne, et conseiller la clientèle, ils devraient mettre dix minutes.

Dans la pratique, la contradiction est **stressante**, car l'agent est soumis à la pression de la file des gens qui attendent, ou du nombre de voyants rouges allumés sur son téléphone : *Quand tu vois du rouge continuellement, c'est quand même stressant*. Le stress est d'autant plus fort qu'il est accentué par la **pression de la hiérarchie**, sensible aux cadences et aux indices de satisfaction de la clientèle : *Il faut dire aussi qu'il y a le boss derrière qui vient dire "il y a du rouge"*. L'**injonction paradoxale** adressée à l'agent est finalement source de tension dans le travail quotidien : *Si vous jouez bien votre rôle de conseiller, on vous dit "c'est bien", mais après on vous dit "on n'a pas pris assez de clients, l'objectif n'est pas atteint". Il faut savoir ce que l'on veut, ça crée un mauvais climat*.

D'après les agents, **la contradiction est difficilement soluble**. Dans certains cas, passer plus de temps avec un client peut être pertinent, car celui-ci, d'une part peut être intéressé par des services complémentaires, et d'autre part, parce qu'il va être satisfait, ne rappellera plus, alors que si son cas est traité *en se pressant*, il risque de rappeler, ou de se déplacer. Mais d'un autre côté, *derrière il y en a d'autres qui attendent*, et l'attente engendre mécaniquement de l'insatisfaction, qu'aura ensuite à gérer l'agent : *Si le client n'arrive pas à avoir un agent d'accueil, s'il s'y reprend à cinq ou dix fois, la relation n'est plus la même, ça se passe déjà mal*. Dans tous les cas, le juste milieu pour *allier le temps et le nombre de clients* n'est pas facile à trouver, et relève de "l'art" : *Tout l'art est de ne pas sacrifier la quantité, parce que si on sacrifie la quantité, les clients ne vont plus pouvoir avoir quelqu'un, donc ça va être l'insatisfaction garantie. Il faut respecter cette notion de quantité, sans pour autant sacrifier des clients qui ont un besoin encore plus fort de notre part*.

La solution adoptée dans les agences pour résoudre - ou tempérer - cette contradiction entre qualité du service et du conseil, et nombre quotidien de clients à traiter, consiste finalement à **définir des cibles prioritaires**, qui feront l'objet d'une plus grande attention

et disponibilité de la part de l'agent. Selon un agent d'encadrement, la question est *de savoir " finalement quelle situation client veut-on prioriser sur le centre, quelle est celle qu'on va le plus soigner ?"*. Un premier arbitrage consiste semble-t-il à **donner priorité au client chauffage électrique**, par rapport à *celui qui n'a que des besoins captifs, tout à fait normaux*, pour pallier aux éventuelles insatisfactions suscitées par ce type de chauffage. Un second arbitrage consiste à **donner priorité au client nouvel entrant** dans un logement, par rapport à celui déjà installé, dans l'objectif notamment de "placer" des mensualisations : *Aujourd'hui, sur un centre comme le nôtre, avec les enjeux que l'on a, on a donné le message qui est de dire aux agents "faites comme d'habitude pour les clients, sauf pour les clients entrant dans un nouveau logement ; là vous prenez le temps qu'il faut, vous faites une réponse à la demande, vous proposez l'offre selon si le client est chauffage électrique ou chauffage gaz, vous mettez en oeuvre le conseil juste prix, parce que c'est incontournable pour proposer derrière un règlement mensuel"*.

7. Des offres trop nombreuses et dispersées, et dont la mise en place n'est pas suffisamment préparée en amont

Une autre difficulté soulevée par les participants des tables rondes est celle de la **trop grande multiplicité des offres**, qui rend **difficile d'assurer leur mise en place en interne** : *On veut aller vite, et en même temps, derrière, ça ne suit pas*. L'entreprise n'arrive pas toujours à tenir ses engagements, car les agences sont débordées par une **arrivée désordonnée d'offres disparates**, et qui ne sont pas forcément suivies dans le temps : *Il y a trop de choses en même temps, trop diversifiées, et elles n'arrivent pas dans l'ordre, elles ne sont pas programmées dans l'arrivée le long de l'année, on n'a pas le temps de se préparer et d'assimiler*. Une préparation insuffisante des offres en amont, notamment dans la définition de "qui fait quoi", engendre un certain flou au niveau de la mise en oeuvre dans les agences, où les services arrivent dans une période déjà chargée du fait de la mise en place d'Optimia, nouveau système de gestion clientèle : *On est en grosse période de flou... La mise en place d'Optimia, ça demande un temps d'adaptation... et les services arrivent en même temps... ; Optimia, ça veut dire optimiser pour le client, mais ça n'optimise pas pour nous !*

Ce caractère multiple des offres, et l'aspect soudain et inattendu de leur arrivée au niveau de l'agence, sont bien exprimés par les participants des tables rondes dans le jeu du portrait chinois, lorsque nous leur demandons d'associer les services EDF à un film. Ainsi, une personne cite *"L'Inconnu est derrière la porte"*, titre qui évoque les services EDF par l'association avec la question *quel sera le prochain service qui tombera... il paraît qu'il va en avoir six qui vont nous tomber sur le coin du nez...*

Le caractère disparate des offres et leur arrivée désordonnée sur le terrain est encore mis en évidence à travers le titre de film *"La grande vadrouille"* : *c'est dans le sens on va tous azimuts, on a l'impression qu'il n'y a plus de structures, on fait un peu tout et n'importe quoi. On ne sait pas où on va en fait, pour qui, pour quoi... mais il y a aussi le côté comique de ça.*

Un autre participant exprime aussi le manque de suivi des services dans le temps, par le film *"Autant en emporte le vent"*, car *on joue tout sur un service ou sur plusieurs services à une époque : on est dans un service, tout le monde est bien dans ses baskets, performant, opérationnel, et d'un seul coup, hop!, c'est trop tard, il y a un autre service qui vient d'apparaître, c'est trop tard, il faut oublier le premier service.*

8. La dimension chimérique du discours sur les services

Cette **"course aux services"**, répétée sans cesse par la direction, et les objectifs quantitatifs qui lui sont liés, apparaissent un peu vains à certains agents. À travers l'association libre "les sons des services EDF", les participants aux tables rondes expriment leur **lassitude** d'entendre ces thèmes - service, conseil, objectif - comme leitmotiv dans le **discours de leur hiérarchie** : *[Les sons des services EDF, ce sont] les chefs le matin qui nous disent "vous pensez, il faut placer 35 CCE [Conseil Confort Électrique] sur à peine deux mois", ce sont toujours des objectifs, des statistiques, des chiffres... toute action doit être tournée vers des objectifs, c'est le moteur de tous les jours, c'est un rabâchage ; ou encore : [Les sons des services EDF, c'est] la hiérarchie qui dit "service", et ça ne veut rien dire, la "dimension conseil", qu'est-ce qu'on peut l'entendre dans la journée.*

Certains agents jugent ce discours "rabâché" de la direction **superfétatoire** : *Avant on faisait exactement les mêmes choses, sauf que ça ne se savait pas, ce n'était pas brandi sur des affiches, on a l'impression aujourd'hui qu'ils nous sortent de grandes choses, de grandes théories alors qu'on a toujours fait ça, peut-être de façon plus difficile parce qu'on avait pas les outils qu'on a maintenant qui sont plus performants ; maintenant, c'est écrit, c'est dans une charte.*

Là encore, les associations entre les services EDF et un titre de film viennent confirmer cette perception du caractère un peu factice ou chimérique du discours sur les services. Ainsi un participant cite **"Les Temps Modernes"**, car *c'est un peu la chaîne, il faut toujours en faire plus, la rentabilité qui revient toujours, il n'y a que ça qui compte... en fait les services c'est un peu un faux prétexte pour se faire bien voir des clients. Pour l'instant, c'est gratuit...* Et un autre pense à **"La folie des grandeurs"**, car *on veut être puissants, bien placés, mais c'est vrai qu'il n'y a pas toujours les moyens derrière.*

9. Une exigence de plus en plus grande de la clientèle

Enfin, la dernière difficulté évoquée par les participants à propos "des services EDF" a trait cette fois non plus à l'interne de l'entreprise mais **à l'externe**, puisqu'elle touche au **caractère illimité de l'exigence de la clientèle** : *Il y a l'engrenage du client qui veut toujours plus, et qui fait que ça peut devenir négatif*. Certains estiment que ce surcroît d'exigence est dû au fait que les clients ont été ignorés pendant longtemps : *C'est logique, dans le sens où on les a ignoré pendant des dizaines d'années, et que maintenant on leur propose des services*. D'autres au contraire pensent que l'exigence résulte d'une **évolution socio-culturelle** de la clientèle : *On les a pas ignoré, c'est plutôt la typologie des clients qui a évolué, maintenant la clientèle qui sort, c'est "je sors de HEC, je veux ceci, je veux cela"*. D'autres enfin la pense contextuelle : *C'est le contexte, la société actuelle qui nous pousse à être plus exigeants*.

Un participant explique ainsi avoir à faire face à des situations où les clients s'affirment, à tort, **sûrs de leurs droits** : *J'ai eu une cliente ce midi, je lui disais que son dossier était en coupure, elle me dit "vous ne pouvez pas, il y a des articles qui sont passés dans le journal", j'ai dit "manque de pot vous n'en faites pas partie". Dans les journaux et à la radio, on dit ce qu'on veut, on rentre pas dans le détail... Le client entend bien ce qu'il veut, comme il veut*.

Un autre participant a quant à lui affaire à des clients qui **cherchent à profiter** de "la garantie des services" de l'entreprise, sur l'engagement qu'EDF-GDF a pris de répondre sous huit jours à tout client qui lui écrit (sous peine de lui être redevable de 150 F) : *[Un aspect négatif des services EDF, c'est] l'abus de certains clients : j'ai l'expérience, avec la "Garantie de service" et les 150 F, d'un client qui systématiquement tous les quinze jours envoie une lettre impossible à déchiffrer, pour qu'on ne réponde pas. Il a eu 150 F une fois*.

II. LES SOURCES D'INSATISFACTION DES CLIENTS, ET LES SERVICES A DEVELOPPER

A. LES SOURCES D'INSATISFACTION DES CLIENTS

Comme nous l'avons vu, les agents d'EDF participant aux tables rondes estiment que les clients sont d'une manière générale à la fois plus exigeants vis-à-vis de l'entreprise publique, mais aussi assez satisfaits des efforts entrepris pour développer des services et mieux répondre à leurs attentes. Après des clients, EDF-GDF rivaliserait avec France Telecom, sans atteindre le niveau de prestations de services des banques : *Notre rivale,*

c'est France Telecom, et quand on veut mettre la barre un peu plus haut, ce sont les banques. La Poste, ils sont derrière.

Un participant souligne toutefois que la satisfaction que les clients peuvent témoigner en face en face **ne se traduit pas forcément dans les résultats des enquêtes** : *Les clients sont plus satisfaits qu'avant, en général les gens qui viennent nous voir nous disent "vous avez drôlement progressé", mais parallèlement à ça, on a des retours d'enquêtes clientèles où on baisse, on baisse alors qu'on fait plus, et toujours plus, pour la clientèle, on a du mal à comprendre, on ne sait pas à quoi c'est dû.*

Un autre interlocuteur estime pour sa part que les critiques portent davantage sur **la maison qui a une image de fonctionnaire**, sur le côté "monopole privilège" d'EDF, que sur les services proprement dits. Toutefois, les participants aux tables rondes s'accordent à penser qu'**un certain nombre d'aspects dans les prestations d'EDF-GDF sont encore à l'heure actuelle des sources d'insatisfaction de la clientèle**. Ces aspects évoqués par les agents, qui sont effectivement ceux qui ont pu être mis en évidence dans nos précédentes enquêtes réalisées auprès de clients, sont pour l'essentiel les suivants :

— **Le délai de mise en service** : ce délai, qui peut être *du jour au lendemain comme de deux ou trois jours* selon les périodes, est, lorsqu'il s'étend, une première source d'insatisfaction, certains clients souhaitant que le branchement soit plus rapide.

— **La plage horaire de deux heures** est une seconde source d'insatisfaction, elle est perçue comme trop longue, car elle immobilise le client à son domicile, et *bien souvent les gens travaillent, et ne peuvent pas se permettre de s'absenter une demi-journée*. Un participant remarque à ce propos que *la clientèle est spécialement exigeante avec EDF, parce que par exemple pour réparer une machine à laver, on vous dit ce sera dans la journée, éventuellement l'après-midi ou le matin...* Un autre interlocuteur signale une contrepartie positive à la plage horaire de deux heures, qui est de donner un sens à la proposition d'EDF de se déplacer gratuitement à heure fixe si le client accepte le prélèvement.

— **La relève des compteurs** : un participant souligne - et confirme des opinions déjà relevées auprès des clients - que, tout en coûtant cher à l'entreprise, *la relève est le service qui génère la plus grosse insatisfaction et la plus forte non qualité*. L'intérêt de la relève est d'offrir une occasion de contact entre l'entreprise et ses clients, et certaines personnes y semblent attachées : *L'avantage, c'est qu'on voit le client. Certains clients sont encore attachés à nous voir, quand on modifie le cycle de relevés, ça génère une forte insatisfaction parce que les personnes, notamment d'un certain âge, perdent l'habitude de voir le releveur périodiquement.*

Il semble toutefois que **la fonction potentielle de contact et d'information** que pourrait jouer le releveur ne soit **pas réellement assurée** aujourd'hui, et que l'attente des clients à ce niveau ne soit pas satisfaite : *La relève pourrait être l'occasion d'avoir un contact avec le client, mais dans les enquêtes, on constate que les clients sont de plus en plus insatisfaits vis-à-vis du releveur. De plus en plus, il est en décalage par rapport à leur attente, on a un fossé entre l'attente du client par rapport au releveur et ce qu'il est aujourd'hui.* À ce propos, un participant rappelle l'importance de la fonction du releveur, malgré la faible estime dont elle fait l'objet : *[L'agent de relève] c'est une fonction très peu estimée dans l'entreprise, et pourtant c'est la fonction qui est la plus en contact avec le client, parce que c'est lui qui voit le plus de personnes par jour, et c'est physiquement.*

— **Les index estimés** sont une autre source d'insatisfaction de la clientèle, déjà bien connue, et un participant estime que *le problème des estimations existera toujours.* L'estimation engendre tout d'abord de **nombreux appels**, destinés à faire rectifier les index : *[Les clients] ont le message sur la facture comme quoi ils peuvent les changer, téléphoner leur index, mais c'est source d'appels, c'est depuis qu'ils sont passés de quatre à six mois pour la relève des compteurs.* Un participant dit avoir certains clients qui *téléphonent systématiquement tous les deux mois pour transmettre leur relevé de compteur pour éviter d'avoir ces facturations intermédiaires, et se prémunir d'une estimation erronée.*

Les index estimés sont également à la source d'**incompréhensions**, notamment sur la facture de réajustement de consommation, que *souvent le client ne comprend pas* : *Sur le récapitulatif, il y a le solde de consommation du tant au tant, on lui dit qu'il a payé une facture mais que ce n'était pas forcément la facture du compteur... et comme on repart du dernier index estimé, lui, il dit "je n'ai pas consommé ça pendant deux mois", et alors le convaincre que ce n'est pas deux mois mais six mois...* Finalement, même si la réédition des factures semble assez simple (*s'il y a des erreurs, le client appelle, on appuie sur des touches et c'est le système qui refait la facture*), la pratique des index estimés engendre donc un surnombre d'appels non négligeable, et ceci d'autant plus que certains clients semblent téléphoner plusieurs fois, pour **recouper les informations** obtenues auprès d'agents différents : *Le client appelle deux, trois fois pour vérifier, pour voir s'il va avoir la même réponse. De toute façon, vous le sentez si le client rappellera.* À ce sujet, un agent remarque qu'Optimia permettra à l'avenir, en *donnant les contacts, de faire une enquête pour estimer la proportion de clients qui appellent plusieurs fois dans la même journée.*

— **La facture** est encore, aux dires des agents, une autre source de critique de la part des clients, même si *beaucoup {d'entre eux} lisent la facture en diagonale et ne regardent pas le contenu.* Certains clients en tout cas lui reprochent son **manque de lisibilité**, et ne comprennent pas toujours le décalage entre les dates d'abonnement et les dates de

consommation. Sur la présentation de la facture, les agents semblent comprendre ce point de vue de la clientèle et le partager, puisqu'ils déclarent que *les factures sont compliquées, même pour les agents*. Selon eux, ce n'est pas tellement les codes renvoyant aux types d'abonnements qui sont source d'incompréhension (*c'est bien précisé en général*), mais plutôt **le calcul des taxes**, qui est spécifiquement complexe : *Là où c'est mal expliqué, c'est pour les taxes municipales et départementales, les gens ne savent pas comment les calculer et ne prennent pas soin de retourner leur facture pour lire, mais c'est vrai qu'il y a tout un baratin, c'est pas toujours très évident non plus... et en plus la TVA sur la taxe locale!* L'application des taxes est effectivement en elle-même source de critiques, spécifiquement "la taxe sur la taxe", de même que *l'augmentation des frais d'agence*. Un participant estime finalement que la facture devrait *donner une ligne par poste de dépense - consommation, abonnement, taxes, TVA -*, parce que sinon, *il faut vraiment cheminer dans la facture pour avoir tous ces éléments*. Cette présentation permettrait *au moins de voir du premier coup ce qui correspond à des consommations personnelles et ce qui est inhérent à des taxes*.

— Enfin, les autres sources d'insatisfaction de la clientèle sont, d'après les agents et assez classiquement, **le coût de l'électricité**, et **les grèves**. Celles-ci, notamment lorsqu'elles concernent une agence spécifique et ne s'intègrent pas à un mouvement social plus large, semblent spécifiquement mal acceptées par la clientèle professionnelle : *Les professionnels ne nous reconnaissent pas le droit de grève. Ils sanctionnent durement la grève, mais pas n'importe quelle grève : celle de décembre [95], il n'y a pas eu d'effet. Alors qu'un mouvement individuel, propre à un centre, ça va être très méchamment perçu, au point qu'ils vont mettre un an à oublier !* En revanche **les coupures accidentelles** de courant, lorsqu'elles arrivent, semblent assez bien acceptées, puisqu'elles relèvent de *l'accident*, et sont en général *réparées très rapidement*. Vis-à-vis des coupures comme vis-à-vis des grèves, le degré de tolérance de la clientèle semble toutefois plus fort chez les ménages que chez les professionnels, pour qui les conséquences d'une coupure peuvent être plus graves.

B. LES SERVICES A DEVELOPPER

Face à ces sources d'insatisfaction, les agents évoquent principalement trois services qu'il serait souhaitable à leurs yeux de développer.

— **Le rendez-vous à heure fixe et en dehors des créneaux horaires habituels d'EDF** correspond à une demande fréquente de la clientèle : *Il y a beaucoup de gens qui nous disent "vous pouvez passer à telle heure pile"*. Ces services commencent aujourd'hui à être mis en place dans certaines agences, mais le rendez-vous en dehors des heures "normales" est proposé moyennant finance : *Il existe sur Nantes un service qui fonctionne le samedi,*

où là c'est payant ; il y a des clients qui commencent à nous demander, quitte à payer, ils veulent qu'on passe le matin à 7h, à cette heure là, on n'a pas beaucoup d'agents techniques de prêts.

L'évaluation de la pertinence du service renvoie donc les agents à **un débat sur le bien-fondé de développer des prestations payantes**. Certains défendent ce principe. Ils constatent tout d'abord que *proposer un service le samedi coûte cher*, et estiment qu'EDF *ne peut pas faire porter le coût du service à l'ensemble des clients*. Ils constatent parallèlement qu'il **existe une demande** de clients qui sont prêts à payer, ce qui serait aussi leur cas : *Imaginons que je déménage, que ça ne puisse pas se faire à un autre moment qu'un samedi matin et qu'on me propose un service le samedi, et bien je serais très contente de pouvoir payer plutôt que de complètement bousculer mon emploi du temps*. Ils en concluent donc que puisque la demande des clients existe, **EDF se doit de répondre** à leurs attentes, et ceci est spécifiquement vrai dans l'hypothèse d'une dérégulation : *Pour le client, ça devient indispensable par rapport à la concurrence, si elle le propose, on se doit de faire pareil*.

Les agents opposés au service payant avancent pour leur part deux types d'arguments. Le premier a trait aux notions de **service public** et d'**égalité de traitement** : *Je trouve ça pas trop normal [de faire payer le rendez-vous], parce c'est une inégalité de l'argent qu'il peut y avoir par rapport à la notion de service public*. Le second a trait à la **protection des salariés** de l'entreprise : *Il y a un côté négatif pour l'agent, on nous demanderait de faire des permanences le samedi*.

— **Le paiement par carte bleue** correspond également, selon les agents, à *une très forte demande de la clientèle*. Mais ce mode de paiement n'est pas développé par EDF, car il ne va pas dans son intérêt, du fait de la commission à payer sur les transactions : *Le paiement par carte bleue aux agences, ça ne va pas dans le sens de la gestion stratégique*. Malgré les attentes de la clientèle, EDF poursuit donc sa politique d'incitation à la mensualisation ou au prélèvement automatique, modes de paiement les plus économiques et les plus sûrs pour l'entreprise.

— **La facturation détaillée par poste de consommation** est enfin une troisième attente des clients, dont l'évaluation de la pertinence fait l'objet d'avis contradictoires de la part des agents.

Certains estiment en effet qu'EDF fait déjà beaucoup d'efforts en matière *d'information sur la consommation*, et qu'il y a déjà *plein de prospectus, de brochures qui leur expliquent ça, même les guides "50 millions de consommateurs"*.

D'autres estiment au contraire qu'*une facture détaillée par type d'usage serait utile pour le client, il sait ce qui correspond au chauffage, à l'eau chaude et puis à l'électroménager*. Selon eux, cette demande revient couramment aussi bien du côté client

que du côté interne. Bien qu'un détail très fin des consommations ne soit pas forcément techniquement envisageable à très court terme, il leur apparaît nécessaire - voire indispensable - d'y penser à plus long terme : *Il y a une première étape qui est en train d'être franchie, qui est de mettre des compteurs pour isoler les consommations de chauffage, mais je n'y crois pas trop pour toute la facture, il faudrait un compteur pour chaque circuit... mais c'est sûrement indispensable pour avoir une plus grande transparence.*

Pour ces agents, la facturation détaillée par poste serait également **un moyen de réhabiliter le chauffage électrique**, dans la mesure où l'identification de l'origine des kilowatts consommés éviterait que le client fasse du chauffage le seul responsable du montant élevé de sa facture : *Certains sont fâchés avec le chauffage électrique, ils disent "le chauffage est cher", seulement il y a un certain pourcentage qui est réservé aux autres usages courants. Et les usages courants consomment de plus en plus d'énergie, notamment l'eau chaude sanitaire, les sèche-linge, les halogènes...*

III. LES SERVICES MIS EN PLACE PAR LES AGENTS

Après l'analyse des insatisfactions et des services à développer, nous avons cherché à comprendre à quels services existants les participants des tables rondes font référence lorsqu'ils parlent des services EDF, et à travailler de manière un peu plus approfondie sur ces services, de façon à analyser comment ils sont mis en oeuvre concrètement par les agents, et comment ceux-ci estiment qu'ils sont reçus par la clientèle. Un certain nombre de services ont été ainsi recensés, que nous allons maintenant analyser.

A. LES SERVICES "TARIFAIRES"

Un premier ensemble de services porte sur les moyens qu'EDF se donne pour proposer au client un tarif qui soit le plus adapté à ses besoins. Parmi ces services, sont cités Optimia, le conseil juste prix, et Tempo.

1. Optimia et le conseil juste prix

Un premier service cité par les participants est le conseil juste prix, réalisé à partir d'Optimia. Optimia est un logiciel nouvellement mis en place dans les agences, qui centralise un ensemble d'informations relatives au client, et peut ainsi être *le point de départ de plein de services*. Optimia conduit plus précisément l'agent, lors du contact avec le client, à enrichir les informations signalétiques classiques (nom, adresse, numéro de compteur, etc.) par ***un questionnaire sur ses appareils, sa surface, comment il se***

chauffe. Puis le logiciel calcule, en fonction des données entrées, **la puissance optimale de l'abonnement à souscrire**, c'est-à-dire le "juste prix" que doit payer le client. Ce conseil à partir d'Optimia est le plus souvent réalisé au moment de la prise d'abonnement, mais peut avoir lieu à toute autre occasion de contact entre l'agent et le client, et par exemple lorsque ce dernier demande une mensualisation.

Les participants s'accordent à penser que le logiciel *est très performant*, et que **le conseil juste prix, c'est très bien**. Toutefois, **deux ensembles de réserves** sont émis.

Un premier ensemble de réserves porte sur le fait qu'**Optimia prive l'agent d'une partie de son initiative dans la définition du tarif à appliquer** : *Le "négatif" d'Optimia, c'est que c'est lui qui vous dicte comment il faut traiter le client, et ce n'est plus vous qui pouvez traiter le client comme vous l'entendez, parce qu'il y a un chemin à suivre. Avant on discutait avec un client, on arrivait à déterminer les puissances, maintenant Optimia nous dit la puissance.*

Or, d'après les agents, *Optimia a tendance à surévaluer* la puissance nécessaire, spécifiquement lorsque le client n'est pas en tout électrique : *Ça dépend si le client a tout électrique, ça a plutôt tendance à sous-évaluer, mais s'il a du gaz ou s'il est chauffé autrement, des fois Optimia se plante carrément, alors, si vous envoyez au client sans prendre garde... Il arrive donc que les propositions issues du calcul d'Optimia ne correspondent pas à ce que l'agent aurait proposé de sa propre initiative - des fois on n'est pas du tout d'accord avec lui -, et cette dissension est source d'interrogations pour l'agent. En effet, même si les participants soulignent qu'Optimia n'est qu'un guide, un outil, un support, que l'agent est là aussi pour travailler avec [sa] tête, et doit **se fier à [son] métier**, dans les faits, l'agent ne peut pas totalement ignorer le calcul produit par le logiciel : *On n'est pas obligé d'appliquer la puissance Optimia, on a quand même son propre jugement, mais quand vous discutez avec le client et que vous voyez le conseil que donne Optimia, vous vous posez quand même des questions.* Dans la pratique, il semble qu'une validation par l'agent des calculs réalisés par Optimia reste nécessaire. Lorsque celle-ci ne peut pas être effective, du fait du manque d'expérience de l'agent, l'éventuelle surévaluation de la puissance à souscrire préconisée par le logiciel peut être à l'origine de vives contestations de la part des clients : *On a une nouvelle embauche, elle n'a pas le métier que les anciens nous ont appris, pour savoir "comment ça se calcule" [...] Alors quand on lui dit que le client n'avait besoin que de 6 kilowatts, alors que l'appareil lui a donné 12, je ne vous raconte pas les réclamations derrière !**

Le second ensemble de réserves porte sur **le caractère un peu artificiel du service conseil juste prix**, et les critiques des participants rejoignent ici celles déjà émises quant à l'aspect assez factice du discours sur les services.

Tout d'abord, certains interlocuteurs soulignent l'**absence de nouveauté** de ce type de conseil sur la puissance à souscrire : *Il suffit de voir la ligne information conseil, ça fait des années qu'on conseille le client sur son tarif...*

Par ailleurs, ils considèrent que l'échange est en partie artificiel, car il n'est destiné qu'à montrer au client l'attention qu'on lui porte : *On a l'impression de faire une étude personnalisée pour le client, mais quand on fait le conseil tarifaire simplifié, on sait très bien qu'on va leur mettre tant de kilowatts, mais on le présente d'une autre façon et on discute avec le client, donc il a vraiment l'impression qu'on s'occupe de son cas, par rapport à ses appareils et tout ça. On sait à l'avance ce qu'on va lui mettre, mais on passe un peu plus de temps avec lui donc il est content. C'est le fait de participer.* L'échange et le conseil ont pour rôle de satisfaire l'exigence d'information du client - *les clients sont plus curieux [sur les tarifs], ils demandent combien leurs prédécesseurs consommaient* - et son souci de pouvoir choisir : *Le client, c'est plus la forme que le résultat qui compte, il faut qu'il ait l'impression de choisir, c'est tout le principe de l'information conseil, alors ça prend plus de temps...* Tout ce passe finalement comme si, **pour les agents, le fait que l'échange et le conseil valent plus pour la forme que pour le contenu, les rendent en partie factices à leurs yeux.**

2. Les opportunités tarifaires et Tempo

Les participants aux tables rondes considèrent aussi comme des services mis en place les *opportunités tarifaires* proposées par EDF, et citent spécifiquement Tempo. Tempo est une option tarifaire qui propose des tarifs différenciés de l'électricité au long de l'année, avec un prix préférentiel la plus grande partie du temps (les jours bleus), un prix moyen sur une quarantaine de jours (les jours blancs), et un prix fort et dissuasif sur une vingtaine de jours (les jours rouges). Ce tarif a été mis en place en 1989, et selon un participant, *ce sont les pouvoirs publics qui l'ont imposé à EDF pour refléter la justesse des coûts de production.*

Tempo est aujourd'hui proposé en priorité à *tout client qui a un chauffage électrique avec un autre moyen de chauffage.* L'information et le conseil sur cette option tarifaire demandant un certain temps, il semble que dans les agences, le conseil Tempo soit souvent "porté" par une personne spécifique, qui rappelle le client susceptible d'être intéressé. Ce service semble toutefois concerner **une population assez restreinte de clients**, sur Paris *ce n'est pas trop la région*, et Tempo pour une agence dans l'Ouest de la France *doit représenter 3%*. Un participant fait remarquer que *la clientèle qui est prête à faire des efforts, ce n'est pas n'importe qui.* Un autre interlocuteur de la table ronde de Nantes souligne à ce propos que *Tempo est un des services où l'on a abandonné tout objectif quantitatif parce qu'on sentait des contre-références potentielles...*

B. LES SERVICES DE CONSEILS A L'INSTALLATION ET A L'USAGE DU CHAUFFAGE ELECTRIQUE

Un deuxième ensemble de services concerne les conseils à l'usager sur l'installation et l'utilisation du chauffage électrique, avec deux prestations : le "diagnostic" et le "conseil confort électrique". Ces deux services¹ font partie d'un ensemble de prestations mises en oeuvre par EDF pour **faire face** au constat formulé au début des années 90 d'une **désaffection croissante chauffage électrique** : *Il y a beaucoup de clients, quand ils ont fait construire, la priorité n'était pas au chauffage, ça ne venait qu'après, et naturellement, en prenant des radiateurs de moins bonne qualité, on arrivait à un moment donné... c'est un peu pour ça je pense qu'on a fait tous ces services-là.* Ainsi l'objectif de ces services est de **fidéliser les clients au chauffage électrique, car on a énormément de gens qui sont mécontents du chauffage électrique, le taux est de 74%, donc c'est énorme.** Ils visent à réhabiliter ce mode de chauffage, à contrer son image de cherté, à la fois en sensibilisant les usagers à la qualité des installations et de l'isolation, et en les "éduquant" à une manipulation correcte des appareils.

1. Le service diagnostic

Le service diagnostic consiste à **faire réaliser par un expert un état des lieux de l'installation** ; il est assimilé par un participant au *contrôle technique* qui peut être réalisé pour les véhicules. Dans la pratique, le diagnostic chauffage électrique peut être réalisé par un agent EDF spécialisé, par une personne rémunérée par Promotelec, ou encore par un installateur agréé par EDF.

D'après les participants aux tables rondes, le diagnostic est un service qui **répond aux attentes des clients** et qui leur donne satisfaction : *On a fait des enquêtes de satisfaction par rapport à ce service diagnostic, on a à peu près 80 à 85% de clients qui sont très satisfaits ou satisfaits.* Les clients apprécient semble-t-il le fait qu'un agent se déplace spécifiquement et gratuitement : *C'est quelque chose de nouveau pour la clientèle d'avoir un agent qui vienne gratuitement apporter le conseil et l'information, et conseiller notamment sur l'amélioration de l'installation qui est la plus sûre à long terme.* Les diagnostics réalisés par du personnel d'EDF ou de Promotelec sont spécialement appréciés semble-t-il, par rapport à ceux qui peuvent être établis par des installateurs, parce qu'ils revêtent l'image de la **neutralité** : *Quand on interroge les clients qui ont vécu un diagnostic via Promotelec, ils nous citent spontanément la neutralité, parce qu'il n'y a pas d'installation à vendre, donc c'est un diagnostic qui leur semble non intéressé, plus juste ;*

¹ Il n'a pas toujours été facile pour nous de distinguer, dans le discours des participants, les deux services, qui semblent parfois se confondre en une seule et même réalité.

ou encore : *les clients font plus confiance à EDF qu'aux professionnels*. Les clients sont paraît-il particulièrement surpris lorsque le diagnostic est effectué par un agent interne à EDF : *Quand c'est réalisé par un agent, le client est très surpris, il ne s'attendait pas à ce qu'une entreprise comme la nôtre soit capable de mettre en oeuvre un tel service. C'est le cas sur Quimper, où on a mis le service il y a trois ans ; les premiers contacts étaient surprenants : les gens n'imaginaient pas qu'on puisse venir chez eux, prendre le temps et leur recommander une amélioration de l'installation. C'est un service qui leur apporte un réel bénéfice : Il y a même plus de satisfaction sur ce service que pour les autres services de base, car c'est un plus, les clients découvrent quelque chose de plus, ce n'est pas une contrainte.*

S'il y a une insatisfaction, elle ne porte pas sur le service en lui-même, mais sur le fait de **ne pas avoir été conseillé plus tôt**, au moment de l'installation : *[Les motifs d'insatisfaction] c'est rarement par rapport au service, c'est plutôt par rapport à l'absence de conseil qui a eu lieu auparavant. C'est notamment de dire "ce que vous nous dites, c'est très bien, ça redonne confiance en la crédibilité de l'entreprise parce que vous êtes honnêtes, mais ce que je regrette, c'est de ne pas avoir eu de conseils au moment où j'ai fait mon installation, en particulier quand j'ai fait construire ma maison", ça on le voit souvent...*

2. Le service mise en main, ou conseil confort électrique

Le service "mise en main", aujourd'hui appelé "conseil confort électrique", vise quant à lui à **aider le client à utiliser correctement son chauffage électrique**, à lui apprendre *ne serait-ce que de se servir d'un simple convecteur*, à lui expliquer la programmation s'il a un système programmable, etc.

Dans certaines agences, ce service est proposé en priorité, et quasi exclusivement semble-t-il, *aux gens qui rentrent dans un nouveau logement [neuf ou ancien] et qui veulent des conseils, et aux gens qui veulent changer la nature de leur chauffage*. Dans ces agences, le service se distingue de la "fidélisation" : *Le service confort électrique n'est pas de la fidélisation, on ne s'en sert absolument pas comme moyen de fidélisation dans notre agence, puisqu'on a une équipe dédiée uniquement à la fidélisation pour des clients qui peuvent être mécontents de leur utilisation.*

Dans d'autres agences, le service est "élargi" aux clients entrés depuis quelques mois, et peut jouer un rôle de fidélisation : *Il y a une ouverture qui s'est faite... on a pris une optique sur [notre zone], on l'élargit aux clients qui sont là depuis six mois, en sachant que ça a le côté fidélisation parce qu'ils ne sont pas si vieux que ça.*

Enfin, dans une autre agence encore, le service confort électrique est donné finalement, outre aux nouveaux entrants, à toutes les personnes qui le demandent. Or leur nombre

semble s'accroître suite à la publicité réalisée sur ce service, qui ne spécifie pas clairement que le conseil confort électrique est destiné aux nouveaux entrants : *La publicité avec le mainate en ce moment, [c'est un garçon et une fille dans un logement, et il y a le mainate dans une cage qui n'arrête pas de répéter les conseils qu'un agent EDF avait donné la veille], elle amène beaucoup de gens parce qu'elle est mal faite, dans la mesure où ce service s'adresse normalement au nouveau client, et le problème, c'est qu'on a des clients qui sont dans des logements depuis "x années" et qui demandent le service maintenant.*

Comme le diagnostic, le conseil confort électrique est un service qui d'après les agents est **apprécié des clients**, parce qu'il constitue un réel **apport d'informations**, et est **gratuit** : *les clients réagissent très bien, avec étonnement parce que c'est gratuit ; des gens nous disent merci.*

En interne, le service n'est **pas toujours facile à porter**, car *il n'y a pas assez de personnel pour le mettre en place*. Dans certaines agences, ce sont les personnes qui ont suivi la formation qui sont davantage en charge de ce service : *il y avait quatre personnes de prévues pour la formation à ce service, et au retour, on est une quinzaine sur le plateau. Alors celles qui sentent que leur client a une demande, elles nous le passent*. Dans d'autres cas, tous les agents sont concernés et placent le service directement, car il était prévu que les personnes formées, désignées par la hiérarchie, fassent au retour de leur stage l'information à tous les collègues. Malgré les éventuelles difficultés de mise en place du conseil confort électrique, ce service est **bien perçu des agents**, qui d'une part le considèrent comme *un vrai service*, et d'autre part estiment qu'il est venu **combler un manque** : *Ce service confort électrique, c'est positif, c'est souvent que les gens nous demandaient des conseils sur leur installation électrique, et nous on disait "on n'a pas de droit de regard là-dessus, c'est à l'électricien de voir"*. D'après un participant membre de l'encadrement, le conseil confort électrique, et d'une manière générale l'ensemble des services destinés à réhabiliter le chauffage électrique auprès des usagers, sont bien perçus de la clientèle car bien relayés par le personnel en interne, qui a **pris conscience des enjeux de la fidélisation pour EDF** : *Aujourd'hui, les gens sont sensibilisés par le fait de savoir se servir de leurs appareils. Je crois aussi que les agents qui réalisent ont la volonté de convaincre le client, et qu'il y a une forte bonne volonté. On veut vraiment répondre à un enjeu fort de l'entreprise.*

3. La délicate question des relations avec les partenaires installateurs

Enfin, le développement de ces services de conseils qui touchent à l'installation électrique pose la délicate question des relations d'EDF avec ses partenaires électriciens. Dans les règles, EDF *n'a pas le droit d'être juge et partie*, son rôle est de vendre de

l'électricité. Sa mission s'arrête au compteur, "**l'aval compteur**" relevant du domaine des **électriciens**. Ainsi la création du service mise en main n'a pas été sans difficulté à l'origine, dans la mesure où il a été contesté par les partenaires, regroupés au sein du Comité National des Entreprises d'Électricité (CNEE), qui ont dit à EDF "vous n'irez pas en aval compteur"². Un accord cadre a finalement été signé, qui stipule le changement de nom du service, qui devient, pour perdre la connotation technique contestée par les partenaires, conseil confort électrique. Ensuite, les négociations avec les électriciens ont eu lieu centre par centre.

Ce sont ces relations tendues avec les partenaires qui expliquent, selon les participants aux tables rondes, qu'**EDF ne puisse pas développer davantage de conseils sur les installations ou sur les matériels**, souvent demandés par les usagers. Certains regrettent cet état de fait, et trouvent dommageable qu'il n'existe pas pour l'électricité d'organisme neutre qui soit en charge du diagnostic et du contrôle de la conformité des installations, comme c'est le cas pour GDF avec Qualigaz. Un participant cite à ce propos l'exemple du "bilan sérénité" que lance GDF, qui consiste, à la demande du client, à faire réaliser par Qualigaz une vérification de l'installation, prise en charge financièrement en partie par GDF, et en partie par le client (lequel semble *prêt à payer pour avoir une garantie*, vu l'enjeu en terme de *sécurité et de danger d'explosion*). Et cet interlocuteur affirme : *Ce qu'on propose au travers du bilan sérénité à GDF, je vois pas pourquoi on ne pourrait pas proposer l'équivalent pour EDF.*

Un participant souligne toutefois que la situation des deux professions est différente, les plombiers se sentant moins menacés sur leur territoire que les électriciens : *Je pense aussi que les plombiers n'ont pas la même culture que les électriciens : le plombier a conscience qu'il manipule du gaz et que c'est dangereux, il ne revendique pas le même savoir-faire que l'électricien, ni le même territoire, et il sent bien que son énergie est en pleine expansion. L'électricien ressent une autre menace, vis-à-vis du chauffage électrique par exemple, il y a le risque qu'on puisse juger de la qualité de sa prestation...* Mais ceci n'empêche pas, dans certains cas, qu'une coopération positive s'installe entre EDF et certains électriciens : *Il y a aussi un intérêt financier énorme, parce qu'il y a éventuellement de la rénovation à faire. Dans certains centres, ça marche très bien, un agent EDF réalise le diagnostic en liaison avec un installateur préconisé sur une liste. Les agences disposent par ailleurs de listes d'installateurs agréés, électriciens et plombiers, qu'elles peuvent communiquer aux clients à leur demande.*

² Pour plus de détails, voir l'étude que nous avons réalisée sur ce service : S. Alami - Argonautes, "L'articulation du «local» et du «national» : analyse du processus de création, diffusion et mise en oeuvre de deux nouveaux services à EDF-GDF. Le cas du «conseil confort électrique» et de la «carte service gaz», Contrat Institut du Management d'EDF-GDF, Paris, octobre 1996, 168 p multig., pp 19-21.

Toutefois, la politique de partenariat, nous l'avons vu dans la première partie, reste très critiquée par certains interlocuteurs des tables rondes, qui estiment que les installateurs agréés *sont pires que les autres parce qu'ils en profitent* (et de citer encore un plombier *qui était sur les listes*, et qui a refait toute une installation alors qu'elle venait d'être agréée par Qualigaz).

C. LES SERVICES LIÉS AU RECOUVREMENT DES FACTURATIONS

Parmi les services mis en place par les agents, les participants citent un autre ensemble de prestations, liées au recouvrement des facturations : mensualisation, domiciliation bancaire, et délais de paiement.

1. La mensualisation

La mensualisation consiste à proposer au client, à partir d'une estimation, un **fractionnement de sa facturation** sur dix mois, une facture de régularisation en fonction de la consommation réelle intervenant ensuite. Le fractionnement est calculé à partir d'une estimation, basée sur la consommation de l'année précédente. Aujourd'hui, avec Optimia, l'estimation peut être immédiate à la prise d'abonnement, grâce au questionnement sur le logement, le mode de chauffage, et les différents appareils électro-ménagers. Toutefois, un agent estime qu'il vaut toujours mieux attendre de visualiser les consommations réelles avant de proposer ce service : *Fut un temps où il fallait attendre un laps de temps pour pouvoir déterminer la mensualisation. Maintenant, avec Optimia, ça nous donne tout de suite le montant de la mensualisation qu'on peut donner au client. Mais c'est toujours un peu aléatoire, il vaut mieux attendre un cycle pour voir la consommation du client avant de lui proposer la mensualisation.*

L'objectif de la mensualisation est, selon les agents, d'*aider les gens à équilibrer leur budget*, et également pour l'entreprise d'*éviter les délais de paiement*. La mensualisation, étant dans l'intérêt de l'entreprise, est un service qu'il est **particulièrement recommandé aux agents de placer**, et chacun est soumis à des **objectifs quantitatifs** : *nous, on a un objectif de 20 clients mensualisés par mois.*

Face à cet objectif, les agents soulignent que *la mensualisation correspond à une attente d'une partie de la clientèle mais pas à toute la clientèle*, et eux-mêmes d'ailleurs ne sont pas tous mensualisés. Ils soulèvent notamment le problème particulier **des personnes aux revenus très faibles, ou très irréguliers** : *Il y a des gens qui n'ont pas de revenus fixes déjà ; on vous dit "il faut mensualiser" mais ça ne marche pas pour un faible revenu ; on arrive dans un contexte social, si on mensualise tout, les impôts, EDF, ils vont vivre avec quoi les clients ?* D'après les agents, les réticences de certains clients face à la mensualisation, bien connues³, risquent aujourd'hui de s'accroître avec le fait que les

³ Voir notamment l'étude que nous avons réalisée sur *Le développement de l'offre de services à la clientèle des particuliers*, (S. Taponier, S. Alami - Argonautes, contrat Centre EDF-GDF Services Paris Nord, mai 1996), où nous analysons les comportements des clients face au rythme de facturation et aux modes de règlement (pp 57-66).

banques facturent des frais sur chaque prélèvement réalisé. Ils soulignent aussi que le client mensualisé doit payer la somme annuelle de 9 F s'il souhaite que le prélèvement soit opéré à une date différente de celles comprises dans la fourchette fixée par le calendrier de facturation.

En revanche, un participant souligne avoir remarqué *qu'un client qui règle par prélèvement, que ce soit mensualisation ou une domiciliation, est beaucoup plus satisfait en général de tout ce qui touche à la facture que quelqu'un qui paie par chèque*. Notre interlocuteur explique ce phénomène par le fait que *quand le client est mensualisé, il sait en fait à quoi s'attendre, le seul point difficile, c'est sur le douzième mois au cas où... Et là la règle du jeu est claire, il n'y a pas de mauvaise surprise*.

À propos des facturations de régularisation, les agents estiment qu'il n'y a pas trop de problème. Lorsque nous leur faisons remarquer qu'il est fréquent que des clients se plaignent que les estimations aillent toujours en faveur d'EDF (que les montants mensuels soient surévalués), un participant donne la réponse suivante : *Il faudrait parler de ça aux agents qui se trouvent à mon avis dans une situation beaucoup plus difficile face au client dans le cas contraire. Si pendant dix mois, c'est 400 F et par contre sur le douzième mois, ça risque d'être 2000 ou 3000 F parce qu'il y a eu une erreur dans l'estimation, ça peut être bien pire*. D'autres agents déclarent toutefois que dans ce cas, la situation n'est pas toujours dramatique : *Ça dépend de la façon dont on présente ça, si on propose une ouverture... tout dépend de la manière de faire*. En règle générale, il semble qu'ils parviennent à trouver des arrangements : *J'ai réussi à garder un client comme ça, en accordant un délai de paiement assez lent... il faut essayer d'arranger le client, il nous a fait confiance...*

Enfin, au sujet de la mensualisation, un agent souligne *le problème des entreprises, vis-à-vis desquelles EDF n'est pas capable de fournir une facture de régularisation lorsque celles-ci en ont besoin pour clore leur exercice*. Il signale à ce propos un nouveau service, "Dialège", qui sera ***une sorte de mensualisation à la carte, une sorte de paiement mensuel avec des fluctuations de consommation***.

2. Le prélèvement automatique, ou "domiciliation bancaire"

Comme la mensualisation, la "domiciliation" a pour objectif d'éviter les problèmes de délais de paiement, de ***diminuer le temps de recouvrement des factures***, et les agents ont pour consigne de **la proposer systématiquement**, pour en placer le plus possible. Ainsi tout contact avec le client est l'occasion d'en parler, ou d'en reparler : *À la réception du client, quand quelqu'un s'installe dans un foyer, on le propose systématiquement ; avec*

Optimia, on sait si on lui déjà proposé, mais éventuellement, on va lui reproposez une deuxième fois, parce qu'il peut y avoir refus à un certain moment et souscription après...
La domiciliation est aussi proposée par mailings, ou encore par l'agent intervenant au domicile du client pour la mise en service, et un participant estime finalement que **le client est vraiment harcelé par la domiciliation**, ce service est proposé systématiquement depuis la lettre de bienvenue, par courrier, dès qu'il y a un contact...

De plus, les agents usent de différentes incitations pour placer ce service :

— lors de la mise en service, à Paris, on dit au client "si vous prenez la domiciliation, on vous fait le **rendez-vous [à heure fixe] gratuit**", ou des relevés spéciaux gratuits...

— lorsque le client est coupé pour non paiement, les **frais de coupure sont supprimés** s'il prend la domiciliation : *Si le client est coupé non paiement, je vais lui proposer la domiciliation même s'il l'a déjà refusé, s'il la prend, on lui supprime les frais de coupure. C'est un peu un chantage, un marchandage. Maintenant, il va prendre la domiciliation mais pour la facture d'après, il la supprime... c'est "donnant-donnant".*

— enfin, lorsque le client demande un **délai de paiement**, celui-ci peut ne lui être **accordé** que s'il accepte le prélèvement.

Là encore, les réticences au prélèvement de la part des clients sont bien connues : peur de la perte de maîtrise, impossibilité de jouer avec les délais, nécessité d'approvisionnement du compte, etc. En revanche, les clients qui l'adoptent, pour des raisons de facilité en général, en sont contents semble-t-il, mis à part **deux sources de mécontentement** signalées par les agents. La première recoupe les problèmes liés à l'estimation des index, la sous-évaluation des index estimés puis la régularisation engendrant des **prélèvements aux montants très disparates** : *Le client qui est souvent absent va être satisfait d'avoir pris ce système, parce que ça lui évite la coupure. Mais des fois, on a vu le compteur, on fait une régularisation et on lui prélève d'un seul coup 5000 F alors qu'il a été habitué à des factures de 600 ou 700 F [et là, il n'est pas content].*

La seconde source de mécontentement a trait à **la facturation de frais lorsque le prélèvement ne peut pas être honoré par la banque**, le compte n'étant pas alimenté. D'après les agents, cette pratique, nouvelle semble-t-il, suscite de nombreuses contestations, et eux-mêmes critiquent cette mesure, source de situations conflictuelles : *Facturer des frais à un client qui est en prélèvement impayé, je trouve ça aberrant ; Les réclamations pleuvent depuis qu'on fait ça. Jusqu'à présent, EDF a supporté des frais de prélèvements impayés, il peut continuer à les supporter parce que le client s'en prendra à EDF. Le client ne s'en prendra pas à son banquier qui lui prend des agios, mais il ne trouvera pas normal que EDF prélève des frais.*

3. Les délais de paiement

Les délais de paiement sont enfin cités au titre de service d'EDF par les participants. Pour éviter les impayés, certaines agences mettent en place des **pratiques de relance** : *À un moment, il avait été question dans le centre d'appeler pour la relance, le soir, à 18 heures, mais beaucoup de personnes étaient contre ce principe là ; chez nous, ce sont les agents administratifs qui téléphonent pendant les heures de travail pour dire "vous n'avez pas réglé votre facture".*

Lorsque les relances restent sans effet, et que les clients n'ont pas les moyens financiers de payer leur facture, les agents négocient avec eux un échéancier de règlement. Selon un participant, les délais de paiement ne sont *pas vraiment un service*, mais plutôt une **tolérance**, dont l'objectif est d'**éviter la coupure de courant et les frais qui y sont liés** : *C'est une tolérance, une aide à la négociation, ça évite des frais de 226 F de coupure pour une facture de 300 F, il faut être humain, ça c'est les vrais services... nous, on ne coupe pas du premier coup, on pose une carte qui rappelle que sous 48 heures le courant sera coupé.*

Les agents ont affaire à des situations plus ou moins complexes suivant la localisation de l'agence, les disparités entre les quartiers pouvant être très fortes. Un participant souligne ainsi que dans leur agence, *pour les délais on a droit à un client [par mois probablement], parce qu'on a une clientèle très aisée... si on accorde un délai à un client pour une facture de 10 000 F, le chef vient nous voir.. ! Vu l'augmentation constante du taux de la population française en situation de **précarité**, cette situation devient de plus en plus marginale, et la plupart des agents ont à **négocier quotidiennement des délais de paiement**. Les agents insistent sur le caractère **ingrat** de cette tâche, sur la **difficulté à arbitrer** entre la nécessité de faire rentrer l'argent pour l'entreprise, et celle de préserver le client d'une situation trop catastrophique : *Ce sont des tâches ingrates que l'agent a à gérer : prendre en compte l'aspect humain, sans pour autant négliger les intérêts de l'entreprise... on est dans un contexte socio-économique de plus en plus dur, et l'agent est de plus en plus confronté à des situations alarmantes ; ou encore : Ce n'est pas facile de refuser un délai de paiement, parce qu'on connaît la situation du client, parfois on agit un peu à contre coeur, bon, c'est vrai on doit respecter des normes, on est dans une entreprise, l'argent doit rentrer, on en est conscient, mais on est conscient aussi des difficultés que les clients ont de plus en plus.**

Les situations apparaissent parfois difficilement solubles : *Il y a des clients qui systématiquement à chaque facture demanderont un délai de paiement. Ce sont des clients qu'on a mensualisé, et qu'on a démensualisé parce qu'ils ne respectaient rien, c'est intraitable, surtout dans des zones dures, avec beaucoup de chômage et d'aide sociale.*

Enfin, les agents semblent attentifs aussi à **ne pas provoquer**, par une attitude qui serait intransigeante, **la colère du client, et la mise en scène publique du conflit** : *Un client qui*

repart mécontent si on lui refuse un délai de paiement, il peut créer toute une émeute, s'il y a une dizaine de personnes, "ah! vous voyez comment ils me traitent à EDF..."

D. LES SERVICES LIES AU MAINTIEN D'UNE FOURNITURE MINIMUM D'ENERGIE

Liés à ces questions de gestion des clients en situation économique difficile, les participants font encore référence à deux services spécifiquement ciblés : le maintien de l'énergie, et le service clé.

1. Le maintien de l'énergie

Le maintien de l'énergie a été mis en place à l'origine pour des clients qui sont **en grande difficulté de paiement momentanée**, et consiste à *maintenir une puissance minimum (1 KW) pour la lumière, le frigo, et ceci pendant un mois : On lui donne un mois pour pouvoir se retourner, trouver une solution à sa situation, après on coupe.*

Selon les participants, ce service aujourd'hui **ne fonctionne pas bien**, et ne s'avère pas pertinent. En effet, conçu au départ pour les gens qui rencontrent des difficultés financières ponctuelles, il est aujourd'hui la réponse qu'EDF offre aux clients **en situation de précarité continue**. Or le maintien de l'énergie n'est **pas un service adapté à cette cible** : *Les gens en précarité, ce n'est pas en un mois qu'ils vont avoir le temps de se retourner ; un client qui nous doit déjà 5 000 F et à qui on accorde le maintien... il aura pas plus d'argent dans un mois que maintenant.* Selon les agents, ce service **n'apporte pas de vraie solution** : *c'est un palliatif... c'est reculer pour mieux sauter... ; c'est une solution à très court terme ; c'est un faux service.* C'est pourquoi, dans la pratique, **les agents le proposent peu** : *on a du mal à le proposer, parce qu'on n'est pas convaincu de son bien-fondé au départ, il faut être convaincu pour proposer un service.*

2. Le service clé

Le service clé consiste quant à lui à proposer au un client la mise en place d'un **"compteur clé", alimenté avec une carte à unités** : le client achète la carte à EDF, et charge ensuite les unités dans son compteur.

Ce service appelle de la part des agents un peu les mêmes critiques que le maintien de l'énergie, dans la mesure où **il a glissé**, avec l'augmentation du nombre de personnes en situation de précarité, d'une **cible de clients soucieux de bien gérer leur budget** à une **cible de clients "pauvres"**. Or les agents insistent sur le fait que ce service **nécessite d'avoir un minimum de revenus** : *C'est une solution pour des clients qui ont un revenu, même faible ; c'est un excellent service pour apprendre aux clients à gérer leurs ressources dans la mesure où ils en ont ; c'est pour les gens qui veulent gérer leur budget au plus juste, mais il faut avoir un minimum de revenus.* Le compteur clé n'est donc *pas du tout* destiné aux populations démunies, à qui il n'apporte aucune solution satisfaisante, puisque là encore, *c'est une solution à très court terme.* Certains agents pensent que ce

service est même presque une provocation, dans la mesure où avec ce service, EDF aurait tendance à se décharger de toute responsabilité, en disant au client "on vous met un compteur à clé, maintenant débrouillez-vous".

Comme pour le maintien de l'énergie, les agents, ne percevant pas le compteur clé comme un service pertinent, **le proposent peu** : *On a une lettre pour relancer le client qui propose ce service, donc quelquefois c'est le client qui nous le demande, mais sinon, on n'ira pas le proposer.*

E. D'AUTRES SERVICES ENCORE...

Enfin, les participants aux tables rondes évoquent encore au titre des services EDF d'autres prestations, et notamment :

— **L'abonnement libre service** : cette prestation consiste à donner la possibilité au propriétaire d'un logement, lors d'un changement d'abonné, de **ne pas fermer le compteur pendant une durée de deux mois**, pour éviter d'avoir à le ré-ouvrir. Un simple relevé d'index clôt le premier abonnement, et fait démarrer le suivant. D'après un participant, ce service n'est pas toujours intéressant pour l'entreprise, car certains clients profitent de la période un peu floue des deux mois, où l'électricité peut être finalement à la charge d'EDF : *Le libre service, c'est bien pour le client, moins pour EDF qui perd pas mal de kilowatts, parce que le client commence à savoir comment fonctionne le service et il se fait connaître au dernier moment. [...] On est obligé de demander le bail, parce c'est là que le client nous dit "non, ce n'était pas moi, je n'étais pas là de telle date à telle date, c'est le propriétaire qui a fait des travaux..."*.

— **Le dépannage 7/7** est un service perçu comme **indispensable**, et pour lequel *il devrait y avoir plus d'agents en disponibilité.*

— **Les horaires décalés** commencent semble-t-il à se mettre en place : *Les horaires décalés, - les agents commencent à midi et finissent à huit heures -, ça a eu du mal à se mettre en place du côté des agents, mais maintenant que certains agents les ont fait, ils s'y retrouvent finalement, et ça ne se passe pas mal.* Mais les **réticences** de certains agents restent vives, surtout face à l'hypothèse d'étendre encore les horaires : *S'il faut travailler jusqu'à 20h, ouvrir un accueil à 7h du matin ou travailler le samedi, ça posera problème, il y a des limites que malheureusement on ne pourra pas dépasser. Travailler en horaires décalés oui, travailler le samedi non.*

— **La carte service gaz** est un service destiné aux clients **qui n'utilisent le gaz que pour la cuisson**. Avec cette carte, achetée 200 F, le client ne paie pas d'abonnement mais

seulement sa consommation, facturée à un prix du kilowatt plus élevé, ce qui le rend *gagnant* s'il ne consomme pas plus de 400 kW à l'année. Ce service semble bien perçu par les participants, mais le problème à leurs yeux est qu'il n'est pas proposé dans toutes les agences : *Ce serait positif si toutes les agences le faisaient : cette carte est vendue 200 F, mais si le client déménage et qu'il va dans un centre où elle n'existe pas, il a perdu 200 F.*

— **Le bilan sérénité**, qui consiste comme nous l'avons vu en la réalisation d'un diagnostic de l'installation intérieure gaz fait par Qualigaz, est enfin le dernier service cité par les participants.

IV. LES TELESERVICES

A. LES EVOCATIONS AUTOUR DES TELESERVICES

En spontané, et en quantité d'évocations produites, les téléservices sont très massivement associés aux activités de **gestion du quotidien**, plutôt dans l'univers de la vie privée que dans celui de l'univers professionnel, mais sans exclusive, et ceci dans quatre domaines principaux :

— la **gestion de la maison**, celle de l'énergie ou de la sécurité : *EDF ; télésurveillance ; télégestion du chauffage, vous téléphonez chez vous depuis un endroit, ça vous le programme, c'est la domotique*

— la **gestion des commandes de consommation de biens et services** : *la vente ; la VPC ; le commerce ; les biens de consommation ; les vins ; les marchands de meubles ; acheter une voiture ; loisirs ; jeux*

— la **gestion des déplacements** : *les voyages ; météo ; RATP ; SNCF ; infos routes*

— la **gestion des finances** pour les opérations standardisées et fréquentes, qui pour la plupart tournent autour de la gestion du compte en banque et des chèques : *relevés de compte ; situation de compte ; pouvoir consulter son compte quand on veut ; les mouvements bancaires ; virement de compte à compte ; transfert de livret à compte ; les dépôts de liquidités, de chèques ; des retraits ; commande de chèques*. Les téléservices peuvent s'appliquer aussi à des opérations plus ponctuelles, mais toujours dans le domaine du quotidien qui est peu incertain, et qui ne demande pas de conseil spécifique : *calculer ses impôts ; calculer le montant d'un remboursement d'un crédit ; les achats de devises ; les dernières nouveautés*. À ce domaine est aussi associé celui des assurances, et notamment des assurances vies.

Les téléservices sont associés à **l'univers du management domestique**, management qui est en plein développement aujourd'hui dans différents domaines de la vie familiale et des services à l'habitat (la cuisine, les enfants ou les crédits).

Ce management domestique est fondé sur la capacité à gérer à distance, que ce soit à partir d'**objets techniques avec "fil" sans écran**, comme le *téléphone* associé au 16, c'est-à-dire à la distance Paris-province, ou d'**objets techniques avec "fil" et écrans** comme la télévision : *à la télévision, ils nous vendent de l'information, du rêve ou du cauchemar*, le minitel : *3614 infogreffe, les services 3615, 3616, 3617 Eurydil*, ou encore *Internet*, mais aussi avec des **objets techniques sans fil** comme les cartes à puces : *télécarte ; les cartes pour les voitures électriques*.

Ces objets remplissent deux grandes fonctions de gestion à distance :

- le **paiement** : *télépaiement ; téléachat ; télémarketing*
- la **recherche d'information**. Celle-ci concerne l'**univers domestique**, par exemple pour augmenter ses connaissances : *les serveurs Internet, on peut avoir accès à la Bibliothèque Nationale*, ou pour obtenir une information "prospective" en vue d'une prise de décision quotidienne : *la météo ; les embouteillages*. Elle concerne aussi l'**univers professionnel** : *une agence immobilière peut se développer à l'étranger ; les téléinfos*, et spécifiquement, pour EDF, le domaine de la relève des compteurs : *télérelève ; téléreport ; la relève à distance par téléphone est beaucoup appliquée pour la tarification "tarif jaune", "tarif vert" et bientôt sur la tarification bleue, puisque c'est prévu sur les nouveaux compteurs*.

En terme symbolique, les téléservices s'organisent autour de cinq thèmes :

- le **temps**, et celui de son **gain** ou de sa **perte**. Pour une partie des agents, les téléservices offrent un *gain de temps et une rapidité de mise en oeuvre par rapport au client*, et évitent les contraintes : *on fait ça quand on veut*. Ils permettent la *maîtrise de la transaction : moi, par exemple à une station-service, quelqu'un qui sert, ça ne sert strictement à rien, quand c'est moi qui me sers je maîtrise mon temps*. Enfin le téléservice permet de *dégager du temps pour faire autre chose*. Pour les autres au contraire, c'est une *perte de temps si on veut savoir quelque chose de très simple, sans avoir à répondre à une multitude de questions... ou alors il faudrait avoir un agent en spécifiant, en appelant un service spécialisé correspondant à la demande exclusivement...* Ils soulèvent aussi le problème d'une information qui n'est pas donnée en "temps réel" : *Inforoute, c'est un service bien, mais le problème, quand ils nous donnent les informations, elles datent d'une heure, il y a un problème de décalage, mais c'est pratique pour les trajets, le nombre de kilomètres, les cartes routières...*

- l'**espace**, et tout spécialement le **lointain**, celui de la *longue distance*

— la **sécurité**, par rapport à l'insécurité liée aux erreurs humaines : *sûreté, moins de risque d'erreurs*. Toutefois, les participants soulignent que *le risque [d'erreur] n'est pas nul*, que les téléservices peuvent manquer de *fiabilité*.

— l'**économique** : *gain pour l'entreprise, investissement*

— la **modernité**, du fait notamment de l'**invisibilité**, qui est une caractéristique propre aux services "**télé**".

Ces cinq thèmes participent d'un univers symbolique plus large, celui de la **communication et du lien social**, l'imaginaire technique renvoyant classiquement, pour une partie des personnes, à une **angoisse de perte du lien social** face aux objets techniques. Les téléservices sont proches de l'**univers de l'automatisation** quand ils sont perçus comme des gains de temps, et considérés comme des **mauvais substituts aux "agents" d'accueil** quand ils sont perçus comme des pertes de temps. Dans les deux cas, - sentiment de perte ou de gain -, c'est le **sentiment de maîtrise qui est en jeu**, comme dans la plupart des enquêtes sur les objets techniques. La technique automatisée renforce pour certains le sentiment de sécurité et de maîtrise, et provoque le sentiment inverse pour les autres.

L'**imaginaire technique** est donc divisé en deux univers fortement opposés :

— celui de la **libération des contraintes** d'espaces et de temps par la **standardisation** d'un certain nombre de tâches, et leur **automatisation**. Cette automatisation permet en contrepartie de dégager une plus grande disponibilité, du client comme de l'agent, pour les interactions qui nécessitent un contact humain : *Je suis "très machine" pour tout ce qui est distributeur automatique, mais je prends aussi plaisir d'aller à la banque pour demander un petit quelque chose, j'ai besoin de ça. Ou encore : Quand on va chercher du conseil, d'accord, parce que là ça apporte quelque chose, mais sur ce qui est standardisé, ça [le contact humain] n'apporte strictement rien. Imaginons que je sois client EDF, que mon compteur soit relevé par de la télérelève, OK, c'est très bien, parce que je sais que le jour où j'ai besoin d'un conseil je peux me tourner vers l'agence, et là je vais avoir affaire à quelqu'un dont le métier est de conseiller, et qui ne sera pas gêné par des clients qui lui téléphoneront parce qu'il y a un problème de relève...*

Dans cet univers, les téléservices sont aussi perçus comme **des moyens de créer du lien social** : *chercher du travail ; le sexe par visioconférence ! ; les agences matrimoniales ; le minitel rose.*

— celui de la **peur de la perte du lien social** : *absence de contact physique ; plus de contact humain ; service standard ; c'est une machine, je n'aime pas les machines ; ça fait impersonnel ; quand je dois aller à la banque, je prends mes dispositions pour me déplacer, c'est important d'avoir un contact ; tout ça, ça enlève du monde et on est moins bien servi qu'avant, on a moins d'information, il y a trop de robots, trop de machines. Pour*

ces agents, les machines ne remplaceront jamais le "plus" du contact humain : *c'est plus agréable quelqu'un qui vous parle ; dans une relation avec quelqu'un il y a toujours le petit plus auquel vous ne pensez pas et que vous n'aurez jamais avec une machine, en fait la relation ne sera jamais standardisée, ce sera jamais la même chose.* Enfin, face à l'argument du gain de temps pour faire d'autres choses plus intéressantes, ils estiment que *dans la pratique, on ne fait jamais rien de ce temps gagné.*

Finalement, les téléservices sont des **analyseurs classiques des angoisses de notre temps**, par rapport à l'emploi : *on supprime des emplois et on fait faire par des machines, alors qu'a priori une structure équivalente permettrait peut-être d'avoir la même qualité avec des humains, c'est le client qui se rend le service, il y a le risque qu'il n'y ait plus d'agents, ça va à l'encontre de l'emploi, de la notion de service,* et par rapport aux inégalités sociales, que ce soit en terme de capital social, économique, technique ou psychologique : *les téléservices ne sont pas adaptés à tous ; ne sont pas pour tout le monde.*

Les téléservices apparaissent à la fois comme des **outils du quotidien assez banaux**, plus ou moins adaptés aux attentes de chacun en terme de lien social, et qui s'insèrent, positivement ou négativement, dans l'univers en expansion du **management domestique**.

B. LES TELESERVICES D'EDF

Les téléservices d'EDF s'organisent aujourd'hui autour de trois outils : le **minitel**, le **téléphone**, le plus souvent **associé à une boîte vocale**, et les **boîtiers de relève des compteurs**. Ils concernent tous les services qui fonctionnent sur une demande d'**information** qui peut être **standardisée** : les **relevés**, la **facturation** et les **tarifs** principalement : *pour la notion de facture, de paiement , les téléservices, c'est pensable.*

En revanche, les téléservices ne sont pas "pensables" pour les services où un **contact direct** semble indispensable aux agents, et notamment pour le traitement d'un certain nombre de problèmes qui relèvent du **conseil**, de l'**interprétation** ou de la **négociation** : *ce qui est "télé-servable", c'est tous les services de base, ce qui n'est pas "télé-servable", c'est pour l'information ou le conseil ; dans tout ce qui laisse place à trop d'interprétation, il ne vaut mieux pas proposer le téléservice ; déjà on peut s'interroger sur un serveur où le client fait lui-même sa simulation tarifaire, comment va-t-il véritablement l'interpréter, est-il à même de tirer les bonnes conclusions ? C'est à double tranchant cette dimension conseil.*

Les services non automatisables concernent quatre domaines principaux :

— la **continuité de l'énergie**

— le diagnostic de l'**installation** et des **travaux** à effectuer pour être aux normes : *tout ce qui est travaux ; on pourrait toujours réaliser à distance une espèce de diagnostic sur l'installation mais ce serait imprudent.*

— les **usages** de l'électricité : *c'est impensable*

— les **problèmes** de paiement : *les contacts sont nécessaires pour les problèmes de paiement, un client qui a un problème momentané, il s'explique, on est à l'écoute.*

À propos de l'automatisation des services, les participants qui y sont peu favorables conseillent plutôt de continuer à développer ce qui fait à leurs yeux une qualité et une spécificité des services d'EDF, qui est le **correspondant unique** : *La politique EDF au niveau national a développé le sens de l'interlocuteur unique, je pense que c'est plus là-dessus qu'ils peuvent faire quelque chose vis-à-vis du client. Nous, déjà, si on peut répondre à un panel de questions, je crois que le client est satisfait.*

À notre question sur les téléservices qu'EDF pourrait proposer en partenariat avec d'autres entreprises, à nouveau ce thème de l'interlocuteur unique revient. Pour certains participants, un premier objectif serait déjà d'aboutir, au sein même d'EDF, à ce qu'un agent puisse prendre en charge l'ensemble des problèmes de l'utilisateur, et soit notamment capable d'assurer la gestion du dossier en cas de **changement de domicile et de région** du client : *Déjà, si on pouvait gérer la relation entre agences EDF, d'un endroit à l'autre de l'hexagone, ce serait pas mal ! Si un client de Nantes part à Marseille, déjà qu'on puisse faire son dossier à Marseille s'il le souhaite.*

Par ailleurs, le **partenariat avec d'autres services publics** serait envisageable, et répondrait visiblement à une attente des usagers : *Combien de clients nous demandent "et le téléphone, c'est quelle adresse ?" et c'est logique parce que c'est lié tout ça. On pourrait ainsi imaginer un service totalement "intégré" : On aimerait qu'un nouveau client qui rentre, on puisse régler tous ses problèmes de fluides en une seule fois, on apprécierait de mettre son nom, son adresse et puis de cocher tout ce qu'on veut et ensuite que ça se débrouille... pour l'eau, l'électricité, le téléphone, la Poste pour le changement d'adresse, les Impôts, la Sécurité Sociale, la CAF.*

À ce propos, les participants remarquent que des regroupements existent déjà : *En province, il y a des bureaux de poste qui sont avec EDF, la Sécu. C'est regroupé dans un même bureau... , comme des habitudes de travailler en commun : On a l'habitude de travailler avec France Télécom, ne serait-ce que pour des questions de cartographie, de repérage de réseaux, les contacts avec eux sont plutôt ouverts. D'autres agents relatent des expériences de partenariat mises en place : Nous, avec les services sociaux de X..., à l'occasion de la mise en place du "service clé", on avait même pensé à mettre des rechargeurs de clés dans les locaux des assistantes sociales, ils appelaient ça des "points de ralliement information". Ces partenariats pourraient être développés avec les services*

publics, avec les mairies, éventuellement même avec certaines entreprises privées : Bon, la Générale des Eaux, il faudrait faire attention, mais...

Enfin, selon les agents, les téléservices ne peuvent résoudre que les problèmes des **usagers qui recherchent un système automatisé d'information**. Or cette attente est celle d'une **population spécifique** : *Ce sont des jeunes clients urbains, favorisés qui utilisent surtout ces services sur minitel ; il faut encore que les clients aient à disposition tous ces appareils.*

Pour ce qui les concerne, par rapport à l'impact des téléservices sur leur travail, les agents adoptent soit une position assez neutre, soit une attitude critique : les téléservices sont alors vécus en terme de **peur de perte d'emploi**, voire de "**perte d'âme**", par rapport à l'image qu'il se font du service EDF : *Il faut que notre maison reste basée sur la pureté, le relationnel, la gentillesse, le contact, que ça fasse la différence avec la robotisation. Les téléservices ne semblent pas, dans la pratique, résoudre les problèmes spécifiques des agents EDF.*

1. Les services par minitel

• 3614 EGF

Le serveur minitel d'EDF-GDF, "3614 EGF", semble **lourd à l'usage**, puisqu'il faut rentrer les 17 chiffres de son contrat : *Le 3614, c'est un truc barbare, il faut rentrer 17 numéros ; pour consulter son compte, le client fait le numéro du centre puis sa référence (17 chiffres), et après il a accès un sommaire. Il n'est pas très onéreux à l'usage, mais il est moins interactif que les bornes de la SNCF : Le 3614, ce n'est pas très cher, c'est le prix d'une communication locale. Il y a le coût de connexion et le coût de communication. Mais ce n'est pas comme la SNCF, on ne touche rien (sur l'écran). Il est donc peu convivial : J'aurais plus tendance à penser à quelque chose qui permette au client de consulter à tout moment l'état de son compte client, savoir quand la dernière relève a été effectuée, quand la prochaine le sera, depuis le 1er janvier ou depuis un an ce qu'il a consommé en francs, quand a eu lieu la dernière hausse ou la dernière baisse du kilowatt/heure... il faudrait une forme beaucoup plus conviviale que le 3614 ; je vais à un guichet automatique de ma banque, je peux à tout moment consulter l'état de mon compte, c'est autrement plus sympathique que ce qu'on a sur le 3614.*

En théorie, le serveur permet de savoir ce qu'il **reste à payer**, et si le **chèque** envoyé a été **encaissé** : *C'est un serveur dans lequel on peut avoir un certain nombre d'informations, notamment le solde du compte. On n'a pas le détail des factures, mais on peut regarder si son chèque a été encaissé.*

Il permet à l'utilisateur de **communiquer à EDF à distance le relevé de son compteur**. Mais l'incertitude quant à l'immédiateté du traitement par EDF fait que la question de l'estimation n'est pas pour autant résolue : *Il faut que l'estimation [les index donnés] soit traitée par derrière, c'est automatique derrière dans la mesure où vous le passez au bon moment, mais si vous le sortez "hors fenêtre", ce n'est plus traité*. Le client peut également demander la **mise en service** ou la **résiliation** de son contrat, et un **rendez-vous** pour ces opérations, ou **laisser un message**.

De même l'utilisateur pouvait, à l'origine de 3614 EGF, obtenir des **informations d'actualité**, ce qui ne semble plus le cas aujourd'hui, le serveur étant plus ou moins délaissé par EDF. Les informations qui semblent les plus recherchées sont, éventuellement, **Infopanne**, s'il y a une panne dans le secteur.

En réalité, ce serveur semble **très peu utilisé aujourd'hui en France** : *Le problème, c'est qu'on n'a quasiment plus de connexions sur ce serveur ; pour l'instant, je n'en vois pas l'usage, le 3614 n'est pas très agréable, c'est une autre époque ; 3614 EGF ils peuvent demander des rendez-vous, transmettre des index, laisser des messages, mais ça ne marche pas trop*, sauf dans quelques arrondissements parisiens.

La première raison qui expliquerait l'insuccès du 3614 EGF semble donc son **manque de convivialité**.

La deuxième est attribuée au **manque de communication** faite autour de ce service : *On a des services entre parenthèses, quelle communication fait-on autour ? ; tant qu'on ne communique pas lourdement sur ce serveur, les clients ne l'utilisent pas, on considère que c'est un service qui ne répond plus à une attente*.

Mais ces raisons n'expliquent pas tout, et le problème est plus complexe. Ainsi, une troisième raison de l'insuccès du 3614 EGF est que **les agents ne relèvent pas systématiquement les informations rentrées** sur ce serveur : *Le client peut laisser un message, ce n'est pas sûr qu'il ait une réponse, il faut que quelqu'un regarde... ; Si le client le fait en dehors de la plage, il peut attendre longtemps sa facture, il aura contacté EDF, mais...* Ce serveur entraîne finalement une **forte contrainte sur la marge de manoeuvre des agents** par rapport aux clients, et les agents n'apprécient pas toujours de **se sentir "commandés"** : *On peut faire les relevés d'index, les résiliations, la demande de rendez-vous, ils laissent des messages si par exemple ils ne sont pas satisfaits de leur installation, ils laissent des messages en disant "rappelez moi", on est à leur merci, "veuillez me rappeler à telle heure", ça les défoule*.

Quand le serveur est utilisé, une quatrième raison à son manque de succès est attribuée au **manque de confiance des usagers dans la communication électronique**, quand il n'y a pas une confirmation orale et/ou écrite : *On traite tous les jours (les informations reçues) mais on s'aperçoit aussi que le client a la crainte de ce système informatique, puisqu'il*

rappelle derrière pour savoir si ses chiffres ont bien été enregistrés ; le client souvent laisse son numéro de téléphone donc souvent on fait la réponse par téléphone ; souvent le client préfère avoir la réponse de vive voix, si c'est un relevé d'index "veuillez me confirmer mon relevé d'index". De leur côté, les agents EDF préfèrent également l'usage de l'écrit à la réponse télématique, notamment parce qu'elle est moins onéreuse pour l'entreprise : [Pour la confirmation des index] on envoie un courrier, ça coûte moins cher, car EDF a un accord avec la Poste pour payer ses affranchissements moins chers, et avec France Télécom aussi, mais pas pour les communications minitel.

Enfin, une partie des services à EDF n'ont plus de minitel, du fait du **coût d'usage en interne** : *En interne, on avait accès au minitel, mais il y a tellement eu de gens qui ont abusé à jouer à 3615 qu'on a dit qu'on supprimait tout, chez nous il fallait voir les notes qu'on avait, genre 15 briques de minitel ; et en externe, puisque EDF n'a pas d'accord de prix avec France Télécom sur l'usage du minitel.*

• 3614 Tempo

Le serveur 3614 Tempo fait l'objet d'un usage plus fréquent parmi les clients qui ont **choisi l'option tarifaire** : *Tempo, ça, ça marche bien avec Infojours, pour connaître la couleur des jours qui sera facturée ; pour connaître le nombre de jours écoulés, c'est sur 3614, il y a aussi des infos générales, la présentation du produit, les jours écoulés depuis la dernière quinzaine de jours et le début du calendrier. Mais comme pour 3614 EGF, les clients appellent au téléphone pour compléter leur information : Pour Tempo, les clients nous appellent pour savoir combien de jours sont écoulés... on sait, car on tient un tableau, un tableau en couleur ; ils appellent surtout pour savoir combien de jours il leur reste en blanc, en rouge...*

• Le télépaiement

L'usager peut payer par minitel, mais c'est d'un usage peu fréquent en dehors de la cible habituelle de "branchés" électronique, du genre de celle des jeunes urbains favorisés : *Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il y a quand même trop de clients qui sont inadaptés aux machines, ne serait-ce que pour le télépaiement, ça ne marche pas vraiment. Sur l'agence, on a dû en caser cinq ou six sur 90 000 clients. Il y a une très grosse méfiance et tout le monde n'a pas le minitel chez soi... mais on l'utilise plus sur son lieu de travail... on en parle peut-être pas assez non plus.*

2. Le téléphone

Le téléphone est associé à deux usages des clients : les modalités de paiement, d'un côté, et la recherche d'informations, de l'autre. Parallèlement, s'il est associé à une boîte vocale, il renvoie à l'univers des **informations standardisées**, mais sinon, il renvoie à l'univers de la **confiance** et de la **réassurance**.

• *Le paiement par téléphone*

D'après les agents, le paiement par téléphone existe pour la France sous le nom de Téléfac, ou encore d'Audiotel. Il fonctionne sur le même principe que le paiement par minitel, et est en train d'être testé. C'est un groupement de banques auquel est associé EDF qui a créé Téléfac : *On peut payer pas mal de choses par Téléfac. Le principe, c'est donner l'ordre de paiement, le client est maître à chaque fois.*

Le paiement par téléphone est un moyen de paiement **peu connu** des usagers. La contrainte évoquée par les agents est qu'il faut **payer avant la date limite**, ce qui est perçu négativement par les clients.

Il semble d'un **usage peu développé** d'après les agents : *Audiotel pour payer sa facture par téléphone, ça ne marche pas du tout...*, et quand il est utilisé, c'est toujours **pour la même cible** : *Il faut être avant-gardiste, à l'avant-garde de tout ce qui se développe parce que les personnes âgées, ce n'est pas la peine.*

Plutôt que de chercher à développer ce service, certains agents pensent qu'EDF ferait mieux de rendre possible le paiement par carte bleue, service demandé par les clients. La **carte bleue** serait mieux acceptée, parce qu'elle permet un **paiement différé**, qui semble souhaité par les clients : *Nous, on fait une facture à mise à jour zéro, la facture doit être payée 14 jours après. Si le client paie avec sa carte bleue 20 jours après sa facture, suite à la lettre de rappel, nous on est payé mais le client s'est redonné 15 jours, voire 1 mois pour être débité, selon le contrat qu'il a avec sa banque.* Mais la carte bleue engendre comme nous l'avons vu des frais pour EDF estimés trop élevés par l'interne. Par ailleurs, elle semble rentrer en **concurrence avec les TIP**, qui représentent des coûts de gestion moindres : *Le TIP arrivait, pour remplacer le chèque. Ça coûtait moins cher à EDF que le service de la carte bleue, et même que celui du chèque, puisque le TIP revient à 1 F environ et le chèque à 3 voire 7 ou 8 F.*

L'usage du téléphone comme une des modalités de paiement possible entre dans le jeu social qui se noue entre EDF et une partie de ses clients autour du **délai de paiement, de sa garantie et de son coût**.

Le téléphone joue contre les clients d'EDF qui souhaitent des délais de paiement. Pour EDF qui souhaite baisser ses coûts d'exploitation, le prélèvement automatique est la meilleure solution, en terme de garantie et de faible coût. Si le client n'a pas de problème de paiement et ne cherche pas à rallonger les délais, mais veut contrôler l'émission du paiement de sa facture, le TIP est une bonne solution. Dans les trois cas, le téléphone n'apparaît pas apporter un plus⁴.

Lorsque l'on soumet à l'opinion des agents la demande exprimée par certains clients **de pouvoir disposer d'une facture au moment où ils le souhaitent**, les réactions des participants sont mitigées.

Un interlocuteur assimile tout d'abord cette situation à celle du propriétaire d'un appartement en location, qui garde l'abonnement à son nom et souhaite une facture au moment du départ de son locataire. Il insiste sur la non pertinence de ce service, dans la mesure où cette pratique est de toute façon illégale : *À Paris vous avez des propriétaires qui louent des appartements, et qui ne veulent pas que les locataires louent le compteur à leur nom. Le locataire doit savoir combien il doit, il regarde son index quand il est rentré, quand il ressort. [Le calcul] on peut le faire, on a le module pour. Mais cette demande n'existerait pas si les clients étaient corrects vis-à-vis de la loi.*

Cette situation mise à part, les agents estiment qu'une demande de montant intermédiaire ne nécessite pas forcément de téléservice automatisé, puisqu'ils peuvent y répondre facilement par téléphone : *On peut renseigner le client par téléphone, on a un module, en entrant l'index c'est tout à fait faisable...* Toutefois, les agents insistent sur la nécessité que ce service reste marginal : *mais ça doit être ponctuel, sinon on ne va pas passer du temps comme ça...* Ce service par téléphone leur apparaît comme une **surcharge**, dans la mesure où il est "mangeur de temps" pour eux, qui **n'est pas entièrement justifiée**.

- **La recherche d'information**

Chercher l'information renvoie à nouveau à l'opposition entre les agents qui **cherchent l'automatisation**, et ceux qui **cherchent le contact**.

⁴ Voir à ce propos le "retour d'expérience sur l'Audio-tip, un service expérimental de paiement par téléphone" réalisé par le GRETS (P. Capron-Terracol), qui montre que les personnes contactées, qui paient actuellement par TIP, ne souhaitent pas changer de mode de paiement, soit parce qu'elles sont pleinement satisfaites du TIP, soit parce que le télépaiement leur apparaît comme peu sûr, sans trace écrite, ou encore complexe. Toutefois, ce téléservice semble satisfaire les clients qui en ont accepté le principe, puisque la partie quantitative de l'enquête montre que 87% des 100 personnes expérimentant le service "ont envie de continuer à utiliser le service «Audio-tip»".

Pour les agents qui cherchent le contact, **les boîtes vocales font l'objet de nombreuses critiques** : *Les boîtes vocales, c'est très désagréable, rien ne vaut un interlocuteur ; les gens veulent quelqu'un qui réponde, quelqu'un qui apporte une réponse rapide à leur problème ; si c'est pour un truc très général oui, mais sinon il y a trop de variété de questions, chaque personne a un problème spécifique, les demandes sont très diverses.* Un participant relate son expérience d'utilisation de la boîte vocale de GDF, qui s'est à ses yeux soldée par un échec, puisqu'au final, l'agent a abouti à un répondeur et non pas au conseiller promis : *J'ai fait l'expérience "Gaz de France" quand ils ont en ont parlé à la radio, comme ils n'en parlaient pas beaucoup au travail, je me suis dit "je vais le faire". C'était un numéro où on devait atterrir normalement vers un conseiller. Vous appuyez sur la touche machin, vous donnez le code postal, après il y a une voix qui vous dit "vous êtes bien sur le centre de X, vous allez être mis en relation avec un conseiller commercial" et rien derrière, il y avait un répondeur !*

Par ailleurs, ce type de service est toujours réservé à la **même cible**, étroite et privilégiée, puisque la boîte vocale semble bien fonctionner essentiellement sur l'agence située au centre de Paris.

Pour les agents qui cherchent la standardisation, les boîtes vocales associées aux téléphones à touches représentent une possibilité pour la clientèle d'**élargissement des plages de contacts avec EDF** : *Pour les relevés de compteur, quand les clients sont absents, ils ont un numéro de téléphone, ils téléphonent à une boîte vocale où on leur dit ce qu'il faut faire, ils mettent leurs références. S'il n'y a pas de problèmes, la facture sort normalement, ça évite de faire des montants estimés. Si il y a un problème (trop d'appels sur la ligne ou fausse référence), c'est dirigé sur un répondeur et c'est exploité manuellement.* Elles permettent également de **limiter l'attente** : *Je crois beaucoup à l'utilisation du téléphone à touches, les banques l'utilisent aussi beaucoup, on a des boîtes vocales qui sont très conviviales et qui permettent de sélectionner les attentes du client.*

D'après un participant, certaines boîtes vocales en cours de développement permettent aussi de proposer un service au client pour qu'il puisse mieux suivre ses **dépenses en temps réel** : *Il y a un service qui existe où on a la possibilité de communiquer les index et d'avoir derrière directement le montant de la facture, c'est en cours de développement, c'est assez coûteux, ça s'appelle "Allô releveur", c'est par téléphone, c'est une innovation de Marseille. C'est une boîte vocale, la machine recalcule la facture et communique instantanément le montant de la prochaine facture que le client recevra.*

Certains agents estiment toutefois que ce type de service *n'est pas tellement utile, dans la mesure où le client nous communique ses index sitôt qu'il reçoit la facture, [et la nouvelle facture], il ne l'a pas longtemps après.* La boîte vocale résoudrait pourtant, pour les agents, la contrainte du téléphone "mangeur de temps" analysée ci-dessus.

Le téléphone peut aussi fournir d'autres informations standardisées plus ponctuelles, comme le **téléphone couleur du jour** pour les clients qui ont Tempo - *il y a un téléphone pour donner les jours* - bien que certains agents estiment ce service inutile : *mais ça ne sert strictement à rien, parce que quand le client qui souscrit Tempo, on lui met un boîtier, le compteur donne la couleur du lendemain, le boîtier donne la couleur du lendemain, pour peu qu'il ait un gestionnaire d'énergie, il lui donne aussi la couleur du lendemain... on paie à France Télécom quelque chose qui ne sert à rien.*

L'entrée sur la boîte vocale peut se faire par un numéro vert, qui, de l'avis des agents, serait surtout pertinent pour les gros clients, seuls susceptibles d'en avoir un usage qui rentabilise le coût de mise en oeuvre d'un tel service. Mais un numéro vert pour les gros clients nécessite qu'EDF s'assure de bien être en mesure d'assurer les réponses : *Gaz de France propose un numéro vert "Gaz de France conseil". Ça pourrait être bien d'avoir un numéro vert pour EDF, mais ça signifie aussi un engagement, pouvoir traiter rapidement la réponse...Ce serait un numéro vert, pour les professionnels par exemple, ils pourraient avoir un numéro qui soit ouvert 24h/24, là je suis sûr que ça correspondrait à une attente. Avoir un numéro sur lequel on pourrait laisser des messages sur une plage étendue, et qu'il y ait une trace sur un fax. Mais il faut pouvoir respecter l'engagement dans le cas des professionnels, c'est aussi un risque si on ne tient pas notre engagement.*

Le numéro vert n'a de sens que s'il permet une **plage de contact plus large** avec EDF, un **enregistrement des messages**, leur **traitement rapide** et une **trace par fax**, c'est-à-dire **les conditions de base de la confiance** : de l'accès sans contrainte à la trace papier. Plus, ou autant, que le contact humain, la trace papier - qui certifie - est un des éléments clé qui permet de construire les signes de la confiance.

Le numéro vert est aussi révélateur des contraintes auxquelles sont soumis les agents : **répondre aux demandes des usagers, mais en ayant les moyens d'y répondre**, sinon le remède crée plus de problèmes qu'il n'en résout. S'il y a trop d'écart entre le contenu du service annoncé dans la communication et la pratique, cela provoque une **augmentation des réclamations** de la part des professionnels auprès des agents, et fait donc **baisser le taux de satisfaction** de la clientèle, sur lequel ils sont en partie jugés.

Le numéro vert avec accès 24h sur 24, avec les services qui lui sont associés et donc les coûts y afférent, peut n'être réservé qu'à un type de **clientèle pour qui le problème de la rapidité est stratégique**, c'est-à-dire plutôt une clientèle professionnelle. Pour la clientèle grand public, la rapidité, la facture en temps réel sont moins importants.

Pour les **gros clients**, il existe un service qui permet de **visualiser les dépenses de l'année** : *Ça existe sur certains tarifs, les tarifs jaunes, il y a aussi une fonction de gestion avec la puissance des attentes. Pour les tarifs bleus on y viendra puisque comme la*

téléinfo va exister pour la tarification bleue, on y viendra, mais dans l'immédiat EDF préfère privilégier les gros clients au dépend des petits. Le bilan annuel des consommations est très souvent demandé, il est donné sur les factures... Si le client est mensualisé, il a tout de suite son bilan puisqu'il n'a qu'une seule facture.

D'après un participant, les **petits clients** sont de toute façon moins intéressés par les bilans, et par tous les outils qui pourraient être développés en rapport avec la gestion des factures. Selon lui, ce qui intéresse en priorité *le petit client domestique*, c'est l'égalité de traitement : *ce qui l'intéresse c'est qu'il habite Lille ou Marseille, il doit payer la même chose partout pareil*, ou encore la possibilité d'obtenir des délais de paiement.

L'enjeu de l'information est double : fournir une **information en temps réel** pour les clients pour qui cela est pertinent, mais **sans que cela augmente le coût des services** quand les plages horaires sont élargies : *Je ne pense pas que la direction mette en place des choses, puisque ça va lui coûter le prix des salaires des agents, je ne pense pas qu'on puisse rentabiliser ; il faut mettre les moyens derrière, c'est tout une organisation. Si on développe le service 24h/24, il faut que EDF débloque aussi les moyens de payer, avec des salaires plus élevés en travail de nuit par exemple.*

3. Le téléport par boîtier de lecture électronique

Après le minitel et le téléphone, le **boîtier de lecture électronique des compteurs** est le troisième outil associé aux téléservices d'EDF. L'émetteur est le compteur du client, mais celui-ci n'a plus à s'occuper du moment de l'arrivée du technicien : *C'est bien pour EDF et ça évite de déranger le client pour relever le compteur, on met un boîtier à l'extérieur, ce qui dit imposition de changer le compteur.*

La **télérelève** permet de remédier aux problèmes liés à l'estimation des index : *Il faudrait la télérelève. Pour relever le compteur à distance, avec un boîtier, c'est un système informatique qui interroge à distance. Ça éviterait le problème de la facture intermédiaire, à condition que EDF envoie les releveurs tous les deux mois. L'utilisateur n'a plus à s'occuper de relever son compteur.*

Globalement, du point de vue d'une partie des agents, l'**automatisation au sens large**, c'est-à-dire qui **limite les contacts directs entre agents et clients grâce à l'usage de l'électronique**, a un certain avenir. Mais celle-ci, d'après eux, reste limitée à une population spécifique : *On arrive à un moment ... c'est un jeu, au bout d'un moment on se lasse. Les robots, on sature... même les enfants s'arrêtent de jouer avec l'ordinateur au bout d'un moment. On aura toujours une population un peu différente, élitiste, qui aimera tapoter pour se détacher, pour faire la différence, il y aura un petit besoin, mais ce sera un petit pourcentage.*

L'**image** qu'ils ont de leur rôle d'agent se construit plus autour de l'idée de **contact humain**, qu'il soit **réel ou fantasmé en pratique**, puisque la relation avec le client est aussi présentée comme une **charge**, qu'autour du téléservice automatisé : *EDF, s'ils veulent innover en Europe, c'est de rester au contact du client, c'est bien des hommes au service des hommes, qu'il y ait un climat de confiance qui s'installe.*

Le paradoxe est que le **téléservice** apparaît aussi comme un **moyen de limiter la charge client**.

