

The energy transition and climate change leads policy makers to set ever more ambitious targets on energy savings. The residential sector accounting for a large part of energy consumption in France (approximately 40%) is a key target group. Efforts to identify the right levers to accompany consumers in energy efficiency and conservation bring us to call in question the premise that improving

the information delivered to consumers leads naturally to behavioral change and expected energy savings. The sociological study presented here occurs in this context; it has been led under the European EMPOWERING program, which aims at providing billing and online tools that would improve residential consumers' understanding of their energy bills and encourage them to make energy savings. Empowering project is funded by Intelligent Energy Europe, and involves 12 partners from 5 countries.

Cordella-Génin Robin

La Branche Stéphane

Institut d'études politiques de Grenoble

De Geoffroy Violaine

Agence Locale de l'Energie et du Climat
de l'agglomération grenobloise

Our research has explored perceptions of consumption practices and barriers and levers playing a key role in the consumer appropriation –or not– of the communication on energy consumption practices. This follows other studies led by S. La Branche on these questions, adding a new focus on poor households. While such households are studied in sociology, they are less so from the point of view of energy sociology, especially regarding recent home energy efficiency, sobriety and management (often linked to new technologies). Based on 27 semi-directive interviews and with a comparison with other recent studies, the analysis provides answers to the following questions : what is the capacity of information on energy bills to improve energy knowledge and behaviors? Do poor consumers have different energy representations from other households? Is there any difference in their energy knowledge, behaviors and social representations? Are their values, barriers and levers in terms of home energy sobriety and management different?

The first part of the intervention will present user's profiles, their relationship with energy (habits in energy use, logic behind, etc.), their logics of action and the way their energy consumption practices are built, as a result of energy perceptions. The second part will answer questions raised providing elements of explanation. This survey suggests that poorer households' motivations are not fundamentally different from those of other studies. However, there are some specific characteristics in their representations and their energy profiles. Especially, they tend to have more different logics of actions working, sometimes complementary, sometimes in opposition.

FREINS ET MOTIVATIONS À UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ ET SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUES – EMPOWERING : L'EXEMPLE D'UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE BASÉE SUR LE SUIVI DES CONSOMMATIONS

BARRIERS AND MOTIVATIONS TO ENERGY EFFICIENCY AND ENERGY SAVINGS–EMPOWERING: THE EXAMPLE OF AN AWARENESS CAMPAIGN ON ENERGY SAVINGS, BASED ON ENERGY CONSUMPTION MONITORING

A l'heure de la transition énergétique et du défi de la lutte contre le changement climatique, les politiques publiques ne cessent de quantifier des objectifs toujours plus élevés en termes d'économies d'énergie. Les ménages représentent à cet égard un groupe clé à cibler. Leur accompagnement à une plus grande sobriété et efficacité énergétiques (Zelem, 2010, 2013) nous amène à revisiter les postulats selon lesquels l'amélioration de l'information des consommateurs amènerait des changements de comportements souhaités (La Branche, 2009). C'est dans ce contexte que prend place notre étude sociologique associée au projet Empowering, campagne œuvrant pour la Maîtrise de la Demande en Électricité via des outils de feedback et de suivi de la consommation, auprès de consommateurs résidant dans la ville de Grenoble. Le projet Empowering¹, ne repose pas sur une métrologie des installations énergétiques, mais sur une reformulation des données énergétiques déjà présentes sur les factures d'électricité, de manière à les rendre intelligibles pour le consommateur : proposition de graphiques permettant au foyer d'analyser sa consommation en la comparant à celle de l'année précédente ou bien à celle d'autres consommateurs.

L'étude sociologique présentée ici se base sur une enquête menée via une approche de type ethnographique. Pour ce faire, nous avons réalisé une trentaine d'entretiens semi-directifs au domicile de particuliers inscrits au programme dans le but d'analyser les mécanismes sous-jacents aux comportements et l'interprétation que les acteurs font de leurs propres comportements. L'échantillon de l'enquête se veut représentatif de la population grenobloise, dans la perspective d'une généralisation de ces services à l'ensemble des consommateurs grenoblois, avec cependant une sur-représentativité souhaitée des étudiants et de public en précarité énergétique. Afin d'identifier le public en précarité énergétique (Bafoil, F. Fodor et D. Le Roux, 2014; Zélem 2010) en allant au-delà des clients bénéficiant du tarif de première nécessité, nous avons adopté une vision extensive dans la mouvance des critères de détection préconisés par la Plateforme Précarité de Grenoble² : tarif première nécessité, mais aussi logement social, logement humide, revenu de solidarité active, utilisation de chauffage d'appoint, impayés, limitation excessive voire arrêt complet du chauffage.

Profils des expérimentateurs

Le recrutement des clients testeurs est passé par plusieurs relais locaux, mais en pratique, la majorité des expérimentateurs rencontrés ont été recrutés lors d'une venue occasionnelle en agence GEG. Nos entretiens nous permettent d'avancer que l'inscription n'est pas perçue comme réellement engageante. Cela fait à la fois la force du dispositif, via l'intégration de publics souvent en marge de ces campagnes, mais aussi sa faiblesse au vu de la propension d'Empowering à tomber dans l'oubli dans l'esprit des expérimentateurs.

Cette enquête met à jour quatre différentes logiques d'action identifiées dans de précédentes recherches (dont Famille à Energie Positive³ et Greenlys⁴) à travers lesquelles les expérimentateurs Empowering tendent à fonctionner. Elles sont construites à travers l'analyse des discours, représentations et motivations tels qu'exprimés par les répondants. En pratique, ces logiques peuvent s'entrecroiser mais l'individu tend à accorder une priorité à l'une plutôt qu'à une autre.

Logique économique (44 %) : dans cette logique, les attentes de l'utilisateur se concentrent sur la réduction de la facture en euro. Il n'est donc pas surprenant d'y retrouver la grande majorité du public en situation de précarité énergétique selon les critères extensifs que nous avons définis, ainsi que les étudiants. Les économes sont principalement locataires. L'électricité, et l'énergie par extension, apparaît comme un objet transparent du quotidien qui n'est pas toujours un réel facteur de conscientisation au-delà du coût global engendré. À ce titre, la facture

est jugée peu compréhensible lorsque le consommateur fait face à une évolution de ce qu'il dépense, le détail du prix (part abonnement; taxes; etc.) et de la consommation en kWh lui étant peu accessibles. Ce sont les variations en euros qui les intéressent. Nous avons relevé également une méconnaissance et une confusion autour des offres tarifaires et contrats dont disposent ces économes.

La logique éconologique (30 %) : la logique d'action « éconologique » se trouve au carrefour de motivations financières et de considérations environnementales. L'estime de soi est assez importante dans cette logique. A cet égard, les kWh ne leur évoquent pas grand-chose contrairement aux euros mais ils tendent à s'inscrire dans une démarche d'objectivation de l'environnement domestique et de leurs propres conduites. Les chiffres leurs démontrent s'ils sont ou non sur la bonne voie dans cette démarche personnelle.

On note aussi des inquiétudes face aux menaces qui pèsent sur l'environnement telles que le réchauffement climatique mais les connaissances affichées sont plus globales et moins précises que chez les écophiles et les énergiphiles.

Les éconologiques sont plus accessibles en termes de sensibilisation aux économies d'énergie que les économes qui tendent vers une certaine précarité. Ici, une double légitimité est associée à la sobriété énergétique, à la fois crédible d'un point de vue écologique-éthique et d'un point de vue budgétaire. C'est la perception du confort par l'usager qui jouera ici un rôle déterminant, soit pour freiner, soit pour accentuer l'intégration des pratiques économes dans l'habitat et le quotidien. Ce groupe peut être moteur dans la volonté d'intégration de publics plus « précaires » dans des campagnes de sensibilisation basée sur l'émulation et les dynamiques collectives.

La logique énergiphile (15 %) : l'objectif principal des énergiphiles est de mieux maîtriser leurs consommations d'énergie, voire de les réduire, non pas dans un but de réduction de la facture mais pour mieux maîtriser leur habitat en tant que complexe énergétique. Pour eux, la meilleure énergie est celle que l'on ne consomme pas, leurs connaissances sont importantes et les kWh ont une signification. De plus, ils comprennent les enjeux de stabilité des réseaux, de maîtrise de la demande et des heures pleines/heures creuses. En termes de suivi de consommation, la simple facture ne suffit pas à combler leurs attentes. Ils procèdent à une lecture régulière du relevé du compteur dont ils inscrivent les valeurs sur un cahier ou les systématisent via un tableau Excel. Tout cela est un moyen au service de leur pouvoir de compréhension, et participe ainsi à leur réflexivité énergétique; ils sont fortement intéressés par les Nouvelles technologies de l'énergie à l'image des compteurs communicants.

Les énergiphiles, en plus d'être tous propriétaires de leur logement, font majoritairement partie de la PCS Cadres et professions intellectuelles supérieures. Une démarche intellectualisée et méthodique fait donc partie de leur quotidien, de leur compétence et de leur formation.

La logique écophile (11 %) : dans cette logique, les clients-testeurs souhaitent mettre en concordance leurs pratiques de consommation énergétique et leurs valeurs écologiques. Ici, l'énergie est un volet de l'environnement parmi tant d'autres : tri des déchets, économies d'eau, mobilité douce. Les économies d'énergie réalisées au niveau individuel ont une finalité collective écologique. À ce titre, la citation de la fable du colibri (« je fais ma part ») par un expérimentateur est exemplaire. Ceci explique d'ailleurs pourquoi les individus agissant selon cette logique tendent à vouloir se situer par rapport aux autres.

De cette enquête, il ressort que la plupart des répondants à notre enquête estiment avoir une marge de manœuvre limitée en termes de réduction de leur consommation énergétique. Cette perception qu'ont les consommateurs de leurs propres comportements joue le rôle de barrière pour la mise en place de nouveaux gestes. Les interviewés tendent à systématiquement parler de l'extinction des lumières lors de la sortie d'une pièce, du débranchement appareils en veille, et à l'extrême, de la coupure du chauffage. Ce phénomène se comprend dans la mesure où il permet de dépasser la vision de l'énergie – comme un objet transparent du quotidien; il se rattache à un « savoir-visuel » dont l'effet – l'extinction d'une lumière par exemple – est immédiat et se constate par l'absence d'un signal lumineux qui permet de rendre tangible la réalité d'une énergie utilisée ou gaspillée. L'énergie est alors visible.

De l'étude, il ressort une crédibilité accordée à la performance énergétique mais peu aux comportements et à la sobriété.

Des freins à la réduction de la consommation énergétique tiennent aussi à la préservation du confort et de « la paix sociale » dans le ménage, et cela même chez des énergiphiles. Que ce soit sur le niveau de température dans le logement, ou le taux d'équipement électroménager (par ex. nombre de téléviseurs), la norme collective et la conformité sociale peuvent être utilisées comme justification pour valider une conduite alors même que la réflexivité énergétique envoie une information contradictoire. La perception du confort est donc une variable clé dont il faut se saisir pour comprendre le degré d'intégration possible des pratiques d'efficacité et de sobriété énergétiques à domicile.

Les phases de vie, et en particulier la présence d'enfants – en bas âge ou adolescent – modifient les capacités du ménage à maîtriser ses consommations, que ce soit pour maintenir un environnement propice au développement de l'enfant, ou bien une difficulté à partager les contraintes d'économie avec l'ensemble des membres de la famille.

Focus sur les foyers en précarité énergétique : les précaires ont-ils des représentations de l'énergie différentes des ménages non précaires ?

Parmi le panel d'enquêtés, 13 à 14 personnes seraient en situation de précarité ou vulnérabilité tel que définie plus haut; ces résultats seraient donc à conforter dans le cadre d'une enquête plus large. Ce public a été plus réticent à l'idée de rencontrer l'enquêteur, soit du fait d'une relation compliquée avec leur fournisseur (suite à des impayés) ou de difficultés à se projeter ou se sentir concerné.

La précarité énergétique entraîne la prédominance d'une logique économe que l'on qualifiera ici de « subie » dans le sens où c'est le coût de la consommation d'énergie, de son poids dans le budget, qui amène à réfléchir aux gisements d'économies d'énergie possibles. Et non l'inverse : ce n'est pas la stricte connaissance d'un éco-geste qui amène l'intégration de ce dernier dans le quotidien. La situation financière – qu'elle relève d'une surconsommation ou d'une diminution du budget prévu – induit un potentiel apprentissage de combines et de stratégies afin d'aboutir à une certaine rationalisation du quotidien et d'identifier les postes sur lesquels s'appuyer pour réduire sa facture d'énergie.

Entre les 3 expérimentateurs TPN que nous avons rencontrés, seul un était conscient de bénéficier d'une tarification spéciale. Ce qui les distingue les uns des autres, c'est la connaissance d'une diversité de pratiques. Tandis que Mathieu, jeune célibataire trentenaire vivant seul, dispose d'une connaissance et d'un panel d'éco-gestes important « qu'il a (lui-même) déduit », Samia et R. Billel n'ont pas d'emprise sur leur consommation énergétique et la subissent, ce qu'ils justifient par la présence d'enfants dans leur domicile. Pour Samia, le seul moyen d'action qu'elle estime avoir pour réduire sa facture – « qui dans tous les cas augmentera de 30 euros l'année prochaine » – est de couper volontairement son chauffage. R. Billel, lui, est encore plus sceptique et considère les pratiques de réduction de consommation d'électricité comme une régression et un simple déplacement des coûts d'une énergie vers l'autre. On constate que les stratégies et pratiques relevant du savoir-visuel trouvent moins d'écho chez ce public; soit pour eux le besoin continu d'alimentation se justifie par l'importance de l'appareil – comme le téléphone ou la box internet –, soit une certaine lassitude fait son apparition puisque l'effort physique et la charge mentale apparaissent trop forts par rapport au gain espéré pour parvenir à une intégration de ces comportements de sobriété visuels dans le quotidien.

Conclusion

Cette étude sociologique, intégrée à une phase d'élaboration de nouveaux outils d'analyse énergétique, permet de conforter l'hypothèse de profils énergétiques, tout en en mettant à jour de nouveaux. Elle donne accès à un panel peu ou prou représentatif du « grand public », y compris de publics en précarité souvent en marge de ce genre de campagne et apporte ainsi un éclairage plus large sur les représentations de l'énergie dans les ménages. Dans l'idée de services généralisés d'aide à la compréhension des factures, elle donne des clés pour s'adresser de manière efficace à chacun de ces publics.

Nos analyses tendent toutefois à confirmer les résultats de Brisepierre et al. (2013) pour qui « l'efficacité comportementale du suivi des consommations en matière d'économie d'énergie dépend des innovations sociales qui l'accompagnent ». La diffusion d'outils d'aide à l'interprétation des factures, si elle constitue un prérequis à l'appropriation des enjeux énergétiques par les ménages, ne déclenche que peu de changement comportemental durable en dehors de tout dispositif d'accompagnement.

1. Empowering : "Empowering customers to save energy by informative billing", Programme Européen Intelligent Energy – Europe (IEE), http://ec.europa.eu/cip/iee/index_fr.htm

2. Voir aussi : <http://www.precarite-energie.org>

3. Sirguy F., Joly O., La Branche S., *Analyse qualitative du défi FAEP : motivations et pérennité des gestes*, 2012, <http://www.familles-a-energie-positive.fr/>

4. Nicolet A.-L., La Branche S., *Modalités d'appropriation des offres Greenlys dans l'habitat, Leçons et préconisations*, Sciences Po Grenoble, Chaire Planète Énergie Climat, 2013.