



Résultats étude qualitative n°1 - 01 Mars 2016 -

Lot 7.1 - Etude 2

## Rappel des objectifs de l'étude

- (1) Le consommateur actuel conçoit-il la maîtrise de sa consommation en électricité aux travers de l'ensemble des dimensions reflétées par la définition du service énergétique<sup>1</sup>, soit les usages, les équipements et le niveau de service attendu ?
- (2) Quelles sont les valeurs de consommation et les « coûts » associés à la maîtrise de la consommation en électricité ? Quelles sont, en conséquence, les composantes de la valeur globale de la « maîtrise de la consommation électrique » pour le consommateur ?
- (3) Quel(s) est (sont) le(s) terme(s) employé(s) par le consommateur pour décrire cet ensemble de dimensions ?

<sup>1</sup>Le service énergétique se définit par l'équation  $S=UxAxE$ . La quantité d'énergie  $E$  consommée pour un service rendu  $S$  donné varie considérablement selon l'usage ( $U$ ), au sens de la définition large précédente, et l'appareil utilisé ( $A$ ) (Laponche, 2008). La maîtrise de la demande en énergie peut donc provenir d'une modification des usages ( $U$ ) ou de l'utilisation d'appareils ( $A$ ) ayant une plus grande efficacité énergétique. Le consommateur peut aussi modifier son exigence de service ( $S$ ), on parle alors de sobriété énergétique (Zélem, 2013).

## L'échantillon

### Caractéristiques sociodémographique et de logement de l'échantillon

- ✓ 7 hommes et 11 femmes, âgés de 23 à 78 ans. 13 entretiens et 18 personnes interrogées
- ✓ propriétaires et locataires ; habitat collectif et maison individuelle (73%); variation dans la date de construction des logements.
- ✓ Les surfaces de 50 à 160 m<sup>2</sup>
- ✓ logements « tout électrique » ou non
- ✓ Les répondants habitent la région Bretagne, à l'exception des personnes ayant suivi les programmes Défi Famille à Energie Positive (FAP) et Afficheco.

### Caractéristiques de l'échantillon au regard des programmes de MDE et de l'expérience de MCE des répondants

Type	Nom du programme ou du service	Entretiens prévus	Entretiens réalisés
Effacement	EcoWatt Bretagne	2	1
	Houat et Hoedic	2	2
	Voltalis	1	1
Linky	Watt et moi	2	0
Incitations tarifaires	Tarifs tempo	1	1
	HP/HC	1	1
	Tarif EJP	1	0
Feed back sur les consom.	Afficheco	1	1
	Ticelec	1	0
	Smart-grid du Val d'Ille	0	1
Animation collective et/ou individuelle de MDE	Sensomi 1 ou 2	1	0
	Track O'Watt	2	2
	Ma ville est au courant	2	0
	Grid Teams	2	0
	Défi FAP	0	1
Domotique	Suivi Courbe de charge	0	1
	Gestion automatisée	0	1
<b>TOTAL</b>		19	13

## Résultats de l'étude

### 1. Les représentations de la MCE pour les consommateurs

La maîtrise de la consommation électrique est constituée de quatre dimensions pour les consommateurs :

- ✓ les usages,
- ✓ la sobriété,
- ✓ l'efficacité énergétique des appareils et du logement,
- ✓ et enfin la qualité environnementale perçue de l'électricité consommée.

*Nous avons donc retrouver les 3 composantes du service énergétique auxquelles s'ajoute la qualité environnementale perçue (c'est-à-dire une énergie renouvelable versus une énergie non renouvelable) de l'électricité consommée.*

# 1. Les représentations de la MCE pour les consommateurs

## Quelques exemples de verbatim

### Les usages

« Plutôt que d'utiliser le micro-onde pour décongeler les affaires je les sors un petit peu avant, ça c'est vrai que c'est des petites choses auxquelles et bien je ne pensais pas, tout simplement [...]. De même que j'utilise un couvercle pour garder la chaleur.» (Luna)

### La réduction du niveau de service

« Par exemple, réduite la durée de la douche, tout simplement, pour réduire l'impact de la production de chaleur sur l'eau chaude sanitaire...» (Léandre)

### L'efficacité énergétique des appareils ou du logement

« Alors, après ça nous amènent à réfléchir sur nos modes de consommation et sur nos propres achats, parce que j'avais oublié ça sur nos propres achats, donc du coup, on cherche aussi avoir les appareils les ... qui ont un rendement énergétique au plus fort. » (Armand)

### La qualité de l'énergie électrique

« On venait juste de passer à Enercoop » (Eva)

## 1. Les représentations de la MCE pour les consommateurs

### Enseignements :

- ✓ les usagers envisagent la MCE selon quatre dimensions : c'est-à-dire quatre « façon de faire »,
- ✓ Les dimensions sont imbriquées,
- ✓ mais les usagers n'activent pas tous les quatre dimensions. Cela dépend des individus, de leurs préférences,
- ✓ il existe une différence dans l'esprit des individus entre « écogestes » et gestes de sobriété mais cette différence se fait à l'aune de leurs propres normes de confort,
- ✓ la modification des habitudes est tout autant relevée comme source de difficulté que la réduction du niveau de certains services,
- ✓ Ainsi que l'inadaptation des appareils.

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### L'étude révèle sept grandes catégories de valeur créées au travers des actes de MCE

→ Deux sont uniquement source de valeur

→ Cinq peuvent être soit source de valeur, soit source de « dévalorisation »

Les valeurs à valence positive et négative de la MCE	Les valeurs à valence positive de la MCE
<b>(1) Dimension instrumentale utilitaire</b>	<b>(5) Dimension Morale et éthique</b>
Financière, Temporelle, Facilité /Utilisabilité de l'aide technologique à la MCE, Confort, Esthétique, Sécurité, Sanitaire	Economies de ressources, Environnementale, Générativité, Citoyenne
<b>(2) Dimension de connaissance</b>	<b>(6) Dimension de réalisation de soi</b>
Contrôle de l'environnement, Sentiment de compétence	Curiosité /Apprentissage, Estime de soi, Expression de la créativité quotidienne
<b>(3) Dimension sociale</b>	
Partage, Sentiment d'isolement dans la démarche	
<b>(4) Dimension d'expression de la personnalité</b>	
Style de vie, Conformité sociale, Relations avec la société de consommation	
<b>(7) Dimension hédonique</b>	
Jeu/défi, Contrainte, Récompense, Modifications des habitudes	

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### *Quelques exemples de verbatim*

#### Dimension Morale et éthique (+)

**Economies de ressources** : « Mais le but premier, c'est vraiment de consommer moins d'énergie parce que je trouve aberrant que ma maison consomme beaucoup quand je n'y suis pas » (Léandre)

**Environnementale** : « Enfin dans tout ça le thème c'est sauvegarder la planète ». (Sonia)

**Générativité** : « Y'a l'aspect un peu de ce qu'on va laisser à nos enfants quoi hein, c'est quand même important » (Jean-Philippe)

**Citoyenne** : « Oui mais moi j'aime bien cette notion de citoyen, parce que justement ça ramène le caractère social de ça. » (Luna)

#### Dimension de réalisation de soi (+)

**Curiosité /Apprentissage** : « La façon dont fonctionne un frigo aussi, c'est intéressant aussi [...] je me rends compte qu'un frigo c'est, ça fonctionne par cycles, ça, je le savais pas avant » (Léandre)

**Estime de soi** : « C'est la reconnaissance pour moi-même, montrer que bon, je suis capable de faire quelque chose qu'on n'a pas l'habitude de faire » (Juliette)

**Expression de la créativité quotidienne** : « Mon coupe veille, c'est moi qui l'ai fait [...] Déjà chercher, j'adore, j'adore chercher, j'adore « grimper » des plans. » (Denis)

***En fonction des individus, la MCE procure ou non des valeurs de ce type, mais elles ne sont pas sources d'une dévalorisation de l'acte – c'est-à-dire qu'elles ne peuvent en aucun cas être un frein.***

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### *Quelques exemples de verbatim*

#### Dimension instrumentale utilitaire (+ et -)

**Financière :** « Ben, y sont grands [les bénéfices de maîtriser sa consommation électrique], c'est premièrement économique » (Juliette)

« J'avais pensé [...] mettre des panneaux voltaïques sur le toit [...] Enfin, je veux bien participer à l'économie m'enfin, faut pas que ça me coûte plus cher » (Jean-Philippe)

**Temporelle :** « J'ai appris à me servir du système lavage rapide [...] et j'trouve ça génial parce qu'on gagne pas mal de temps et de consommation électrique. » (Juliette)

« Voilà, la box, en fait, le temps qu'on se rebranche, qu'on rallume et tout ça c'était long donc du coup, ça c'est quelque chose qu'on a arrêté de faire » (Eva)

**Facilité /Utilisabilité de l'aide technologique à la MCE :** « La simplicité, au final, ça n'a pas été si compliqué que ça. » (Léandre)

« C'était assez compliqué quand même d'installer tous ces coupes veilles étant donné qu'il fallait que ça coupe certaines choses mais pas d'autres etcetera » (Eva)

**Confort :** « J'ai plus de contrôle et de compréhension du comportement de ma maison, ce qui me permet d'améliorer aussi mon confort de vie, enfin, mon confort intérieur. » (Léandre)

« Le lave-linge pas forcément, parce que quand ça tourne la nuit, ça fait du bruit quand ça appelle l'eau, alors euh bon, je le mets rarement la nuit » (Joëlle)

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### *Quelques exemples de verbatim*

#### Dimension instrumentale utilitaire (+ et -)

**Esthétique:** « J'ai mis des Leds partout, parce que c'est mieux [...] c'est surtout parce que c'est joli, c'est esthétique. » (Sonia)

« Elles (les ampoules à économie d'énergie) dureraient pas plus longtemps que les autres, c'était le début, ça marchait pas bien, la lumière était pas belle » (Eva)

**Sécurité :** « Avoir ses volets qui s'ouvrent automatiquement le matin qui se ferment le soir et c'est sécuritaire, quoi voilà » (Kéo)

« J'me sers pas des heures creuses l'après-midi pour faire mon linge [...], j'veux pas partir laisser ma machine en route, j'ai toujours peur qu'il arrive quelque chose » (Juliette)

**Sanitaire :** « Je suis effarée par voir ce qu'on lui [un collègue] demande de faire dans la RT 2012. Tout est fermé. La maison ne va pas respirer. Tout est bouché. » (Sonia)

« Donc, ma maison est plus saine [...] en terme de qualité de l'air, qualité de l'eau, gestion de la température et de l'humidité » (Léandre)

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### *Quelques exemples de verbatim*

#### Dimension de connaissance (+ et -)

**Contrôle de l'environnement :** « J'ai commencé à instrumenter la consommation électrique de ma maison [...] pour plusieurs raisons, la première c'est évidemment avoir du contrôle, de la restitution » (Léandre)

**Sentiment de compétence:** « Avant de remplacer cette VMC, j'avais fait un essai, en me disant, je coupe ma résistance et je vais voir avec le Ijenko, c'était facile. [...]. Alors j'l'avais coupée, alors là, déjà j'avais une réduction de consommation très importante. » (Denis)

« Je trouve que c'est hyper compliqué et quand on choisit une ampoule en supermarché maintenant quand je le fais, je m'y retrouve toujours pas.» (Eva)

#### Dimension sociale (+ et -)

**Partage :** « Je me suis vue en parler à mon entourage autre que familial.» (Luna)

**Relation parents-enfant :** « J pense qu'on est vraiment dans un souci d'économie, mes enfants sont éduqués dans ce sens, de la même manière avec l'eau. » (Maggy)

« Et y'a toujours une tension, [...] enfin quand on a des enfants, moi, je peux pas leur dire, non, on va supprimer telle chose parce que ça consomme trop d'énergie » (Eva)

**Sentiment d'isolement dans la démarche :** « Au bout du compte j'ai l'impression que c'est pas très efficace [...] nous on connaît plein de gens qui font attention à plein de choses mais ça représente, j'crois que 15 % de la population. » (Eva)

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### *Quelques exemples de verbatim*

#### Dimension d'expression de la personnalité (+ et -)

**Style de vie :** « Je participe à l'écologie et c'est ça qui m'a fait faire le projet et j'me suis dit, faut qu'j'le fasse. T'es déjà Sea Shepherd, donc tu peux faire ça. » (Juliette)

**Conformité sociale :** « Quand j'ai des amis, il faut allumer, [...]. Mais au quotidien quand on est tous les deux, en partant, quoi que je fasse, j'éteins. » (Sonia)

**Relations avec la société de consommation :** « La démarche, quelque part, elle vise à s'libérer, finalement, [...], se libérer des habitudes qui nous incitent à consommer. » (Léandre)

#### Dimension hédonique (+ et -)

**Jeu/défi :** « Je dirais, c'est vraiment à partir de la première réunion qu'on s'est pris au jeu, [...], ça a été aussi très drôle et puis l'objet d'un jeu entre nous. » (Luna)

**Contrainte :** « Et, c'est vrai qu'on a vu la chose comme contraignante au début » (Luna)

**Récompense :** « En terme de récompense entre guillemets [...] je suis passée d'une facture mensuelle de 120 euros à 70. » (Léandre)

**Modifications des habitudes :** « Les choses se sont faites petit à petit parce qu'il y avait les habitudes qu'on avait prises et c'est difficile de supprimer des habitudes. » (Armand)

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

**L'étude révèle en plus des valeurs spécifiquement liées aux programmes de MDE ou à la modulation de puissance**

Type de programme/Service	Valeur	Extraits des témoignages
Animation collective	Compétition	« Je dirais qu'il faut en parler de cette compétition parce que je pense que c'est aussi un jeu avec les autres équipes [...] On veut battre les autres, on veut bien finir dans le classement.» (Luna)
	Convivialisme	« il y a la satisfaction d'y être arrivé et puis d'avoir partagé. Enfin là, les deux années ça a été des bons moments, franchement » (Robert)  « on invite des gens de notre équipe, [...], on parle autour d'un verre on mange, et puis c'est convivial, c'est sympa » (Luna)
Animation individuelle	Accompagnement	« Et là c'est vrai que Trak O'watts, pour ça, nous a quand même pas mal aidé, je dois dire, et ça nous a aidé à franchir le pas» (Eva)
Modulation de puissance	Sécurité d'approvisionnement	« ah ben pour nous c'est d'être garanti d'avoir l'électricité et de ne pas se retrouver pendant une longue période sans rien ...ben, voilà, j' préfère avoir un peu d'électricité que pas du tout » (Nadine)
	Equité	« moi quand on m'a dit qu'on ferait ça, j'ai dit, oui, faut trouver une solution, c'est pas la plus mauvaise, c'est géré à l'extérieur donc, c'est pour tout le monde pareil » (Nadine)

## 2. La valeur créée pour le consommateur au travers de ses actes de MCE

### Enseignements :

- ✓ Les dimensions « classiques » environnementales et financières sont limitatives,
- ✓ la dimension de réalisation de soi mérite une attention plus soutenue,
- ✓ Il existe des dimensions de la valeur (ou domaines) qui peuvent être soit source de valorisation des actes, soit source de dévalorisation ; ces dimensions sont donc autant de leviers,
- ✓ ces dimensions sont celles qui s'imbriquent dans le quotidien des individus,
- ✓ les programmes de MDE et la modulation de puissance sont sources « intrinsèquement » de valeur pour les individus.

### 3. Les mots des consommateurs pour parler de la MCE

**Le terme d'économie d'énergie constitue le terme courant mais porteur d'une double signification.**

*« En même temps dans « économie » il y a la notion d'économie en euros et économie d'énergie. Économies ou dépenser moins. Dépenser moins d'énergie, dépenser moins d'euros » (Robert )*

**Les termes de maîtrise et de consommation sont aussi très employés, mais ils ne semblent pas se référer au même moment de l'action.**

**L'économie est le résultat, ou encore la conséquence des actes, alors que le contrôle et la maîtrise se situent en amont, se rattachant plus à l'expérience quotidienne des consommateurs.**

*« c'est visualiser, maîtriser pour économiser, quoi » (Kéo)*

## Recommandations managériales

- ✓ modifier l'évaluation négative des actes de MCE, pour les dimensions concernées, via le basculement des coûts perçus en bénéfiques.
  - Pour les pouvoirs publics :
    - programmes de coaching individuel ou collectif pour provoquer ce basculement
  - Pour les acteurs privés:
    - tenir compte de ces aspects en se souciant d'avantage de l'expérience client dans la conception des offres.
- ✓ s'appuyer sur dimension de réalisation de soi, et notamment d'expression de la créativité
- ✓ Tenir compte des quatre dimensions de la MCE dans les programmes de MDE

**Ces recommandations sont transposables aux autres domaines de maîtrise de la consommation lié à la gestion des ressources :**  
consommation d'eau, transport, consommation carnée ...

## Pistes et interrogations

- ✓ L'évaluation des écogestes par les individus reste à approfondir
  - Ecogeste (usages) ou sobriété (diminution du niveau de service) ?
  - Existe-t-il un gradient dans l'esprit des usagers au regard des écogestes (basiques, standard et experts) ? L'accroissement du niveau de culture énergétique permettrait-il de faire basculer des gestes experts en gestes standards ?
  
- ✓ La modification des habitudes de MCE est-elle synonyme de transformation ?
  - quelles seraient alors les ressorts de cette transformation ?
  - les programmes de MDE peuvent-ils favoriser cette transformation et sous quelles conditions ?

# EN AVANT PREMIÈRE

## L'échantillon SOLENN versus Région Bretagne et France

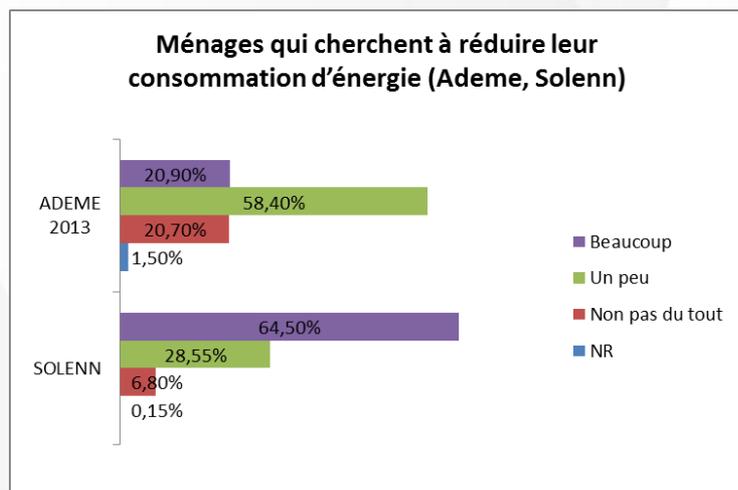
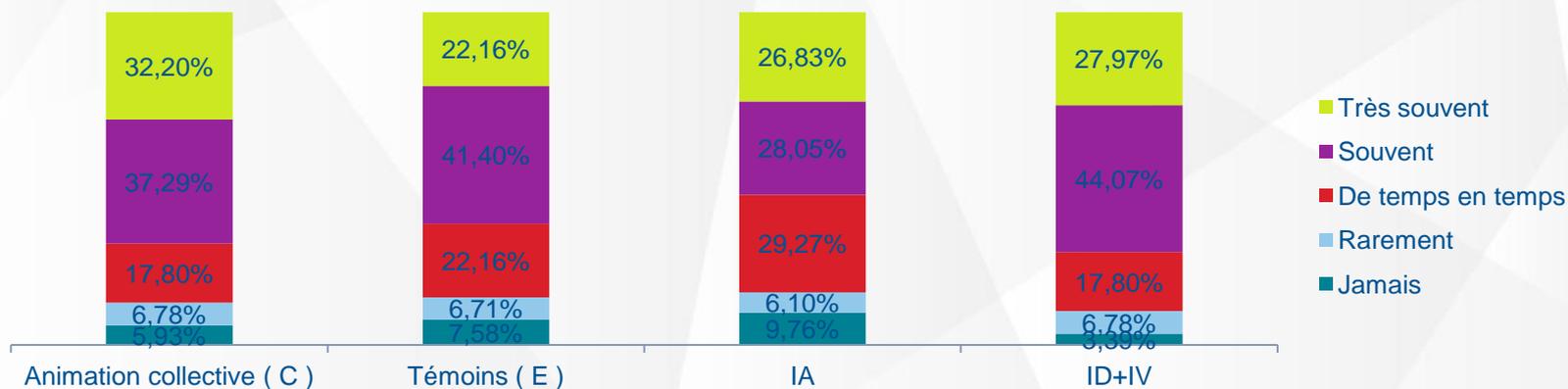
Indicateurs		Echantillon SOLENN	Région Bretagne	France métropole
Type de logement	Collectif	27,56%	28,00%	56,00%
	Individuel	71,85%	71,00%	43,00%
	Autre	0,59%	1,00%	1,00%
Age du chef de famille (répondant ou personne de référence)	Moins de 25 ans	2,83%	6,00%	5,00%
	25 à 39 ans	12,24%	21,00%	23,00%
	40 à 54 ans	31,24%	27,00%	28,00%
	55 à 64 ans	25,90%	18,00%	18,00%
	65 ans et plus	27,79%	28,00%	27,00%
Nombre de personne dans le foyer	1 personne	24,22%	36,30%	34,40%
	2 personnes	41,46%	33,90%	33,70%
	3 personnes	13,37%	12,40%	13,80%
	4 personnes	15,01%	11,80%	12,50%
	5 personnes et plus	5,94%	5,50%	5,60%

- ✓ La répartition en terme de logement de l'échantillon SOLENN est conforme à celle de la région Bretagne
- ✓ Nous avons une surreprésentation des foyers dont le répondant est âgé de 55 à 64 ans et une sous représentation des moins de 25 ans et des 25 à 39 ans
- ✓ Nous avons une sur représentation des foyers de 2 et 4 personnes et une sous représentation des foyers de 1 personne

# EN AVANT PREMIÈRE

L'échantillon SOLENN au périmètre de la première étude quantitative → Un échantillon motivé

## Ménages qui cherchent à réduire leur consommation d'énergie Echantillon SOLENN

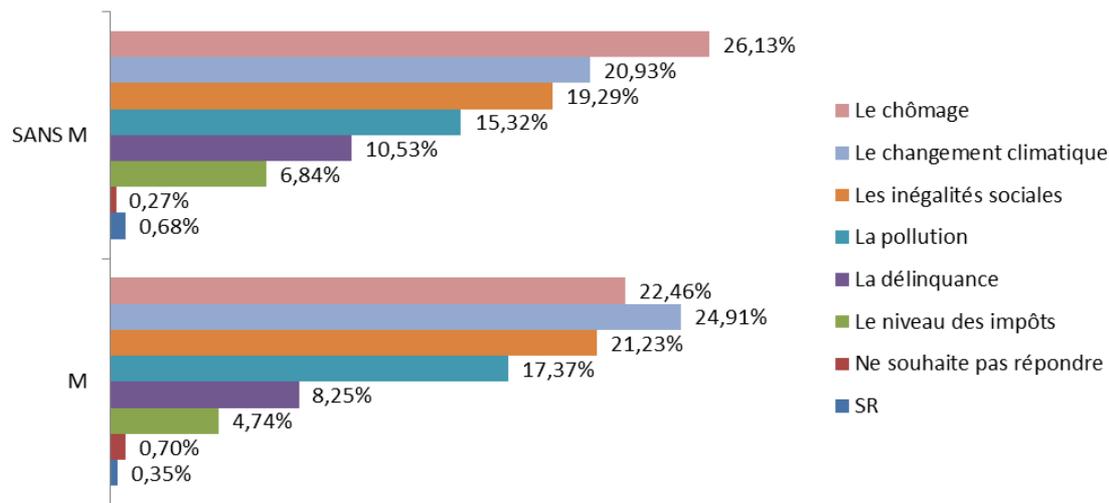


# EN AVANT PREMIÈRE

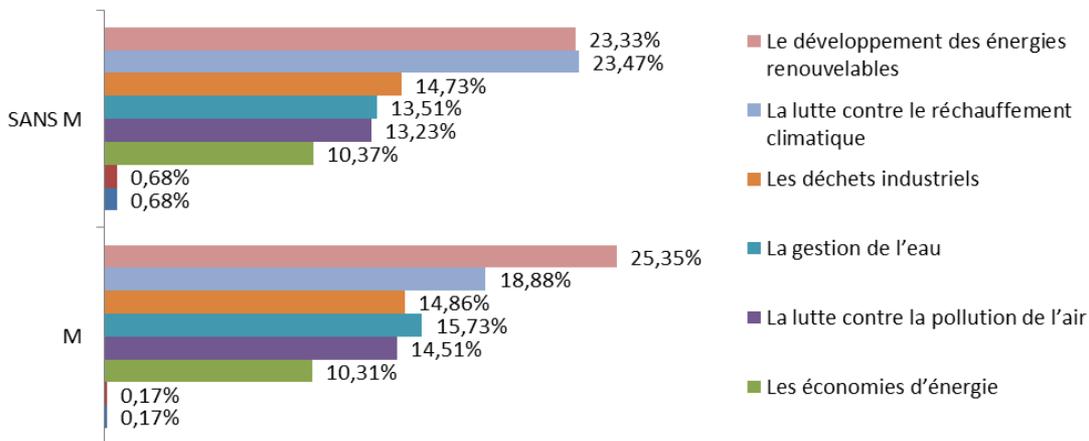
Les personnes ayant acceptés la modulation de puissance jugent :

- Plus important le problème du réchauffement climatique et la pollution
- Et le développement des énergies renouvelables

## Les problèmes jugés les plus importants



## Les actions prioritaires à mener par l'Etat dans le domaine de l'environnement



➔ Les économies d'énergies ne sont « prioritaires »