

**RETOUR D'EXPERIENCE SUR L'EXPERIMENTATION D'UN  
INDICATEUR DE CONSOMMATIONS PAR USAGES  
(SAM/MULTYWATT)**

**EDF-DIRECTION DES ETUDES ET DE LA RECHERCHE  
DEPARTEMENT CLEO - GRETS**

**RAPPORT PHASE EXTERNE**

**MAI 2001**

*Direction scientifique :*

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

**Isabelle GARABUAU-MOUSSAOUI**, Anthropologue, Directrice de la recherche et des études à Argonautes, chercheur associée au CERLIS (Paris V/CNRS)

*Etude réalisée par :*

**Delphine SIMONEAU**, Sociologue, Chargée d'études à Argonautes

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
Contexte.....	3
Objectifs de l'étude.....	4
Locataires interrogés .....	6
<b>I. L'ELECTRICITE : UN POINT DE MIRE A SAINTE MARIE</b> .....	<b>7</b>
A. UNE APPROPRIATION DIFFICILE DU TOUT ELECTRIQUE .....	7
1. Entre indispensable et superflu : la segmentation de l'appareillage électrique .....	7
2. Un élément d'insatisfaction : La cuisson des aliments à l'électrique .....	9
B. LE CHAUFFAGE ELECTRIQUE : AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS .....	12
1. Le vécu personnel et familial, un élément de pondération ou de majoration .....	12
2. Les critères qualitatifs liés au chauffage électrique.....	13
3. La diffusion de l'énergie : un critère mitigé.....	14
4. Le « coût » de la consommation: un élément qui évince les éléments positifs .....	15
<b>II. L'ACCUEIL DE L'EXPERIMENTATION</b> .....	<b>18</b>
A. UN CONTEXTE DE DECEPTION GENERALE .....	18
1. Sainte Marie : une résidence marquée par l'absence de dynamique .....	18
2. Le renoncement des locataires face au bouquet de services.....	19
B. UNE EXPERIMENTATION IMPLIQUANT PEU LES AGENTS EDF HORS DU PLAN TECHNIQUE .....	21
1. La nécessité d'un bon accompagnement face à l'expérimentation .....	21
2. Une mise à l'écart des objectifs expérimentaux .....	22
C. LA DIFFUSION ET LE RECUEIL D'INFORMATIONS .....	23
1. Un faible impact de la phase d'accompagnement .....	23
2. Une préoccupation mineure pour les locataires .....	24
D. L'APPRENTISSAGE LIE AU MULTYWATT : UN PROCESSUS FREINE PAR LA MANIPULATION .....	26
1. La compréhension de ses fonctions.....	26
2. Les difficultés dans la manipulation .....	27
3. Le facteur âge : un élément d'exclusion .....	29
4. Le partage du savoir faire.....	31
<b>III. LES APPLICATIONS CONCRETES DE L'OFFRE</b> .....	<b>33</b>
A. UNE NOTION CLE DANS LES COMPORTEMENTS : LIMITER LE GASPILLAGE .....	33
1. La valorisation des logiques individuelles .....	33
2. Le chauffage : l'application majeure de ces logiques .....	35
3. Les outils d'économie : Entre contrainte et habitude .....	36
B. LES OUTILS DE L'EXPERIMENTATION : DES SUPPORTS PEU PLEBISCITES .....	38
1. Le Multywatt : un appareil peu consulté.....	38
2. La facture détaillée : Un support difficile à intégrer au quotidien .....	40
C. DES OUTILS EN MARGE DES PRATIQUES D'UTILISATION DE L'ELECTRICITE .....	43
1. En marge des pratiques de gestion de l'électricité .....	43
2. La remise en cause des logiques personnelles .....	46
D. DES ELEMENTS D'ANALYSE DANS LA GESTION DU CHAUFFAGE.....	47
1. Un outil de positionnement par rapport au chauffage électrique .....	47
2. Un outil de transparence et de contrôle par rapport à EDF .....	49
3. Le bilan de consommations : un outil basique pour le logeur .....	50
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>53</b>

## INTRODUCTION

### Contexte

La construction de la résidence Sainte Marie a été initiée en 1999 à Gignac la Nerthe, d'après le concept Résidensemble, dispositif d'habitat collectif imaginé par l'OPAC Habitat Marseille Provence et en collaboration avec EDF.

Dans cet habitat neuf qui présentait toutes les mises aux normes et les garanties d'isolation, l'installation du tout électrique a été envisagée comme le choix le plus en adéquation avec les besoins de la population qui allait évoluer dans la résidence.

Ce choix de l'équipement électrique des 30 logements de Sainte Marie a fait l'objet, à l'initiative d'EDF, de l'expérimentation d'un indicateur de consommations électriques par usages.

Ce compteur baptisé « compteur Sam » puis « Multywatt » a été installé dans tous les appartements de la résidence à l'automne 99, de façon discrète puisque qu'il est intégré dans les tableaux électriques.

Cet appareil permet aux locataires de connaître individuellement leur consommation d'électricité en francs, en euros et en kilowatt selon trois grands types d'usages : le chauffage, l'eau chaude et Autres.

Parallèlement à la mise en service de ce compteur, une facture détaillée a été envoyée tous les deux mois à chaque résident de Sainte Marie, en explicitant à l'aide de deux graphiques la répartition des coûts, en pourcentages et suivant les plages horaires.

Un bilan de ces consommations par usages, par type de logement et par période tarifaire est également fourni à l'OPHLM qui gère la résidence, avec l'objectif de mettre en lumière la compétitivité du chauffage électrique.

EDF a souhaité réaliser un retour d'expérience de ce projet.

Le dispositif d'évaluation comporte 2 dimensions :

- une étude interne centrée sur les modalités de collaboration et d'organisation dans la mise en place du projet
- une étude externe, objet du présent rapport, ciblée sur les résultats de l'expérimentation auprès de ses bénéficiaires, locataires et gestionnaire.

## Objectifs de l'étude

Les objectifs majeurs de cette étude sont

1) de mesurer la satisfaction par rapport aux outils mis en œuvre dans cette expérimentation (le compteur Multywatt et la facture détaillée) du point de vue des locataires de la résidence et du point de vue du gestionnaire Habitat Marseille Provence.

2) d'identifier les principaux freins à la réussite de cette expérimentation

en se focalisant sur :

-la perception générale et les usages du produit et des services associés, en identifiant les processus d'apprentissage et d'utilisation de l'appareil

-les bénéfices de l'expérimentation tirés par les locataires et le gestionnaire à travers leurs représentations de l'électricité et leur gestion de l'énergie.

-le consentement à payer ces services

-les éléments de critiques formulés et les améliorations proposées par les différents acteurs concernés par cette expérimentation

Methodologie

Cette étude se base sur des entretiens individuels semi-directifs menés auprès de 15 locataires de la résidence Sainte Marie, d'une durée moyenne de 1 heure.

Parallèlement, des entretiens ont été conduits auprès des services techniques de l'agence EDF de Marignane (1 entretien in situ et 1 entretien téléphonique) ainsi qu'auprès du gestionnaire HLM Habitat Marseille Provence concerné par l'expérimentation.

En ce qui concerne les locataires, l'échantillonnage a été réalisé de manière à diversifier 3 critères:

1) L'âge

2) La composition du foyer

3) Le sexe

Par ailleurs, d'autres éléments sont apparus à *posteriori*, mais n'ont pas fait l'objet d'un filtrage particulier de la part d'Argonautes (déplacements en fauteuil roulant, problèmes de santé importants...).

Ces paramètres ne sauraient constituer des variables à part entière mais doivent être considérés dans leur globalité comme une conséquence directe du concept Résidensemble qui vise à intégrer des personnes en difficulté physique.

La prise des contacts avec les locataires a été relativement rapide et n'a pas soulevé de problèmes majeurs. La majorité des refus a été justifié par un manque de disponibilité lié à l'activité professionnelle (horaires décalés, charge de travail trop importante sur la période concernée...). Il est à noter que les actifs de – de 30 ans ont été plus difficiles à atteindre, même si dans l'ensemble, tous ont fait preuve d'une forte volonté pour accueillir Argonautes.

Il est intéressant de remarquer que d'autres refus ou hésitations ont été motivés soit par une certaine appréhension des personnes âgées qui se méfient des intervenants inconnus soit par un phénomène de sollicitation important qui ne trouve pas de compensation, ce que nous développerons plus tard.

### Locataires interrogés

NOM	AGE	PROFESSION	DATE ARRIVEE	SITUATION FAMILIALE	TYPE LGT	REVENU net/ménage	TYE PE PAIEMENT	MONTANT FACTURE mensuelle ou bimensuelle
Mme A.	79 a	Retraitée	11/99	Veuve	T1 bis	3200 F	Mensualisée	300 F
Mme B.	72 a	Retraitée	04/99	Veuve	T2	6400 F	Mensualisée	350 F
Mme C.	83 a	Retraitée	04/99	Veuve	T3	3000 F	Mensualisée	480 F
Mme D.	32 a	Hôtesse de caisse	07/00	Séparée	T1	4000 F	Mensualisée	240 F
M.E.	31 a	Invalide	07/99	Célibataire	T2	6400 F	Non Mensualisé	+/- 500 F(tous les 2 mois)
Mme F.	23 a	Puéricultrice	04/99	Mariée 1 enfant	T3	9200 F	Mensualisée	400 F
Mme G	28 a	Professeur de musique	08/99	Concubinage 1 enfant	T3	10000 F	Mensualisée	450 F
Mme H	42 a	Préparatrice en pharmacie	09/00	Divorcée 3 enfants	T3	10000 F	Mensualisée	450 F
Mme I	29 a	Aide bibliothécaire	04/99	Célibataire	T1	4600 F	Non Mensualisé	+/- 500 F(tous les 2 mois)
M. J	60 a	Retraité	08/99	Veuf	T2	3000 F	Non Mensualisé	NR
Mme K	42 a	Femme de ménage	04/99	Divorcée 1 enfant	T2	9000 F	Mensualisée	350 F
Mme L	68 a	Retraitée	04/99	Veuve	T2	NR	Mensualisée	300 F
M. M	63 a	Retraité	04/99	Célibataire	T1	3300 F	Mensualisé	230 F
Mme N	77 a	Retraitée	04/99	Veuve	T2	3000 F	Mensualisée	310 F
Mme O	43 a	Agent PTT	04/99	Concubinage	T3	14000 F	Non mensualisée	+/- 600 F(tous les 2 mois)

## I. L'ÉLECTRICITÉ : UN POINT DE MIRE A SAINTE MARIE

Dans un premier temps, nous allons nous appliquer à montrer comment les locataires ont intégré le fait d'être équipé à l'électrique ainsi que les problèmes qui en découlent, afin de cerner leurs préoccupations et de mesurer le poids de l'expérimentation dans ce contexte.

Nous nous attacherons plus particulièrement à mettre en lumière les représentations et les jugements qui gravitent autour du chauffage électrique, point central pour les locataires de Sainte Marie.

### A. UNE APPROPRIATION DIFFICILE DU TOUT ÉLECTRIQUE

Comment les locataires ont-ils vécu l'équipement au « tout électrique », source de changement pour la plupart d'entre eux ?

Nous verrons tout d'abord comment les conséquences que peut avoir l'électricité sur la catégorisation de l'appareillage domestique et en amont, la vision du confort qui se dégage.

Par ailleurs, nous dégagerons les sources d'insatisfaction qui sont liées à cette énergie au niveau des appareillages de cuisson alimentaire.

#### 1. Entre indispensable et superflu : la segmentation de l'appareillage électrique

Il est intéressant de noter que les locataires font preuve d'une vision relativement **minimaliste** quand on leur demande de recenser leurs équipements électriques (hors équipements de chauffage).

En effet, ce sont principalement les gros appareils d'électroménager indispensables à la vie domestique qui sont systématiquement cités, occultant totalement les appareils dédiés à l'éclairage du logement et le petit matériel électrique.

En réalité, plus que des fonctions liées à l'électricité, c'est surtout **une représentation du confort** qui se dégage. En d'autres termes, les locataires ne catégorisent pas les équipements électriques par rapport à leur fonctionnalité propre (la fonction éclairage, la fonction nettoyage...) mais suivant le statut qui leur est attribué dans la satisfaction des besoins individuels.

Ainsi, pour les locataires de Sainte Marie, la répartition des appareils ménagers est assez peu segmentée et laisse apparaître deux pôles principaux : **L'indispensable ou le superflu**

*« J'ai un four, un frigo, une machine à laver, j'ai tout ce qu'il faut pour un célibataire, pour un petit garçon comme moi. En plus, la télévision, la chaîne hi-fi. »*

(M. M.)

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, on note que les appareils de consommation courante de la vie domestique sont particulièrement mis en avant. A titre d'exemple, la machine à laver est citée dans tous les entretiens et le réfrigérateur est aussi fréquemment mentionné.

En réalité, ces appareils électriques véhiculent fortement des **valeurs positives** liées à une notion de confort qui apparaît ici comme « raisonnable », sans excès.

Ainsi, pour les locataires, la construction du bien-être domestique et du confort passe avant tout par une qualité de vie « **normale** » notamment à travers la possession d'objets électriques indispensables :

*« La cuisinière électrique...une machine à laver, mon frigidaire. C'est tout. Le nécessaire. » (Mme L.)*

L'absence de ce matériel courant est alors vécue comme un élément indissociable des difficultés financières :

*« Le micro-ondes, je n'ai pas de sous pour en acheter un. » (M. M.)*

On verra par la suite que les objets électriques envisagés comme des outils indispensables au confort sont les principaux bénéficiaires des comportements d'économie de l'énergie puisqu'on ne peut pas faire autrement que les utiliser et que leur consommation permanente représente un budget important.

A l'extrême, le « superflu » qui est une catégorie peu citée par les locataires, regroupe tout l'appareillage lié aux loisirs ou à l'allégement des tâches domestiques. Cela étant, ce pôle n'est pas envisagé comme une plus-value dans la qualité de vie des résidents.

En fait, plus que l'idée de confort supplémentaire, c'est surtout dans son caractère « excessif » qu'elle trouve une légitimité :

*« J'ai plein de choses, 2 télés 3 magnétoscopes, 1 playstation, 1 chaîne Hi-fi. » (M. E.)*

La présence de ces objets est justifiée par la composition de la famille (La play-station pour les enfants, le lave-vaisselle à cause des couverts trop nombreux...) mais ne véhicule pas de valeurs haut de gamme, . Ainsi, l'absence de ces objets n'est pas justifiée par des arguments économiques mais plutôt par l'idée d'un choix personnel de la non possession :

*« Je n'ai pas de sèche linge, parce que ça abîme le linge. » (Mme K.)*

*« Comme je suis seule, je n'ai pas de machine à laver la vaisselle, ça ne m'intéresse pas. » (Mme A.)*



Ainsi, dans un contexte où les revenus sont majoritairement peu élevés, voire faibles, le gros matériel électroménager courant est la principale préoccupation des locataires qui y voient la manifestation directe de la notion de confort domestique et donc le cœur même de leur consommation électrique.

## 2. Un élément d'insatisfaction : La cuisson des aliments à l'électrique

Si on s'intéresse plus précisément au contenu de cette catégorisation, on s'aperçoit que les locataires de Sainte Marie sont **particulièrement marqués** par les objets directement liés à la cuisson/réchauffage des aliments.

Ainsi, la cuisinière électrique est toujours le premier appareil cité dans les entretiens où les personnes sont équipées, et ce quel que soit le sexe de la personne interrogée.

Quand les gens ne possèdent pas de cuisinière électrique, chaque appareil électrique utile à la préparation alimentaire est cité : les plaques électriques, le mini-four, la rôtissoire...

Par ailleurs, le micro-ondes est fréquemment cité, même s'il n'entre pas dans la phase de cuisson des aliments à proprement parler et qu'il intervient plutôt dans le cadre d'un réchauffage rapide, en substitution aux plaques électriques :

*« Avec les plaques, c'est trop long, il faut attendre que ça chauffe, vous perdez beaucoup de temps, c'est pour ça qu'il faut le micro-ondes. » (Mme A.)*

D'une manière générale, tout cet équipement électrique dédié à la cuisson alimentaire est peu apprécié par les locataires qui y voient **le signe d'une obligation**, un choix contraignant et définitif pour pouvoir intégrer la résidence :

*« Si on ne voulait pas de cuisinière électrique, on ne pouvait pas rentrer dans la résidence. » (Mme L)*

Cela étant, ce sont avant tout **les implications financières** que déplorent les locataires dans la contrainte de cuisiner à l'électrique.

En effet, il est important de noter que la quasi totalité des résidents rencontrés n'utilisait pas cette énergie dans le cadre des préparations alimentaires dans leur cadre de vie antérieur. Ainsi, tous ont été dans l'obligation de remplacer un matériel inadapté à la résidence, que ce soit par un processus d'achat ou de prêt :

*« Je n'ai pas pu réinstaller la gazinière donc il a fallu que j'achète un mini-four, une plaque chauffante, il a fallu que je m'équipe...ça m'a coûté cher avec mes petits revenus. » (Mme. I.)*

Par ailleurs, pour certains locataires, cet équipement destiné à la cuisson des aliments est perçu comme un appareillage dont l'utilisation est responsable d'une **consommation importante d'énergie** :

*« Je savais très bien qu'en achetant une cuisinière électrique, j'allais consommer plus. » (Mme M.)*

Au delà des dépenses engendrées, pour certaines personnes, cet équipement électrique est perçu comme un élément **nuisible aux qualités gustatives** des aliments :

*« Le goût ce n'est pas pareil. Un steak, il est plus sec à l'électrique. » (Mme J.)*

Ainsi, pour certains, le changement d'énergie est une remise en cause des savoir-faire culinaires, et doit passer par une période d'adaptation :

*« C'est pas pareil pour faire saisir un steak. » (Mme J.)*

*« Niveau de la cuisson des aliments soit je ne m'y suis pas faite soit ce n'est pas terrible. » (Mme H.)*

Enfin, le facteur de sécurité qui justifie la présence de l'électricité est un argument qui **divise les opinions** des locataires.

En effet, les plus jeunes y voient un **moyen de contrôle**, un indice de confiance face à des personnes plus âgées qui sont perçues comme susceptibles d'être à l'origine d'un incident :

*« Il y a des personnes âgées qui vont peut-être perdre la tête, qui pourraient oublier le gaz. » (Mme F.)*

Ceci étant, pour les locataires plus âgés, la sécurité de l'électricité dans le cadre de l'équipement pour cuisiner n'est pas vécue comme un élément totalement fiable. En effet, ce n'est plus la responsabilité de la personne qui incombe au risque d'incident mais bien les éléments extérieurs :

*« L'électricité, il suffit d'un petit éclair, un truc comme ça. Ça peut mettre le feu aussi, il ne faut pas croire. » (M. M.)*

La présence du tout électrique dans les logements de Sainte Marie est donc **source de préoccupations permanente** en particulier au niveau de la préparation alimentaire. En effet, les locataires y voient une énergie difficile à manier, qui exige un temps d'adaptation et dont le caractère obligatoire n'est pas apprécié de tous.

Par ailleurs, c'est une énergie qui suscite des inquiétudes quant à la consommation qui lui est liée, de sorte que l'appareillage électrique de base devient une **manifestation directe du confort** puisque étant au cœur de cette consommation électrique.

## **B. LE CHAUFFAGE ELECTRIQUE : AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS**

Nous allons montrer en quoi le chauffage électrique constitue un facteur d'inquiétudes et suscite des interrogations de la part des locataires.

Nous verrons en quoi le chauffage électrique est une énergie qui offre des modalités d'utilisation appréciable et comment ces critères qualitatifs sont détrônés par des éléments plus négatifs qui prennent le dessus.

### **1. Le vécu personnel et familial, un élément de pondération ou de majoration**

Lorsqu'on essaie de comprendre les perceptions que les individus ont de l'électricité, on s'aperçoit que ces représentations sont étroitement liées aux **expériences personnelles et familiales** de l'individu.

En effet, les critères de dépréciation gravitent toujours autour de **systèmes de comparaison** entre le mode de chauffe actuel et le matériel antérieur :

*« Je n'aime pas trop le chauffage électrique. Chez mes parents, il y avait le chauffage central. » (Mme F.)*

*« Je ne fais pas confiance à ces convecteurs, je les ai déjà utilisés avant...j'ai vraiment de mauvais souvenirs de ce chauffage. » (M.E.)*

En réalité, plus l'historique de chauffe est court, plus les représentations liées à l'électricité sont négatives, même si elles ne s'appuient pas sur un processus d'utilisation permettant de justifier ce rejet :

*« Je n'ai pas encore utilisé le chauffage depuis que je suis arrivé ici mais ça coûte plus cher, j'en suis sûr. » (M.E.)*

Chez les personnes plus âgées au contraire, qui ont en général un plus long parcours en matière de chauffe, le chauffage électrique est envisagé de manière globale comme un progrès, une avancée technologique qui le place en tête des énergies actuelles :

*« Le chauffage idéal, c'est l'électricité à 100%, je suis pleinement satisfaite parce que j'ai connu tous les autres chauffages et le mieux, c'est l'électricité. » (Mme L.)*

Quoiqu'il en soit, l'électricité est **rarement jugée de manière autonome**, elle est toujours comparée à d'autres énergies qu'on a personnellement connues ou dont on a seulement entendu parler.

## 2. Les critères qualitatifs liés au chauffage électrique

Même si le vécu des locataires n'est pas toujours favorable au chauffage électrique, ce mode de chauffe présente beaucoup de points positifs dans son utilisation.

**Le critère de propreté** est perçu comme l'avantage majeur du chauffage électrique.

En effet, l'électricité porte les valeurs d'une énergie « neutre », c'est à dire sans apport de nuisances de toutes natures : pas d'émanations, d'odeurs ou de substances incommodantes, pas de bruit.

Cette particularité est fortement valorisée puisqu'elle participe pleinement à la **construction du confort personnel**, d'autant plus important que les convecteurs électriques sont présents dans toutes les pièces de l'appartement.

*« Avec l'électricité, il n'y a pas de poussières, ce n'est pas comme le mazout qui sent mauvais dans la maison. » (Mme M.)*

C'est aussi à un **allègement des tâches domestiques** que renvoie cette notion de propreté en limitant nettement l'entretien des appareils de chauffe. En effet, l'électricité est considérée comme une énergie qui ne provoquent pas d'altérations ou de saletés sur les convecteurs.

*A contrario*, les locataires évoquent très fréquemment le poêle à mazout qui est considéré comme une énergie contraignante puisque synonyme d'une accumulation de tâches :

*« Avec le mazout, il fallait nettoyer le foyer parce que ça s'encrassait, ça bouchait l'entrée. Je m'en rappelle parce que c'est moi qui le faisais et ça a duré 10 ans. » (Mme L)*

Par ailleurs, l'entretien de l'habitat est également beaucoup moins important avec l'utilisation de l'électrique. Les locataires notent que le dégagement de chaleur n'a pas de conséquences néfastes sur l'intérieur et ne nécessite pas de travaux supplémentaires qui seraient à la charge des locataires :

*« Ce n'est pas comme le mazout qui salissait les murs, il fallait que je fasse refaire les tapisseries. » (Mme N.)*

Par ailleurs, c'est la **tranquillité d'esprit** apportée qui est particulièrement appréciée dans l'utilisation du chauffage électrique.

Ainsi, ce mode de chauffe est décrit sur le mode d'une action **simple, rapide et sans danger**, qui ne nécessite pas de manipulations ou d'apprentissage spécifique :

*« On n'a pas de soucis. Vous tournez le bouton et puis voilà. »* (Mme C.)

C'est aussi une facilité dans **la possibilité de personnalisation** des conditions de chauffe, que ce soit au niveau de l'intensité ou de la fréquence, une capacité à s'adapter aux sensibilités particulières sans conséquences pour les autres locataires :

*« On peut le faire marcher à notre convenance, on a le thermostat. »* (Mme L.)

Ceci étant, certains locataires déplorent le manque d'informations vis à vis des convecteurs qui offrent des options qu'ils ne maîtrisent pas :

*« C'est bien mais je ne sais pas utiliser les différentes possibilités qu'il y a dessus, je voudrais savoir. »* (Mme G.)

Le chauffage électrique est donc principalement valorisé pour sa facilité d'utilisation et pour le peu de nuisances qu'il provoque. C'est donc un moyen de chauffe auquel on attribue de nombreuses qualités capitales pour le maintien du confort domestique.

### **3. La diffusion de l'énergie : un critère mitigé**

Si les modalités d'utilisation sont des critères qui jouent en faveur du chauffage électrique, la qualité de chauffe reste un point qui divise les opinions des résidents de Sainte Marie.

En effet, la définition du confort de chauffe est loin d'être la même chez tous les locataires et influe de manière importante sur le jugement que l'on porte sur les performances du chauffage électrique.

Ainsi, pour certains interviewés, c'est avant tout la capacité à **obtenir et à conserver une température élevée** qui est fortement valorisée. L'optimisation du chauffage est alors d'obtenir la chaleur « idéale », de façon rapide et constante.

Certains locataires sont satisfaits des prestations de leur chauffage sur ce point :

*« Il y a une chaleur constante. Ça ne chauffe pas trop d'un coup, ça ne refroidit pas trop d'un coup. »* (Mme G.)

Mais pour d'autres personnes, cette vision du confort domestique n'est pas satisfaite avec le chauffage électrique.

Cela étant, on remarque que ce n'est pas l'énergie en tant que telle qui est remise en cause mais plutôt les appareils de diffusion qui semblent peu performants en termes de technicité :

*« Si c'était du style Ecotherme, ce serait franchement meilleur...si tu es à côté, tu crames et si tu es loin, tu te gèles ! » (M.E.)*

Pour d'autres locataires, le confort semble passer prioritairement par **la qualité de l'air respiré**. Ce n'est donc plus la chaleur qui est au cœur des préoccupations mais plutôt le taux d'humidité :

*« Mes parents avaient des convecteurs, c'était assez pénible, on avait la gorge sèche. » (Mme D.)*

Pour certains locataires, l'apport de chaleur électrique est ressenti comme **artificiel, malsain, en décalage avec le confort physique recherché** :

*« Ils n'ont pas encore trouvé le moyen de faire un chauffage électrique qui ne bouffe pas trop d'oxygène. » (M. J.)*

Par ailleurs, les locataires qui souffrent de cette qualité d'air déplorent **la difficulté à contrôler et à améliorer la diffusion** de la chaleur électrique :

*« Sur les chauffages en fonte, on peut glisser un peu d'eau, ça humidifie mais là, l'eau et l'électricité ne font pas bon ménage. » (Mme G.)*

L'appréciation de l'électricité en termes de qualité de chauffe est donc un critère qui divise les locataires et qui reste un élément principalement lié au jugement personnel.

#### **4. Le « coût » de la consommation: un élément qui évince les éléments positifs**

Nous avons vu que les locataires valorisent le chauffage électrique dans le confort qu'ils peuvent y trouver, que ce soit à travers les modalités d'utilisation ou de diffusion de la chaleur de façon plus partagée. Ceci étant, lorsque les locataires s'expriment spontanément sur le chauffage électrique, le **facteur « coût »** est la critique la **plus virulente** et la plus fréquemment formulée à l'égard de ce mode de chauffe.

Ainsi, même si des qualités sont incontestablement attribuées au chauffage électrique, la prestation en matière de chauffage reste constamment **liée à la dépense qui en découle** :

*« Chauffage électrique égale consommation...ça m'a fait peur. » (Mme D.)*

C'est le prix de la matière première qui est responsable du coût élevé de la prestation et ce, quelque que soient les comportements de gestion du chauffage.

*« Il y a sûrement des moyens d'économiser mais c'est l'électricité en elle-même qui coûte cher, ce sont les kilowatt qui sont chers. » (Mme K.)*

Par ailleurs, le mode de paiement de cette énergie nécessite un budget autonome. Il est bien sûr échelonnable grâce à la mensualisation mais il ne peut pas être intégré à un autre poste de consommation comme le pétrole :

*« Quand je fais mes courses, je prends le pétrole en même temps et puis voilà. » (Mme O.)*

Le coût engendré par la consommation du chauffage électrique est donc un élément qui fait **peur financièrement**, avec le principal risque de ne pas pouvoir être à la hauteur de ces dépenses :

*« Quand j'ai commencé à chauffer, je me suis demandée si j'allais pouvoir assumer le chauffage, si ça n'allait pas me coûter trop cher. » (Mme H.)*

Par ailleurs, cette peur de la facture est un élément qui nécessite **un contrôle sévère** de ses comportements de chauffe. Ainsi, même si le chauffage électrique est favorable au bien-être domestique, il représente aussi un élément de préoccupations et de soucis dans la vie quotidienne :

*« Le chauffage, je surveille...je fais attention...je vais pas le laisser toute la nuit s'il ne fait pas froid, ça va utiliser du courant donc je vais avoir une note plus importante. » (Mme I.)*

Pour le gestionnaire, le chauffage électrique représente également un **risque de surconsommation** si les principes de contrôles ne sont pas respectés :

*« Bien souvent, le locataire n'éteint pas le chauffage quand il ouvre ses fenêtres, toute l'énergie part...c'est un risque. C'était ma peur que les gens n'arrivent pas à le maîtriser. » (Gestionnaire)*

En mineur, on peut toutefois noter que même si le facteur « coût » du chauffage électrique est une préoccupation importante pour l'ensemble des locataires, il tend à être dédramatisé pour quelques locataires et nous verrons par la suite que le Multywatt peut être lié à la pondération de cette dimension.

Ainsi, ces locataires n'isolent plus la fonction chauffage et voient dans le montant de leurs factures le résultat d'une prestation complète qui inclut toutes les fonctions liées à l'électricité (l'éclairage, l'eau chaude, le chauffage) :



*« Je pense que ça ne revient pas cher, c'est englobé dans ma facture d'électricité, ça me fait 500 francs par mois...pour du tout électrique, ça ne fait pas si cher que ça »*  
(Mme I.)

En somme, la présence du tout électrique au sein de la résidence Sainte Marie suscite des réactions d'inquiétude et a de nombreuses répercussions sur les usages des locataires qui y voient une installation imposée, source de dépense importante.

En outre, malgré des qualités indiscutables, le chauffage électrique reste pour les locataires le cœur des préoccupations et provoque l'enracinement de représentations négatives et de pratiques restrictives quotidiennes.

## II. L'ACCUEIL DE L'EXPERIMENTATION

Ce chapitre vise à cerner l'appropriation de l'expérimentation par les locataires. Nous analyserons d'une part le contexte dans lequel est intervenue l'expérimentation, à savoir l'état d'esprit dans lequel se trouvent les résidents et les agents EDF, par rapport aux outils qu'on leur propose, mais aussi la trajectoire de formation au Multywatt ainsi que les processus d'apprentissage liés à cet objet.

### A. UN CONTEXTE DE DECEPTION GENERALE

Il est important de mettre en lumière l'état d'esprit dans lequel se trouvent les locataires afin de comprendre dans quel contexte est intervenue l'expérimentation.. Quels sont les sentiments des locataires vis à vis du bouquet de services promis dans la résidence ? En quoi les liens sociaux entre locataires a-t'il sa place dans la réussite du projet ?

#### 1. Sainte Marie : une résidence marquée par l'absence de dynamique

A l'origine du concept, « Résidensembles » s'appuie sur la dynamique de deux volets :

- le volet architectural qui passe par l'aménagement de l'espace public (grands couloirs, ascenseurs...) mais également de l'espace privé (prises en hauteur, salles de bains spécifiques) favorisant le déplacement et l'autonomisation de personnes en difficulté physique.

- le volet plus « humain » qui passe par la mise en place d'un réseau d'entraide, à travers la cohabitation de plusieurs générations.

De manière générale, l'entraide générationnelle n'est pas vécue comme un dispositif lourd et contraignant et semble même marquée par **une attitude volontariste** :

*« Je savais qu'il allait y avoir un mélange de jeunes, d'handicapés et de personnes âgées...je trouvais ça très bien. » (Mme D.)*

Plusieurs mois après l'intégration dans la résidence, ce principe de solidarité est pourtant vécu par les locataires comme un objectif non atteint. Ces derniers attribuent cet échec à des facteurs extérieurs, non lié à un manque de volonté personnelle de créer une dynamique sociale. C'est avant tout **la différence du rythme de vie** qui est perçue comme la principale entrave à la communication entre les plus jeunes et les plus âgés :

*« Il y a des couples qui sont gentils mais ils travaillent, on ne les voit jamais, ils ne voient pas ce qui se passe dans la journée. » (M. J.)*

Par ailleurs, **l'absence de tissu associatif** est un élément qui freine la cohésion sociale en renforçant le manque de rapports humains et le cloisonnement intergénérationnel :

*« Il n'y a pas d'entraide entre les générations parce qu'il n'y a pas de dynamique au niveau des propriétaires...on a une association qui s'est créée à posteriori où on a cotisé 10 francs mais on n'a jamais revu la personne qui était chargée de dynamiser tout ça...on a un peu de relations avec nos proches voisins, le contact s'établit mais c'est beaucoup plus long. » (Mme G.)*

Pour les personnes directement liées à la mise en œuvre du concept, cette absence d'encadrement extérieur constitue un **réel facteur de ralentissement des échanges** :

*« Sans cette permanence physique, ce point matérialisé, on est dans la pure théorie. »*  
(Gestionnaire)

La résidence Sainte Marie véhicule donc **des valeurs d'individualité** qui ne peuvent pas être utilisées comme des moteurs d'accompagnement de l'expérimentation et qui freinent tout investissement collectif dans le projet.

## **2. Le renoncement des locataires face au bouquet de services**

D'une manière générale, les locataires expriment un fort mécontentement par rapport au bouquet de services qui avait été promis à leur emménagement.

Il est à noter que les locataires ont une **vision globale** des services spécifiques qui leur étaient proposés, sans pour autant distinguer les différents interlocuteurs concernés. Ainsi, le disjoncteur, le Multywatt, le système Chimène ne constituent qu'un seul et unique outil qui leur offre un panel de services, internes ou externes, individuels et personnalisables.

Dès lors, chaque élément défaillant **oriente l'opinion** que peuvent se faire les locataires sur l'ensemble des prestations proposées, quelles que soient leurs fonctions propres.

Ainsi, le système Chimène, qui propose différents services de communication et de sécurité (alarme, touche SOS, interphone...) tarde à se mettre en place et semble présenter de nombreuses faiblesses techniques, ce qui conduit les résidents à délaissé les autres produits et à porter un regard critique sur les performances des outils installés :

*« On nous a dit qu'on aurait des outils performants, ce n'est toujours pas en place, on attend toujours. » (Mme M.)*

*« Le voisin, il est venu me chercher pour arrêter son alarme, j'ai déjà du mal à éteindre la mienne, le camembert..., on ne comprend rien dessus. » (M. J.)*

Parfois même, les outils sont perçus comme directement responsables de problèmes avec l'extérieur.

Ainsi, le système de fermeture de la porte d'entrée suscite beaucoup de critiques de la part des locataires qui y voient un système mal sécurisé favorisant l'entrée et le rassemblement de personnes indésirables :

*« Il aurait fallu mettre des clés ou des cartes électroniques, n'importe qui rentre, le digicode se passe trop et les jeunes squattent. » (Mme M.)*

Les locataires déplorent par ailleurs **le manque de communication** de la part des initiateurs de ces prestations. Ainsi, ils se sentent exclus de toutes les initiatives liées à l'aménagement de la résidence :

*« On ne peut pas dire que ce soit génial au niveau des relations...ils encaissent le loyer et puis c'est tout...on n'est jamais informé de rien. » (Mme G.)*

Dans ce contexte fortement marqué par la déception et le repli sur soi, les locataires sont donc peu enclins à faire preuve de réceptivité et d'intérêt pour les outils techniques que peuvent leur proposer les intervenants extérieurs. Dès lors, toute mise en place de projet est vécue comme une **intrusion, une sollicitation supplémentaire** sans pour autant avoir le sentiment d'être un acteur dans la prestation offerte :

*« Ce qui est dérangent, c'est qu'on nous demande d'accueillir les gens très gentiment, mais quand on appelle on se fait envoyer promener. » (Mme G.)*

A l'extrême, un locataire se sent même trompé dans les prestations électriques fournies par le logeur :

*« C'est une honte, le compteur n'est pas conforme, ils me l'ont dit à EDF, qu'ils avaient branché ça comme une prise. » (M.J.)*

Les prestations promises par le logeur dans la résidence Sainte Marie ne semblent donc pas être à la hauteur des espérances des locataires. Ainsi, déçus par le manque d'encadrement et de dynamique promis, les locataires font preuve d'une **attitude de désinvestissement** par rapport à l'expérimentation du Multywatt.

## **B. UNE EXPERIMENTATION IMPLIQUANT PEU LES AGENTS EDF HORS DU PLAN TECHNIQUE**

La phase d'accompagnement des locataires est une étape déterminante dans l'expérimentation du Multywatt. Nous allons donc nous pencher sur la façon dont les agents EDF ont vécu la mise en place de ce projet, quelles ont été les difficultés rencontrées, afin de cerner les conditions de diffusion des informations aux clients.

### **1. La nécessité d'un bon accompagnement face à l'expérimentation**

Les agents EDF se déclarent satisfaits du déroulement de l'expérimentation sur le plan de la communication avec les personnes à l'initiative du projet.

Ils y ont trouvé des interlocuteurs **fiables, disponibles et à l'écoute** en cas de difficultés de diverses origines :

*« Au niveau communication, ça s'est bien passé...il n'y a pas eu de problèmes relationnels...il y a eu un bon accompagnement quand on a eu des problèmes administratifs ou techniques. » (Agent EDF 1)*

Par ailleurs, ces interlocuteurs sont également perçus comme **des moteurs de l'expérimentation** du Multywatt. En effet, ce projet, même s'il est jugé intéressant par les agents, a des difficultés à s'intégrer de manière harmonieuse dans le temps de travail. Les interlocuteurs, en se constituant comme des éléments concrets de rappel d'un projet, ont donc permis de ne pas reléguer au second plan les opérations qui lui étaient rattachées :

*« Il fallait y penser. Des fois, ça sortait de la tête, il fallait s'en rappeler. Quand on avait un interlocuteur qui nous le rappelait, ça allait. » (Agent EDF 2)*

Ainsi, sur un plan purement technique, les agents EDF ont le sentiment d'avoir atteint les objectifs de départ. Ceci étant, ils sont relativement **décus** des retombées de l'expérimentation sur les locataires de Sainte Marie :

*« Au départ on a bien pris en main...tout le monde était content...au départ on a dit que ça avait marché...mais après, je pense qu'il y a eu un trou. » (Agent EDF 1)*

De leur point de vue, le désinvestissement des locataires à l'égard de l'expérimentation peut être expliqué par le **manque de suivi approfondi**, la volonté de laisser le potentiel utilisateur **livré à lui-même** :

*« Il n'y a pas eu de suivi...les gens l'ont délaissé parce qu'on les a laissés s'occuper de ça. » (Agent EDF 1)*

*« Il aurait fallu faire un commentaire par rapport à l'utilisation du chauffage...leur donner des éléments pour essayer d'économiser... on aurait pu rajouter des informations, personnaliser derrière. » (Agent EDF 1).*

Ainsi, la complexité de l'appareil, aussi bien dans sa manipulation que dans son objectif premier, aurait dû être soutenue par une **assistance** permanente, active et personnalisée afin de mettre en lumière l'intérêt de l'utilisation.

## **2. Une mise à l'écart des objectifs expérimentaux**

Pour les agents EDF, l'expérimentation a été vécue au départ principalement comme un projet contraignant, impliquant des réorganisations personnelles sur leur temps de travail :

*« On a pas mal de travail en dehors de cette expérimentation, au départ c'était une contrainte d'aller là bas. » (Agent EDF 2)*

Cette expérimentation est en effet perçue comme ayant un **poids relativement important** par rapport à la charge de travail habituelle :

*« Ca représentait une certaine charge de travail. Pour trente clients, environ ½ journée par mois, pour tout ce qui est technique comme rentrer les index à la main, ½ journée aussi... pour chaque client, il fallait analyser, envoyer un courrier type et expédier la facture EDF et le camembert tous les 2 mois. » (Agent EDF 1)*

Par ailleurs, des **aménagements spécifiques** ont du être mis en place afin de répondre aux exigences de l'expérimentation :

- sur un plan technique, en multipliant l'exécution de certaines tâches :

*« Il fallait faire la relève tous les 2 mois au lieu de tous les 6 mois. Il y a eu un circuit relève spécialement pour la résidence. » (Agent EDF 1).*

- sur un plan humain en mobilisant un certain nombre d'agents sur l'expérimentation :

*« Au départ, il y avait une personne qui s'occupait toute seule de la relève, je suis venu m'ajouter pour qu'on s'en sorte mieux. » (Agent EDF 2).*

Face à ces implications techniques et humaines, un des agents EDF a le sentiment de ne **pas avoir été intégré à part entière** dans l'expérimentation en tant que telle. En effet, il regrette le manque de formation sur le Multywatt et ses modalités de fonctionnement :

*« Au point de vue expérience, on aurait aimé être plus intégré. Je n'ai même pas vu un appareil, il aurait fallu qu'on nous montre comment ça marchait... sur ½ journée, il aurait fallu prévoir 1 heure pour nous montrer où il était placé, comment il marchait. » (Agent EDF 2).*

Ainsi, même si l'expérimentation du Multywatt a été vécue comme un projet intéressant et bien soutenu sur un plan technique, les agents EDF déplorent le peu de place qu'on leur a accordé sur le plan plus expérimental. Il aurait été en effet intéressant qu'ils soient réellement **en phase** avec les objectifs sous-jacents de l'expérimentation afin de **transmettre avec plus de conviction** les informations aux locataires.

Leur manque d'investissement « personnel » dans l'expérimentation du Multywatt ne peut donc pas être bénéfique lors de la diffusion des informations aux locataires puisqu'ils ne maîtrisent eux-mêmes pas tous les tenants du projet.

### **C. LA DIFFUSION ET LE RECUEIL D'INFORMATIONS**

Le passage d'un conseiller EDF a été la principale source d'informations délivrées aux locataires de manière individuelle. Il est donc important de voir la manière dont les résidents ont reçu ces informations, l'intérêt qu'ils leur ont portées mais aussi les faiblesses qu'ils ont pu déplorer dans cette phase de formation.

#### **1. Un faible impact de la phase d'accompagnement**

L'annonce de l'expérimentation du Multywatt semble avoir été accueillie dans l'ensemble avec **peu d'enthousiasme et d'intérêt** de la part des locataires de Sainte Marie :

*« On ne peut pas dire que j'étais intéressée, on n'avait pas le choix, c'était avec l'appartement. » (Mme M.)*

*« On nous en avait parlé avant d'arriver...ça ne m'intéressait pas...je n'aurai pas eu, c'était pareil pour moi. » (Mme F.)*

On remarque que tous les résidents rencontrés ont le souvenir d'avoir reçu à leur domicile une ou plusieurs personnes chargées de leur présenter les modalités d'utilisation de cet appareil.

Toutefois, l'identification de ces interlocuteurs semble assez difficile, la présence de professionnels ayant été très fréquente:

*« Tous les jours, il y des gens qui venaient, je ne me rappelle plus... »* (Mme F.)

En ce qui concerne la réceptivité face à la diffusion même des informations sur le Multywatt, les locataires ne semblent pas avoir mobilisé une grande motivation pour maîtriser les différentes fonctions de l'appareil :

*« Je n'arrivais pas à me concentrer quand on m'a expliqué. »* (Mme K.)

La majorité d'entre eux n'a pas de souvenirs précis de la période à laquelle est intervenu le conseiller ni des conseils qu'il a prodigués.

Beaucoup de résidents interrogés ne se déclarent d'ailleurs pas comme l'interlocuteur direct du conseiller EDF :

*« Je crois que c'est à ma fille qu'on en a parlé. »* (Mme B.)

Paradoxalement, certains locataires expriment **un certain manque** vis à vis de la diffusion de ces informations en face à face. Pour certains, elles ont été vécues comme des visites de routine trop courtes, mal adaptées à des non-professionnels de l'électricité :

*« Ca a été d'une rapidité éclatante pour des gens comme moi qui ne sont pas habitués. »* (Mme A.)

*« C'était quand même rapide. Ce n'est pas évident quand on n'est pas sensibilisé à ce genre de matériel de tout piger. »* (Mme G.)

Par ailleurs, les personnes âgées mettent en avant leurs **difficultés à intégrer la masse d'informations** principalement à cause des défaillances de mémoire et de vue :

*« On arrive à un âge où on n'assimile pas assez, on ne fait pas attention à ce qu'on nous dit...ils m'ont expliqué mais je ne me rappelle pas. »* (Mme L.)

Cela étant, quel que soit l'âge des individus, la démarche de formation à l'appareil n'est pas considérée comme une **phase aboutie** et ne semble pas avoir débouché sur l'acquisition d'une compétence solide en matière d'utilisation du Multywatt. Ainsi, les locataires reconnaissent avoir bénéficié d'informations spécifiques mais ne pas les avoir réellement compris.

## **2. Une préoccupation mineure pour les locataires**

Du point de vue des agents EDF, la diffusion de l'information est un élément qui a joué un rôle important dans le manque d'investissement des locataires par la suite.



En effet, ils ont le sentiment que la formation au Multywatt a été réalisée **à un moment inadéquat**, et que les modalités d'application ont été trop superficielles, sans volonté de s'étendre sur du long terme :

*« On aurait dû les laisser s'installer pour faire passer le conseiller. Remettre une brochure et repasser 3 semaines après, pour discuter un peu mieux. Et puis revenir 1 mois après pour suivre le bébé de près. »* (Agent EDF 1)

Par ailleurs, du point de vue du gestionnaire, les conditions de mise en service des outils liés à l'expérimentation n'ont pas permis de prendre le recul nécessaire pour optimiser l'appropriation du Multywatt par les locataires :

*« C'était difficile parce qu'on ne savait pas ce qu'on allait mettre dedans. Tout a été fait de façon rapide...c'est de l'expérimentation mais on aurait pu mieux appréhender les choses si ça avait été mis en place avant. »* (Gestionnaire).

Il est vrai que certains locataires affirment que l'expérimentation n'a pas suscité d'intérêt au moment où elle a été présentée :

*« Honnêtement, même si on me l'a expliqué, au moment où je suis rentrée...j'étais à la rue...Spontanément, ça m'est passé au dessus de la tête. »* (Mme H.)

On peut donc émettre l'hypothèse que la communication EDF sur la mise en place de ce dispositif est intervenue à un moment inadéquat et a été notamment **minorée** par les conditions d'arrivée dans la résidence qui sont souvent le résultat de bouleversements personnels importants :

*« Il fallait absolument que je trouve un appartement plus grand pour pouvoir récupérer mon fils...j'étais prête à prendre ce qui me tombait sous la main...c'était une urgence. »* (Mme O.)

Dès lors, même si l'expérimentation ne semble pas avoir été rejetée au premier abord par les locataires, elle n'a pas été vécue comme une expérience intéressante, prioritaire, mais comme **une préoccupation reléguée au second plan**.

Ainsi, de manière globale, les locataires ont été assez **peu réceptifs** aux explications données sur le mode de fonctionnement de l'appareil, ce qui a engendré des difficultés dans le processus de compréhension et de manipulation de l'appareil par la suite.

## D. L'APPRENTISSAGE LIÉ AU MULTYWATT : UN PROCESSUS FREINÉ PAR LA MANIPULATION

Face à une étape de formation mal optimisée, il est intéressant de se pencher sur le processus d'acquisition des fonctions du Multywatt. Ainsi, nous verrons tout d'abord les difficultés qu'on peut rencontrer les résidents devant un appareil qui ne leur est pas familier. Nous verrons aussi quels sont les facteurs aggravants et les solutions mises en place par les locataires pour maîtriser l'appareil.

### 1. La compréhension de ses fonctions

D'une manière générale, on peut dire que la fonction principale du Multywatt est assimilée par tous les locataires qui l'envisagent bien comme un relevé de leur consommation électrique par usages :

*« Je suis consciente que ça enregistre mes dépenses d'électricité. » (Mme A.)*

Malgré tout, il est intéressant de noter que les individus font fréquemment l'**amalgame** entre les autres systèmes installés dans l'armoire électrique. Ainsi, il est parfois associé à un compteur qui comptabilise les plages horaires :

*« Je l'entends se mettre en heures creuses et en heures pleines...c'est le petit où il y a marqué la consommation. » (Mme G.)*

Par ailleurs, certaines personnes interviewées ne semblent pas avoir compris la fonction de l'appareil et lui attribuent le rôle de thermostat, sans pour autant l'affirmer avec une grande certitude :

*« Mon fils rentre entre midi et deux, il suffit qu'il fasse très froid, j'aimerais bien savoir le régler...on peut régler le jour, l'heure, ce n'est pas ça ? » (Mme K.)*

Ainsi, pour ces locataires, le sélecteur placé sur le Multywatt est perçu comme un appareil qui permettrait de régler la fréquence et l'intensité des différents usages électriques.

Par ailleurs, une autre personne ne relie pas le Multywatt à une utilité personnelle. Elle ne se sent pas impliquée dans l'expérimentation, qu'elle envisage comme l'installation, dans son habitation, d'un outil de mesure utilisé par et pour EDF :

*« Je ne sais pas à quoi il sert. C'est pour l'électricité de France, pour savoir si j'use beaucoup d'électricité. » (Mme L.)*

Ce sentiment de désinvestissement est très présent dans les discours des locataires et se retrouve dans les représentations qui sont associées à l'appareil.

Ainsi, les résidents ne renvoient pas le Multywatt à un vocabulaire **purement électrique**, évoquant le courant, la fonctionnalité ou même la dangerosité. Ils y voient un objet qui fonctionne **sans l'intervention de l'humain**, à la manière « *d'une montre* », « *d'un réveil* ». A l'extrême, son bon fonctionnement est même lié pour certains à la non-manipulation :

*« Il paraît que ça marche tout seul ...je n'y touche pas. »* (Mme L.)

*« Tant que ça marche, on n'a pas à y toucher...je ne touche pas aux boutons, je le laisse comme ça. »* (Mme C.)

Ainsi, pour certaines personnes âgées, le fait de ne pas toucher l'appareil est **synonyme de tranquillité d'esprit**. En effet, elles ont peur de perturber le fonctionnement de l'appareil, et la manipulation est envisagée seulement en cas de problème :

*« J'aurais peur de le détraquer, de le dérégler...si ça s'arrêtait, j'aurais l'idée de venir regarder là... »* (Mme C.)

Dès lors, nous le développerons plus tard, le Multywatt n'est pas perçu comme un outil concret, mais comme une source d'informations **détachée des comportements de gestion** de l'électricité.

## **2. Les difficultés dans la manipulation**

Nous avons vu que l'intervention de l'expert n'a pas suscité une grande curiosité de la part des locataires. Ceci étant, les résidents expriment l'envie de s'approprier à un moment ou à un autre le Multywatt et ceci se traduit par la maîtrise des fonctions de l'appareil.

Mais cette étape d'apprentissage révèle des **difficultés importantes** et a de fortes répercussions sur les comportements face à l'objet.

En effet, si on retrace le parcours d'utilisation du Multywatt, on s'aperçoit que la curiosité à l'égard de l'appareil a été pour beaucoup de résidents freinée par **la complexité de la manipulation** à laquelle ils se sont trouvés confrontés.

En effet, ayant été très peu marqués par la démonstration des professionnels EDF, les résidents doivent faire appel à leurs propres compétences pour maîtriser l'usage de l'appareil.

Pour une partie des locataires, les tentatives d'utilisation ont été infructueuses et ont engendré l'abandon de l'appareil.

*« J'ai essayé...je l'ai regardé, j'ai essayé de comprendre mais j'avoue que je n'ai pas compris. » (Mme A.)*

Le Multywatt peut être ainsi envisagé comme un **objet technique**, possédant un nombre trop important de boutons qui compliquent la manipulation :

*« Vous avez vu tous les boutons qu'il y a ? il y a 50 millions de boutons ! » (M. M.)*

Pour le gestionnaire, l'appareil demande à être simplifié si l'on veut atteindre tous les locataires :

*« Il faut que ce soit simple à utiliser... Il suffirait qu'on ait tous les usages sans qu'il y ait de manipulation » (Gestionnaire).*

Face à la difficulté de manipulation, les résidents mentionnent la remise d'une notice qui apparaît comme l'élément majeur dans l'appropriation des fonctions de l'appareil :

*« Le monsieur m'avait dit ça fonctionne comme ceci, comme cela, je lui ai dit, il faut que je regarde la notice, c'est bien beau de me le dire comme ça. » (Mme L.)*

Cela étant, si le support de la notice est favorable à certains locataires, d'autres y ont vu des explications techniques et administratives, **rédhitoires à l'utilisation** de l'appareil :

*« Tous ces papiers administratifs, je déteste...c'est ennuyeux à lire, il y a des termes techniques, on y comprend certaines choses et pas d'autres. » (Mme A.)*

Certaines personnes émettent l'idée d'un petit mode d'emploi accolé à l'appareil, chose qu'une locataire a mis en place, en accrochant un petit pense-bête pour se souvenir des manipulations à effectuer.

*« J'avais fait mon petit papier. » (Mme H.)*

*« On pourrait avoir un autocollant. » (Mme G.)*

A cette étape précoce de l'apprentissage, certains locataires ont totalement délaissé le Multywatt.

De plus, on s'aperçoit que les personnes ayant rencontré des problèmes de manipulation ou de compréhension avec les outils de l'expérimentation n'ont pas réussi à trouver un **interlocuteur direct** chez EDF et n'ont pas renouvelé leurs sollicitations :

*« J'avais appelé pour le camembert, pour savoir. On m'avait dit qu'il fallait que je recontacte un monsieur...je ne l'ai jamais fait. » (Mme F.)*

D'autres résidents ont essayé de faire appel à une **aide extérieure proche**, non professionnalisée, sans pour autant parvenir à la maîtrise de l'appareil sur le long terme :

*« J'appelle le voisin...je crois qu'il me remue ça plus ou moins. » (Mme C.)*

Enfin, d'autres personnes ont **délégué** l'utilisation du Multywatt à une personne extérieure à leur foyer :

*« C'est ma fille qui regarde à chaque fois. » (Mme B.)*

La manipulation est donc un **frein majeur** à l'utilisation et à la compréhension même des différentes fonctions du Multywatt. Se retrouvant seuls devant un appareil qui leur semble très complexe dans son utilisation, certains locataires ont ainsi totalement mis de côté l'appareil.

### **3. Le facteur âge : un élément d'exclusion**

Lorsque l'on place les locataires en situation d'utilisation du compteur Multywatt, on remarque que la majorité des personnes interrogées exprime de réelles difficultés dans la manipulation.

On s'aperçoit que les boutons placés à gauche sont totalement **délaissés**, principalement à cause du fait que les résidents ne connaissent pas leur utilité dans le système. Certaines personnes ne les manipulent pas suite à des prescriptions qui auraient été donné par des professionnels de l'électricité :

*« On nous a dit qu'il ne fallait pas toucher à ça...on ne doit rien toucher sauf le petit truc sur la droite. » (Mme A.)*

Pour certains locataires, la fonction de remise à zéro n'est pas perçue comme une fonction intégrant le Multywatt. Les chiffres qui apparaissent sur le compteur perdent tout leur sens puisque les résidents ne parviennent pas à savoir à quelles périodes ils sont rattachés :

*« Je ne sais pas de quelle date ça part...je ne sais pas pour quelle durée...est-ce qu'ils ont cumulé depuis le jour où on est arrivé ? » (Mme G.)*

Cela étant, le problème de manipulation semble **démultiplié** pour les personnes âgées, qui n'y trouvent pas un système adapté à leurs conditions physiques. En effet, le système de « switch » est rendu peu accessible aux personnes qui ont des problèmes de vue et qui ne parviennent pas à distinguer la catégorie d'usages dans laquelle elles se trouvent :

*« Je ne peux pas lire...peut-être avec une loupe... » (Mme B.)*

Par ailleurs, un des résidents suggère un système d'éclairage automatique lors de la manipulation. Il ne faut en effet pas oublier que le Multywatt est intégré dans l'armoire électrique qui se trouve à l'entrée de l'appartement, pièce qui ne possède pas de fenêtres.

Pour le gestionnaire d'HMP, un emplacement **extérieur en jumelage** avec un autre appareil électrique aurait été préférable :

*« Ce serait bien qu'on puisse le visualiser sur un écran de télévision ou sur le système Chimène...il est un peu caché, on aurait pu l'imaginer et thermostat avec ça dessus. »* (Mme F.)

En outre, le nombre de boutons est jugé trop important, de sorte que la compréhension de l'appareil devient confuse, principalement parce qu'elle mobilise un effort de mémorisation trop important.

Le facteur âge est bien entendu un facteur aggravant de cette difficulté à manipuler le Multywatt, et il est souvent utilisé comme une justification à la non-utilisation :

*« Je ne comprends pas, je pense qu'il faut être plus jeune et dans le coup aussi. »* (Mme B.)

Par ailleurs, le Multywatt est perçu par les plus jeunes comme un **outil inadapté aux générations plus âgées** : Certains locataires mentionnent d'ailleurs la demande d'aide qui a été formulée par les plus âgés face à leur impuissance devant l'appareil :

*« J'avais rencontré le petit pépé d'à côté qui me dit : je ne comprends rien..., j'ai regardé vaguement et je lui ai expliqué. »* (Mme I.)

Même pour les agents EDF impliqués dans l'expérimentation, la population âgée est d'emblée **exclue de la réussite** de l'expérimentation, puisqu'elle est perçue comme mobilisant peu d'intérêt ou de capacités nécessaires pour intégrer les technologies innovantes :

*« EDF voulait savoir si le Multywatt était plus approché par des jeunes par rapport à un certain âge, sachant que c'est un écran digital...les jeunes ont plus attrait à ce qui est modernisme ...c'est vrai que c'est un peu technique pour les plus âgés. »* (Agent EDF 1).

Il est indéniable que le facteur âge est un **élément aggravant** dans les difficultés de manipulation que peuvent rencontrer les locataires. Cependant, il ne faut pas en déduire pour autant que les populations plus jeunes maîtrisent cet aspect de l'expérimentation.

En effet, lors de la mise en situation de l'utilisation du Multywatt, aucun des locataires, utilisateur ou non, âgé ou jeune, n'a été en mesure d'explicitier toutes les modalités d'utilisation de l'appareil.

Par ailleurs, une partie de la population féminine jeune reconnaît **un manque de compétences vis-à-vis de l'aspect technique** de l'objet. Ainsi, une locataire établit un parallèle avec le magnétoscope qui reste pour elle un mystère dans son utilisation :

*« C'est comme le magnétoscope, il est là mais je ne sais pas m'en servir. »* (Mme K.)

#### **4. Le partage du savoir faire**

Lorsqu'on interroge les personnes qui savent utiliser le Multywatt, la manipulation de l'appareil reste paradoxalement **un facteur problématique**.

En effet, les utilisateurs ont bien intégré la fonction du choix de l'usage et de la visualisation du coût de l'abonnement. Cela étant, les boutons placés sous l'écran d'affichage sont dans l'ensemble assez peu utilisés, leur fonction n'étant d'ailleurs pas clairement établie :

*« Je ne sais pas à quoi ça sert, je ne les utilise pas. »* (Mme H.)

Il est à noter que la remise à zéro est une fonction particulièrement mal connue et souvent mal comprise par les locataires. Certains lui attribuent même **une dimension dangereuse, source potentielle d'erreurs** :

*« Une fois, j'ai touché, j'ai tout remis à zéro, chose que je ne voulais pas faire. »*  
(Mme I.)

Ainsi, pour faire le point sur leur consommation, certains locataires tiennent leur propre « comptabilité » à part, pour fixer la date de départ des relevés du compteur :

*« J'ai pris la consommation de la fille d'avant moi, la mienne et j'ai fait la soustraction, je l'ai marquée pour m'en souvenir. »* (Mme D.)

A cet égard, le gestionnaire suggère **une remise à zéro automatique** qui simplifierait la consultation du Multywatt :

*« On ne voit pas quand on fait la remise à zéro si on ne la note pas, c'est un problème...on pourrait imaginer une remise à zéro automatique, avec un rappel du mois précédent. »* (Gestionnaire)

Dans le cas des locataires qui ne sont pas mensualisés, le problème de mémorisation de la remise à zéro est moins important puisque la réception des factures peut être un point de repère :

*« J'ai tendance à tout remettre à zéro une fois qu'on a la facture. »* (Mme O.)

En réalité, les résidents ne **maîtrisent pas individuellement** la totalité du système.

Ainsi, la partie plus « technique » semble souvent **réservée à l'homme** de la famille, ou à l'ami extérieur qui fait preuve d'une expertise plus importante en matière d'électricité :

*« La mise à zéro, c'est mon mari qui s'en occupe...il me le règle à zéro...moi, ce que je regarde c'est les francs. » (Mme O.)*

Par ailleurs, les femmes semblent davantage préoccupées par l'**aspect « concret »** de l'information, à savoir le montant en francs de la consommation d'électricité :

*«Je regarde juste les consommations, le reste, c'est le petit qui s'en occupe. » (Mme H.)*

*«Les femmes, on est très terre à terre, ce qui nous importe, c'est la facture, mon mari, il est curieux, il bidouille » (Mme G.)*

Ainsi, les outils de l'expérimentation participent à **la mise en commun des expertises** de chacun des membres de la famille pour parvenir à une maîtrise relative du Multywatt.

Face à un environnement décevant par sa dynamique sociale et par ses prestations internes, les locataires se sont peu investis dans l'expérimentation. La phase de diffusion ayant été trop superficielle et reléguée au second plan, le fonctionnement de l'appareil n'est pas une étape acquise et les résidents ont été livrés à eux même pour apprendre à utiliser le Multywatt.

Ces tentatives ont été freinées par les difficultés de manipulation majeures, aggravées par le facteur âge, et qui sont toujours présentes même dans le cadre d'une utilisation plus fréquente.



### III. LES APPLICATIONS CONCRETES DE L'OFFRE

Dans cette troisième partie, nous nous appliquerons à faire le point sur les usages et les représentations qui sont liées au Multywatt et à la facture détaillée.

Nous déterminerons la place que ces objets ont pris dans les foyers de Sainte Marie ainsi que dans le cadre d'HMP.

Vous verrons ainsi comment ces supports cohabitent avec les comportements d'utilisation de l'électricité, l'utilité qui leur est attribuée ainsi que les suggestions d'améliorations ou d'optimisations qui sont formulées.

#### A. UNE NOTION CLE DANS LES COMPORTEMENTS : LIMITER LE GASPILLAGE

Tous les locataires de Sainte Marie orientent leurs pratiques de consommation d'électricité autour du même principe fédérateur : le refus du gaspillage.

Nous nous attacherons dans un premier temps à analyser la façon dont ce principe se manifeste dans les pratiques quotidiennes à travers la valorisation du « bon sens ». Nous verrons aussi à quels postes de consommation il est appliqué mais aussi comment les outils extérieurs peuvent devenir des éléments d'appui.

##### 1. La valorisation des logiques individuelles

Quelque soient leur budget, leur âge ou leur situation de famille, les personnes interrogées manifestent le besoin de « *faire attention* » à leur consommation d'électricité, c'est-à-dire adapter la consommation à des besoins réels, en tenant compte du budget dont on dispose :

*« Je fais attention à tout... quand on a un petit salaire, on contrôle tout. » (Mme I.)*

C'est avant tout un **refus du gaspillage** qui s'affirme, notion qui est directement liée à la surconsommation, en d'autres termes à la consommation inutile, superflue, particulièrement perçue dans l'éclairage et le chauffage.

Pour les locataires, la surconsommation est liée à la mauvaise utilisation de l'électricité qui peut être expliqué à deux niveaux :

-Un niveau technique, en particulier pour la prestation de chauffage, avec des équipements électriques mal adaptés qui n'offrent pas une technicité performante pour diffuser et conserver une température satisfaisante. De sorte que, pour vivre dans un environnement confortable, les individus sont obligés d'adopter **un comportement excessif** dans leur habitudes de consommation de chauffage :

*« Pour avoir une bonne température en réalité, il faut les mettre à fond, tous les 5 d'affilé pendant 10 jours...il faut les mettre vraiment fort. » (Mr E.)*

- Un niveau humain, avec des comportements individuels **en inadéquation** avec ce mode de chauffe, qui est perçu comme une énergie qui nécessite un contrôle et une attention particulière.

*« Il faut faire attention...les gens, ils disent qu'ils ont des factures d'électricité énormes mais s'ils ne font pas attention, ils paient, c'est normal. » (M. J.)*

Dès lors, la notion de « **bon sens** » apparaît comme la notion clé pour éviter au maximum cette surconsommation.

Il ne s'agit donc pas d'avoir une expertise particulière en matière de connaissances techniques mais plutôt d'adopter **des comportements logiques**, réfléchis et somme toute perçus comme « évidents » par les locataires.

Ainsi, chaque individu possède ses propres petites manies, ses propres astuces pour que le gaspillage soit réduit au maximum.

On trouve principalement deux types de démarches personnelles chez les locataires de Sainte Marie :

- le processus de « recyclage » de l'eau froide principalement chez les personnes âgées. Ainsi, l'eau utilisée est rarement jetée : l'eau de rinçage de la salade peut être « réutilisée » pour laver le sol, ou en dernière instance pour arroser les plantes.

Il est intéressant de noter le facteur « eau chaude » est très peu présent dans les principes d'économie cités, et ce, quelque soit l'âge des personnes interviewées.

En réalité, pour beaucoup, la maîtrise de l'eau chaude en tant que préoccupation financière est un élément secondaire et mineur par rapport à la peur du manque.

Ainsi, le contrôle de l'eau chaude, quand il existe, relève davantage **d'un processus de partage familial** que d'une préoccupation financière :

*« On n'a pas assez d'eau chaude, on peut prendre deux douches mais c'est vite fait, il faut partager. » (Mme F.)*

En symétrie, les locataires vivant seuls légitiment l'absence de pratique d'économie de l'eau chaude par **l'argument de l'autosuffisance** :

*« Je ne surveille pas ma consommation d'eau chaude parce que je ne manque jamais d'eau chaude. » (Mme A.)*

• la diminution de l'intensité d'éclairage avec un mode d'utilisation rationalisée, avec des habitudes qui collent au plus près aux besoins réels, mais aussi par **la suppression définitive** d'un matériel d'éclairage jugé trop puissant, par des « outils » plus économiques, qui vont modérer la consommation d'énergie :

*« Pour les ampoules, c'est sûr que je ne vais pas utiliser des 100 watt, ça va consommer plus » (Mme I.)*

On note que la gestion de l'éclairage est **un élément révélateur** de certains désaccords au niveau du couple, un des deux individus étant considéré comme « le surveillant » ou à *contrario* celui qui doit être « contrôlé » :

*« Je fais attention, je dis à mon mari que ce n'est pas Versailles, sinon, il me laisse tout allumé. » (Mme G.)*

## **2. Le chauffage : l'application majeure de ces logiques**

Il est intéressant de remarquer qu'aucun des locataires interviewés n'utilise **la totalité** de ses convecteurs électriques.

Quand on les interroge sur les raisons de cette restriction volontaire, les locataires n'y voient pas forcément une démarche d'économie mais plutôt une sorte de raisonnement « logique » qui consiste à adapter l'intensité et la fréquence de chauffe à chaque pièce, au type d'activité que l'on y fait, au temps que l'on y passe, mais aussi à l'exposition de la pièce dans l'appartement.

Par ailleurs, les locataires justifient cette démarche par **une approbation** de la part des professionnels :

*« J'aurais tendance à tout chauffer pour qu'il n'y ait pas de pièces froides...le type de l'EDF m'a bien expliqué que dans ce type d'appartement, on pouvait chauffer pièce par pièce...sans que ça nuise au reste de l'appartement. » (Mme M.)*

Il est à noter que le personnel EDF de l'agence Marignane déplore le bien-fondé de cette pratique, qu'il considère comme **une contre-information** donnée par le gestionnaire :

*« Le problème, c'est qu'une personne d'HMP est passé...pour dire aux gens qu'il était possible de ne pas chauffer tout l'appartement, mais on sait bien qu'avec un seul convecteur qui marche, ça va tirer au maximum. » (Agent EDF 2.)*

Cela étant, on peut distinguer trois grands espaces de vie qui sont soumis à des habitudes de chauffe différentes :

-Les pièces « vivantes », comme la salle à manger ou le salon, qui sont en général le lieu de vie commune le plus riche en interactions sociales.

Ce sont également les pièces qui sont le plus chauffées et qui servent de « norme » pour le reste de l'appartement puisque le thermomètre est présent à ces emplacements.

-Les pièces « personnelles », (chambres), qui ne sont pas chauffées.

Ce sont des pièces où chacun peut **adapter sa propre sensibilité** au froid/chaud sans subir le jugement des autres personnes de la famille . Mais dans la majorité des cas rencontrés, ce sont des pièces qui ne sont pas chauffées par confort personnel .

*« Mon fils a une chambre presque froide, je trouve qu'il fait froid chez lui, mais je le laisse chauffer à sa température. » (Mme H.)*

- Les pièces neutres comme la salle de bains ou la cuisine, qui sont occupés dans le cadre d'une activité très précise. Elles ne sont jamais chauffées en continu et sont simplement réchauffées par une source d'énergie différente : très fréquemment le four pour la cuisine et un petit radiateur soufflant dans la salle de bains, qui permet d'obtenir une température élevée rapidement.

Indépendamment de cette division de l'espace domestique, il ne faut pas oublier que le climat est plutôt favorable **à la non-utilisation du chauffage** dans cette région et que le soleil est très nettement envisagé comme **un facteur de substitution** au chauffage électrique :

*« Pour le chauffage, quand j'ai le soleil qui tape dans l'après-midi, ça réchauffe vraiment la pièce. » (Mme A.)*

Ainsi, dans leurs habitudes de chauffe, les locataires essaient de limiter le cumul des chaleurs : ainsi, les résidents repèrent l'heure d'apparition du soleil dans les pièces de l'appartement et adaptent le rythme et l'intensité de l'utilisation des convecteurs.

### **3. Les outils d'économie : Entre contrainte et habitude**

Le système des heures creuses mis en place par EDF est bien assimilé par les locataires qui le citent spontanément . En effet, la quasi totalité des personnes interrogées connaissent les modalités de fonctionnement, ainsi que les heures qui leur sont attribuées.

On remarque de manière très nette que ce service EDF est surtout utilisé pour **l'utilisation du gros électroménager**. Ainsi, les personnes qui sont favorables au système des heures creuses l'utilisent principalement dans le cadre des activités domestiques de base

Ainsi, le lave linge est cité dans tous les entretiens et semble être le principal **élément d'application** de ces tarifications horaires.

En ce qui concerne l'eau chaude, les locataires ont une attitude plus réservée. La majorité d'entre eux sait que le cumulus fonctionne mécaniquement et sans intervention de leur part, sur une période d'heures creuses :

*« Il y a le cumulus qui est branché sur les heures creuses mais il est branché par EDF, je ne m'en occupe pas. » (Mme H)*

Par ailleurs, la fonction de cuisine/préparation culinaires est perçue dans sa dimension « plaisir » et paraît **difficile à adapter** aux plages horaires :

*« Je ne vais pas regarder pour le four, je cuisine sans regarder. » (Mme H)*

En réalité, l'aménagement de plages horaires n'est jamais perçu dans sa dimension « bénéfique ». Quand il est utilisé au sein du foyer, ce système est envisagé comme **un réflexe**, une habitude qui n'est donc pas perçue comme une mesure contraignante. Cela étant, son utilisation trop ponctuelle, trop peu généralisable à l'ensemble des objets électriques lui confère un caractère peu « avantageux » pour le consommateur :

*« Ca va me coûter 50 centimes en heures creuses au lieu de 1 franc en heures pleines, je ne fais pas beaucoup d'économie sur 1 mois. » (M. E.)*

Ainsi, les locataires mettent plutôt en avant les éléments qui rendent difficile l'utilisation des appareils électriques à des périodes déterminées.

**Le maintien du confort** semble être le **principal élément incompatible** avec l'utilisation de ces plages horaires. En effet, les horaires sont jugés mal adaptés au mode de vie et la nuisance sonore qui en découle peut être une gêne personnelle dans un petit logement mais aussi pour son voisinage :

*« Les heures creuses, j'étais choqué, c'est la nuit...ici c'est comme une maison de retraite, on ne va pas s'amuser à mettre la machine à laver la nuit » (M.J.)*

Par ailleurs, ce système est jugé **trop contraignant**, trop « frustrant » qui ne laisse pas place à la spontanéité et qui exige une organisation trop rigide de la vie domestique :

*« Ca me perturberait, je me dirais, il ne faut pas faire ci, il ne faut pas faire ça...il faudrait que je me fixe...Si j'ai envie de faire quelque chose à telle heure, on ne va pas m'en empêcher. » (Mme L.)*

En réalité, même si le système des plages horaires est plus ou moins utilisé par l'ensemble des locataires, c'est un objet plus inattendu qui mobilise l'attention dans la résidence. Ainsi, un thermomètre digital a été installé par EDF afin de calculer la moyenne de la chaleur dans les appartements. Pour les locataires, cet objet prend la place d'un véritable « outil » au quotidien.

En effet, cet appareil toujours placé en évidence dans la pièce principale du logement tient une double fonction dans la gestion du chauffage :

- il permet de fixer une norme de confort, en déterminant la température idéale de leur logement :

*« Je contrôle avec ça, il faut que j'ai 22/23° pas plus. » (Mme C.)*

- il permet de contrôler l'utilisation du chauffage et donc de maîtriser le facteur « coût » de cet usage.

D'après un agent, EDF, ce thermomètre tient une place majeure dans les foyers de Sainte Marie et détrône même le Multywatt en s'octroyant ses propres fonctions :

*« Ils étaient plutôt intéressés par le petit thermomètre électronique...ça leur plaisait de voir quelle température il avaient...ils s'en servaient pour chauffer...ils ont fait l'amalgame entre les deux appareils. » (Agent EDF 2.)*

Le succès de ce thermomètre tient donc au fait qu'il est utilisé **concrètement** dans les pratiques de gestion du chauffage : il ne se constitue pas seulement comme un élément informatif mais comme un objet « actif » avec la capacité de faire évoluer les comportements et les habitudes dans la maîtrise de l'électricité.

## **B. LES OUTILS DE L'EXPERIMENTATION : DES SUPPORTS PEU PLEBISCITES**

Comment les résidents utilisent-ils concrètement les outils de l'expérimentation ? A travers cette question, nous déterminerons les comportements d'utilisation des locataires du Multywatt et de la facture détaillée. Nous mettrons ainsi à jour les principales motivations liés à la consultation de ces supports, ainsi que les freins majeurs à l'origine de la non-utilisation..

### **1. Le Multywatt : un appareil peu consulté**

Pour certains locataires, le Multywatt est un appareil qui ne fait **pas l'objet de pratiques particulières**. En effet, beaucoup de résidents n'ont jamais consulté le compteur, et ne manifestent pas le désir de l'utiliser :

*« Ca ne m'intéresse pas, je ne l'ai jamais regardé...ça m'ennuie. » (Mme K.)*

Il est intéressant de noter que lorsque les résidents sont placés en situation devant le Multywatt, la majorité des personnes interrogées ne connaît que très faiblement les modalités d'utilisation de l'appareil.

Pour d'autres résidents, le Multywatt n'a pas suscité de curiosité à leur arrivée et **les tentatives d'utilisation de l'appareil se sont manifestés à l'apparition de l'hiver**, quand les besoins de chauffe se sont fait sentir :

*« Je l'ai laissé quelque temps sans le regarder et puis quand l'hiver a commencé à arriver, j'ai commencé à le regarder. »* (Mme I.)

*« Je suis arrivée ici au mois de Juillet, il faisait chaud, je ne l'ai pas utilisé. J'ai commencé à l'utiliser quand il a commencé à faire froid. »* (Mme D.)

L'utilisation du Multywatt est donc principalement cantonnée à **la visualisation de l'usage « chauffage »**, qui reste la principale préoccupation des locataires, de façon quotidienne lors de la première période de chauffe à Sainte Marie :

*« L'année dernière, je crois que j'ai regardé tous les jours ou presque. »* (Mme H.)

Ainsi, la fonction « eau chaude » est peu consultée par les locataires qui ont principalement des inquiétudes vis-à-vis de la quantité d'eau chaude disponible. Par ailleurs, cet usage est relié à des valeurs d'hygiène et de confort personnel qu'il est **difficile de restreindre** :

*« Je trouve que l'hygiène, c'est quand même important... je ne vais pas me priver d'une douche. »* (Mme O.).

Ceci étant, une locataire mentionne le Multywatt comme étant à l'origine d'une pratique d'arrêt du cumulus pendant ses absences :

*« On était parti une semaine, j'ai arrêté l'eau chaude parce que je savais ce que je consommait... si je n'avais pas eu ce système, je ne m'en serais pas rendu compte. »* (Mme O.)

Par ailleurs, la fonction « Autres » est dans l'ensemble bien comprise par les locataires, bien que beaucoup de résidents n'intègrent pas spontanément la fonction d'éclairage dans ce découpage. Comme nous l'avons vu auparavant, les locataires sont très marquées par le coût de la consommation électrique qui est liée à l'utilisation du gros électroménager. Ainsi, certains émettent l'idée d'une **segmentation plus pointue de l'usage « autres »** en isolant certains appareils ménagers particulièrement utilisés dans la vie quotidienne comme le lave-linge :

*« Pouvoir isoler d'autres prises, la cuisine et les interrupteurs par exemple, qu'on sache par appareil ce qu'on peut utiliser. Par appareils électriques importants. Isoler le lave linge, le sèche linge, le frigo, les appareils qu'on a peur d'utiliser. »*  
(Mme H.)

Une autre personne suggère également une segmentation de la catégorie « Autres » par pièces, afin de pouvoir faire un repérage pointu de la consommation :

*« Ca pourrait fonctionner par pièces pour les prises électriques... on se rendrait compte qu'on dépense tant en éclairage pour telle pièce, je pourrais m'apercevoir que je dépense beaucoup d'électricité dans le salon, sachant que tout est en veille. »*  
(M.E.)

Ceci étant, si cette proposition peut sembler intéressante pour les petits logements qui ont un espace de vie limité, l'idée semble superflue pour d'autres locataires :

*« Ce serait la cuisine et le salon qui seraient les plus sollicités vu qu'on ne vit pas dans les chambres. Je ne pense pas que ça servirait à quelque chose. »* (Mme G.)

En outre, certaines autres fonctions ne sont **pas jugées très utiles** par les locataires, puisqu'elles correspondent à une base immuable dans la facture d'électricité :

*« Le prix de l'abonnement, ce n'est pas utile... on sait qu'il faut le payer de toute façon. »* (Mme G.)

Enfin, comme nous l'avons vu dans le chapitre II, le système de remise à zéro est particulièrement mal compris par les locataires. Il demanderait à être **simplifié** voire même automatisé, pour éviter les manipulations supplémentaires, et la mémorisation de la date de remise à zéro :

*« Il faudrait une remise à zéro annuelle ; comme ça je saurais où j'en suis dans ma consommation. »* (Mme H.)

Le Multywatt est donc un objet qui est assez peu utilisé par les locataires de Sainte Marie. Ceci étant, quand on le manipule, c'est principalement pour avoir des informations sur la fonction chauffage qui est le point le plus sensible dans la consommation électrique des locataires.

## **2. La facture détaillée : Un support difficile à intégrer au quotidien**

Tous les locataires ne relient pas l'envoi de la facture détaillée à l'expérimentation du Multywatt. En effet, si certains ont bien établi la relation entre les deux outils, d'autres locataires y voient deux supports distincts et autonomes :



*« Je croyais que c'était quelque chose de complètement à part. » (Mme I.)*

*« On a remarqué que c'était associé à ce compteur parce qu'il nous donnait ce qu'on utilisait pour chaque appareil. » (Mme O.)*

De manière globale, la facture détaillée est un outil qui semble problématique aux locataires au point de vue de la compréhension. En effet, ils y voient un document complexe, qui exige du temps et de l'intérêt pour être réellement compris :

*« Je n'ai pas envie de perdre mon temps avec ça... je n'y comprends rien. » (Mme F.)*

Il est intéressant de voir que certains locataires établissent **un parallèle** entre la facture détaillée et la facture annuelle qu'ils reçoivent en cas de mensualisation. Ainsi, cette dernière semble être un « modèle » de simplicité et de clarté, en explicitant la consommation d'électricité et le coût qui lui est lié :

*« Je reçois le décompte d'EDF celle de la fin d'année, tout est marqué dessus, elle est simple. Le reste, ce n'est pas franchement nécessaire. » (M. M.)*

A l'extrême, pour certains locataires, le document reçu n'est d'ailleurs pas perçu comme une facture puisqu'il ne stipule pas la somme due par rapport à la consommation d'électricité :

*« Ce n'est pas une facture. Pour moi, une facture, c'est quand il y a un montant à payer. » (Mme. F.)*

A réception de la première facture, les locataires semblent avoir été surpris par ce document, une locataire croyant même spontanément à un courrier de rappel :

*« La première fois, ça m'a interpellé, je me suis demandé ce qu'ils me voulaient, je me suis dit que je n'avais pas du payer ma facture ! » (Mme. H.)*

Beaucoup de locataires rencontrés reconnaissent « **avoir jeté un coup d'œil** » mais ne pas s'être réellement penchés sur cette facture, certains reconnaissant même ne pas les conserver après la réception.

Même les utilisateurs du Multywatt semblent être moins investis dans cette prestation, qu'ils envisagent en quelque sorte comme un « sous-produit » du Multywatt :

*« Comme je n'avais pas remis le Multywatt à zéro, la première m'a intéressé car je ne savais pas vraiment ce que j'avais utilisé... mais c'est avec l'appareil qu'on sait pratiquement tout. » (Mme D.)*

En réalité, certains locataires la perçoivent comme **une source d'information** qu'ils n'utilisent pas au quotidien mais qui peut être **une ressource potentielle** en cas de problèmes ou de volonté de restriction :

*« Je pense que pour quelqu'un qui veut faire beaucoup plus attention, qui veut serrer un petit peu, c'est intéressant, on peut voir la part qu'on peut serrer. C'est bien dans le sens où le jour où on veut s'y intéresser, c'est bien » (Mme G.)*

Ainsi, certains locataires affirment ne pas « étudier » leur facture détaillée parce qu'ils ne notent pas la présence d'éléments anormaux, synonymes de surconsommation ou de problèmes techniques :

*« Ca me sert juste à regarder si je suis dans les normes ou pas. Je trouve que je suis dans les normes, dans mes normes à moi en tout cas. Si j'avais une facture d'eau à 50%, je m'affolerais. » (Mme H.)*

Une locataire semble réellement étudier cette facture **en profondeur**, en comparant les camemberts entre eux, toujours avec l'objectif de **contrôler la normalité de sa consommation** électrique :

*« Si je sais que je pars trois semaines de mon logement et que j'ai des factures qui montent, là je me dirais ça ne va pas, parce que je n'étais pas là. » (Mme I.)*

La facture détaillée n'est donc pas envisagée comme un support qui permet de modifier ou d'améliorer les comportements d'utilisation de l'électricité. Une nouvelle fois, **cette facette « abstraite »** de la prestation ne joue pas en faveur d'une utilisation quotidienne et banalisée.

Dès lors, la possibilité d'avoir la visualisation graphique de la consommation à disposition sous forme d'un service payant est rejetée en grande partie par les non-utilisateurs qui ne perçoivent pas de bénéfices dans la mise à disposition d'un support qu'ils consultent de manière très superficielle et qu'ils ne veulent pas voir ajouté de façon systématique à leurs factures d'électricité :

*« Si c'était payant, je ne la prendrais pas, ça ne me sert à rien...on paie suffisamment cher d'électricité, il y a aussi l'abonnement, il ne faut pas exagérer. » (Mme K.)*

Pour les personnes qui s'intéressent à ce document, le consentement à payer est plus important, mais ce service reste envisagé comme accessible, ayant un faible poids sur le montant de la facture d'électricité :

*« Il faudrait que ce soit compris dans la facture d'électricité pour que je ne m'en rende pas compte. » (Mme H.)*

Ceci étant, ce service n'est pas perçu comme une prestation **sur le long terme** puisque l'électricité n'induit pas de comportements « déraisonnables » et subit, somme toute, assez peu de variations :

*« Au départ, c'est intéressant, mais une fois qu'on connaît notre rythme de vie, on fait un peu moins attention à ça. » (Mme O.)*

Un locataire établit même un parallèle avec la facture détaillée téléphonique qu'elle envisage comme un outil indispensable dans sa prestation téléphonique :

*« Je regarde ma facture de téléphone mais c'est vrai que l'électricité, ce n'est pas rentré dans les mœurs. Je regarde mon téléphone souvent dans le détail alors que la facture d'électricité, je ne la regarde que transversalement. On est souvent surpris au niveau de la facture de téléphone alors qu'avec l'électricité non. Il y a le côté communication, on parle avec les autres, c'est la facilité. L'électricité, il n'y a qu'une relation individualiste. » (Mme G.)*

La facture détaillée suscite donc aussi peu d'enthousiasme que le Multywatt aux yeux des locataires. L'utilisation de ces deux supports reste occasionnelle et comme nous allons le voir par la suite sans volonté d'inscrire les informations obtenues dans les pratiques d'utilisation quotidienne de l'électricité.

### **C. DES OUTILS EN MARGE DES PRATIQUES D'UTILISATION DE L'ELECTRICITE**

Nous avons vu que le Multywatt et la facture détaillée étaient des objets peu utilisés par les locataires principalement à cause d'une manipulation difficile

Ceci étant, l'usage du chauffage semble être le poste qui mobilise le plus d'intérêt. Il est donc intéressant de confronter la présence de ces outils avec les pratiques quotidiennes d'utilisation de l'électricité pour cerner le statut de ces outils à l'intérieur des foyers.

#### **1. En marge des pratiques de gestion de l'électricité**

La force du thermomètre électronique constitue la principale faiblesse du Multywatt et de la facture détaillée. En effet, quand on demande aux locataires l'usage qu'ils ont de ces objets, les réponses sont fréquemment orientées autour de « *l'inutilité* ».

La principale manifestation de ce caractère superflu réside dans l'emplacement du Multywatt.

Pour les non-utilisateurs, le tableau électrique est perçu comme l'endroit idéal puisque le Multywatt reste hors de la vue et ne gêne pas le décor. L'intérêt étant avant tout alors de le rendre invisible puisqu'il ne sert à rien :

*« Il ne gêne personne...il est caché, il est bien dans le coin, c'est idéal. » (Mme L.)*

Nous avons vu auparavant que la difficulté de manipulation constituait un frein important à la maîtrise du compteur. Cela étant, dans un contexte où la question du « coût » tient une place majeure, **le statut de l'objet** prend une dimension décisive dans l'utilisation.

Ainsi, le thermomètre électronique est perçu comme un outil à part entière, qui a de véritables conséquences sur les habitudes de gestion de l'électricité et qui peut être un support aux démarches d'économie personnelle.

A l'inverse, le Multywatt et la facture détaillée sont plutôt envisagés comme **des objets informatifs**, qui mobilisent une certaine forme d'intelligence ou **une expertise** en matière d'électricité :

*« C'est trop sophistiqué pour ici. Ce truc, c'est bon pour les endroits où il y a beaucoup de jeunes qui sortent des écoles et qui comprennent .» (M. J.)*

*« Elle sert peut-être à des gens plus calés que moi, plus intelligents dans les choses de l'électricité. » (Mme N.)*

Ainsi, les résidents n'intègrent pas le Multywatt et la facture détaillée dans leurs habitudes de consommation parce qu'ils y voient des outils **trop abstraits, trop difficiles à manier**, à analyser pour pouvoir apporter une aide réelle face à leurs préoccupations financières :

*« Si on pouvait faire des économies mais on ne peut rien faire » (M.J.)*

Un locataire fait même remarquer que le Multywatt ne lui apporte aucune aide puisque le fait de connaître sa consommation ne lui permet pas de la réduire :

*« Même en regardant le compteur, il va me dire combien j'ai dépensé mais c'est trop tard parce que c'est déjà dépensé...même si c'est marqué dessus, c'est déjà enregistré en bas. » (M. J.)*

Il est important de noter que le principe de la mensualisation **renforce** le caractère « passif » du Multywatt et de la facture détaillée. En effet, avec ce système, les locataires ne peuvent pas percevoir d'implications financières « au fil de l'eau ». Ils ont intégré le fait de donner mensuellement une somme préétablie et ne se sentent plus acteurs de ce poste de consommation :

*« Du moment que j'ai mon arrangement pour payer, je n'ai plus rien à touche. » (Mme N.)*

Ce sentiment d'impuissance est particulièrement présent vis à vis de la facture détaillée, que beaucoup de locataires reconnaissent n'avoir pas conservée.

En effet, beaucoup de locataires l'envisagent comme un service intéressant en soi mais qui n'apporte **rien de réellement utilisable** par le consommateur :

*« Ca me donne l'information mais ça me montre que je n'ai pas trop de solutions. »*  
(Mme O.)

A ce titre, le tableau récapitulatif de la consommation sur les différentes plages horaires est peu apprécié par les locataires. En effet, la majorité d'entre eux se sentent impuissants face à l'information qui leur est donnée, puisqu'ils ont le sentiment de ne pas pouvoir agir sur le système des plages horaires :

*« Ca ne sert à rien, de toute façon, je ne peux pas faire autrement, on ne décide pas de ces heures là. »* (Mme A.)

Ainsi, le seul intérêt de ce tableau réside dans le fait d'avoir « **la preuve** » de considérer ce système en inadéquation avec leur mode de vie :

*« Ca montre qu'il faudrait mettre les heures creuses dans l'après-midi et là, on consommerait un petit peu moins »* (Mme G.)

En ce qui concerne ce tableau, les agents EDF évoquent un problème qui n'a pas été relevé par les locataires, mais qui aurait pu créer des confusions, s'ils avaient confronté la consommation en kilowatt apparaissant sur la facture détaillée avec les chiffres de leur facture EDF ::

*« Pour un mensualisé, c'est mieux de mettre en pourcentages...s'il regarde leur facture, ils vont voir que ça ne correspond pas. »* (Agent EDF 1).

Les agents EDF ont également le sentiment que le pôle « actif » n'a pas été suffisamment mis en avant, ce qui a empêché les résidents de trouver un intérêt réel à ces objets :

*« Il aurait fallu leur montrer que ça servait à quelque chose, leur prouver par a+b que l'appareil sert à contrôler, à vérifier...contrôler et réduire au niveau des consommations, c'est le but de l'appareil au début. »* (Agent EDF 2).

Ainsi, un suivi plus long des locataires, **mené plus en profondeur** aurait permis d'établir un parallèle concret entre le Multywatt et les grands principes d'utilisation de l'électricité et de personnaliser les supports mis à disposition du client

*« Ils ne savent pas analyser ce qu'on leur donne, il aurait fallu leur donner des éléments concrets, mâcher un peu le truc. »* (Agent EDF 2)

*« Faire un commentaire par rapport à l'utilisation du chauffage...leur donner des éléments pour essayer d'économiser un peu plus d'énergie. » (Agent EDF 1)*

Une locataire formule très clairement le **caractère incomplet** de l'expérimentation. Ainsi, à ces yeux, les locataires sont en demande de conseils concrets quant à la consommation de l'électricité :

*«EDF devrait plutôt envoyer des conseils d'utilisation des appareils... Je préférerais qu'on me fasse un listing avec tous les appareils ménagers et me dire ce que ça consomme, ce serait quelque chose de plus concret et de plus utile que le camembert ou les heures creuses. » (Mme G.)*

## **2. La remise en cause des logiques personnelles**

Pour certains locataires, le Multywatt, en tant qu'objet isolé, ne peut pas intégrer une place à part entière dans la gestion de l'électricité au quotidien. En effet, certains résidents attribuent au compteur un rôle de prescription qui met en doute leur façon de faire. Ainsi, le Multywatt devient une sorte de **doublon**, un appareil électrique qui se substitue aux logiques propres de chacun :

*« Franchement, si pour gérer ma maison, je dois passer tous les jours au compteur...il n'y a pas besoin d'un compteur pour savoir où on peut faire des économies...je pense que c'est surtout une histoire de bon sens, pas forcément du compteur. » (Mme G.)*

Ainsi, les locataires ne veulent pas remettre en question leur manière de faire, parce qu'ils jugent leurs habitudes de consommation raisonnables, fondées et collant parfaitement avec leur mode de vie :

*« La façon dont je fais, j'économise parce que c'est moi qui me règle...le reste, ça ne me sert à rien...comme je fais, ça me va très bien. » (M. J.)*

A l'extrême, le Multywatt et la facture détaillée sont perçus comme **des objets incompatibles avec la notion de confort**. En effet, certains locataires qui rejettent les systèmes liés à l'économie de l'électricité comme l'aménagement de plages horaires, perçoivent l'expérimentation dans son ensemble comme **une source de complications**, de soucis dont ils ne veulent pas s'encombrer :

*« J'ai passé ma vie à faire attention, je ne vis plus si je me mets à faire ça, je ne veux pas m'embêter à tourner des boutons...je ne veux pas me compliquer la vie. » (Mme L.)*

Ainsi, le Multywatt et la facture détaillée portent le signe du contrôle, de la surveillance et de la restriction maximale :

*« Je ne veux pas revenir à la méthode de ma grand-mère...on est là pour vivre, il faut un minimum au moins, on ne va pas mettre des bougies pour économiser l'électricité. » (Mr J.)*

Enfin, ces supports exigent une démarche d'intérêt que certaines personnes refusent d'accorder à un domaine technique telle que l'électricité :

*« On s'en fout, on ne s'intéresse pas, je n'ai pas envie de perdre mon temps avec ça. » (Mme F.)*

#### **D. DES ELEMENTS D'ANALYSE DANS LA GESTION DU CHAUFFAGE**

Etant perçus comme des outils complexes et difficiles à manier, le Multywatt et la facture détaillée ont du mal à trouver une place concrète dans les pratiques des locataires.

En effet, l'orientation de ces objets sur un pôle informatif et « intellectuel » les rend difficiles d'accès et donc peu envisagés comme de outils à part entière.

Ceci étant, il est intéressant de voir comment ces outils peuvent participer à une démarche d'analyse et de compréhension de la consommation électrique en apportant des éléments de réponse.

##### **1. Un outil de positionnement par rapport au chauffage électrique**

Nous avons vu dans la première partie que le coût du chauffage électrique est une préoccupation majeure pour les locataires de Sainte Marie. Ainsi, il n'est pas étonnant de s'apercevoir que le Multywatt, quand il est utilisé, est principalement mobilisé pour la fonction chauffage.

Un locataire relie même son désintérêt pour le Multywatt avec la non-utilisation de son chauffage :

*« Ca pourra m'être utile si je deviens frileux et je me mets à chauffer. Ca ne pourra me servir que pour le chauffage. » (M. E.)*

De manière générale, il faut toutefois noter que même dans le cas des utilisateurs, le Multywatt et la facture détaillée ne sont jamais perçus comme des outils agissant de manière directe et concrète sur les habitudes de chauffe. En réalité, ils sont plutôt considérés comme **une étape pédagogique** dans l'appropriation du chauffage électrique.

Ainsi, certains locataires sont particulièrement marqués par « *la peur d'une facture abominable* » et la crainte de ne pas pouvoir assumer financièrement ce poste de consommations. Pour ces résidents, l'utilisation du Multywatt au début de la période de chauffe a été très fréquente, voire même quotidienne :

« *Au début, je regardais sans arrêt, tous les soirs.* » (Mme D.)

L'idée de départ était alors **de surveiller sa consommation**, en contrôlant au fur et à mesure l'avancée de la consommation, afin de mesurer l'écart existant entre la somme préétablie pour le paiement mensuel ou le montant jugé « raisonnable » :

« *Je regardais au jour le jour, ça me permettait de contrôler au quotidien ma consommation...de ne pas m'affoler.* » (Mme H.)

Dès lors, la visualisation de la consommation au fil de l'eau a permis aux locataires de se forger **une opinion immédiate** sur le coût de leur chauffage électrique et d'anticiper sur les premières factures.

Pour une locataire, la visualisation a permis de relativiser le facteur coût de ce mode de chauffe, en apportant une certaine objectivité et une possibilité d'analyse :

« *1300 francs de chauffage dans l'année, c'est correct...j'étais restée sur quelque chose de très cher, on se rend compte que finalement ça va.* » (Mme H.)

Dès lors, cette réassurance par rapport aux dépenses engendrées par le chauffage électrique permettent **de s'affranchir** de la peur liée à la surconsommation.

De manière indirecte, les comportements de gestion du chauffage sont fortement influencés par ce phénomène de détachement des préoccupations financières. En effet, la notion de confort est fortement revalorisée et cesse d'être freinée par des processus de restriction :

« *Ca m'a permis de chauffer correctement ma maison...j'aurai moins allumé, j'aurai eu plus froid en payant plus parce que je pense que j'aurai été suffisamment stupide pour me lever la nuit et brancher les chauffages en heures creuses, ...là, on a vécu sans grosses couettes, on a eu la température qu'il a fallu.* » (Mme H.)

Pour une autre locataire, la visualisation de la facture détaillée a permis d'établir **une base financière**, une sorte de point de repère par rapport à sa consommation quotidienne d'électricité. Ainsi, elle a pu établir le coût précis de sa consommation suivant son rythme vie propre, en se libérant des habitudes de restriction :

« *Je sais que ça ne changera pas, que j'aurai toujours la même consommation, que j'aurai toujours la même facture...maintenant, j'utilise l'électricité librement, sans me restreindre, sans tenir compte des horaires.* » (Mme O.)



A l'extrême, la visualisation du coût de la prestation de chauffage a précipité cette même locataire dans la décision d'abandonner définitivement l'énergie électrique pour se chauffer, au profit d'une autre énergie moins coûteuse :

*« Quand j'ai vu comment ça tournait, j'ai dit il faut que je trouve une autre solution...c'est vrai que le compteur nous a bien aidé...j'aurais mis plus de temps, je m'en serais rendue compte au moment où j'aurais eu ma première facture. » (Mme O.)*

Même dans ce cas, le Multywatt est envisagé comme un support positif qui permet de **mettre en lumière** les prestations du chauffage électrique, en établissant un parallèle entre les pratiques individuelles et la dépense qui en découle.

## **2. Un outil de transparence et de contrôle par rapport à EDF**

Il est intéressant de voir qu'un locataire utilise la facture détaillée comme **un outil de contrôle** du compteur Multywatt. En effet, même s'il y a quelques jours de décalage, la comparaison des deux supports permet de vérifier que les montants figurant sur la facture correspondent à peu près aux sommes figurant sur le compteur.

Ainsi, le locataire a la capacité de pouvoir vérifier la présence d'erreurs potentielles et d'arriver à une **traçabilité** complète de sa consommation :

*« Je me suis retrouvée kif-kif avec ce qu'il y a de marqué sur la facture...il y a toujours un peu plus sur le Multywatt mais je contrôle quand même...on voit qu'on ne se fait pas arnaquer...il peut aussi y avoir des erreurs. » (Mme D.)*

Par ailleurs, le tableau récapitulatif de l'utilisation électrique sur les plages horaires est également confronté aux informations délivrées par un appareil spécifique situé dans l'armoire électrique, toujours dans l'objectif de **limiter les erreurs** imputables à EDF :

*« Je vérifie avec le compteur qu'il n'y a pas eu de problème de facturation EDF, c'est juste pour ne pas avoir de mauvaises surprises. » (M.E.)*

Cette transparence dans la consommation du chauffage électrique est particulièrement valorisée lorsqu'il s'agit de locataires non mensualisés. En effet, ces derniers peuvent connaître leur consommation au jour le jour, et ajuster très finement leurs factures intermédiaires :

*« Je vérifie si ma facture correspond bien, ça m'est arrivé qu'on m'envoie une facture de 1500 francs, c'était une facture intermédiaire...en fait j'ai eu une facture de 500 francs, ça me permet de vérifier ça. » (M.E.)*

Toutefois, l'intérêt de la facture détaillée et du Multywatt est fortement minorée dans sa durée d'utilisation. En effet, les utilisateurs y voient plutôt un service temporaire, destiné à établir **une norme**, une base plus ou moins statique :

*« Au départ, ça sert, parce qu'on voit ce qu'on va consommer et puis une fois qu'on connaît notre rythme, on fait un peu moins attention. » (Mme O.)*

Ainsi, l'utilisation de ces supports **se distille dans le temps**, et même les locataires les plus investis dans l'expérimentation éprouvent un sentiment de détachement après s'être familiarisés avec la gestion de leur chauffage électrique :

*« Il n'y a pas besoin de l'avoir tout le temps...c'est comme pour le téléphone, ça m'a servi à savoir ce que j'utilisais par poste. A partir du moment où je sais ce que ça coûte, je n'en n'ai plus besoin. » (M.E.)*

### **3. Le bilan de consommations : un outil basique pour le logeur**

Contrairement aux objectifs de départ, le gestionnaire d'HMP n'a pas reçu de bilan trimestriel des consommations par usages des locataires de Sainte Maire.

En réalité, la totalité de ces bilans lui a été adressé au milieu du mois de février.

Cela étant, le gestionnaire s'estime **très satisfait** des supports qui lui ont été fournis et mobilise exclusivement son attention sur l'usage du chauffage.

Ainsi, le support lui apporte une réponse favorable aux objectifs financiers qui étaient rattachés au choix du chauffage électrique, l'idée de départ de l'utilisation concrète des bilans étant d'établir des moyennes de coût au m<sup>2</sup>.

*«Je suis convaincu par le chauffage électrique...ça correspond très bien aux objectifs et à ce que j'imaginai. » (Gestionnaire).*

Cependant, le gestionnaire déplore le manque d'informations qui lui permettent de rapprocher le coût de **la nécessité de chauffe à un moment précis** :

*« Comme ça, c'est un peu brut, ça donne des idées mais ce n'est pas suffisant...je ne peux pas me rapprocher des degrés jour, il manque la relation avec la température extérieure. » (Gestionnaire).*

Par ailleurs, ce bilan est plutôt envisagé à **court terme**, comme une preuve matérielle face aux objectifs attendus :

*« C'est bien de l'avoir au début, on valide l'opération et on arrête si ce n'est pas nécessaire d'exploiter les chiffres » (Gestionnaire).*

Pourtant, les bilans relatifs à Gignac ne sont pas seulement perçus dans leur dimension purement mathématique, ils sont également envisagés comme un **réel support d'éducation** des individus au chauffage électrique.

Ainsi, il s'agit pour le logeur de fournir des arguments favorables à ce mode de chauffe, a destination de deux populations distinctes :

- Pour les locataires qui sont très souvent réticents à l'installation du chauffage électrique dans leur appartement
- Pour le personnel interne d'HMP qui n'est pas toujours convaincu du bien-fondé de l'installation de ce mode de chauffe en logement social

Cette expérimentation est également perçue comme un service qui devrait être systématisé par rapport à la richesse des informations qu'elle délivre et la simplicité de sa mise en place :

*« Ca me semble basique que EDF l'ait fait...on sait concrètement ce qui se passe, c'est basique, il suffit de prévoir l'installation » (Gestionnaire).*

Dès lors, la question financière de l'opération est plutôt relativisée par le logeur, qui y voit un **surcoût raisonnable** dans les modalités d'installation :

*« On peut rajouter ça sur l'installation, 1000 francs, qu'est-ce que c'est ? » (Gestionnaire)*

Ceci étant, le gestionnaire ne place pas la visualisation de la consommation électrique pour le locataire comme un élément indispensable. Au contraire, il estime que le locataire doit être libre d'être ou non équipé individuellement :

*« L'information, on la donne au locataire ou on ne la donne pas...il faut laisser le choix pour le locataire d'avoir ou non la visualisation » (Gestionnaire)*

Le gestionnaire perçoit donc l'expérimentation comme un projet tout à fait indispensable. On note toutefois que là encore le support fourni ne semble pas être lié à une utilisation concrète mais participe plutôt à une démarche pédagogique en donnant des éléments de soutien au chauffage électrique.

En se focalisant sur un aspect informatif abstrait, l'expérimentation n'a pas réussi à trouver sa place dans les conduites d'utilisation quotidienne de l'électricité. Ainsi, le Multywatt et la facture détaillée sont des objets qui semblent éloignés des préoccupations réelles des locataires et ne peuvent être confrontés aux logiques personnelles de gestion.

Ils ne peuvent donc pas être considérés comme des outils à part entière dans les pratiques d'économie de l'électricité.

Ceci étant, ils trouvent toutefois une légitimité en fournissant des éléments d'analyse « en profondeur », permettant aux locataires d'avoir une meilleure compréhension de leurs dépenses d'énergie.

## CONCLUSION

Si elle a été satisfaisante pour le logeur et certains locataires, l'expérimentation de Gignac n'a pas mobilisé toutes les ressources dont elle disposait.

Liée à des outils techniques, difficiles à manipuler, demandant un effort d'investissement et de curiosité, c'est surtout une manière de présenter l'intérêt de l'expérimentation qui semble à l'origine de la majeure partie des problèmes.

En effet, face à population réticente au tout électrique et particulièrement marquée par les représentations négatives liées au chauffage, le pôle « informatif » de l'expérimentation a été particulièrement mis en avant, délaissant l'aspect plus « actif », plus concret des supports proposés.

Face à des produits nouveaux nécessitant une phase d'apprentissage importante, les locataires ne se sont pas sentis acteurs à part entière dans l'expérimentation et n'ont pas perçu l'intérêt qu'il pouvaient y trouver dans leur gestion de l'électricité.

Une telle innovation aurait mérité un suivi et une prise en charge plus importante par les professionnels afin de mettre en place un système de partenariat dynamique et interactif :

- Mettre à plat les bénéfices que le locataire pourrait retirer de l'utilisation par rapport à un facteur coût
- Transmettre et assurer un suivi plus systématique des modalités d'utilisation
- Personnaliser/mettre à l'épreuve les outils de l'expérimentation par rapport aux habitudes individuelles