



HAL
open science

Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété énergétique : du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires en France

Coralie Robert

► To cite this version:

Coralie Robert. Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété énergétique : du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires en France. Sociologie. Université de Nanterre - Paris X, 2021. Français. NNT : 2021PA100100 . tel-03636168

HAL Id: tel-03636168

<https://theses.hal.science/tel-03636168v1>

Submitted on 9 Apr 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Membre de l'université Paris Lumières

Coralie Robert

*Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété
énergétique.
Du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires
en France.*

Thèse présentée et soutenue publiquement le 25/10/2021
en vue de l'obtention du doctorat de Sociologie de l'Université Paris Nanterre
sous la direction de M. Yankel Fijalkow (Université Paris Nanterre)

Jury :

Rapporteuse :	Mme Maryse Bresson	Professeure, Printemps, UVSQ
Rapporteuse :	Mme Nathalie Ortar	Directrice de recherche, LAET, ENTPE
Président du jury :	Mr Philippe Hamman	Professeur, SAGE, IUAR
Membre du jury :	Mr Manuel Domergue	Directeur des études, Fondation Abbé Pierre
Membre du jury :	Mme Nadine Roudil	Professeure, LAVUE, ENSAPVS
Invitée :	Mme Isolde Devalière	Cheffe de projet Précarité énergétique, ADEME (ingénieur référent TEZ16-40)

Coralie Robert

*Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété
énergétique.
Du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires
en France.*

Thèse présentée et soutenue publiquement le 25/10/2021
en vue de l'obtention du doctorat de Sociologie de l'Université Paris Nanterre
sous la direction de M. Yankel Fijalkow (Université Paris Nanterre)

Jury :

Rapporteuse :	Mme Maryse Bresson	Professeure, Printemps, UVSQ
Rapporteuse :	Mme Nathalie Ortar	Directrice de recherche, LAET, ENTPE
Président du jury :	Mr Philippe Hamman	Professeur, SAGE, IUAR
Membre du jury :	Mr Manuel Domergue	Directeur des études, Fondation Abbé Pierre
Membre du jury :	Mme Nadine Roudil	Professeure, LAVUE, ENSAPVS
Invitée :	Mme Isolde Devalière	Cheffe de projet Précarité énergétique, ADEME (ingénieur référent TEZ16-40)

REMERCIEMENTS

En premier lieu, je tiens à sincèrement remercier Yankel Fijalkow, mon directeur de thèse. Merci pour cette bienveillance sans faille, les nombreuses relectures et les encouragements, ils ont été un moteur précieux pour venir à bout de ce projet. La confiance que vous m'avez portée aura été un atout de taille pour combattre, ou tout au moins essayer, ce fameux syndrome de l'imposteur...

Merci Isolde Devalière d'avoir cru en moi, en cette recherche et de l'avoir toujours suivie avec beaucoup d'attention. Cette confiance me fut précieuse. De plus, cette thèse n'aurait pas vu le jour sans le soutien financier de l'ADEME.

Je remercie Maryse Bresson et Nathalie Ortar d'avoir chaleureusement accepté d'être rapporteuses de ce travail de recherche. Merci également aux autres membres du jury Manuel Domergue, Philippe Hamman et Nadine Roudil. Votre présence collective pour clôturer ces années de recherche m'honore.

Une pensée chaleureuse pour tous les habitants qui m'ont ouvert leurs portes, sans qui ce travail n'aurait pu aboutir. Merci aux professionnels, en particulier au sein de l'éco-appart nantais, pour l'accueil qui m'a été fait. Je voudrais également remercier Marta Domínguez Pérez et l'équipe du département de Sociologie Appliquée de l'Université *Complutense* qui m'ont accueillie à Madrid.

Bien sûr, un grand merci à l'équipe de la 704 : Laura, Aurélien, Darysleida, Mounia, Yaneira, Leïla, Amel, Clara, Benjamin, Aurélie, Anne-Laure, Aurore, Julia, Marion et Viviane... et Joséphine. Ce bureau niché en haut de l'ENSAPVS abrite un bouillon de solidarité, d'idées et d'amitié si précieux en ces temps de thèse, qui plus est en pleine pandémie. Merci pour ces discussions, ces tomates, ces retraites d'écriture, mais aussi pour tous ces rires et moments partagés. Une attention également pour les doctorants de l'ADEME qui, dans toute leur diversité, ont été un soutien.

Merci à tous mes amis pour tous ces moments partagés, ces soirées, ces voyages, ces naissances, qui sont autant de rappels à la vie. Car si la thèse était toujours là, vous avez contribué à la rendre

plus douce, auprès de vous : Marie, mon amie de toujours ; mes chères amies des années lycée Andréa, Aurélie, Maddy, Marion et Marina ; mes acolytes sociologues Timothée et Thomas ; Maxime et Romain de Montréal ; mes collègues de Wimoov Aude, Élodie et Julie ; mes apprentis urbanistes bordelais Trang, Élise et Pierre-André, mes proches du Pays de Retz... Et comment ne pas citer toute l'équipe du Paquebot, 7 à la maison, et parfois plus. Cette grande famille m'a permis d'enchanter ma vie parisienne.

Mais surtout, s'il y a bien une personne à qui tout ce travail revient, c'est bien à toi, Maman, pour tout ce que tu as fait afin de toujours m'offrir le meilleur. Sans oublier Pascal pour ton entrain quotidien. Et bien sûr, un grand merci à ma famille, et plus particulièrement mon grand-père.

Et bien sûr, Álvaro. Merci pour ta présence à mes côtés, ici ou là-bas, durant toutes ces années. Aucun mot ne sera suffisant pour te dire ce que tu sais déjà... *Y gracias de nuevo a mi segunda familia por permitirme acabar este trabajo en las condiciones más agradables posibles.*

Merci à vous tous de m'avoir toujours soutenue et d'avoir cru en moi, plus que de raison selon moi... Finalement après toutes ces années, ce que je retiens de cette épreuve académique et personnelle, c'est bien la richesse de toutes ces rencontres et relations tissées au fil de ce parcours. Merci à vous d'avoir rendu plus collectif cet exercice bien solitaire.

*« Si le frigo ne bourdonne guère c'est qu'il y a coupure de courant
Rayon de soleil en suspension, filaments de poussière dans l'air
Qui traversent le salon pour zébrer d'ombre et de lumière
(...)*

*Pas de 4 heures, pas de goûter, pas de pâte à tartiner
Pas de chaîne, pas de télé, y'a que l'aquarium à regarder
Pas de parfum que l'on humecte, j'écris des lettres à une maman
À une absence, **apprendre à faire avec, c'était apprendre à faire sans**
C'était ma vie, c'était la vie, c'était le train-train quotidien
C'était l'ennui des après-midi sans fin... »*

Gaël Faye, L'ennui des après-midi sans fin

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
PARTIE I – CADRAGE	15
Chapitre 1 - S’inscrire dans la recherche.....	17
Chapitre 2 - Entrée sur le terrain	64
PARTIE II - POLITIQUES DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE AUPRÈS DES PLUS PRÉCAIRES	132
Chapitre 3 - L’essor d’un objectif de réduction des consommations d’énergie domestique.....	136
Chapitre 4 - Formes et scènes de diffusion des « gestes simples » et « bonnes pratiques » pour économiser l’énergie auprès des plus précaires	214
Chapitre 5 - Des dispositifs de sensibilisation aux économies d’énergie : entre scripts d’usagers et responsabilisation individuelle.....	304
PARTIE III - UNE RÉCEPTION DIFFÉRENCIÉE DES INJONCTIONS PAR LES MÉNAGES PRÉCAIRES..	352
Chapitre 6 - « Faire face » à la précarité énergétique	356
Chapitre 7 - « Faire face » à l’injonction : stratégies discursives et mises en scène.....	454
Chapitre 8 - « Faire face » aux autres	508
CONCLUSION GÉNÉRALE	573
BIBLIOGRAPHIE	583
TABLE DES FIGURES.....	623
TABLE DES MATIÈRES	627

TABLE DES SIGLES

ADEME	= Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
ADIL	= Agence Départementale d'Information sur le Logement
AEE	= Agence pour les Économies d'Énergie
AFME	= Agence française pour la Maîtrise de l'Énergie
ALUR	= Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové
ANAH	= Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat
ANRU	= Agence Nationale de la Rénovation Urbaine
APL	= Aide Personnalisée au Logement
ARS	= Agence régionale de santé
ARE	= Allocation de Retour à l'Emploi
BBC	= Bâtiment Basse Consommation
BCE	= Bâtiment Climat Énergie
CAUE	= Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement
CEE	= Certificats d'Économie d'Énergie
CLER	= Réseau pour la transition énergétique (Comité de liaison pour les énergies renouvelables)
CRE	= Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	= Contribution au Service Public de l'Électricité
DALO	= Droit Au Logement Opposable
DGEC	= Direction générale de l'énergie et du climat
DPE	= Diagnostic de Performance Énergétique
EDF	= Electricité de France
EIE	= Espace Info Énergie
ENL	= Enquête Nationale Logement
EPIC	= Établissement Public à caractère Industriel et Commercial
ESF	= Économie Sociale et Familiale
ETP	= Équivalent Temps Plein
FAIRE	= Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique
FLAME	= Fédération des Agences Locales de la Maîtrise de l'Énergie et du climat
FSL	= Fonds de Solidarités Logement

GIEC = Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat

IFEN = Institut Français de l'Environnement

INSEE = Institut National de la Statistique et des Études Économiques

FSE = Fond Solidarité Énergie

HLM = Habitation à Loyer Modéré

OMS = Organisation Mondiale de la Santé

OPAH = Opération d'Amélioration de l'Habitat

PLU = Plan Local d'Urbanisme

PNRU = Programmes Nationaux pour la Rénovation Urbaine

POPE = Programme fixant les Orientations de la Politique Énergétique

PREBAT = Programme de Recherche et d'Expérimentation sur l'Énergie dans le Bâtiment

PUCA = Plan Urbanisme Construction et Architecture

ONPE = Observatoire National de la Précarité Énergétique

ONPES = Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale

RAPPEL = Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement

RSA = Revenu de Solidarité Active

RT (2012/2020) = Réglementation Thermique

SLIME = Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

SRU (loi) = Solidarité et Renouvellement Urbains

TPN = Tarif Première Nécessité

TSS = Tarif Spécial de Solidarité

INTRODUCTION

Combien dépensez-vous chaque mois en électricité et gaz ?

Cette question peut laisser pantois plus d'un interlocuteur... Le prix du litre d'essence est amplement connu par de nombreux conducteurs, jusqu'au centime près, tout comme la distance moyenne pouvant être parcourue avec un plein de carburant. Mais combien de personnes connaissent la quantité d'électricité et le coût de leur consommation lorsqu'ils éclairent leur salon pendant une soirée ou allument leur bouilloire ? La déconnexion entre les pratiques de consommation d'énergie et leur coût est visible dans le domaine des pratiques domestiques. Le coût de l'énergie domestique demeure flou pour de nombreux ménages, en raison notamment d'un paiement en différé de l'usage. L'*homo economicus* n'est pas un individu rationnel ou du moins sa rationalité est un champ d'investigation sociologique. Mais face au constat de ce qu'il a interprété comme une mauvaise information des consommateurs, l'État a, en tant que garant de leur protection, affiché sa volonté de leur (re-)donner du pouvoir d'agir en favorisant la connaissance, en temps réel, de leurs consommations d'énergie.

Ainsi le « Grenelle 2 » (juillet 2010), portant engagement national pour l'environnement et point d'orgue de politiques dites environnementales, a institué le nécessaire accompagnement des ménages dans leurs pratiques de consommation d'énergie domestique. Cette politique s'appuie sur le postulat que le manque de connaissance de chaque citoyen se traduirait par des comportements jugés néfastes pour l'environnement. *A contrario*, une connaissance fine de ses consommations se répercuterait sur une prise de conscience puis sur des changements de comportements effectifs.

En parallèle, le « Grenelle 2 » traduit l'introduction progressive dans la sphère publique en France d'une première définition du phénomène de précarité énergétique¹. À ce titre, un tiers 'des ménages français déclarent restreindre l'usage du chauffage à leur domicile pour limiter leur facture (« Le médiateur national de l'énergie 2017 » 2018). En France, près d'un ménage sur cinq rencontre des difficultés au paiement de ses factures liées à l'énergie et/ou déclare souffrir du

¹ « Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». (LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement 2010)

froid dans son logement (« Tableau de bord de la précarité énergétique » 2017). Ces situations sont l'expression d'un phénomène défini comme la précarité énergétique (Bernard et Teissier 2016).

Ce terme illustre une préoccupation sociétale instituée dans la dernière décennie en France, dans la continuité des travaux britanniques autour de la *fuel poverty*. Cette notion se définit institutionnellement comme : « Tout ménage à faible revenu est dit en situation de précarité énergétique lorsqu'il est dans l'incapacité de maintenir son habitation à une chaleur convenable ». Alors qu'en Grande-Bretagne, ce phénomène émerge au regard de problématiques sanitaires, en France, il s'inscrit sur des questionnements environnementaux (Nomadéis 2014).

Au croisement d'enjeux économiques, sanitaires, environnementaux et sociaux, la précarité énergétique est donc aujourd'hui reconnue et intégrée comme un problème public majeur dans les politiques publiques.

Cette mise sur agenda politique s'est constituée sous l'impulsion d'une diversité d'acteurs (militants associatifs, travailleurs sociaux, professionnels de l'énergie...). L'émergence de réseaux d'experts, de travaux de recherche scientifique et l'essor d'organismes d'observation, autant à l'échelle locale qu'européenne², ont contribué à la reconnaissance de la précarité énergétique (Nomadéis 2014). Cette dernière peut ainsi être lue comme une expression renouvelée du mal-logement (Lees 2014), au prisme d'enjeux de justice environnementale et de droit à l'énergie.

La précarité énergétique fait écho à un réseau d'acteurs institués autour de la thématique des économies d'énergie. Des politiques en faveur des économies d'énergie émergent en réponse aux crises pétrolières au début des années 1970. Ces dernières font évoluer le rapport à l'énergie au regard d'impératifs économiques et géopolitiques. D'une part, les institutions prennent conscience de l'enjeu de maîtriser la production et la consommation d'énergie en réduisant la dépendance aux autres pays. D'autre part, les ménages font face à une hausse des coûts de l'énergie. Ces reconfigurations conduisent à l'émergence de programmes d'action de maîtrise de l'énergie (Zélem et Beslay 2015, 118).

² La reconnaissance de la précarité énergétique à l'échelle européenne s'effectue en 2009 lors de la révision de la Directive européenne sur la performance énergétique du bâtiment. (Nomadéis 2014)

Sur le premier plan, historique, rappelons que l'Agence pour les économies d'énergie (AEE) voit le jour en 1974. Elle se transforme successivement en Agence française pour la maîtrise de l'énergie (AFME) en 1982 puis en Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) en 1991. L'objectif est clair : il convient d'assurer la diffusion de conseils favorisant les économies d'énergie. Ceci se traduit par l'essor d'actions de communication à grande échelle visant à faire évoluer les comportements des ménages (Zélem 2010). Les opérations de sensibilisation ont mis, au fil du temps, en lien les enjeux environnementaux et la nécessité de la maîtrise de l'énergie (Février 2015). De surcroît, un ensemble de normes, tant de construction que d'usage, et de techniques s'institue dans le domaine de l'habitat et de l'énergie. L'instauration d'une température optimum de chauffage à 19° en est une expression majeure (Brisepierre et Zélem 2015).

Parallèlement à ces politiques publiques, une conscience écologique croissante émerge dans le monde occidental. Dès les années 1960, des militants revendiquent la nécessité de protéger l'environnement et proposent une vision renouvelée de la société de consommation. Partant du constat que les ressources sont limitées et que la consommation de masse a des effets néfastes tant à l'échelle globale qu'individuelle, une volonté d'action au quotidien est prônée. Un mode de vie frugal est ainsi adopté. Cette sobriété, notamment énergétique, traduit l'expression de considérations politiques dans le quotidien même des individus.

L'essor des considérations écologiques est aujourd'hui visible, au regard de l'injustice existante et de pratiques de consommation responsable revalorisées socialement. Initialement l'œuvre d'une minorité, une part croissante d'individus déclarent s'intéresser aux questions écologiques et faire attention dans leur quotidien. 75% des ménages français se déclarent aujourd'hui sensibles aux enjeux écologiques et conscients de la nécessité de faire évoluer leurs pratiques quotidiennes.

La massification de la valorisation de comportements économes en énergie s'observe dans l'essor de diffusion des « éco-gestes »³. L'État, tout comme ses organismes, s'empare des

³ La réalisation d'une analyse sémantique de ce terme serait pertinente.

éco-gestes comme support de politiques publiques, tant à l'échelle nationale qu'au niveau local au travers des collectivités et des associations. La maîtrise de l'énergie prend forme notamment dans les économies de consommation énergétique pour lesquelles les ménages sont responsabilisés et enjoins à faire évoluer leurs pratiques. Un ensemble de dispositifs visant à la diffusion des « bonnes pratiques » est déployé à l'instar de guides ou de visites d'éco-appartement.

Les politiques publiques enjoignent les individus précaires à se contenter de peu et de moins afin de réduire tant leurs difficultés individuelles que les besoins d'intervention de l'État ou encore les impacts environnementaux. Les éco-gestes, initialement définis autour de préoccupations écologiques, sont ainsi reconsidérés au prisme des enjeux d'inclusion sociale et économique (Devalière 2015). L'économie du peu, à savoir un usage vertueux et pérenne de l'énergie, apparaît comme une solution curative visant à éviter ou réduire les situations de précarité énergétique.

Or, ces pratiques « anti-gaspi », en référence au slogan des années 1970', sont courantes chez les ménages précaires contraints d'adopter des solutions pour faire face à leurs difficultés économiques. Les éco-gestes se révèlent être une conversion d'une pratique autrefois dévalorisée en un comportement vertueux.

L'essor de ces éco-gestes redéfinit le rôle de l'État passant d'un discours affichant une posture de protection à un discours affirmant une logique de capacitation des individus. En se saisissant de pratiques sobres portées par une minorité et culturellement situées, l'État opère un basculement dans le traitement de la question de la consommation d'énergie des populations précaires.

Considérant les éco-gestes comme une multiplicité de « petites attentions » du quotidien, le discours public semble valoriser une dynamique de responsabilisation pouvant être présentée comme de *l'empowerment*⁴ détourné de son objectif initial. En surveillant leur consommation énergétique, les individus deviendraient ainsi acteurs de leur quotidien, à leur échelle, *via* une

⁴ « *L'empowerment*, c'est donner du pouvoir aux gens, c'est-à-dire d'une capacité transformatrice et de maîtrise de leur propre destin. Réappropriation du pouvoir par les personnes elles-mêmes. C'est un discours extrêmement malléable qui a une pluralité de significations. C'est une visée avec différentes modalités d'application, soit très libérale, très responsabilisant pour les personnes elles-mêmes ou avec des dimensions plus politiques qui sont beaucoup plus de l'ordre de l'émancipation, de la transformation sociale dans une logique de politisation de catégories populaires ou des populations les plus éloignées à la participation à la vie politique. Politiques absolument convergentes avec le néolibéralisme, une responsabilisation des gens, l'État se défausse de ses responsabilités en disant « c'est à vous de trouver de solutions à vos problèmes » ou des modalités plus transformatrices qui vous chercher à avoir un effet sur les structures d'inégalités de la société. C'est organiser le collectif pour qu'il se prenne en charge lui-même. » (Solidarum 2016)

multitude de pratiques. Les éco-gestes seraient l'expression d'une forme de résistance face à une entité impalpable, à la globalisation, aux éléments structurels, aux institutions. En effet, chaque individu est considéré comme libre de mettre en application une diversité de « bonnes pratiques ». Ces dernières s'inscrivent à l'échelle du micro-local où les « bricolages » et arrangements sont monnaie courante à l'instar de ce qu'ont montré les anthropologues des pratiques populaires (Roudil et Flamand 2013; Certeau, Giard, et Mayol 1990). Si les routines des individus dans la sphère privée échappent, de prime abord, à toute régulation de l'État, celui-ci, soucieux des enjeux que représentent les pratiques énergétiques des ménages, se saisit des éco-gestes pour définir les « bons » et les « mauvais comportements » et ainsi s'immiscer dans l'intimité du logis.

L'État et ses institutions ne limitent pas leur action à la définition et à la diffusion des « bonnes » ou « mauvaises » pratiques. Les politiques publiques concourent à une scission entre « bons » et « mauvais » consommateurs. Si la cible des campagnes de sensibilisation demeure le grand public, la diffusion des « bonnes pratiques » vise plus spécifiquement les populations fragiles, notamment celles captives des dispositifs de l'action sociale⁵. Les politiques de communication définissent en effet les destinataires des campagnes de sensibilisation en projetant des attendus et compétences propres. La définition d'un « script d'utilisateur » (Renauld 2017) autour des pratiques de consommation d'énergie domestique concourt à une responsabilisation des individus. « Agir responsable », accomplir « les bons gestes » pour « consommer mieux » tel est le nouveau credo des politiques environnementales (Danieli 2015). Ainsi, les slogans et campagnes de sensibilisation sont explicites quant au rôle joué par les individus dans leur gestion de l'énergie et leurs pratiques domestiques. Le titre « Et si vous ne laissez plus le froid entrer chez vous ? » (Slogan d'un flyer de l'ANAH – Habiter Mieux, en annexe) illustre le nouveau rôle de conseiller emprunté par les politiques publiques à destination d'un usager ignorant ou négligeant. C'est dans cette optique que des campagnes de communication sont déployées afin d'apporter l'information nécessaire aux individus pour qu'ils prennent les

⁵ « L'action sociale est comme la troisième « institution » – qui n'en est justement pas tout à fait une, mais qui est depuis les origines de l'État providence encouragée et reconnue par les pouvoirs publics pour son « utilité publique » ou ses « missions de service public ». (...) L'action sociale désigne un ensemble de dispositifs, de mesures, qui sont reconnus par la puissance publique comme légitimes et utiles. » (Bresson 2016)

« bonnes décisions » et adoptent les « bonnes pratiques ». Les ménages sont ainsi conduits à incorporer des normes de sobriété, qui leur sont présentées comme leur étant bénéfiques.

Or la connaissance des éco-gestes, en aval ou non des politiques de communication, ne garantit pas leur mise en application, notamment de façon pérenne. De surcroît, l'incorporation d'éco-gestes n'apparaît pas comme une solution suffisante pour les ménages en situation de précarité énergétique. Ces derniers demeurent en difficulté au regard de leur situation sociale et économique fragile et/ou des caractéristiques inchangées du bâti. Derrière la question de la précarité énergétique, c'est toute la question de l'habitat insalubre et du mal-logement de 4 millions de personnes qui restent encore insuffisamment traitée (Fondation Abbé Pierre 2019). En 2020, ce sont 14 620 000 de personnes qui sont mal logées ou en situation de fragilité (sans double-compte) en France (Fondation Abbé Pierre 2021). Il convient de souligner que les ménages en situation de précarité énergétique sont principalement des ménages précaires, au sens large, ou résidant dans des logements énergivores.

Dans cette logique, cette recherche s'intéresse à la réception de cette politique publique de régulation des pratiques de consommation d'énergie domestique à l'égard des ménages précaires. La redéfinition de l'action publique autour des questions énergétiques est ainsi questionnée du point de vue des individus concernés.

Comment l'expression de cet impératif de sobriété énergétique est-elle reçue et intégrée par ce public ? Fait-il écho à des préoccupations et des besoins ? La reconfiguration des modalités d'intervention dans la lutte contre la précarité énergétique fait-elle évoluer la posture des acteurs ? En quoi l'entrée par les micro-gestes du quotidien concourt-elle à une redéfinition du gouvernement des corps par l'État ? Quelles sont les ressources des ménages pour faire face à ces injonctions ?

Pour mener à bien ces réflexions, un financement de l'ADEME a été reçu. Pour ce faire, je traite de l'émergence des politiques de sobriété énergétique (Partie 1). Je pose ainsi le décor de la recherche en veillant à me focaliser sur le lien établi entre maîtrise de l'énergie et précarité énergétique. Une fois la mise en place de ces politiques publiques posées, je reviens sur les modalités d'élaboration et de diffusion des normes (Partie 2). À travers l'étude des éco-gestes comme expression d'un micro-gouvernement des corps, les différentes stratégies des acteurs

sont mises en lumière. Enfin, cette recherche questionne la réception de ces injonctions par les ménages eux-mêmes.

1. Questionnements et hypothèses

Cette recherche questionne la réception des conseils de sensibilisation aux éco-gestes et à la sobriété énergétique auprès des publics précaires, et plus particulièrement en situation de précarité énergétique. Pour mener à bien cette réflexion, je pars du postulat que l'énergie n'est pas un bien ou un consommable comme un autre. L'énergie est un support à la mobilisation de capacités, plus qu'une fin en soi (Day 2016).

À l'instar de l'alimentation, la consommation d'énergie est socialement marquée : inégalités, pratiques multiples, inscription dans des modes de vie... À ce titre, les consommateurs d'énergie ne peuvent être appréhendés comme un groupe homogène, et de surcroît, les ménages définis comme en situation de précarité énergétique regroupent des profils d'individus variés. À ce titre, on peut faire l'hypothèse que l'inégalité en termes de ressources et compétences différencie la capacité des individus à faire face à la précarité énergétique et aux injonctions de maîtrise de l'énergie.

Le questionnement de départ de cette thèse provient de la contradiction perçue entre une incitation à réduire les consommations d'énergie dans un contexte de transition énergétique, et les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique pour favoriser l'accès à une consommation d'énergie jugée nécessaire.

Le paradoxe étudié tient au fait que des pratiques de consommation d'énergie appropriées par des classes moyennes (Grisoni et Némoz 2017) et depuis longtemps inscrites dans les habitudes de la culture populaire sont devenues une politique d'État. Au nom d'argumentaires environnementaux, une reconsidération de pratiques sobres est mise en scène — et en discours — à l'égard des citoyens et en particulier des plus pauvres. En effet, une des hypothèses de départ

repose sur l'orientation de la communication incitative autour des éco-gestes à destination des ménages précaires : distribution de kit économie au sein du parc social, atelier de sensibilisation au sein de centres sociaux, visites à domicile sur critères sociaux et économiques... Autant d'éléments montrant que le public en situation de précarité économique est particulièrement ciblé par les campagnes de réduction des consommations d'énergie. Mais quelles justifications à cibler les publics précaires ? Et le cas échéant, quels sont les moyens utilisables pour les toucher ?

L'enjeu principal de cette recherche est de questionner les dispositifs de sensibilisation : renforcent-ils ou réduisent-ils les inégalités en désignant certaines pratiques et modes de vie ? Dans quelle mesure, la lutte contre la précarité énergétique va de pair avec la transition écologique, et plus spécifiquement énergétique ?

La notion de transition énergétique s'inscrit dans un agenda mondial de déprise de l'usage des énergies fossiles. Elle suppose que nous opérons un effort collectif dans nos usages et consommations. La transition énergétique est au cœur de la stratégie du gouvernement. Diverses politiques de transformation sont mises en place dans le secteur du logement qui est identifié comme un secteur d'action privilégié. À ce titre, divers dispositifs tant réglementaires qu'incitatifs sont élaborés pour accompagner les changements de pratiques des individus. Ces dispositifs tout comme les discours portés par les professionnels sont normatifs. De son côté, la lutte contre la précarité énergétique s'intéresse à ceux qui resteraient en arrière de cette dynamique. Elle est appréhendée comme au prisme de deux grands enjeux : le caractère social et sanitaire du phénomène et les enjeux environnementaux de la consommation d'énergie.

Cette recherche s'intéresse à la réception tant dans les pratiques que dans les représentations des injonctions à la sobriété énergétique. Divers acteurs, à l'instar de l'État, s'activent pour faire évoluer les modes de vie au nom du développement durable. Mais la réception de leurs messages ne s'effectue pas de manière unilatérale. Il convient ainsi de voir comment les individus se saisissent de ces injonctions, comment ils les redéfinissent et les transforment.

2. Présentation du plan

Le « bon sens » (Lemieux 2012) semble dicter que les éco-gestes sont une solution pertinente pour les ménages en précarité énergétique pour faire face à leurs difficultés. De plus, la sagesse conventionnelle est qu'il est désormais nécessaire d'engager une transition écologique.

À ce titre, nous pouvons nous attendre à ce que les politiques publiques aident les ménages précaires à connaître les éco-gestes à même de réduire les consommations d'énergie. Dans cette logique, les ménages devraient être ravis et appliquer directement ces bonnes pratiques pour apporter des changements favorables à leur situation. Ainsi, une fois les éco-gestes mis en place, la situation des ménages s'améliorerait. Dans les faits, la corrélation entre réception de conseils en économie d'énergie et sortie d'une situation de précarité énergétique n'est pas si évidente.

Il convient donc de questionner le hiatus entre la croyance partagée du bénéfice des éco-gestes et les éléments empiriques. En effet, si les éco-gestes sont une solution pertinente, comment se peut-il que les ménages qui en ont tant besoin ne les appliquent pas ? De plus, si les politiques publiques sont pertinentes, comment se peut-il que l'effet escompté ne soit pas au rendez-vous ?

Afin de dévoiler des éléments de réponse à cette énigme sociologique, nous reviendrons sur les travaux marquants dans la recherche scientifique sur ces thématiques relevant de la pauvreté, des modes de vie et des questions environnementales afin de mieux saisir le phénomène de précarité énergétique (**chapitre 1**).

La réflexion s'inscrit au prisme de divers concepts clefs en analysant le parcours des injonctions normatives. Ainsi nous inscrirons la recherche au sein de la sociologie de la traduction (Akrich, Callon, et Latour 2013) et de la sociologie pragmatique au travers notamment de la notion d'épreuves et d'expérience. À partir de là, nous explorerons la notion de « dispositif », transversale à toute cette étude et que Foucault (1994) a introduite. En effet, l'originalité de cette recherche tient à la reconnaissance de ressources et compétences des ménages les plus précaires pour faire face à la précarité énergétique. À cet égard, un intérêt particulier sera porté à l'analyse des pratiques et modes de vie dans la continuité des recherches sur la consommation domestique.

Un second chapitre est consacré au cœur de l'enquête sociologique que j'ai menée en 2016-2018 **(chapitre 2)**.

L'enquête a été menée en parallèle sur deux sites d'étude, à savoir à Nantes (44) et à La Courneuve (93). L'entrée sur les terrains s'est effectuée soit par une approche territoriale, le quartier des Quatre Routes à La Courneuve, soit au travers d'un dispositif, l'éco-appart du CCAS de Nantes. L'objectif était ainsi de capter des publics divers et d'appréhender l'impact de la dimension territoriale.

Le cœur de l'enquête empirique repose sur des entretiens auprès de professionnels, mais également de ménages en situation de précarité afin de saisir tant leurs pratiques de gestion de l'énergie que leurs représentations concernant les éco-gestes. La majorité de l'échantillon répond à la définition d'un ménage en situation de précarité énergétique au regard des indicateurs institutionnels (présentés en annexe) dimension vérifiée *a posteriori* de l'enquête.

Une méthodologie particulière a été développée pour pouvoir saisir l'élaboration de la norme, notamment à l'échelle institutionnelle, mais également sa traduction par un ensemble d'intermédiaires jusqu'à sa réception par les individus. À ce titre, nous avons mobilisé à la fois : l'analyse de discours et de médias, l'observation participante, réalisation d'entretiens longs au domicile et la réalisation de relevés habités.

Enfin, je reviendrais sur les modalités de choix et d'entrée sur le terrain qui ont orienté la recherche. Enquêter sur la précarité énergétique semble être marqué par des difficultés récurrentes tant dans la relation avec les institutions et les professionnels qu'avec les ménages eux-mêmes.

Une fois ces éléments de cadrage posés, nous développerons notre recherche en deux grandes parties, à savoir : l'analyse des politiques de maîtrise de l'énergie en situation de précarité énergétique puis la réception par les ménages de ces dispositifs.

Ainsi, la **première partie** portera sur la mise en place et le déploiement d'une politique de lutte contre la précarité énergétique dans un contexte de transition écologique.

Celle-ci s'inscrit dans la continuité de plusieurs décennies de politiques de l'habitat, de maîtrise de la consommation d'énergie et d'action sociale. Je reviendrai sur la constitution de politiques d'économies d'énergie à l'échelle domestique **(chapitre 3)**.

À partir de ces constats, un focus sera fait sur les éco-gestes. Ces derniers traduisent le caractère normatif de ces politiques au cœur de divers dispositifs : guides, kits ou encore ateliers de sensibilisation... **(chapitre 4).**

Nous verrons que les politiques identifiées comme d'encadrement des pratiques de consommation d'énergie s'accompagnent de la définition d'un script d'utilisateur. En effet, au cœur des dispositifs de sensibilisation, la figure du « bon consommateur » d'énergie prend forme. Afin de saisir comment ces messages normatifs sont élaborés, traduits, transmis jusqu'aux individus, différents acteurs étant parties prenantes de ce processus sont étudiés. **(chapitre 5).**

La **seconde partie** mettra en lumière l'inégale réception de ces injonctions entre les individus, tout comme la marge de manœuvre dont ils disposent pour faire face à la précarité énergétique. Les inégalités sont au cœur de la problématique que représente la lutte contre la précarité énergétique. Afin d'approfondir les connaissances, l'enquête pose les diverses ressources et compétences dont peuvent disposer — ou non — les individus. Nous verrons comment ces dernières peuvent être des supports de stratégies pour faire face à la précarité énergétique **(chapitre 6).**

Mais c'est également pour faire face aux injonctions aux bonnes pratiques que ces ressources et compétences sont mises à profit par les individus. Nous verrons dans quelle mesure, ils s'approprient, redéfinissent et traduisent l'injonction à la ville sobre dans une société de consommation et du confort **(chapitre 7).**

Enfin, nous soulignerons le caractère social et situé de l'énergie en mettant en lumière la place du groupe de pairs et des proches dans les représentations et pratiques liées à l'énergie **(chapitre 8).**

Pour conclure, nous soutenons que les individus en situation de précarité énergétique font face à une double peine : vivre dans des conditions de logement dégradées et/ou dégradantes, mais également être exposés aux recommandations de modération des consommations et dépenses d'énergie. Les politiques publiques actuelles considèrent négativement les ménages précaires au prisme de considérations morales en oubliant les ressources qu'ils mobilisent et les pratiques vertueuses qu'ils ont dès à présent. À ce titre, il convient de discuter le « piège à pauvres » que développe la notion de transition énergétique (Merckaert 2013).

PARTIE I – CADRAGE

Cette recherche repose sur un travail empirique visant à enrichir la lecture du phénomène de précarité énergétique et de la communication environnementale institutionnelle à destination des plus précaires. L'originalité de la recherche porte ainsi sur la constitution de nouveaux matériaux de terrain et le déploiement d'une méthodologie qualitative singulière : analyse de contenu, observation participante, entretiens semi-directifs. Cela permet d'une part, une réinterprétation d'idées, déjà étayées par la littérature scientifique, des stratégies des individus en situation de précarité énergétique ; d'autre part, une mise en exergue de nouveaux phénomènes en matière de réception et traduction des recommandations par les individus.

La première section de ce chapitre propose un état des savoirs autour des problématiques développées dans cette recherche. Ce travail permet d'identifier la frontière entre le savoir et le non-savoir, entre le connu et l'inconnu. La caractérisation de zones grises permet d'orienter les travaux de recherche à mener afin de faire avancer les connaissances scientifiques. La seconde section revient sur des concepts et notions mobilisés dans le cœur du raisonnement. L'entrée par les concepts permet d'articuler plusieurs cadres théoriques en fonction des échelles et des focus d'analyse afin de construire une analyse thématique singulière sur le plan théorique.

1. État de l'art

La présente recherche s'inscrit au croisement de différents domaines de recherche : l'énergie, la pauvreté, la communication, les politiques publiques ou encore le mal-logement.

La question centrale de la thèse - autour des modalités de réception par les ménages précaires des dispositifs institutionnels de sensibilisation aux éco-gestes - est appréhendée au prisme des différents travaux réalisés jusqu'alors dans ces domaines. Cette question est soulevée dans les

travaux de Lees (2014, 376), Comby (2015a, 196) ou encore Cacciari (2017b, 177) de manière marginale, nous choisissons d'y consacrer dans cette recherche une attention plus spécifique. En effet, plusieurs travaux scientifiques font état de déficit de connaissance sur les modalités de réception des dispositifs de sensibilisation sur les économies d'énergie des plus précaires. L'une des dernières productions dans ce domaine précise ainsi que « l'investigation des consommations domestiques des ménages vulnérables reste à approfondir, afin d'étudier la manière dont ils perçoivent et s'accommodent des injonctions qui leur sont adressées en termes de pratiques domestiques consommatrices d'énergie. » (Desvallées 2019a, 349).

1.1 Penser la consommation d'énergie domestique

1.1.1. Pratiques et cultures énergétiques

En matière d'énergie⁶, les travaux ayant émergé dans les années 80 se sont portés principalement sur les dimensions sociales et comportementales de l'énergie et plus particulièrement sur le lien entre énergie et pratiques quotidiennes (Aronson et Stern 1984; Akrich et Rabeharisoa 1989). À cette période, les politiques environnementales soulignent l'importance des comportements individuels (Zélem 2010). La mise sur agenda politique des économies d'énergie en réponse aux chocs pétroliers⁷ s'accompagne d'un intérêt croissant pour la compréhension des pratiques de consommation d'énergie domestique dans la littérature scientifique.

La « culture énergétique » des individus, voire les cultures énergétiques (Lutzenhiser 1993), est notamment de plus en plus investie dans le cadre de recherches scientifiques (Aune 2007; Aronson et Stern 1984; Stephenson et al. 2010). Ces cultures énergétiques sont définies au regard de normes, de pratiques et de culture matérielle similaires (Stephenson et al. 2010). La

⁶ La définition de l'énergie est avant tout une « construction sociale de la réalité » (Berger et Luckmann 2018) dans la mesure où c'est un processus social continu. À ce titre, la façon dont les définitions sont construites (par qui ? quand ? comment ?) et la façon dont changent les définitions produit des changements dans l'organisation de la société et affecte la vie des individus (Aronson et Stern 1984, 29). L'énergie est entendue comme une entité socialement définie, mais qui ne regroupe pas encore aujourd'hui une lecture uniforme. La définition faite du concept d'énergie oriente ainsi les façons dont la société produit, contrôle ou encore utilise l'énergie (Aronson et Stern 1984, 15). L'absence de consensus dans sa définition est à l'origine de certains conflits. Si pour certains, l'énergie est un droit, pour d'autres c'est un bien de consommation, une ressource écologique ou encore une entité marchande.

⁷ L'essor des économies d'énergie comme solution face aux chocs pétroliers notamment est abordé dans le chapitre 3.

consommation d'énergie est socialement, culturellement, matériellement structurée, elle est l'expression de la stratification sociale (Brunner, Spitzer, et Christanell 2011). En ce sens, l'énergie est appréhendée comme au cœur de négociations et conflits, notamment entre les membres d'un foyer, dans une « guerre du feu » (Dard 1986). Les seuils de sensibilité permettant de se représenter une situation comme confortable ou non évoluent. Malgré la mobilisation de justifications sur un plan rationnel ou scientifique, les ressentis et la perception sociale d'un modèle en matière de conditions de vie orientent les pratiques (Elias 1991, 166).

Comme le résumé Hamman (2018), la littérature scientifique définit que « les consommations d'énergie dans l'habitat s'apparentent à une construction sociale et organisationnelle, c'est-à-dire ne se résument pas aux facteurs techniques et économiques ». Les jeux sociaux entre les individus, les arbitrages et stratégies identifiés dans la maîtrise de l'énergie et plus particulièrement du chauffage l'illustrent (Brisepierre 2011; Garabuau-Moussaoui 2011; 2007).

Les pratiques de consommation d'énergie sont étudiées au regard de différents éléments que ce soit le statut résidentiel, le lieu de résidence, les revenus, les conditions de santé, l'éducation, les relations familiales, l'identité sociale ou encore les caractéristiques démographiques (âge, genre, forme familiale) (Bardazzi et Pazienza 2019a, 4; Subrémon 2009; Beslay et al. 2013; Roques 2016; Desjeux et al. 1996). Tous ces éléments sont supports de l'élaboration de typologie de consommateurs d'énergie, qui ont fait l'objet de travaux variés depuis plus d'une dizaine d'années (Flamand et Roudil 2013a; Dobré et Juan 2009a; Garabuau-Moussaoui 2007; Devalière 2009; Wallenborn et al. 2006a; Mettetal 2009; Roques 2016). Ces différentes classifications convergent vers une lecture renouvelée des consommateurs d'énergie en sortant d'une lecture uniformisante considérant tout individu ayant des pratiques de consommation d'énergie comme appartenant à une même entité. Les différences de pratiques de consommation, selon la situation sociale ou le capital culturel, sont ainsi mises en évidence au regard notamment des valeurs ou habitudes de consommation. Selon Zelem (2013, 4-5) :

« on peut appréhender les pratiques de gestion de l'énergie en tant que produit de multiples régulations et micro-négociations, qui résultent d'une interaction complexe entre diverses variables exogènes et techniques, combinées à des variables plus sociales, des propriétés, des compétences, et des dispositions sociales (revenu, capitaux sociaux et culturels...). Celles-ci sont enchâssées dans des dispositifs techniques et des systèmes de valeurs, de savoirs, de croyances, d'habitudes qui s'adaptent ou adaptent les contraintes imposées par le type ou la structure du bâti, les modes de transports, la qualité des équipements et des véhicules, le statut d'occupation du logement (être locataire ou propriétaire ne confère pas les mêmes marges de manœuvre), le coût de l'énergie et les prescriptions des politiques

publiques. Le comportement n'est donc pas une variable autonome, mais bien un élément, parmi d'autres, d'un système sociotechnique. »

Les travaux de Wilhite et al. (1996) mettent en avant l'importance du sensible et du symbolique dans le rapport au logement et à l'énergie. Il n'est pas simplement question d'économie ou de techniques, mais d'habitudes, de ressentis qui conditionnent d'autant plus les pratiques de consommation. Certains services énergétiques sont intensifs en énergie parce qu'ils ont une importance culturelle, par exemple le bain au Japon et le chauffage en Norvège. L'énergie, bien que souvent invisible, est au cœur de la majorité des pratiques quotidiennes (Wilhite 2005). En ce sens, les auteurs mettent en avant la notion de « cosiness » entendu comme d'intimité ou encore de confort pour saisir le rapport des individus aux pratiques de consommation d'énergie. Or les cultures énergétiques diffèrent. Le besoin de refroidissement et de chauffage est une construction sociale et est ancré dans une signification culturelle spécifique. Horta et al. (2019) illustre avec l'exemple portugais où une maison « thermiquement confortable » était considérée comme un luxe ou un gaspillage d'argent et non comme une priorité. Le confort thermique est une dimension sujette à débat, notamment lorsque des tentatives de définition de seuil en sont faites : définir une température confortable à préconiser aux habitants sur une courbe semble vain (Viguié 2020). La norme de chauffe d'un logement apparaît comme résultante d'une diffusion par le bas plutôt que par le haut, au regard de l'écart constant entre température recommandée et pratique réelle.

1.1.2. Entre confort et identité sociale

Le confort est un élément central de nombreux travaux sur les pratiques de consommation d'énergie (Bonnin 2016; Poquet et Dujin 2008a; Fijalkow 2017; Eleb et Simon 2013; Labbé 2002; Batier 2016; Maresca, Dujin, et Picard 2009; Le Goff 1994). Cette dimension a été investie par Shove (2003) pour saisir les routines des individus. Elle illustre son analyse avec l'exemple des habitudes de propreté pour évoquer les normes de consommation d'énergie. Le rapport à l'énergie, tout comme à l'écologie plus globalement, repose ainsi sur deux dimensions : matérielle et pratique ainsi que morale et symbolique. Les approches sensorielles sont croissantes dans les travaux de sociologie de l'énergie en particulier sur cette question du confort (Shove 2003a; Madsen et Gram-Hanssen 2017; Drozd, Requena-Ruiz, et Siret 2016; Subrémon 2009).

Les pratiques de consommation d'énergie ne sont plus pensées uniquement comme des actions rationnelles, mais bien mises en perspective selon l'environnement construit (Stern 2014; Wilhite et al. 1996), le cadre socio-technique dans lequel les individus évoluent (Shove 2003). Cette dernière souligne notamment la limitation des possibilités de changement en raison de la persistance de l'environnement matériel :

« Les bâtiments que nous habitons aujourd'hui contiennent d'importants scénarios pour l'avenir, car ils contribuent, qu'on le veuille ou non, à construire ce qui deviendra les traditions et les conventions de demain. » (2003a, 76)

Les politiques encourageant le changement de comportements à l'échelle individuelle s'appuient sur un postulat résumé par Shove (2010) sous le terme de « ABC », à savoir attitude, behavior et choice. Ce modèle intègre non seulement les comportements, mais également les valeurs et les mentalités, Stern quant à lui base ses travaux sur le triptyque « valeurs, croyances et normes » pour saisir ce qui favorise l'adoption de pratiques plus économes ou non. Expliciter les normes de consommation d'énergie pour un groupe social particulier ou encore l'ensemble de la société permet de mettre en perspective les implicites associés aux pratiques de consommation. Dans une société de consommation, les normes jouent un rôle décisif dans la mesure où « *elles sont souvent des facteurs moteurs d'une consommation supplémentaire* » (Brunner, Christanell, et Spitzer 2010).

La dimension sociale des pratiques de consommation d'énergie est traitée par différents auteurs. Pour Warde, ces pratiques sont plus ou moins supports de récompenses sociales (2005, 143). Wilhite et Lutzenhiser (1999) articulent les réflexions sur les pratiques de consommation ostentatoire de Veblen (1899) et les travaux sur les mécanismes de distinction d'Elias (1991) ou de Bourdieu (1979; 1983) pour montrer que les pratiques de consommation d'énergie confèrent un statut aux individus. Les pratiques de consommation d'énergie revêtent différentes significations sur le plan social en fonction de la scène, des acteurs.

Ces travaux, qui démontrent que l'énergie est support de stratégies de distinction, nous permettent de rejoindre la lecture de Cacciari (2017b, 25). Pour ce chercheur, ces stratégies de distinction deviennent ainsi une pratique mobilisatrice d'énergie dans la mesure où il s'agit d'« une pratique apprise et qui doit être éprouvée, et non un état naturel ou acquis une fois pour toutes ». L'énergie n'est pas considérée comme une fin, mais bien comme un moyen permettant la réalisation de certaines pratiques (cuisiner, s'éclairer, chauffer). Ce sont bien ces pratiques mobilisatrices d'énergie qui sont au cœur d'arbitrages et de négociations notamment entre les

différents membres d'un ménage, dans une logique dynamique (Middlemiss et al. 2019a; Garabuau-Moussaoui 2011).

1.2. Les objectifs de changement de comportements

1.2.1. Cerner les consommateurs pour influencer sur les pratiques

Pour résumer, comprendre les pratiques de consommation d'énergie et déterminer des profils et aspirations des consommateurs sont des questionnements croissants depuis une quinzaine d'années en France. Une « sociologie de l'énergie » apparaît en France comme l'illustre l'ouvrage collectif issu des premières journées internationales de sociologie de l'énergie organisée en 2012 (Zélem et Beslay 2015). L'intérêt croissant pour la sociologie de l'énergie s'observe également de la part des commanditaires d'études qu'ils soient institutionnels (ADEME, PUCA) ou privés (Leroy Merlin). Dans un contexte de préoccupations environnementales croissantes, les enjeux de maîtrise de l'énergie et d'efficacité énergétique se font plus présents à l'agenda. Il est question de savoir ce qui contribue, ou à l'inverse restreint, les changements de comportements des individus. Une riche littérature est ainsi développée sur les comportements de consommateur et les éléments pouvant influencer leur changement (Aune 2007; Curtis, Simpson-Housley, et Drever 1984). Ce sont majoritairement des travaux en économie qui portent sur les consommations ou encore sur les questions d'efficacité énergétique. Des travaux sont déployés sur les variables influençant l'adoption de comportements économes ou encore sur la réception des dispositifs tels que les compteurs intelligents (Danieli 2018; Vandenbroucke, Maresca, et Lafaye 2013; V. D. Castel 2015; Vandenbroucke, Maresca, et Lafaye 2013). Ces éléments illustrent le lien fort entre efficacité énergétique et pratiques de consommation, mêlant technique et usages (Hamman 2018).

Les stratégies de sensibilisation aux économies d'énergie s'appuient de plus en plus sur des considérations psychosociales afin de saisir les éléments en jeu dans la modification des pratiques individuelles. Cette approche vise à remettre en question le modèle du consommateur-rationnel, jugé naïf et simpliste (McKenzie-Mohr 1994, 226). Des travaux mettent en lumière les facteurs individuels pouvant assurer, ou *a contrario* freiner, l'adoption de pratiques pro-environnementales (Bedford et al. 2011; Gholamzadehmir, Sparks, et Farsides 2019; Gifford et

Nilsson 2014; Grilli et Curtis, s. d.; Kollmuss et Agyeman 2002; Li et Tseng 2018; Martiskainen et Nolden 2015; Rubens 2011). Ces considérations intègrent ainsi une diversité de concepts (Truelove et al. 2014) : l'effet rebond (Centre d'analyse stratégique 2013; Wallenborn et Nemoz 2012; Chêne-Pezot et Bernasconi 2010), le biais de l'action unique (Attari et al. 2010), la validation morale (Tiefenbeck et al. 2013)...

Des travaux multiples ont ainsi tenté d'apporter des éléments de réponse sur ces freins, leviers ou encore obstacles à l'adoption des recommandations institutionnelles : l'ADEME (2016) a ainsi publié une étude sur l'apport des sciences sociales dans la recherche sur l'évolution des pratiques sociales ; Roques (2016) a mis en exergue le rôle de l'identité sociale dans l'adoption de pratiques énergétiques en s'appuyant sur un échantillon d'enquêtés résidant dans des conditions de logement similaires afin d'isoler cette variable ; Dujin et Maresca (2012) mettent en avant la dimension sociale des changements de pratiques au regard d'enjeux éthiques et d'engagement collectif. Ces différentes études mettent en lumière le phénomène croissant d'incitations comportementales déployées dans les politiques publiques en matière de gestion de l'énergie.

Le modèle ABC (Attitudes and values, Behaviors, Choices) développé par Shove, déjà évoqué dans la section précédente, met en avant les liens entre consommation d'énergie, information et communication (Burlat et Mills 2018). Dans cette optique, il est considéré "*que les dommages environnementaux sont une conséquence de l'action individuelle et qu'avec de meilleures informations ou des incitations plus appropriées, les individus nuisibles pourraient choisir d'agir de manière plus responsable et d'adopter des comportements pro-environnementaux*" (Shove 2010, 1275). Informer devient un outil de politique publique central en matière de gestion de l'énergie. Cet instrument est mobilisé pour définir les bons et mauvais comportements, considérant que l'accès à l'information, notamment aux répercussions de ses pratiques, amènerait l'individu à changer. Or, le lien entre accès à l'information et changement de comportement n'est pas établi (Gyberg et Palm 2009), bien que l'information ait un impact sur la connaissance cela ne se traduit pas pour autant en économie d'énergie (Abrahamse et al. 2005). Le conseil en économie d'énergie est donc présenté dans la littérature comme un outil utile de promotion des solutions visant à une plus grande sobriété, mais ayant un succès limité en matière de changement effectif de pratiques (Abrahamse et al. 2007; Linde´N et Carlsson-Kanyama 2003; Vedung 1999; Bartiaux 2008; Palm 2010; Mahapatra, Nair, et Gustavsson 2011).

1.2.2. Dispositifs publics de sensibilisation

Dans l'accompagnement au changement de comportements, l'une des méthodes privilégiées — notamment en France — est l'éducation et la sensibilisation. Nous rejoignons le constat de Pautard considérant que la sensibilisation « procède d'un travail d'influence sur le ressenti et le signifiant afin d'encadrer de manière exogène l'expérience des individus » (2015, 111). Cela se traduit par la diffusion d'informations au travers de différents supports comme des campagnes publicitaires, la production de guides ou magazines, de slogans... Les médias sont utilisés pour diffuser de l'information, considérée comme manquante (Owens 2000). Dans cette logique, de nouvelles connaissances seraient support de nouveaux comportements. La littérature scientifique a cependant souligné l'impact limité de cette méthode sur l'évolution des comportements domestiques. Les dispositifs ne fournissant que de l'information sont considérés comme ayant des impacts limités en matière de changement de pratiques (Kurz, Donaghue, et Walker 2005; Beslay et al. 2013). Certaines études soulignent également l'inefficacité des actions visant à dire aux individus « ce qu'ils doivent faire ».

Cette méthode, désignée sous le terme EEA en anglais (Carlsson, Jaime, et Villegas 2020; Casado, Hidalgo, et García-Leiva 2017; Hutton 1982), suppose, pour être pertinente, que les individus ciblés soient déjà sensibilisés, concernés et investis dans des pratiques vertueuses vis-à-vis de l'environnement. Or, il convient de rappeler le hiatus entre conscience écologique et pratiques effectives (Poortinga, Steg, et Vlek 2004; « Opinions et pratiques environnementales des Français en 2014 » 2015; Laffont et Martouzet 2015; « Les opinions et les pratiques environnementales des ménages » 2010). Différents freins sont identifiés pour expliquer l'écart entre la volonté et la mise en application de comportements écologiques. Les barrières sont ainsi tant sociales, informationnelles, économiques que psychologiques (Grilli et Curtis 2019). Des études soulignent que les conseils donnés aux ménages n'intègrent bien souvent pas les conditions de vie des ménages en situation de précarité énergétique (Sadler et Hammersley 2002; McKague et al. 2016). En plus d'un ciblage spécifique en fonction du contexte de vie des individus, la littérature scientifique a souligné le poids du contexte d'émission des recommandations (Kurz, Donaghue, et Walker 2005). La « conception mécaniste des publics » (Esquenazi 2009, 4), amenant à considérer que les effets d'une politique publique pourraient être mécaniquement définis en fonction des caractéristiques du public, est remise en cause. Les publics, notamment précaires, font en effet preuve d'une relative autonomie vis-à-vis des dispositifs de l'action publique

déployés à leur égard ou encore de la culture de masse comme l'ont souligné différents travaux empiriques sur la réception (Revillard 2018; Certeau, Giard, et Mayol 1990; Hoggart 1970). Notre recherche partage la conception résumée par Revillard considérant que « la production contraint la réception, certes, mais ne la détermine pas. Cette idée est centrale dans les travaux sur la réception en sociologie de la culture qui, sans nier le rôle structurant de la production dans la réception, insistent sur le caractère actif du récepteur. » (2018, 481).

Ceci nous amène à interroger les instruments de politiques publiques communicationnels déployés en France sur les questions environnementales, et plus particulièrement sur les économies d'énergie, au travers notamment des campagnes médiatiques (Comby 2015a). Ces dispositifs s'appuient sur le postulat que les individus sont responsables de leurs consommations d'énergie et donc des répercussions environnementales de ces dernières. Ils sont déployés à destination des individus que ce soit sur un mode préventif, incitatif ou coercitif comme le souligne Comby (2014a). Les campagnes de sensibilisation sont ainsi abordées par Malier (2016b) au regard des considérations morales qui y sont liées. Pourtant le postulat qu'une conscience environnementale forte était une condition nécessaire à l'adoption de pratiques écologiques a été contrecarré par diverses études durant les quinze dernières années (Wallenborn et Dozzi 2007; Comby 2015a; Dujin et Maresca 2012; Beslay et al. 2013; Zélem 2010).

Comby (2014a) met en lumière l'impact de ces politiques individualisantes qui responsabilisent les individus aux dépens d'une remise en question d'éléments plus structurels tels que le marché de l'énergie ou le modèle social. La lecture des individus comme des consommateurs réduit la capacité d'action de ces derniers, les dépossédant de toute lecture critique en matière d'inégalité d'accès aux ressources notamment (Lennon et al. 2020). Cette lecture individualisante participe d'une déresponsabilisation des institutions, entreprises et modèles économiques (Shove 2010; Stern 2000) et une dépolitisation des problèmes sociaux (Comby 2015a). Ces politiques s'inscrivent dans un modèle promouvant une transition énergétique comme mot d'ordre uniforme à suivre par tout à chacun.

« La transition énergétique peut être appréhendée comme l' « ensemble des changements attendus dans les manières de produire, de consommer et de penser l'énergie » (Cacciari et al., 2014). Ces enjeux sont connectés aux appels à la « durabilité » à l'endroit des collectivités comme des citoyens, quitte à gommer en partie la diversité du social. Explicitement ou implicitement, ils renvoient à un

questionnement des publics, qu'il s'agisse de les convaincre, de les « éduquer », de s'en réclamer ou encore d'en appeler à leur responsabilité – en fonction des « casquettes » (propriétaire, usager, consommateur, etc.) et/ou des capacités d'agir des uns et des autres. » (Hamman 2020)

Comby (2017) évoque ainsi l'essor d'une « doxa sensibilisatrice », où l'impact des messages médiatiques sur les pratiques quotidiennes est considéré comme fort. La communication institutionnelle participe d'un mouvement d'individualisation et de responsabilisation de la crise écologique aux individus. En effet, les pratiques quotidiennes sont placées au cœur des dispositifs de sensibilisation, moralisant les modes de vie individuels sans remettre en cause l'ordre social et passant sous silence les facteurs plus structurels (Comby 2015a; Malier 2016a). Cette doxa s'inscrit dans une lecture spécifique d'un futur énergétique. En ce sens, elle est le résultat d'un choix politique entre divers scénarios de « transition énergétique » combinant efficacité, sobriété et mix énergétique⁸ (Labussière et Nadaï 2015, 13).

En tant que réponse politique, les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie sont porteurs d'idéologies en particulier au service de la ville néo-libérale, justifiées sous le vocable de la ville durable, sobre ou encore verte. Cependant, ces dispositifs sont source de discriminations spatiales et sociales (Reigner, Brenac, et Hernandez 2013). Les discours autour du développement durable conduisent à un désarmement des controverses, à l'essor d'un discours unique autour de la transition écologique, support de distinction entre « bon » et « mauvais comportements », et de fait entre « bon » et « mauvais » citoyen, consommateur ou encore habitant. La ville durable s'invite jusque dans l'intimité des ménages lorsqu'il est question des pratiques énergétiques (Zélem 2010; Roudil 2015a).

La communication institutionnelle verte se fait une place sur la scène médiatique avec la diffusion notamment d'éco-gestes et de campagnes de sensibilisation afin de faire évoluer les pratiques domestiques. Les conseils en matière d'économie d'énergie, ou la promotion de la sobriété énergétique sont présentés à l'échelle sociétale comme une solution permettant de réduire les consommations globales et ainsi réduire l'impact environnemental, et à l'échelle individuelle comme une réduction des dépenses énergétiques, argument particulièrement mobilisé dans la

⁸ Les définitions de « sobriété » et « efficacité » énergétique sont détaillées dans le chapitre 3.

lutte contre la précarité énergétique. Ces conseils ont ainsi été déployés dès les années 1970' tant en France qu'au Royaume-Uni par exemple, en réponse aux chocs pétroliers et à la hausse des prix de l'énergie (Darby 1999). Une diffusion de recommandations en matière de réduction des consommations d'énergie s'observe particulièrement à destination des ménages précaires, public vers lequel les pouvoirs publics orientent les dispositifs d'accompagnement au changement de pratique (Malier 2021). À l'instar d'une injonction à la participation citoyenne (Leclercq 2020), l'écologie devient une nouvelle porte d'entrée du gouvernement pour encadrer les pratiques des classes populaires (Roudil 2018; Cacciari 2017b).

1.3. Transition écologique : enjeux sociaux et symboliques

1.3.1. Enjeux symboliques et sociaux des transitions écologiques

Le terme de « transition énergétique » fait référence à divers univers de signification en fonction du contexte social dans lequel il est mobilisé, à l'instar d'un autre mot-valise, celui de « développement durable » (Hamman 2014).

Depuis les années 2000, il revêt en France une dimension intégrée, visant à se répercuter dans les différentes sphères de la vie quotidienne, tant lors de l'achat d'équipement, de la rénovation d'un logement que dans les pratiques quotidiennes (Collard 2018). L'impératif de transition énergétique devient un objet de lutte politique et sociale, mais également prétexte de régulation des pratiques et relations entre les acteurs (Cacciari 2017b). La responsabilisation individuelle au regard de considérations relevant du bien commun est support de justification d'une forme d'encadrement distancié des conduites individuelles (Dubuisson-Quellier 2016; Foucault 1994a). La transition énergétique est « principalement impulsée par le « haut » » (Ortar et Subrémon 2018, 8). Le gouvernement se saisit de la question énergétique et participe à une normalisation des conduites des individus (Roudil 2018).

Le discours écologique est sujet à réinterprétation par les récepteurs des messages qui y voient une justification pour entrer dans l'intimité de la sphère domestique ou le prétexte à de nouvelles inégalités sociales et économiques. La crise des « Gilets Jaunes » met en lumière les tensions entre discours au nom de l'environnement et les efforts nécessaires pour y parvenir où les populations les plus précaires sont les plus impactées. Cet exemple illustre l'écart entre les

messages produits et les modalités de réception en fonction des conditions sociales, de l'impact sur la frange de population visée par les politiques publiques (Comby et Grossetête 2012).

« La neutralité ou l'indifférenciation sociale des « publics » construits par les acteurs de l'institution apparaît ainsi tantôt impensée, tantôt revendiquée (en vue d'éviter la stigmatisation de groupes sociaux (Oliveira, 2014)), mais aussi tantôt rationalisée dans la perspective instrumentale et fonctionnaliste de l'évaluation des politiques publiques (Ollivier-Yaniv, 2013). » (Ollivier-Yaniv 2018)

À l'instar de Gaudet et Turcotte (2013) sur les « injonctions » à la participation, cette étude souligne des tendances similaires quant à l'injonction à l'éco-citoyenneté et plus précisément aux économies d'énergie dans le logement. Dans cette logique, il apparaît pertinent de considérer également les publics pouvant être affectés par des inégalités « de traitement et d'opportunité » dans l'accès à la sobriété énergétique, à un modèle de citoyen vertueux.

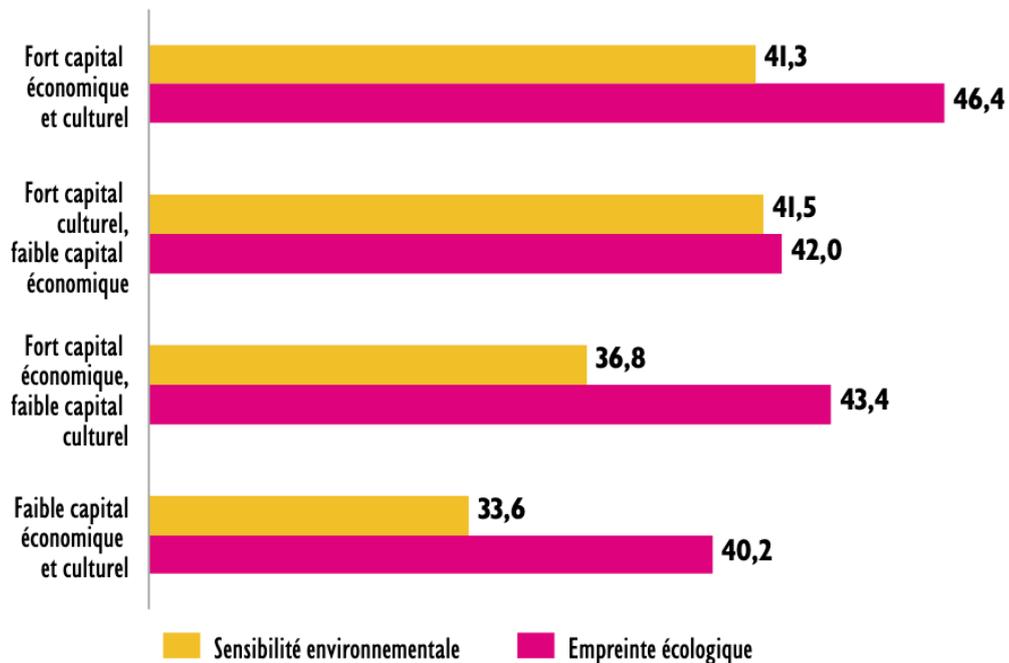
1.3.2. Inégalités sociales et environnement

L'inscription progressive du modèle de transition énergétique dans les pratiques de consommation d'énergie par les ménages se répercute également sur les ménages précaires. Cependant cette transcription auprès des ménages précaires se fait de façon plus contrainte, non seulement dans la mesure où il s'agit d'un public plus captif, mais également en raison de leur trajectoire sociale et biographique plus fortement ponctuée de transformations (Cacciari 2017b). Or, des inégalités sociales sont identifiées au regard de considérations écologiques, et ce, à différents niveaux. D'une part, il existe une injustice environnementale qui se traduit par une exposition plus forte aux dégradations du cadre de vie et aux nuisances, traditionnellement abordée sous le prisme de la santé (Blanchon, Gardin, et Moreau 2016; Charles et al. 2020). D'autre part, plusieurs études ont mis en avant l'inégale contribution au changement climatique en fonction des modes de vie et des classes sociales, les travaux les plus connus étant ceux de Piketty et Chancel (2015). Le revenu est déterminé comme une variable déterminante dans la production de pollution et en matière de consommation d'énergie, être riche n'est pas bon pour la planète (Chancel et Piketty 2015; Wallenborn et Dozzi 2007; Okushima 2021; Calvo et al. 2019).

Figure 1 - Tableau issu de Sessego and Hébel 2019

LES CLASSES SUPÉRIEURES SE PRÉOCCUPENT DE L'ENVIRONNEMENT MAIS POLLUENT PLUS QUE LES AUTRES

Score moyen estimant l'empreinte écologique et la sensibilité environnementale (voir encadré) selon le capital économique et culturel* (en %)



Source : enquêtes Tendances de consommation, 2018, CRÉDOC.

* **Fort capital économique** : appartenir aux 40% les plus riches, c'est-à-dire aux classes moyennes supérieures et aux catégories aisées. Part opposition, avoir un faible capital économique, c'est appartenir au reste de la population, c'est-à-dire aux 60% les plus « pauvres ».

* **Fort capital culturel** : être diplômé du supérieur (avoir un diplôme supérieur au baccalauréat), ce qui est le cas de 43% de la population française. Un faible capital culturel signifie donc avoir un diplôme inférieur ou égal au baccalauréat, soit 57% de la population.

L'approche par les classes sociales des questions environnementales reste limitée en matière de responsabilité. L'attention est principalement portée sur les responsabilités individuelles. Le concept d'éco-citoyenneté permet de faire ressortir les enjeux inhérents à une lecture plus fine des groupes sociaux. En effet, un paradoxe social s'observe dans la mesure où ceux qui tirent le plus profit de la transition écologique sur le plan symbolique sont ceux qui ont les modes de vie les plus énergivores (Wallenborn et Dozzi 2007; Comby 2015a). L'adhésion, voire la diffusion, des récits dominants autour des préoccupations écologiques sont particulièrement observés auprès des classes moyennes et supérieures qui déclarent être en accord avec ses valeurs, quand bien

même en pratique ce sont les classes les plus précaires les plus sobres. Ces derniers sont « dépossédés » des récits dominants, sans que cela ne traduise un désintérêt pour la question (Comby 2015b).

En effet, les plus précaires sont également acteurs de la transition écologique, même à bas bruits. Contrairement aux idées reçues, ils ne sont pas insensibles aux enjeux écologiques, mais leurs ressources pour faire évoluer les choses et faire entendre leur voix restent limitées (Christen et Hamman 2015).

Les conflits environnementaux ne sont pas uniquement des conflits d'intérêts, mais également des conflits de valeurs (Martinez-Alier 2014, 41). L'environnementalisme des pauvres vise à mettre en lumière les actions menées par les populations précaires pour défendre l'environnement ou pour limiter leur consommation, notamment d'énergie (Ariès 2015). Les enjeux de justice sociale ne sont pas antagonistes de l'écologie (Preston, Banks, et al. 2014; Taylor 2010; Chancel 2017).

1.3.3. Injonctions à la sobriété

La promotion de pratiques sobres en énergie se fait sous diverses étiquettes : de simplicité volontaire (Ariès 2011; Dobré 2012; Elgin 1993), de frugalité (Evans 2011; Thøgersen 2018), de sobriété (Rumpala 2018; Toulouse 2020; Guillard 2019; Semal, Szuba, et Villalba 2015; Maresca 2014) ou encore de comportement pro-environnemental (Gholamzadehmir, Sparks, et Farsides 2019; Campos et Marín-González 2020; Truelove et al. 2014; Grilli et Curtis, s. d.; Stern 1999; Laugaa et Campion 2015). Tous font écho à des pratiques d'autolimitation de la consommation, choisie, qui s'inscrivent dans l'émergence d'un style de vie alternatif questionnant la société de consommation (Dobré et Juan 2009a; Dobré 2012).

L'objectif de sobriété énergétique à l'échelle des individus est aujourd'hui présenté comme insuffisant au regard du changement climatique (Carbone 4 2019; Association Négawatt 2017; Zélem 2016). Si l'attention est principalement portée sur les individus, aux dépens des secteurs les plus consommateurs d'énergie, l'objectif d'une sobriété énergétique n'est pas pleinement porté par les politiques publiques qui privilégient les politiques promouvant l'efficacité énergétique à destination du grand public. Dans cette optique, le principal outil pour économiser

l'énergie reste l'utilisation d'équipements performants dont la consommation d'énergie est réduite tandis que la restriction des besoins n'aurait *a contrario* qu'un impact réduit (Gardner et Stern 2008, 14). Malgré tout, le consommateur d'énergie est également redéfini au prisme de son rôle citoyen, soulignant cette tension entre les différentes figures le caractérisant consommateur, usager, client, citoyen ou encore habitant. Au nom d'une ville durable, il est attendu des individus qu'ils se mobilisent et fassent évoluer leurs pratiques quotidiennes vers plus de sobriété notamment en matière d'économie d'énergie (Roudil 2015a).

« Il faut tout changer en matière de production et de consommation énergétique pour que rien ne change. » (Zanni 2019, 33)

Des injonctions contradictoires de la part du gouvernement s'observent : « consommer plus » pour participer à la relance économique et maintenir le modèle capitaliste, « consommer mieux » au regard de l'essor de valeurs éthiques en matière de consommation (Lallement 2010; Mège 2016), « consommer moins » au nom d'une transition écologique (Mège 2016; Rumpala 2018; Guillard 2019; B. Laponche 2006) ou encore « consommer a minima » pour garantir l'accès à un bien considéré comme de premières nécessités (Demski et al. 2019; « Right to Energy for All Europeans! » 2017; G. Walker, Simcock, et Day 2016). La dimension contradictoire des injonctions s'observe également avec l'essor de solutions techniques et technologiques en matière de gestion de l'énergie. Beslay, Gournet et Zélem (2015) mettent en lumière la tension entre apports techniques déconnectés des usagers et nécessaire appropriation et agentivité de ces derniers, ainsi qu'entre une promesse de confort au travers d'outils connectés et une demande de sobriété voire de décroissance (Boissonade 2011).

Or, la dimension choisie ou subie est un élément prépondérant et souvent masqué des réflexions sur la sobriété. Elias (1991, 168) met en lumière cette tension avec l'exemple de l'alimentation carnée :

« Dans les monastères, par contre, on renonce, par souci d'ascèse, parfois totalement à l'alimentation carnée. Il ne s'agit pas de pénurie, mais d'un parti pris d'autodiscipline, de mépris général, d'usage modéré de la nourriture. Ce sont aussi les milieux monacaux qui condamnent en termes très sévères la « goinfrerie » des seigneurs séculiers. La consommation de viande de la couche inférieure des milieux ruraux est également très limitée. Mais là, le motif n'est pas un besoin spirituel, un détachement plus ou moins volontaire dans la perspective de Dieu et de l'au-delà, mais la pauvreté. »

En matière de consommation d'énergie, la posture des individus se définissant comme sobres en énergie est similaire au regard des autres consommateurs identifiés comme « gaspilleurs » (Tabi 2015).

1.3.4. Moralisation des pratiques quotidiennes

La consommation, que ce soit en matière de consommation durable (Rumpala 2009), de mobilité (Reigner 2015) ou encore d'énergie, est donc investie d'un caractère moral au travers d'une responsabilisation croissante s'appuyant sur des politiques de développement durable, de transition écologique visant à consommer différemment (Binniger et Robert 2008). Nous partageons le constat de Boissonade (2015a, 9) qui considère que « l'injonction morale liée aux problèmes environnementaux majeurs semble imposer, sans discussion possible, la panoplie de solutions associées au développement durable ». Ainsi la consommation d'énergie est au cœur d'injonctions contradictoires auxquelles s'ajoutent d'autres injonctions contradictoires pour les individus face aux différentes facettes qu'ils doivent revêtir dans la vie sociale. Ils sont enjoins à être un « bon parent » (C. Martin 2014; Pape 2014; Le Pape 2012; Stettinger 2018), un « bon habitant » (Helly 1999; Neveu 2011; Grudet et al. 2016; Roudil 2018; Lambert 2015), un « bon citoyen » investi dans la vie citoyenne et promoteur du bien commun et tant d'autres figures encore (Lechien et Siblot 2019).

« En articulant un discours parfois catastrophiste et une forte normativité des pratiques, la mobilisation générale aux petits gestes qu'a initiée l'État depuis quelques années s'opère effectivement au travers d'une logique de pénétration des comportements quotidiens qui incite à l'autocontrainte » (Pautard 2015, 132).

Une nouvelle doxa environnementale prend forme autour d'un environnementalisme du quotidien (Malier 2021). Chaque petit geste est sujet à attention, et donc à condamnation morale au travers une « discipline du minuscule » (Boissonade 2015a, 19).

« La sobriété nécessite des moyens pour être mise en œuvre, l'absence de ces moyens conduisant à la vulnérabilité ou la précarité énergétique. Que dépenser pour être sobre ? »

(Goupil, Moati, et L'Hôte 2014)

L'écologie, plus spécifiquement les questions énergétiques dans le cas présent, n'est pas exempte de répercussions en matière d'inégalités sociales, que ce soit dans leur production que leur maintien (Brisepierre 2013).

1.4. Le concept de précarité énergétique

1.4.1. L'institutionnalisation du phénomène de « précarité énergétique »

La précarité énergétique n'est que l'évolution du regard sur un phénomène plus ancien, les difficultés d'accès à l'énergie ne sont pas nouvelles, il en était déjà question en temps de guerres avec les enjeux de rationnement. Les appels de l'Abbé Pierre sur les conditions de vie dans le logement le soulignent. L'approche par le pan environnemental cependant est plus récente. Le lien entre énergie et inégalité se cristallise notamment autour de la notion de précarité énergétique (Villalba et Semal 2018). Consommer de l'énergie est devenue central pour atteindre une norme de confort, à ce titre, les difficultés d'accès à son usage lui confèrent un caractère d'exclusion. La précarité énergétique est en ce sens une construction politique d'un phénomène qui n'en est pas moins concret. Mais c'est bien la représentation qui en est faite qui le transforme en problème public (Lees et al. 2015).

Le terme de « précarité énergétique » est issu des définitions anglophones de : « fuel poverty » et « energy poverty ». C'est en effet en Grande-Bretagne que les questionnements sur cette thématique émergent avec les travaux de Boardman (1991). Au croisement d'une approche technique et sociale, elle souligne ainsi le lien jusqu'alors peu étudié entre qualité thermique du bâti et difficulté d'accès à une consommation d'énergie optimale. L'intérêt porté à ce sujet ne cesse de croître depuis plus d'une quinzaine d'années en France. Dans ce cadre, des études ont contribué à la définition du phénomène (B. Sovacool 2013; Devalière 2008). Devalière (2007) définit ainsi la précarité énergétique « comme la conjonction d'une pauvreté financière aggravée par un manque de réponses techniques et comportementales à une nécessaire maîtrise des consommations ».

Diverses études ont été réalisées en France sur ce phénomène, portant sur les conséquences sur les individus (« Tableau de bord de la précarité énergétique » 2020; Beslay et Gournet 2018; Devalière 2009; Fondation Abbé Pierre 2015; Nomadéis 2014) ou encore à l'évaluation des dispositifs de lutte (Devalière et Teissier 2014; Moisan et Bally 2020; Beslay, Gournet, et Zélem 2010; Beslay et al. 2010). L'intérêt croissant pour ce phénomène tient notamment dans la mise en lumière de ses répercussions, en particulier sur le plan sanitaire, mais également en termes de bien-être ou encore de vie sociale.

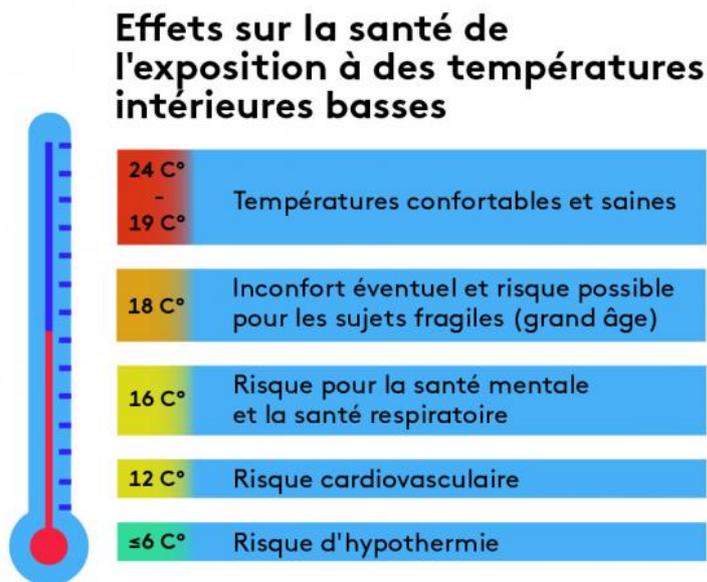


Figure 2 Les effets sur la santé de l'exposition à des températures intérieures basses. Source : Dr Véronique Ezratty — ONPE 2018 — infographie du service des études médicales d'EDF.

L'angle de la santé est progressivement investi dans les recherches sur la précarité énergétique depuis les dix dernières années (Host et al. 2015; Fondation Abbé Pierre 2015; Ezratty 2010; Ledésert 2014). Le risque pour une personne de se déclarer en mauvaise santé atteint 50% pour les personnes en situation de précarité énergétique (Madec 2016).

La précarité énergétique est reconnue, par le monde académique et l'action publique, comme un problème systémique dans de nombreux pays, dont la France, depuis le début des années 2000 (Bouzarovski, Petrova, et Tirado-Herrero 2014). Plusieurs enquêtes ont mis en lumière les interrelations (qualité du bâti), et les répercussions (sociales, sanitaires) de ce phénomène dans le quotidien des individus (Dubois 2012; Devalière 2008). La précarité énergétique est considérée comme un problème complexe, dynamique et multi-facette (Bouzarovski et Petrova 2015; Middlemiss et Gillard 2015a; Day, Walker, et Simcock 2016; Baker, Mould, et Restrict 2018).

Selon les indicateurs et les seuils pris en considération dans la quantification du phénomène⁹, les figures de la précarité énergétique varient. En effet, les catégorisations institutionnelles

⁹ Les différents indicateurs, ainsi que les méthodes de calcul relatifs à la quantification du phénomène de précarité énergétique, sont développés au sein d'un rapport de l'ONPE (Devalière et Bernard 2016).

conduisent à invisibiliser une partie des ménages, et plus spécifiquement ceux ayant des pratiques de restriction de leur consommation. À l'inverse, plusieurs typologies des ménages en situation de précarité énergétique ont été développées afin de mettre en lumière le caractère polymorphe de ce phénomène (Beslay et al. 2010; Devalière 2010). Les enjeux de définition de ce phénomène, en matière d'action publique notamment, sont centraux et font l'objet de travaux réguliers. Le choix des indicateurs pour identifier et quantifier le nombre de personnes concernées fait l'objet de tensions et négociations entre les acteurs (A. Martin 2018). Chaque indicateur oriente vers un public spécifique, aux conditions de vie particulières.

Les statistiques de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique mettent en lumière la part des Français concernés par le phénomène au prisme de différentes variables : caractéristiques socio-économiques des ménages, caractéristiques du logement et pratiques de l'énergie. Les critères de quantification du phénomène mettent en évidence la diversité des profils des individus en situation de précarité énergétique. D'après les indicateurs français, les publics touchés par la précarité énergétique sont aussi bien des propriétaires que des locataires du parc social, des personnes âgées que des étudiants, des chômeurs, des familles monoparentales ou encore des chefs de ménage de nationalité étrangère. En France, les caractéristiques structurelles du bâti et les conditions de chauffage sont considérées comme décisives dans la consommation d'énergie. Le parc immobilier, construit avant 1974 ou ceux pour lesquels des problèmes d'humidité ont été déclarés fournissent aussi un fort contingent.

Les recherches récentes tendent à souligner le caractère dynamique de ce phénomène : être en situation de précarité énergétique n'est pas un déterminant fixe, mais bien l'expression d'une instabilité entre différents éléments : revenus faibles, qualité du logement insuffisante, mais également conditions sociales extérieures tels que l'augmentation du prix de l'énergie (Bouzarovski, Petrova, et Tirado-Herrero 2014). C'est l'imbrication fluctuante de ces différents éléments qui permet de saisir pleinement le phénomène. Le caractère mouvant du phénomène tient notamment de l'instabilité de la situation des individus (économique, familiale, sanitaire, résidentielle...) (Middlemiss et Gillard 2015). Cependant, force est de constater que les échantillons d'enquête demeurent souvent uniformes dans les enquêtes françaises, laissant peu de place aux études notamment sur les minorités ethniques, les retraités, les étudiants. Plus récemment, des études ont mis en lumière le caractère genré du phénomène soulignant que les femmes étaient plus touchées par la précarité énergétique, tant au regard des ressources

disponibles que des répercussions notamment sanitaires (Robinson 2019; Moniruzzaman et Day 2020; Nguyen et Su 2021; Petrova et Simcock 2019; Pachauri et Rao 2013; Sunikka-Blank 2020). Des stratégies d'adaptation sont liées au genre, les tentatives de contrôle des coûts énergétiques en rationnant le chauffage sont principalement entreprises par les femmes, et ces activités sont plus épuisantes émotionnellement pour elles (Petrova et Simcock 2019).

La précarité énergétique désigne des situations dans lesquelles l'accès à une énergie « appropriée » en quantité suffisante pour se chauffer, s'éclairer et/ou cuisiner, n'est pas garanti. Le terme « énergie appropriée » est ici utilisé au sens d' « énergie propre ». La définition de la précarité énergétique — comme l'impossibilité d'accès aux services d'énergie adéquate aux besoins — intègre un public plus vaste que celui considéré dans les définitions officielles (B. J. A. Walker, Wiersma, et Bailey 2014). Cette approche par la satisfaction de besoins de manière appropriée fait débat dans la mesure où elle nécessite l'élaboration de seuils et critères visant à préciser les besoins que ce soit de manière relative ou absolue. La précarité énergétique est ainsi abordée au prisme du confort et des normes de consommation d'énergie par de nombreux auteurs (Grandclément, Karvonen, et Guy 2015; Gibbons et Singler 2008; Huebner, Cooper, et Jones 2013; Bonnin 2016; Devalière 2012; Zélem 2019; Poquet et Dujin 2008a; Maresca, Dujin, et Picard 2009). L'approche normative ne se limite cependant pas qu'à une température minimum, ne pas pouvoir accueillir de proches à son domicile peut être considéré comme une inadéquation entre accès à l'énergie et besoins, à savoir sociaux dans ce cas précis. L'isolement social ou l'exclusion peuvent résulter de la peur d'inviter chez soi et d'exposer ses conditions de vie, mais également étant donné des préoccupations sur le plan mental (Longhurst et Hargreaves 2019). L'étude des pratiques de consommation d'énergie des publics en situation de précarité énergétique remet en question l'hypothèse selon laquelle les normes de consommation ne cesseraient d'augmenter (Shove 2003) dans la mesure où certains ménages réduisent leur confort, notamment avec la réduction d'une température de chauffe. Brunner (2014, 15) souligne ainsi que la hausse des normes de confort est donc plus progressive pour précaires qui déploient une diversité de stratégie de réduction du confort et une sobriété de fait.

Réduire la définition et la mesure de la pauvreté énergétique à une condition technique et économique ne tient pas compte de la complexité de la condition sociale dont elle émerge (Baker, Mould, et Restrict 2018). Depuis une dizaine d'années, des études portent plus spécifiquement

sur le vécu des ménages (Lees 2014; Radcliffe 2010; Gibbons et Singler 2008; Longhurst et Hargreaves 2019; Middlemiss et Gillard 2015). Mais les études des stratégies déployées par les individus pour y faire face sont plus récentes (Gibbons et Singler 2008; Brunner, Spitzer, et Christanell 2012; Beslay et Gournet 2018a; Radcliffe 2010; McKague et al. 2016). De nombreuses stratégies d'adaptation visant à gérer l'énergie ont été répertoriées, en particulier en matière de gestion de la température : certains chauffent une seule pièce, éteignent ou baissent le chauffage, utilisent des chauffages d'appoint, se couvrent de couvertures et de vêtements supplémentaires (Anderson, White, et Finney 2012; Horta et al. 2019; Chard et Walker 2016a; Brunner, Christanell, et Spitzer 2010; Anderson, White, et Finney 2012; Gibbons et Singler 2008; Radcliffe 2010; Beslay et Gournet 2018).

Lees (2014, chap. 8) développe une lecture expérientielle de la précarité énergétique en donnant à voir comment les individus font face aux factures. L'approche techno-centrée tend progressivement à diminuer au profit de lectures plus globales intégrant les contextes sociaux et culturels (Brunner, Mandl, et Thomson 2018, 306). Plus récemment, des études autour de l'expérience vécue de la précarité énergétique émergent (Longhurst et Hargreaves 2019; Middlemiss et al. 2018; Day, Walker, et Simcock 2016). La précarité énergétique est redéfinie dans la littérature scientifique comme l'incapacité d'accès à des « services énergétiques domestiques nécessaires pour mener une vie décente et saine » (Middlemiss et Gillard 2015a, 147). Il est question d'un « niveau socialement et matériellement nécessaire de services énergétiques domestiques » (Bouzarovski et Petrova 2015, 31), dépassant l'approche d'un accès abordable à l'énergie, notamment de chauffage « affordable warmth » (Boardman 1991). Cette recherche s'inscrit dans la continuité de ces définitions plaçant les capacités au cœur de la compréhension de la précarité énergétique. Nous nous appuyons sur la définition faite par Day, Walker et Simcock (2016) de la précarité énergétique comme :

« une incapacité à réaliser des capacités essentielles résultant directement ou indirectement d'un accès insuffisant à des services énergétiques abordables, fiables et sûrs, et compte tenu des autres moyens raisonnables disponibles pour réaliser ces capacités ».

Bien que cette recherche ne se focalise pas sur le phénomène de précarité énergétique, mais bien sur les publics en situation de précarité au regard de l'énergie, nos réflexions s'inscrivent dans la continuité de cette définition autour des capacités. Nous considérons que l'énergie n'est pas une fin en soi, mais bien un support nécessaire à la mobilisation de *capabilities* (notion détaillée dans

la section suivante), que ce soit dans le domaine de la santé, de l'éducation ou encore de la vie sociale. Il est ainsi question de disposer de ressources et compétences nécessaires pour réaliser les *capabilities*, et de s'éloigner des lectures à partir de normes de consommation.

1.4.2. Compétences et savoirs en tension

La précarité énergétique est appréhendée comme un phénomène complexe et systémique. La propension à faire face à la précarité énergétique varie « non seulement en fonction des conditions de vie des personnes (par exemple, être pauvre, être plus âgé, avoir un handicap, avoir de jeunes enfants), mais également en raison d'une interrelation complexe des conditions de vie, des caractéristiques sociales, de la disponibilité des infrastructures et du contexte politique. » (Middlemiss et al. 2019). Nos travaux s'inscrivent dans cette lignée en s'appuyant sur une démarche qualitative au plus près du vécu des individus. Dans la continuité de leurs travaux sur les *capabilities*, nous soulignons l'intérêt de saisir ce phénomène au prisme d'une approche par les ressources et compétences. À ce titre, nous partageons le constat que « la consommation de services énergétiques doit être entendue comme liée à la recherche de certaines capacités. » (Day, Walker, et Simcock 2016, 259). Ces compétences sont à ce titre au cœur de notre travail de recherche dans la mesure où elles sont jusqu'alors « injustement invisibilisées par les processus institutionnalisés du développement durable » (Boissonade 2015a, 32).

Les ressources et compétences sont ainsi abordées comme support d'adaptation et de résistance face au phénomène, notamment d'études sur le « *coping* ». L'approche par les capacités renouvelle la lecture de la précarité énergétique. Ne pas pouvoir accéder aux services énergétiques n'est plus seulement un enjeu économique, mais cela fait également écho à une « privation de liberté » (Day, Walker, et Simcock 2016), pouvant menacer la dignité humaine en l'absence de capacités centrales (Martha C. Nussbaum 2001). En ce sens, les réponses institutionnelles se focalisant sur la dimension financière masquent le caractère multidimensionnel et contextualisé du phénomène (G. Walker et Day 2012; Primc et Slabe-Erker 2020). Or, l'approche par les capacités amène à repenser l'action publique en l'adaptant au contexte et aux formes d'expression de la précarité énergétique, en fonction par exemple du climat, du marché de l'énergie ou encore des typologies de logement (Lee, Kim, et Byrne 2021).

Mould et Baker (2017) affirment que l'atténuation de la pauvreté énergétique ne devrait pas se limiter à l'amélioration de la performance thermique du parc immobilier et du revenu des ménages, mais aussi à l'autonomisation des ménages. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité des travaux sur le rôle de l'*empowerment* dans la lutte contre la précarité énergétique, qui a fait l'objet d'une session de travail lors d'une journée nationale du réseau des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique (RAPPEL), et le phénomène de pauvreté plus globalement.

L'essor de travaux de recherche à ce sujet s'inscrit dans un contexte où les politiques publiques visent à faire réduire les consommations d'énergie des ménages. Accompagner les ménages à réduire leurs consommations d'énergie domestique est un axe d'intervention de l'action publique ravivé par des justifications autour d'un impératif écologique. Cependant, la relation établie dans ces politiques publiques entre économies d'énergie et action sociale est source de réflexions : les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie à destination des plus précaires sont considérés comme participant à une catégorisation voire une stigmatisation du public (Cacciari 2017b; Malier 2019; Lees et al. 2015).

Différents outils d'intervention de l'action publique sont déployés comme réponses politiques à la précarité énergétique, principalement engagée dans une logique bottom-up en France à l'initiative d'acteurs locaux de l'action sociale (Beslay, Gournet, et Zélem 2010). Plusieurs études spécifiques y sont consacrées : les cafés énergie en Angleterre par Martiskainen et Spziale (2017; 2018), les guichets de conseil en énergie à destination de public précaire par Cacciari (2017a; 2017b), les visites à domicile que ce soit au travers des « ambassadeurs de l'énergie » ou de SLIME (Beslay, Gournet, et Zélem 2010; Malier 2016b; Reeves 2016). Cette étude s'inscrit dans la continuité de ces travaux dans la mesure où les dispositifs de sensibilisation sont au cœur des modalités de l'enquête, en étudiant la réception de guides sur les « éco-gestes » et au travers de l'observation d'ateliers collectifs au sein d'un appartement pédagogique.

La mobilisation de structures associatives, voire bénévoles, pour l'animation d'une politique de lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans un contexte de réduction des dépenses de l'État et des collectivités locales (Reeves 2016). Les structures locales sont valorisées comme soutien local dans la diffusion des recommandations comme « intermédiaires de confiance » (Preston, White, et al. 2014; Rugkåsa, Shortt, et Boydell 2007), mais également acteurs du repérage des situations.

Ces dispositifs s'inscrivent au croisement de l'action sociale et des politiques d'action publique de maîtrise de la demande en énergie. Les pratiques quotidiennes deviennent le « lieu privilégié de l'intervention sociale » (Dobré 2002, 322). Les interventions de professionnels du conseil en économie d'énergie constituent l'un des relais des politiques de sobriété énergétique, en sus des nouvelles technologies ou encore des discours institutionnels. La communication institutionnelle de promotion des économies d'énergie s'apparente à « apprendre aux pauvres à se serrer la ceinture » (Ariès 2011, 62). Les ménages précaires sont soumis aux mêmes injonctions que le reste de la société, si ce n'est plus. Colombi (2020, 114) rappelle ainsi que « les parents pauvres sont soumis aux mêmes injonctions et aux mêmes normes que les autres : prendre soin de leurs enfants, s'assurer de leur bonheur et surtout, les protéger du manque... et donc de sa propre pauvreté, leur épargner la peine de se sentir « différents » des autres ».

1.5. Penser la pauvreté : du budget au logement

1.5.1. Gestion budgétaire et énergétique des précaires

À l'instar de Perrin-Heredia (2010) en matière de gestion budgétaire, cette recherche a pour objectif de montrer les différentes façons de faire des ménages en matière de consommation d'énergie au quotidien, quand bien même celles-ci sortent du cadre des pratiques « légitimes ». Elle met en lumière la tension entre les normes « savantes » diffusées par les professionnels de l'action sociale et les normes « profanes » des publics précaires (Perrin-Heredia 2013). Des micro-résistances quotidiennes sont identifiées en tant qu'écart à la norme.

« Il s'agit d'actes privés, menés sans décision préalable, qui ignorent leur caractère politique et ne se définissent pas comme tels, ne dérogeant pas nécessairement à la loi – mais plutôt à la norme instituée par un modèle culturel hégémonique (qui n'est pas toujours ressenti comme dominant). » (Dobré 2002, 316)

Le travail de Perrin-Heredia met en lumière les différentes ressources et compétences déployées par les individus pour faire face à un budget contraint (2010).

« La participation à la société de consommation exige des compétences qui font parfois défaut aux plus pauvres, l'autonomie et la stabilité (en matière de crédit) notamment. » (J. Lazarus 2006)

Lazarus (2006) met en avant la propension plus forte à se faire escroquer des plus pauvres, constat qui rejoint la démonstration faite en ce sens par Lees (2014) en matière d'arnaques au sein de copropriétés dégradées. Lazuech (2012, 35), quant à lui, souligne les rapports différenciés

à l'argent et à la consommation en fonction de la classe sociale. Il souligne les logiques de calcul et de rationalisation du budget par les ménages modestes qui recourraient à des pratiques d'autolimitation plus souvent que les autres classes sociales. Contrairement aux idées reçues, les plus précaires déploient un ensemble de stratégie, ils « gèrent leur argent avec beaucoup de soin et de rigueur » (Colombi et Poissonnier 2021), comme le souligne régulièrement ATD Quart Monde dans leurs plaidoyers. Au regard de leurs ressources économiques limitées, ils sont plus exigeants quant aux dépenses à engager en ayant majoritairement recours à l'argent liquide. En effet, l'usage des différents moyens de paiement peut être socialement différencié. Les ménages modestes auraient ainsi plus souvent recours à l'argent liquide du fait de la matérialité associée à celui-ci : l'argent est visible, palpable et surtout son absence est remarquée (Lazuech 2012). Du fait de ces caractéristiques, il est considéré comme un moyen de paiement permettant une plus grande maîtrise des budgets : recours à des enveloppes (au sens propre comme figuré) afin de répartir selon les semaines ou les postes de dépenses le budget du ménage (Colombi 2020). En parallèle, il nous semble incontournable de souligner les difficultés auxquels peuvent faire face les ménages les plus précaires dans leur accès aux services bancaires : compte bancaire ou encore carte bancaire, et le cas échéant les possibilités de paiement associées. Par ailleurs, les enjeux de l'usage de l'argent sont également visibles dans les modalités de paiement des factures énergétiques. En effet, la mensualisation est une norme de gestion de budget promue par les professionnels du travail social (Perrin-Heredia 2011), mais également des fournisseurs d'énergie.

Questionner la gestion budgétaire est central dans la mesure où cela fait l'objet d'une attention particulière de la part des professionnels de la lutte contre la précarité énergétique, mais également, car il met en avant les enjeux de reste-à-vivre au regard des dépenses contraintes, dont l'énergie fait partie. En sus des dépenses liées au logement, l'énergie est un poste de dépenses contraintes majeur dans le budget des ménages, en particulier des plus précaires résidant au sein de passoires énergétiques.

1.5.2. Mal-logement et pauvreté

La précarité énergétique est « une composante à part entière du mal-logement » (Fondation Abbé Pierre 2015, 6) voire « une cause croissante du mal-logement » (Kesteman 2014, 8). Les publics identifiés comme en situation de précarité énergétique résident ainsi dans des logements

plus anciens, plus énergivores, moins isolés, aux équipements de ventilation défaillants, voire inexistant, comme pour certains l'absence ou le dysfonctionnement de dispositifs de chauffage (Ledésert 2014). Avoir des difficultés pour chauffer son logement peut se cumuler à un loyer trop élevé, une sur-occupation des lieux ou un habitat indigne, les expressions du mal-logement sont en ce sens bien souvent « diverses et cumulatives » (Madec 2016). Elles renvoient « à des mécanismes de tri résidentiel opérant une sélection entre les habitants qui se traduit par une mise à distance de certaines populations de la part de bailleurs publics et privés ainsi que des institutions » (Fijalkow 2014, 27). En considérant avec attention la problématique du mal-logement, la question de la diffusion de « bonnes pratiques » est remise en perspective notamment sur le plan moral (Lees 2014, 385).

Les conditions de logement sont socialement inégalitaires : les ménages aux revenus les plus bas vivent plus souvent dans des logements dégradés (Calvo et al. 2019, 40). De plus, le taux d'effort¹⁰ des ménages précaires est plus grand que celui des ménages modestes ou plus aisés, quel que soit le statut résidentiel. Cependant le statut d'occupation a un impact supérieur au niveau de vie des ménages en matière de dépenses « nettes » de logement, en raison notamment des aides au logement qui viennent réduire les charges des plus précaires (Calvo et al. 2019, 77).

Le mal-logement se répercute sur les différents pans de la vie des individus : isolement social, éloignement de l'emploi, retard scolaire, fragilisation de la santé mentale et physique... (Madec 2016; Fondation Abbé Pierre 2015). À l'instar de la pauvreté, le mal-logement est un facteur d'exclusion sociale (Madec 2016). Or, nos problématiques de recherche s'inscrivent dans la continuité de ces deux thématiques. La pauvreté est en effet une dimension centrale dans la compréhension du phénomène de précarité énergétique. Ce dernier a longtemps été « dilué dans le champ de l'action politique globale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion » (D. L. Roux 2014). La pauvreté a été réinvestie dans les années 1980/1990, sur le plan scientifique et médiatique, requalifiée de « nouvelle pauvreté » (Bresson 2007). Bien que ce caractère novateur ne soit plus

¹⁰ «Le taux d'effort rapporte l'ensemble des dépenses de logement au revenu du ménage. Cet indicateur permet d'appréhender la difficulté, à un instant donné, qu'ont les ménages à subvenir à leurs dépenses de logement. Lorsque les aides au logement ne sont pas déduites des dépenses, on parle de taux d'effort brut. Lorsqu'elles le sont, on parle de taux d'effort net. » (Calvo et al. 2019, 68)

d'actualité à ce jour, la notion de pauvreté fait encore l'objet de débats et controverses, notamment en matière de définition, quantification et qualification (Paugam 2009).

« La pauvreté n'est-elle qu'une question de revenus ? Si l'on veut bien admettre que non, la solution la plus courante consiste à opérer un regroupement de variables, en mettant le revenu en rapport avec l'instruction, la santé, le logement... La pauvreté devient alors un cumul des handicaps. Mais la question reste ouverte de la pertinence des critères choisis, écartés, et du poids de chacun de ces critères dans la définition de la population pauvre, du sens des relations entre ces critères...

La pauvreté pose donc des redoutables problèmes méthodologiques pour définir, premièrement, de quoi les individus sont démunis ; deuxièmement, à partir de quel degré de privation ils sont pauvres. » (Bresson 2007)

Longtemps appréhendée au prisme du manque, une revalorisation de la « culture du pauvre » (Hoggart 1970) s'observe aujourd'hui à travers une lecture « positive » de cette dernière (Bresson 2007), approche dans laquelle cette étude s'inscrit. Dans la continuité des travaux d'ATD Quart Monde et du Secours Catholique, la pauvreté est considérée dans son caractère systémique et multidimensionnel.



Figure 3 Approche systémique de la pauvreté (ATD Quart Monde / Secours Catholique 2019, 3)

Il est important de souligner le caractère systémique de la pauvreté dans la mesure où les différentes facettes de la pauvreté sont interdépendantes et inscrites dans une relation de

réciprocité. En ce sens, l'amélioration d'une facette peut se répercuter sur une autre, mais à l'inverse aussi, la détérioration d'une forme de pauvreté peut contribuer à l'enfermement d'une spirale de paupérisation.

« Les déterminants de la pauvreté sont fondamentalement économiques, mais on sait que vient s'articuler sur eux toute une série de facteurs (comme l'absence de qualification, de soutien familial, l'isolement...) qui aboutissent à placer l'individu dans une situation générale d'impuissance ». (Schwartz 2002, 109)

Plus récemment, le concept de précarité a pris une place croissante au regard notamment du contexte d' « incertitude généralisée de la société » (Bresson 2015). Le risque pour les ménages de chuter dans une situation précaire s'accroît et pèse sur ces derniers (D. L. Roux 2014). La hausse rapide et forte des prix de l'énergie illustre bien le poids que pèse ce poste de dépenses sur les ménages les plus précaires. Ces derniers sont particulièrement sensibles à une hausse des prix de l'énergie comme l'a démontré Berry (2018), une hausse de 10% des prix se traduirait par l'entrée de 450 000 ménages supplémentaire en situation de précarité énergétique. Leurs marges de manœuvre face au marché de l'énergie sont limitées et le risque d'entrer dans la « spirale de la précarité énergétique » est fort (Devalière 2010). Cependant, le caractère dynamique reconnu dans le concept de précarité, et d'autant plus avec celui de vulnérabilité, reconnaît des éléments de « potentialisation » au travers de ressources mobilisables par les individus pour faire face (Hamilton, Dunnett, et Piacentini 2015).

Le caractère d'incertitude est également visible dans le choix de la qualification du phénomène de précarité énergétique en France, la traduction littérale du concept original anglais de pauvreté énergétique n'a pas été retenue. Plus récemment, les travaux scientifiques anglophones mettent en débat la pertinence du terme de « pauvreté » au profit d'autres concepts tels que « vulnérabilité énergétique » ou encore de « précarité » au regard du modèle français (Thomson, Snell, et Liddell 2016; Belaïd 2018; Petrova 2018). Ainsi, en matière de précarité énergétique, tous les individus concernés ne sont pas directement associés au statut d'assistés, à la différence de la catégorisation des pauvres par Simmel (Simmel 2011; D. L. Roux 2014).

En résumé

Cette première section a permis d'insérer notre recherche dans les travaux scientifiques antérieurs avec lesquelles nous souhaitons dialoguer. À ce titre, une approche plurithématique a été privilégiée pour rendre compte des différents champs de recherche mobilisée : l'énergie, la

pauvreté, l'action publique, la communication... L'état de l'art met en perspective ces derniers afin de tisser des liens entre eux au regard de l'objet de cette recherche.

Les enjeux de transition écologique sont aujourd'hui un terreau propice à la légitimation de l'action publique visant à faire évoluer les pratiques domestiques des ménages. De surcroît, ces injonctions à suivre une norme de sobriété énergétique sont d'autant plus prégnantes et lourdes de conséquences auprès des ménages précaires. Forme d'expression du mal-logement en France, le phénomène de précarité énergétique fait aujourd'hui l'objet d'une attention particulière de la part tant des acteurs de terrain, associatifs ou collectivités locales que du gouvernement.

2. Cadrage conceptuel

Au regard de la diversité des échelles et des angles d'analyse dans cette recherche, le choix d'une inscription dans un cadre théorique délimité nous a semblé inadapté. Afin de rendre compte des différents éléments théoriques ayant enrichi notre réflexion, nous proposons un cadre d'analyse mobilisant plusieurs notions dans ce travail définies au regard de la littérature existante avec laquelle nous dialoguons. Cette organisation permet de revenir avec précision sur ces notions qui ont permis de cerner et analyser nos matériaux d'enquête.

Pour rappel, je pars de l'hypothèse que les ménages en situation de précarité sont confrontés à un ensemble d'épreuves dans leur gestion de l'énergie domestique. Celles-ci sont ainsi visibles tant dans les modalités d'accès à l'énergie que dans la marge de manœuvre (économique, matérielle...) dont ils disposent pour la maîtriser. De plus, ils seraient amenés à mettre à profit leurs ressources et compétences, tant pour lutter contre les répercussions de la précarité énergétique que pour se conformer aux injonctions normatives. Cette réflexion s'inscrit au travers de différents courants théoriques mobilisés à des échelles différentes : la sociologie de la traduction, la sociologie de l'action publique ou encore de la théorie des pratiques.

En opposition avec une lecture déterministe, l'analyse part de l'individu, c'est pourquoi nous nous intéressons à la réception des injonctions et aux compétences déployées pour y répondre. Dans cette logique, le travail de démonstration commence par donner à voir ce qui structure et contraint (2.1 à 2.3) puis d'identifier ce qui permet le réagencement de l'épreuve (2.4 à 2.7). Enfin, réinscrire ces éléments au prisme des pratiques et modes de vie permet de souligner les tensions entre ces différentes notions et courants théoriques qui y sont associés.

2.1. La norme

La notion de normes renvoie à des règles et principes, à savoir ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire (Fassin 2009). Partant de cette définition, la norme tend à définir ce qui est « normal », ou à l'inverse « anormal ». La dimension sociétale de la norme se traduit dans la définition collective d'une « commune mesure » au travers de règles partagées. Pour Becker (Becker 1998, 25), les normes « définissent des situations et des modes de comportement appropriés à celles-ci ; certaines actions sont prescrites (ce qui est "bien"), d'autres sont interdites (ce qui est "mal") ». Les normes participent d'une catégorisation du bien et du mal dans une société donnée, au regard des valeurs inhérentes aux normes rendant la distinction entre normes et valeurs difficilement saisissable empiriquement (Fassin 2009).

L'approche des normes par son écart, la déviance, permet de saisir la portée de cette notion. L'institution de normes par les groupes sociaux participe à la création de la déviance en étiquetant les individus les transgressant (Becker 1998). Or des inégalités sociales sont visibles dans le rapport aux normes : tous les groupes ne sont pas égaux face à l'étiquetage en tant que déviant, les entrepreneurs de morale sont inégalement répartis dans la société (classe sociale, groupe ethnique, âge) (Campenhoudt et Marquis 2020). Les rapports sociaux à la norme sont différents et différenciés : tant dans leur choix, les moyens à dispositions pour s'y conformer que dans le rôle joué dans leur création et maintien (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013).

Il existe une diversité de normes et de registres dans lesquels elles se déploient. Les normes peuvent être contradictoires au regard de la multiplicité des prescripteurs, ou entrepreneurs de morale, mais également des différentes scènes d'expression. Les individus ont différentes pratiques, différents registres de justification, différents argumentaires selon les interlocuteurs, les intérêts, les interactions... (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013a, 32).

Pour analyser les normes, des catégorisations sont déployées entre normes descriptives et injonctives notamment. Les normes descriptives renvoient à ce que font les autres, au bon exemple. En parallèle, les normes injonctives font référence à la perception de ce qui semble normal en anticipant comment les autres réagiraient ou ce qu'ils feraient, ce que les autres penseraient que l'individu doit faire (prescription) ou ne pas faire (interdiction).

2.2. La traduction

Cette recherche s'appuie sur la définition du concept de traduction développée par Akrich, Callon et Latour dans l'ouvrage éponyme *Sociologie de la traduction* (2013), à savoir : « ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force : « vos intérêts sont les nôtres », « fais ce que je veux », « vous ne pouvez réussir sans passer par moi ». Dès qu'un acteur dit « nous », voici ce qu'il traduit d'autres acteurs en une seule volonté dont il devient l'âme ou le porte-parole. Il se met à agir pour plusieurs et non pour un seul. Il gagne de la force. Il grandit » (Akrich, Callon, et Latour 2013, 12-13).

L'intérêt de ce concept pour ma recherche tient au fait que les définitions de la précarité énergétique, de la sobriété énergétique tout comme du bon consommateur d'énergie sont elles-mêmes des résultantes de ces œuvres de traduction. Cette traduction se formalise sous la forme de dispositifs véhiculant des normes et mettant à l'épreuve des individus. C'est le caractère labile de ce concept qui lui donne sa pertinence au regard de notre recherche. Callon considérait la traduction comme la « permanence des déplacements (de buts, d'intérêts, de dispositifs, d'êtres humains) qui jouent un rôle plus ou moins stratégique, pendant différentes phases. (...) Traduire c'est déplacer. » (Callon 1986, 204). Si Callon s'intéresse aux « effets des théories et discours scientifiques sur le fonctionnement économique » (Varlet et Allard Poesi 2015, 16), nous nous intéresserons de notre côté aux effets des théories et discours institutionnels sur le fonctionnement moral de la vie domestique, et plus particulièrement sur les entreprises de mesure des pratiques énergétiques.

Dans notre analyse, nous nous intéresserons particulièrement à des situations sociales, des scènes. Afin de saisir la complexité de ces éléments, nous considérerons tant les individus que les objets et l'environnement. En effet, la réalité sera pensée en termes sociotechniques en conférant une importance non négligeable aux éléments matériels, non dénués de considérations symboliques et sociales. À ce titre, nous pourrions ainsi évoquer les différents éléments partie prenante du système de chauffage ou du logement tout autant que les supports de communication tels que les guides de sensibilisation ou encore les thermomètres. L'environnement est un actant des interactions sociales.

Les interactions sociales varient entre les individus en fonction de la nature du logement, le milieu social des individus, la présence d'enfants, les caractéristiques techniques du bâti, le statut d'occupation. L'interaction sociale entre les individus, par exemple un conseiller en économie d'énergie et un habitant, sera donc différente selon si ce dernier est d'origine populaire plutôt qu'appartenant aux classes supérieures, tout comme influencera la présence d'éléments matériels tels que la qualité du bâti, la présence d'un mode de chauffe performant... Nous considérons ainsi également que la nature des objets concourt à la définition de certaines situations sociales et interagit dans les interactions entre les individus.

Les situations constituent donc le point d'analyse initial et non l'individu pris isolément (Jacquemain 2001). Au fil de cette recherche, nous veillons ainsi à étudier les logiques d'action : acteur et situation d'action, dans la continuité des travaux de Callon et Latour sur les systèmes socio-techniques.

Le système socio-technique se caractérise par une organisation sociale particulière, l'organisation de savoirs et d'expertises ou encore l'implication de professions.

Dans un système socio-technique, des éléments sociaux comme techniques s'entrecroisent et co-évoluent dans le temps (Sorrell 2015, 80). L'analyse des changements de comportement en vue de développer les économies d'énergie a souvent été pensée au travers de l'économie ou de la psychologie sociale. Or, ces disciplines ont tendance à considérer avant tout les choix des individus et à contribuer à définir des recommandations visant à influencer les choix des consommateurs (Sorrell 2015, 80). Une autre lecture du phénomène peut être définie au travers de l'analyse des prises collectives sur les choix individuels. Ce cadre théorique amène à considérer que le système permet à la fois de rendre capable et de contraindre ces choix.

Ce système socio-technique ne peut être compris qu'à travers l'étude des acteurs parties-prenantes qui permettent sa reproduction, mais qui dans le même temps, contraignent l'agencement de ces acteurs et influencent fortement le type et la quantité d'énergie nécessaire pour fournir des services énergétiques particuliers. Il est donc important de comprendre comment ce système fonctionne, comment les différentes entités peuvent changer et comment ces changements peuvent être orientés ou accélérés par des politiques publiques.

2.3. Le dispositif

Depuis les dix dernières années, il s'observe un recours croissant au terme de « dispositif » dans les sciences sociales, notamment dans l'étude de l'action publique (Beuscart et Peerbaye 2006). Sur le plan sociologique, cette notion s'appuie historiquement sur la définition faite par Foucault qui l'entend comme un réseau entre « *un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit* » (1994b, 299). Son approche s'appuie sur la logique de contrainte, notamment au sein des dispositifs de surveillance, se répercutant tant sur le corps que dans les esprits.

« Le dispositif est d'abord un assemblage intentionnel d'éléments hétérogènes (instruments, méthodes, actions, publics, etc.) répartis spécifiquement en fonction d'une finalité attendue. » (Zittoun 2013)

La finalité est une dimension qui fait débat dans la littérature scientifique. Le dispositif de Foucault est appréhendé comme inscrit dans un projet social total que les travaux les plus récents, de la sociologie de la traduction notamment, laissent une place plus grande à l'indétermination où les dispositifs seraient en perpétuelle reconfiguration (Beuscart et Peerbaye 2006).

La notion de dispositif permet d'étudier les liens unissant des entités multiples et complexes. La notion de dispositif tel que nous l'entendons permet ainsi d'intégrer des entités à la fois humaines et non humaines (sociologie de la traduction), des éléments techniques ou sociaux (sociologie pragmatique), des discours et des non-dits (Foucault 2004) et ainsi à la fois des pratiques et des représentations. Il permet de saisir comment se regroupent des éléments hétérogènes autour d'une cause commune, à savoir réduire les consommations d'énergie – notamment auprès des ménages les plus précaires.

Dans la continuité de la lecture de Foucault, les instruments représentant le dispositif est invariablement l'objet de résistance dans la mesure où il s'inscrit dans une logique de pouvoir et donc de lutte pour celui-ci (Le Bourhis et Lascoumes 2011). Le concept de dispositif permet de considérer le pouvoir et la normalisation dans une approche foucauldienne. Lemieux (2018, chap. 2) rappelle que la principale vocation du dispositif est de « conduire les individus à faire ce qu'ils

ne feraient pas forcément ». Cependant si cette définition peut sembler faire écho avec la vision contraignante et stratégique de Foucault, il convient de considérer également le dispositif comme un support de capacitation. Le dispositif serait un instrument qui pourrait également être un soutien pour ses destinataires en tant qu'outil. Malgré son inscription dans un cadre sociotechnique contraignant, le dispositif conserve une possibilité de transgression dans son usage : les individus peuvent détourner, ignorer ou encore résister (Lemieux 2018; Akrich, Callon, et Latour 2013).

Nicolle s'intéresse également au concept de dispositif dans son usage opératoire en tant que dispositif de communication, à savoir comme un « ensemble d'éléments hétérogènes unifiés par une vision stratégique de l'institution » (2020, 33).

2.4. Individu, acteur

Lorsque nous évoquons les individus, nous intégrons ainsi tant les caractéristiques d'origine sociale, ses motivations que ses compétences. Nous considérons l'individu comme inscrit dans un univers social hiérarchisé où il possède divers statuts en fonction de la scène, de la période, de ses interlocuteurs. Ses compétences et ressources varient au fil du temps et de l'espace. L'origine sociale requiert notre attention au regard des différents capitaux potentiellement acquis ou tout au moins ceux auquel l'individu a été en contact / amené à fréquenter. Cependant, nous nous détachons du déterminisme dans la mesure où nous considérons que l'individu est à même de dépasser la situation initiale dans laquelle il évolue.

L'individu est pensé comme pouvant revêtir différents rôles, postures, statuts. Nous conférons à l'individu une liberté de pensée et d'action non prédéterminée par son origine (sociale, de genre, ethnique ou autre). Si l'origine a du poids, cela tient plus à la socialisation en lien avec des caractéristiques déterminées par la société ou par l'expérience vécue des individus que par un déterminisme. Une personne ayant toujours vécu dans un pays où la température ne descendait jamais en dessous de 15° pourra manquer de repères pour choisir des tenues adaptées à une météo plus froide : combien de manteaux, quelle matière privilégiée ?

Dans cette étude, l'individu s'inscrit donc au croisement de plusieurs figures que sont le consommateur, le citoyen et l'usager. « L'individu aborde donc les enjeux énergétiques en étant soumis aux impératifs contradictoires de ces trois figures » (Bouillet 2014, 2).

Le parti pris de l'enquête est de partir des individus pour saisir les pratiques et négociations en lien avec les pratiques de consommation d'énergie. Une distance vis-à-vis des études à l'échelle des ménages est prise afin de pouvoir saisir plus finement les arbitrages à l'œuvre entre les différents membres du ménage. Cette approche met également en lumière les disparités de ressources et compétences des individus pour faire face à la précarité énergétique, en considérant avec intérêt la dimension sensible de ce phénomène. Cependant, le ménage reste une focale d'analyse intéressante, souvent mise en perspective avec l'échelle individuelle, dans la mesure où de nombreux ajustements ont lieu à cette échelle, surtout au sein d'un couple. Le choix de la focale individuel se justifie également en matière de réception de l'action publique. L'analyse des effets des politiques publiques sur les individus nécessite de s'intéresser à l'échelle des « ressortissants » (Warin 1999; Revillard 2018).

2.5. La réception

En matière de communication, la réception est l'angle restant le plus mystérieux dans la recherche (Dayan 1992). En France, très peu de travaux autour des « Reception studies » sont relevés (Balland, Berjaud, et Zambrano 2015). La notion de réception fait l'objet d'une diversité de définitions où le destinataire est parfois considéré à l'échelle individuelle comme « récepteur » ou collective en tant que « public » (Nicolle 2020, 24). Dans cette recherche, la réception est appréhendée comme un acte individuel, bien qu'inscrit dans un cadre collectif et structurel. Il est question de récepteurs. L'objectif est d'apporter du relief à l'analyse en intégrant les caractéristiques des individus. Les ancrages sociaux de la réception sont considérés afin de « rendre compte explicitement de l'importance des propriétés sociales individuelles et collectives des individus engagés dans un processus de réception pour comprendre leurs conceptions, leurs représentations et leurs pratiques elles-mêmes, toujours en contexte. » (Balland, Berjaud, et Zambrano 2015). Comme le soulignait Hoggart, la réception d'un message est indissociable des conditions sociales dans lesquels il circule, de l'émission à la réception.

La réception est entendue comme une opération de traduction où l'information n'est pas simplement reçue, mais bien reformuler et modeler, dans la continuité du modèle de Hall (1980)

de codage/décodage¹¹. Réception et production sont d'ailleurs indissociables (Grignou et Neveu 1988). L'approche par le public est d'ailleurs mobilisée en matière de conception et production de dispositifs de communication. La sociologie de la culture permet de renouveler la lecture des politiques publiques en s'intéressant aux appropriations multiples et co-construction de ces dernières. Cette recherche s'inscrit dans la continuité des travaux de Warin, Duvoux et Revillard considérant la réception comme support de l'analyse des « effets à la fois contraignants et habilitants de l'action publique » (Revillard 2018). Les cadrages d'analyse en matière de réception de l'action publique par Revillard sont mobilisés dans cette recherche, à savoir : « l'étude de la réception suppose de se placer du point de vue des ressortissants individuels ; ce point de vue doit faire l'objet d'une investigation empirique ; la réception combine des effets et des appropriations de l'action publique ; elle a des dimensions à la fois objectives et subjectives, et relève tout autant des pratiques que des représentations. » (2018, 478).

Cette recherche s'appuie sur le modèle de Quéré (1996) où la réception des messages est appréhendée sur trois dimensions : temporelle, sociale et pratique.

« Premièrement, la réception est une activité située, c'est-à-dire qu'il existe un moment d'exposition au message par rapport auquel l'individu sait s'orienter. Ensuite, la réception est un « acte configurant » permettant à l'individu d'accéder au sens du message, d'en assembler ses différents éléments en un ensemble cohérent. Enfin, la réception est une appropriation, traduite par l'utilisation que fait l'individu d'un texte, d'un message, pour éclairer sa propre situation, évaluer son rapport à la réalité, réorienter (ou non) sa pratique ... » (Kivits et al. 2014)

La notion d'appropriation permet, quant à elle, de saisir l'intégration des recommandations dans les pratiques quotidiennes et ainsi dépasser une lecture en termes d'acceptabilité ou d'acceptation des messages (Ollivier-Yaniv 2018). À ce titre, il est possible de considérer les stratégies de résistance et de négociation à une échelle microsociale et infra-politique.

2.6. Les capacités

Le concept de *capabilities* est principalement mobilisé dans le domaine de la justice sociale (Nussbaum et Sen 1993), et plus récemment en matière de justice énergétique (B. K. Sovacool et Dworkin 2014). Les *capabilities* renvoient aux éléments de réponse à la question suivante :

¹¹ Ce modèle théorique défend qu'un individu peut s'approprier un même message de différentes manières selon les contextes (social, culturel, genre) (Balland, Berjaud, and Zambrano 2015).

« Qu'est-ce que cette personne est capable de faire et d'être ? » (M. Nussbaum et Sen 1993b, 39). Ce cadre d'analyse est mobilisé pour considérer l'impact de la pauvreté sur le bien-être et la vie des individus afin de dépasser une lecture centrée sur la possession, en se focalisant sur les capacités réelles des individus à réaliser des fonctions.

Les recherches récentes sur la précarité énergétique, notamment en Grande-Bretagne, soulignent la pertinence de recourir à l'approche par *capabilities* pour saisir le phénomène (B. K. Sovacool et Dworkin 2014). Nous nous inscrivons dans la continuité des travaux sur la reconnaissance des capacités des individus pour faire face à la précarité énergétique tout en reconsidérant l'impact des conditions personnelles et sociétales de l'individu (Longhurst et Hargreaves 2019; Middlemiss et al. 2019a; Day, Walker, et Simcock 2016). Cette approche permet d'étudier les différentes choses qu'une personne peut faire ou être, mais également comment elle se sent. Les capacités restent cependant inconnues « tant qu'elles ne s'exercent pas en situation » (Lemieux 2018).

Cette approche centrée sur l'individu ne doit cependant pas être appréhendée comme une responsabilisation des actions individuelles ou une « naturalisation des incapacités » (Lemieux 2018), mais se doit de considérer les éléments structurels influençant sa situation. Notre lecture de la précarité énergétique est donc l'analyse de l'interaction des phénomènes individuels et sociaux. Les capacités des individus permettent ainsi de saisir la vulnérabilité de ces derniers, face à la précarité énergétique. Le cadre conceptuel de cette notion offre une lecture large du phénomène de précarité énergétique tout en intégrant la diversité tant de ses causes que de ses conséquences.

À l'inverse de Sen qui ne hiérarchisait pas les *capabilities* étant donné des variations dans le temps et dans l'espace, Nussbaum (2017) liste dix *capabilities* considérées comme centrales et universelles pour garantir la dignité humaine : « *la vie, la santé du corps, l'intégrité du corps, les sens (associés à l'imagination et la pensée), les émotions, la raison pratique, l'affiliation, les autres espèces, le jeu, le contrôle sur son environnement* » (Vialan 2012). Les services énergétiques sont considérés dans la littérature scientifique comme des « capacités secondaires » dans la mesure où ils donnent accès à des capacités centrales, de survie (santé physique, sécurité, intégrité) (Day, Walker, et Simcock 2016).

Les *capabilities* ne dépendent pas uniquement du niveau de ressources disponibles, mais intègrent également les conditions individuelles et sociales. Pour mettre en œuvre une compétence, les individus n'auront ainsi pas toujours besoin des mêmes ressources.

Dans cette optique, les capacités ne sont pas données ou possédées, mais bien au cœur d'une dynamique, d'une interaction complexe en perpétuelle reconfiguration selon les scènes et circonstances. Les *capabilities* sont donc considérées comme des « opportunités » de possibilités qui fluctuent en fonction de conditions complexes (Groves et al. 2020). La dimension relationnelle de cette notion permet de dépasser une lecture figée, où les ressources et compétences seraient figées.

2.6.1. Ressources et compétences

Le terme « ressource » est entendu comme « l'ensemble de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être, de capacités d'action, de comportements mobilisés dans une situation donnée » (Dubéchet et Lecomte 2000). Il renvoie à un ensemble de moyens permettant le passage à l'action et fait référence à des potentialités.

Cette notion s'est historiquement développée dans la recherche en stratégie et management d'entreprise avec l'essor de la théorie des ressources (Depeyre 2005). La notion de ressources a également été appréhendée comme capacité d'acquisition dans le domaine du langage et de l'éducation, avant d'être réinvestie par de nombreux champs d'études, notamment le travail social.

Nous considérons les « ressources » dans une approche située et dynamique, comme des dispositions pouvant être activées. En effet, définir un individu comme pauvre au regard de sa situation économique et le réduire à cette condition masque une réalité des faits, à savoir une situation à un moment t au regard d'une seule variable. Cette recherche considère que l'absence (ou le manque) de ressources économiques peut être observée, mais ne caractérise pas pour autant l'individu dans sa globalité et complexité.

En outre, plusieurs ressources sont souvent nécessaires pour activer des compétences. Celles-ci sont issues de l'expérience des individus, activées au regard de l'interprétation de la situation par ces derniers. C'est donc au prisme des épreuves que les individus acquièrent et activent des ressources. Comme le souligne Bouillon (2009) : « Si tous les individus disposent en effet de « réservoirs personnels », pour reprendre une expression goffmanienne, dans lesquels puiser des ressources pour l'interaction, ces réservoirs ne sont certainement ni identiques ni équivalents ».

Une compétence agrège les sous-ensembles que représentent les ressources et correspond à la « capacité à mobiliser des connaissances ou qualités pour faire face à une situation » (Le Boterf 1994). Les compétences sont l'expression de ressources mobilisées et combinées au regard de l'épreuve, de la situation. C'est bien cette combinaison spécifique et située qui permet une réponse pertinente à la situation. L'individu doit donc être en mesure d'identifier qu'elles sont les ressources nécessaires et adaptées, puis s'il en dispose, de les activer. Les compétences sont pensées comme formant un « système dynamique et adaptatif », leur étude présuppose que rien n'est figé.

Le Boterf (1994) introduit la vision d'une compétence comme un état porteur d'une dimension dynamique : la compétence devient un processus à considérer en situation et au regard des ressources mobilisées. Dans ce prolongement, Bronckart et Bulea définissent les compétences comme la « *capacité, en situation d'agir, de retrouver et d'exploiter ces traces que les ressources, en dépit de leur restructuration, conservent des situations d'agir antérieures qui les ont engendrées* » (2005, 218). En outre, les compétences sont abordées en France au prisme d'un « déficit des carences » (Le Bossé 2007), conception centrale de nombreuses politiques d'action sociale. Elles sont considérées comme « dispositionnelles » : ce sont les actes qui sont pris en considération comme indicateur d'efficacité dans les politiques publiques (Genard 2013). Les compétences ne sont pas une « disposition *a priori* », mais un construit (Berry-Chikhaoui et Deboulet 2002). Les compétences sont de cette façon pensées à partir d'une approche dynamique, et non « comme une simple addition de savoirs mis en application (*qui*) assimile la compétence à un découpage de ressources » (Piris et Dupuy 2007, 68). Comme le constate Roudil (Roudil et al. 2015), habiter son logement repose sur la capacité à mobiliser et accumuler des connaissances sur les caractéristiques plus ou moins énergivores de leur espace de vie que ce soit en matière d'habitat ou d'équipements.

Un individu peut ainsi disposer de diverses ressources, mais ne pas être en mesure de les activer au moment opportun. Il ne suffit pas de disposer de ressources (sociales, psychologiques ou autres), mais bien de savoir identifier celles devant être activées, et ajuster si besoin en fonction de la scène, de l'interlocuteur. C'est donc au sens de l'épreuve que l'individu mobilise un ensemble de ressources articulées.

2.6.2. Coping ou stratégies d'ajustement

Face à des expériences menaçantes, l'individu déploie des stratégies d'adaptation en fonction des ressources dont il dispose. Dans la continuité des réflexions d'Hamilton et Catterall (2008; 2015), nous mobilisons la notion de *coping*, ou stratégie d'ajustement, qui fait référence à la « *capacité d'élaboration de stratégies pour dépasser les contraintes et faire face aux difficultés* » (Guirdarlal 2016, 73). Les individus confrontés à des épreuves de vulnérabilité déploient des stratégies, tant sur le plan cognitif que comportemental pour réduire les répercussions négatives des difficultés sur le confort physique et psychique (R. S. Lazarus et Folkman 1984). Ces derniers définissent initialement le *coping* comme : « *les efforts cognitifs et comportementaux en constante évolution pour gérer des demandes externes et/ou internes spécifiques qui sont évaluées comme taxant ou dépassant les ressources de la personne* ».

Savoir (ré-)agir, face à des situations et des interlocuteurs, tient de l'expérience. Ainsi Weill souligne les variations dans l'attitude des usagers des politiques sociales au prisme de : « la classe d'appartenance (Paugam, 1991 ; Dubois, 1999), et l'expérience vécue de l'administration détermine la capacité à faire preuve de réflexivité sur sa situation (Siblot, 2006), tout comme l'issue des démarches entreprises. » (2015, 129). Les individus disposant de moins de ressources sont pénalisés (Hamilton et Catterall 2008).

L'apprentissage par l'expérience est mis en avant par Bouillon (2009) dans ses travaux autour des « compétences précaires » qui s'éloigne d'une approche par capitaux « hérités » par le biais de la socialisation primaire (Bourdieu et Passeron, 1964) » (Bouillon 2007, 462). Ces compétences, à l'instar des « compétences habitantes » en sociologie urbaine, sont mobilisées dans des travaux mettant en lumière l'agentivité des individus (Berry-Chikhaoui et Deboulet 2002). Dans la continuité de Hamilton et Catterall (2008), nous considérons que la mobilisation de ressources et compétences pour déployer des stratégies d'adaptation est une forme d'expression de l'*agency* des individus. Ces derniers peuvent être pro-actifs pour faire face à des épreuves afin d'améliorer sa situation et celle de ses proches. À l'échelle individuelle, le déploiement de ses stratégies peut donc avoir un impact important sur le quotidien des individus au regard du potentiel transformateur des actes d'*agency* des plus précaires (Hamilton et Catterall 2008). La notion de résilience illustre l'aboutissement des stratégies de *coping* dans la mesure où elle renvoie à la capacité à faire face à l'adversité, voire même à en tirer parti.

Notre recherche s'inscrit en contraste avec les travaux de Lees qui considère qu'en contexte de précarité énergétique, il est « bien plus question de « débrouille » que de compétence » (2014, 488). En effet, nous considérons les stratégies de *coping* comme intégrant pleinement les ressources, les compétences, mais également l'apprentissage tiré des épreuves. À ce titre, cette thèse met en lumière les résistances quotidiennes, même des plus précaires, dans lesquelles les compétences leur permettent de s'affranchir dans une certaine mesure des contraintes structurelles telles que décrites par Goffman (1968) comme des adaptations secondaires¹². La mobilisation de cette notion dans le cadre des pratiques domestiques, et donc en dehors d'un cadre totalitaire, se justifie au regard des contraintes, des normes et des règles avec lesquels l'individu doit composer en mobilisant des ressources et compétences, dans la continuité des réflexions de Bouillon (2009).

2.6.3. La prise dans l'épreuve

Nous considérons que faire face à la précarité énergétique est une épreuve pour laquelle les individus mobilisent des ressources en fonction des épreuves déjà vécues. La situation éprouvée et située qu'est l'épreuve permet d'apporter une nouvelle focale d'analyse en considérant non pas l'individu à un moment *t*, mais bien de réinscrire ses représentations et pratiques en fonction de l'expérience vécue dans une approche plus dynamique. La notion d'épreuve permet d'envisager les appartenances et statuts sociaux comme réversibles, en conférant des capacités aux individus (Lemieux 2018).

« C'est en partant de ce qu'éprouve l'acteur, et de comment il l'éprouve, qu'il s'agit de rendre compte des grands défis structurels d'une société. » (Martuccelli 2015)

La sociologie pragmatique est pertinente pour saisir les expériences, tant des individus que des collectifs. Elle est pensée d'après des « notions classiques comme celles de pouvoir, d'intérêt ou de domination {...} comme les effets observables, et donc descriptibles, des situations et des pratiques dans lesquelles, et par rapport auxquelles, chacun d'entre nous est engagé. » (Barthe

¹² Notion qu'il définit comme : « toute disposition habituelle permettant à l'individu d'utiliser des moyens défendus, ou de parvenir à des fins illicites (ou les deux à la fois) et de tourner ainsi les prétentions de l'organisation relatives à ce qu'il devrait faire ou recevoir, et partant à ce qu'il devrait être. Les adaptations secondaires représentent pour l'individu le moyen de s'écarter du rôle et du personnage que l'institution lui assigne tout naturellement » (Goffman, 1998 : 245)

et al., 2013 dans Boissonade 2015b, 37). La sociologie pragmatique a recours aux registres de justification dans l'analyse de la société. En effet, ces différents registres de justification font écho à l'infinité des « répertoires possibles » abordés par Callon (2013, 176). Les actants sont multiples tout comme les motivations et les argumentaires développés. Je m'appuie ainsi sur la notion de registre de justification pour permettre de donner à voir les expressions des pluralités de point de vue.

Les différents registres de justification font appel à une compétence de la justification qui participe pleinement au jeu de cristallisation des controverses et de définition de porte-paroles. Boltanski souligne ainsi l'importance de « prendre au sérieux » « la manière dont les personnes parviennent à un accord, règlent leurs différends, construisent des compromis en situation, en référence à une pluralité de « principes supérieurs communs » (Claisse et Jacquemain 2008). Un même objet matériel peut recouvrir des univers de significations différents selon les acteurs. Pour illustrer mes propos, je prendrais l'exemple du sablier de douche ayant vocation à indiquer le temps jugé pertinent, nous le verrons par certains actants, pour se laver. Ainsi, cet objet est l'illustration d'une première traduction autour de la nécessité de contrôler la consommation d'eau chaude et donc l'utilisation dans un temps limité de douche. Cette volonté fait écho aux revendications des acteurs portant des discours écologiques visant à préserver les ressources naturelles. Mais il a également à voir avec des considérations liées aux dépenses économiques des ménages précaires de la part des acteurs de l'action sociale. De plus, il peut aussi trouver une voix au travers des attentes de chef de famille souhaitant réguler les modalités de soin du corps de leurs enfants au regard de considérations organisationnelles ou éducationnelles. Au travers de ces différents acteurs, aux buts divers, il est ainsi possible d'illustrer la congruence de divers ordres et valeurs autour d'un même objet. Les différents actants concourent à la définition du point de passage obligé que seraient les économies d'énergie. Le processus de traduction conduirait à la production d'un nouvel objet matériel, le sablier de douche. Ce dernier deviendra également un actant au sein de l'univers socio-technique en jeu autour des économies d'énergie. Dans la continuité des travaux en sociologie pragmatique, l'individu est donc considéré comme « un acteur libre de ses mouvements, capable d'ajuster son action aux situations et par conséquent d'avoir une prise sur le monde dans lequel il s'enracine » (Nachi 2006, 56) au regard des prises dont il dispose. Les prises dont disposent les individus sont d'ailleurs fluctuantes et fortement dépendantes des dispositifs sociotechniques dans lesquels elles s'inscrivent (Barthe et al. 2013).

Questionner les consommations d'énergie à partir d'une approche individuelle se justifie notamment par le fait que même si des trajectoires biographiques peuvent être inter-reliées notamment entre les chefs de famille d'un ménage, les épreuves sont vécues différemment par chacun au regard de leur parcours biographique antérieur. Plusieurs ressources sont souvent nécessaires pour activer des compétences. Celles-ci sont issues de l'expérience des individus, activées au regard de l'interprétation de la situation par ces derniers (Bronckart 2015; Lévy 2000; Merchiers et Pharo 1992; Rey 2015). C'est donc au prisme des épreuves que les individus acquièrent et activent des ressources.

Un individu peut ainsi disposer de diverses ressources, mais ne pas être en mesure de les activer au moment opportun. Ainsi, il ne suffit pas de disposer de ressources (sociales, psychologiques ou autres), mais bien de savoir identifier celles devant être activées, et ajuster si besoin en fonction de la scène, de l'interlocuteur. C'est donc au sens de l'épreuve que l'individu mobilise un ensemble de ressources articulées. Les individus s'appuient sur des systèmes de compensation des ressources (Collet 2008). Bien que les différentes formes de fragilité soient liées avec des effets cumulatifs importants (Berhuet et al. 2019, 68), il convient de souligner la capacité des individus à mobiliser des ressources pour faire face à une épreuve.

2.7. Pratiques ou comportements de consommation d'énergie

2.7.1. Théorie de la pratique

La théorie de la pratique est pertinente dans l'analyse des « arènes de la vie quotidienne » et des modes de vie (Shove et Walker 2007). Elle permet de replacer la compréhension des pratiques énergétiques dans une perspective plus large de la vie sociale (Cihuelo, Jobert, et Grandclément 2015, 2), comme une « manifestation organisée des actions humaines » (Dubuisson-Quellier et Plessz 2013). Les évolutions sociotechniques sont appréhendées à l'échelle la plus fine au travers des pratiques individuelles que sont les routines et habitudes.

« Pour rendre compte de ces pratiques, il faut être attentif tout à la fois aux routines, aux savoirs tacites et incorporés, aux savoir-faire et aux émotions, aux formes de la pensée, aux objets matériels et à leurs usages. Il est impossible de réduire ces pratiques à l'effet d'un jeu de déterminants matériels, individuels ou sociaux. Ces pratiques ressortent de la perpétuation des normes sociales et d'un effet de

contrainte des infrastructures matérielles tout en étant singularisées, chaque individu conduisant la pratique à sa propre façon » (Cihuelo, Jobert, et Grandclément 2015, 2) Ce courant permet de saisir la dimension créative des individus au regard des ajustements, bricolages et résistances déployés face aux changements. Ces éléments s'inscrivent ainsi dans la continuité des éléments de réflexion précédemment évoqués considérant l'individu comme un acteur ayant des prises sur son environnement et reconfigurant les modes d'utilisation de l'énergie, pour ce qui nous intéresse, selon « leurs intérêts, leurs expériences et leurs capacités » (Frankowski et Tirado Herrero 2021).

« Les pratiques sont considérées comme des blocs d'activités, d'objets, de compétences et de sens liés par des routines » (Dubuisson-Quellier et Plessz 2013) L'approche par la pratique sociale s'appuie ainsi sur les notions antérieurement présentées de ressources et compétences. Une compétence insuffisante pour l'exécution d'une pratique peut être source de stigmatisation lorsque cette pratique est valorisée (Hards 2013). En parallèle d'une focale d'analyse autour des normes et des individus, la théorie de la pratique permet de saisir les prises dont disposent les individus dans un système contraint. La théorie des pratiques est particulièrement bénéfique pour saisir ce qui « fait obstacle au changement » en soulignant la « routinisation des pratiques » (Dubuisson-Quellier et Plessz 2013).

2.7.2. Du mode de vie au style de vie

Les pratiques de consommation d'énergie tout comme l'appropriation des messages de sensibilisation aux économies d'énergie s'inscrivent dans un cadre conceptuel imbriquant plusieurs échelles d'analyses allant des modes de vie à l'habitus bourdieusien. Le mode de vie renvoie à un modèle occidental de consommation définissant un niveau de confort et d'équipement standardisé. En parallèle, le style de vie fait référence à des « manières d'être » (Dobré 2002, 241), à des pratiques « choisies et maintenues au prix d'effort » régulièrement renouvelées en fonction notamment du marché (Beuscart, Giraud, et Trespeuch 2017). Dobré propose une distinction entre style et mode de vie. Mode de vie renvoie à « des ensembles d'individus réalisant la même activité » alors que le style de vie fait référence à « l'ensemble d'activité que réalise un individu » (2002, 240).

« Néanmoins, chacun n'invente pas son mode de vie comme une création originale. Ce que chacun fait, c'est de « traduire » dans sa vie quotidienne le schéma du mode de vie dominant, en intégrant ce qui s'impose tout en s'adaptant aux moyens et aux contextes de son existence propre. » (Maresca 2017)

Considérer les modes de vie permet d'intégrer des « cadres matériels et normatifs qui orientent et surdéterminent les pratiques individuelles et collectives » (Maresca et Dujin 2014). Pour penser les enjeux de transition énergétique, les notions de mode de vie, style de vie ou encore d'habitus sont donc pertinentes en permettant de saisir les articulations entre individu et société. Dans la continuité des réflexions de Maresca et Dujin (2014), nous considérons que le mode de vie se déploie à plusieurs niveaux comme l'illustre le schéma suivant :

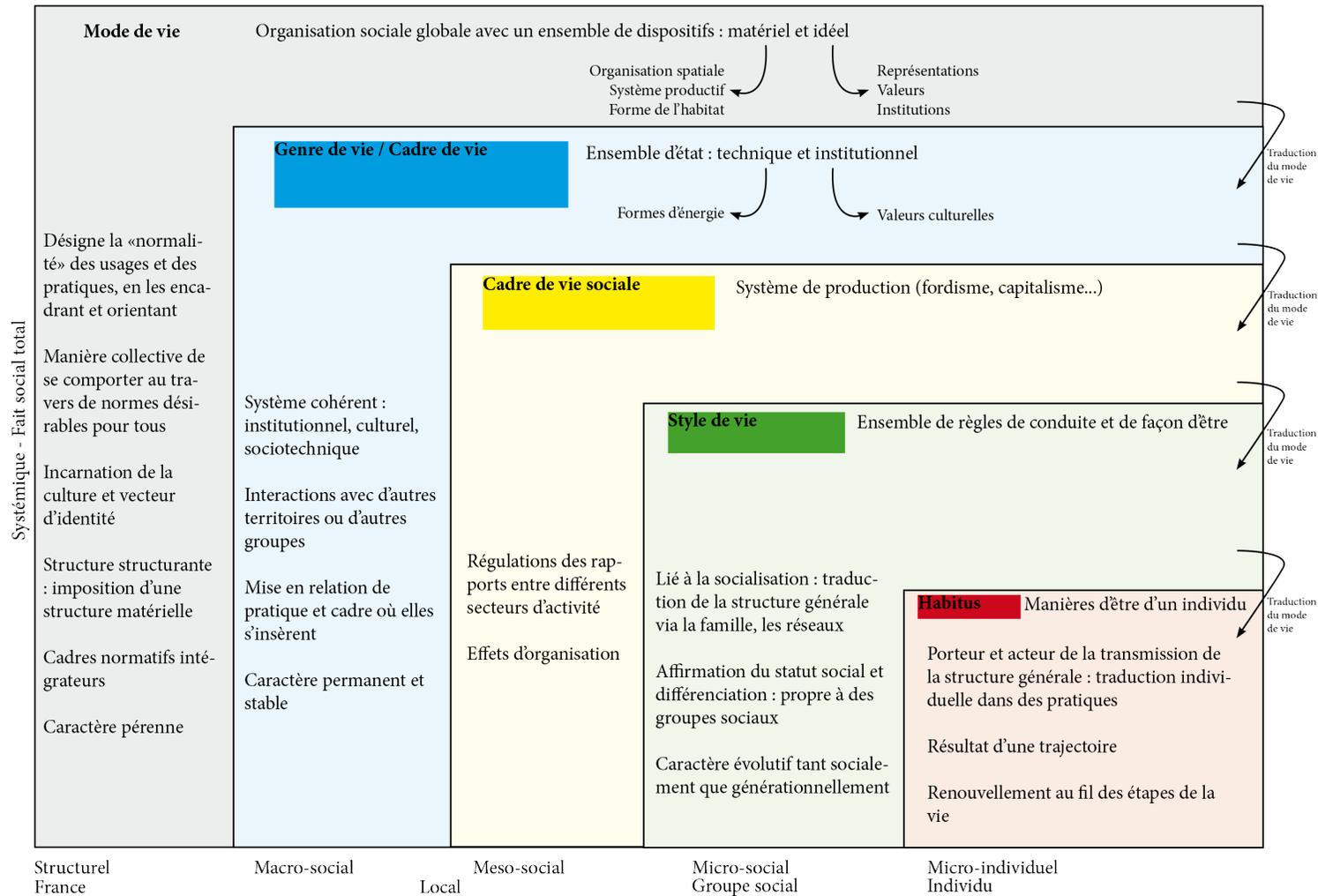


Figure 4 Des modes de vie aux pratiques individuelles – D'après Maresca et Dujin (2014) et Desjeux (2010)
© Coralie Robert

L'analyse au prisme des modes de vie, en complément de la théorie de la pratique, confère une place importante au cadre socio-technique, à une « organisation sociale globale » (Maresca et Dujin 2014). Cette recherche choisie ainsi d'imbriquer les différentes échelles d'analyse (micro-, méso- et macro-) allant de l'approche micro-individuelle en considérant l'expérience vécue jusqu'à une lecture plus structurelle au travers des modes de vie (Desjeux 2010). L'imbrication est cependant complexe entre les différentes focales d'analyse, allant des pratiques individuelles de consommation d'énergie au système de production d'énergie ou encore de logements. Les différentes échelles sont ici considérées comme complémentaires et non en opposition : « le niveau « macro » lui-même est accompli, réalisé et objectivé à travers des pratiques, des dispositifs et des institutions » (Barthe et al. 2013). Ce choix d'analyse imbriquée justifie la mobilisation croisée de divers courants sociologiques, en fonction de l'échelle d'analyse.

1. Terrains d'étude

1.1. Déploiement de l'enquête

L'étude s'appuie sur une enquête exploratoire qui porte une démarche inductive. Les données produites sont issues d'un travail auprès des acteurs, qu'ils soient professionnels, citoyens ou universitaires. Afin de resituer les résultats de cette enquête, il convient donc de revenir sur la posture du chercheur et les modalités de son déroulement. La situation de l'enquête a des effets sur les données obtenues et son déroulement.

1.1.1. Genèse de l'enquête

Pour comprendre le rapport à l'enquête et aux enquêtés de la chercheuse, il convient de revenir brièvement sur le parcours de celle-ci et son positionnement social. Or questionner les pratiques de consommation d'énergie des plus précaires n'est pas anodin également au regard de mon parcours de vie tant personnel qu'universitaire.

ÉMERGENCE DE QUESTIONNEMENT

Au cours de mon parcours universitaire, j'ai souvent été amenée à m'intéresser aux questions du logement, de l'environnement et du social.

En licence, j'ai ainsi réalisé un stage auprès d'un grand promoteur immobilier sur le profil des nouveaux habitants d'un éco-quartier, ainsi que leurs ressentis. Dans ce cadre, j'avais ainsi pu

découvrir les enjeux entre les préconisations d'usage du logement par le promoteur et les habitants usagers. Si un guide vert de bonnes pratiques était distribué à l'entrée dans le logement, dans les faits, l'impossibilité de modulation du chauffage centralisé à l'échelle du quartier ou les conseils d'aération posaient problème. Je matérialisais concrètement le hiatus entre recommandations et pratiques effectives (Renauld 2012).

Lors de mon master d'urbanisme, j'ai effectué un stage au sein d'une structure associative « Wimoov » qui a vocation à lever les freins à la mobilité des personnes en insertion. Dans ce cadre, j'ai réalisé mon mémoire de master sur le lien entre la précarité énergétique liée à la mobilité et la forme urbaine. À ce moment-là, je m'intéressais ainsi à cette expression de la précarité énergétique encore peu investie dans le domaine de la recherche scientifique française, à savoir la mobilité. Une expérience professionnelle dans cette structure, en tant que conseillère mobilité, m'a donné l'opportunité de travailler auprès des publics en insertion, et principalement ceux disposant du RSA. L'accompagnement reposait sur un questionnaire poussé sur les habitudes de déplacement et de gestion budgétaire des bénéficiaires.

À ce titre, j'ai pu découvrir de l'intérieur le rôle de prescripteur, notamment de morale. En effet, le conseiller mobilité est chargé de donner un avis sur le bien-fondé de la mobilisation d'aides financières du Département, et principalement l'aide au permis de conduire. Dans ce cadre, il convenait d'être en mesure de savoir si le bénéficiaire pourrait financer les heures complémentaires de conduite, nécessaires dans la majorité des cas. Ainsi, sur ce critère subjectif visant à jauger les capacités des bénéficiaires à se constituer ou non une épargne suffisante, des demandes pouvaient se voir refuser. J'ai ainsi fait l'expérience du tri des bénéficiaires entre les « bons » et les « mauvais » pauvres (Gorge et Delacroix 2017) au regard d'une enveloppe financière limitée et de critères toujours plus nombreux et subjectifs.

De plus, j'ai été chargée de la formation de publics en insertion. Au sein de Pôle emploi ou de structures de formation, il était question de valoriser la mobilité durable. À ce titre, la mobilité douce et les solutions les plus écologiques étaient promues. Or, le public accompagné dans cette structure occupait majoritairement des emplois précaires, tant en matière de salaires que de conditions de travail. Ainsi, les horaires de nuit, les coupures ou encore les horaires décalés étaient courants, ce qui entraînait rapidement en confrontation avec les mobilités douces. Ainsi dans le cadre de ces interventions ou lors d'accompagnements individuels, plusieurs participants ont pu exprimer la non-adéquation de ces recommandations au regard de leur situation concrète. Ces expériences de tension ont été marquantes dans la mesure où en préconisant ces solutions

dites vertueuses qui entraient dans ma mission professionnelle, j'avais conscience de leur décalage.

Je faisais l'expérience de la tension que les conseillers éprouvaient autour de ces préconisations pour « bien se déplacer » entre d'une part, le bien commun et l'empathie ; et d'autre part, le cadre professionnel et les missions qui en découlaient.

Cette première expérience a été le fruit de plusieurs réflexions personnelles qui ont mené au dépôt de ce projet de recherche auprès de l'ADEME. L'orientation donnée sur la précarité énergétique « classique » n'en était pas moins riche dans la mesure où je pouvais confronter mes ressentis et hypothèses d'un autre domaine d'activité afin de voir si les injonctions à la mobilité n'avaient pas à voir avec les injonctions aux « bonnes pratiques » au domicile.

POSITION SOCIALE

L'enquête de terrain, et plus particulièrement qualitative ne peut être appréhendée sans revenir sur les modalités de l'interaction sociale entre les enquêtés et le chercheur. Il est nécessaire de se positionner, c'est-à-dire d'explicitier le rôle de notre place dans les rapports sociaux et ses répercussions sur la recherche (Atelier EFiGiES-Arpège Toulouse 2016).

En effet, comme je l'ai précisé, mon expérience comme conseillère au sein d'une association à vocation sociale avec une dimension environnementale me donnait une clef d'entrée facilitée pour échanger avec les professionnels de l'accompagnement au changement de pratiques. À ce titre, de nombreuses discussions de partages de pratiques ont été menées sur ce sujet.

En parallèle, le fait d'avoir grandi dans une famille monoparentale vivant avec un salaire d'ouvrier non qualifié — dans le meilleur des cas — m'a donné à vivre la précarité énergétique comme une expérience personnelle et sensible. Le recours à mon expérience vécue a ainsi pu être un soutien dans ma relation aux enquêtés afin de réduire la distance sociale sous-tendue par ma posture de chercheuse ou d'étudiante. S'il n'est pas question de réaliser dans ce travail une socioanalyse, il n'en demeure pas moins qu'il serait pertinent d'aller plus loin quant au lien entre parcours de vie et choix du sujet de recherche, voire de ses modalités de déroulement.

Les propriétés sociales de l'enquêteur orientent l'instauration d'un « » climat de confiance » qui se manifeste, par exemple, dans la substitution des bises à la poignée de main, du tutoiement au

vouvoiement, ou dans les invitations à prendre le café ou l'apéritif » (Mauger et Pouly 2019a, 42). Or, c'est bien dans ce cadre que j'ai pu m'inscrire au sein de l'éco-appart où je restais déjeuner avec l'équipe entre deux interventions, où je participais à servir le café aux participants des ateliers, où je venais aider à la préparation de repas collectifs, conduire des participants à leur domicile... Cette proximité peut ainsi s'expliquer tant par ma posture d'étudiante, et la volonté « d'aider un petit jeune » (Mauger et Pouly 2019a, 42) que d'ancienne conseillère auprès de publics en insertion socioprofessionnelle. À ce titre, plusieurs professionnels et ménages enquêtés souligneront ma « simplicité » et « gentillesse », autant de dispositions populaires (Mauger et Pouly 2019a, 43).

Cette posture réflexive sur mon positionnement social permet de ne pas laisser mes caractéristiques sociales de côté comme un impensé, alors même qu'elles influencent mon choix de faire de la recherche, mes thématiques de travail et les modalités de l'enquête.

1.1.2. Posture

Enquêter auprès d'un public précaire et désigné par les politiques publiques ne va pas de soi. Cela implique une réflexion sur l'enquête en général, et sur le cas particulier étudié ici : les précaires énergétiques face aux afflux de messages et recommandations venant des pouvoirs publics.

Lors de ma rencontre avec les ménages enquêtés¹³, la présentation de mon positionnement s'effectuait très brièvement. Je justifiais principalement ma présence par mon statut d'étudiante, sans préciser le niveau d'études¹⁴. Ma présence au sein d'institutions, notamment l'éco-appartement nantais¹⁵, n'éveillait généralement pas de soupçon, étant donné que d'autres stagiaires ou étudiants étaient souvent présents. J'indiquais vouloir découvrir comment fonctionnait l'éco-appartement et étudier les ateliers.

¹³ Pour des raisons de facilité de lecture, il a été choisi d'utiliser le terme « enquêté » pour traiter des individus rencontrés au sujet de leurs pratiques de consommation d'énergie, et plus particulièrement les ménages en situation de précarité énergétique. Lorsqu'il est fait référence à des professionnels ou d'autres acteurs, son statut sera alors précisé en sus de la mention « enquêté » comme par exemple « l'animateur enquêté ».

¹⁴ Je partage le point de vue et l'expérience que relate Perrin Heredia : « cette omission m'avait été profitable puisqu'alors que pour ces personnes je faisais partie de ceux qui faisaient « des études », avec tout ce que cela implique de laudatif, le niveau le plus haut qu'ils m'aient accordé (qu'ils pouvaient imaginer) était le BTS. C'est dire aussi la distance de ces populations avec le monde universitaire. » (2010, 100-101).

¹⁵ Nous reviendrons plus en détail sur ce dispositif et les modalités d'enquête.

« ART DU CAMOUFLAGE »

L'« art du camouflage » que représente le travail d'enquête de terrain consiste à « ne pas éveiller la méfiance, gagner la confiance, ne pas « se faire repérer », quitte à prendre quelques précautions pour se « désituer ». » (Caplow 1970 dans ; Mauger 1991, 127). Ces stratégies de dissimulation d'une distance sociale (en lien avec le niveau de diplôme) prenaient forme dans une mise en récit de mon parcours (issue d'une famille populaire, ayant vécu dans le département et dans la ville, résidant lors de l'enquête dans un logement énergivore en banlieue parisienne...).

Je rejoins ainsi le constat de Grossetête sur la nécessité de redéfinition du sujet d'enquête, notamment auprès des publics les plus précaires (2019, 87). En effet, plusieurs refus d'entretiens ont été essuyés autour des questions d'économie d'énergie lors des entretiens exploratoires. Ces refus étaient justifiés par le fait qu'ils ne se sentaient pas toujours concernés par les questions environnementales ou qu'ils ne souhaitaient pas donner à voir leurs situations.

Je présente le travail d'enquête aux ménages comme la collecte de témoignages sur les « habitudes de consommation de l'énergie à la maison » et sur leurs « trucs et astuces pour économiser l'énergie ». La diversité des pratiques quotidiennes de consommation d'énergie est mise en avant pour légitimer l'intérêt de la recherche. Certaines personnes rencontrées ont émis des réserves : « je ne vois pas quoi dire », « je fais comme tout le monde ». En soulignant le caractère varié de ces « petites habitudes » ou en ayant recours à des exemples concrets, les doutes s'estompaient. De plus, en focalisant sur les habitudes de consommation, il n'était pas question de vérifier la bonne connaissance voire application des éco-gestes en se détachant des discours préconstruits. En effet, la présentation de l'enquête influence les chances de réalisation d'un entretien, or « *plus l'objet de l'enquête est large et sans hiérarchisation sociale trop explicite, plus les enquêtés s'y prêtent* » (Mauger et Pouly 2019b, 44).

Il n'a été, à aucun moment, question de préciser le public ciblé en ne parlant ni de « précarité énergétique » ni « de classe populaire » ou autre élément pouvant traduire un classement des individus. Ce choix tient principalement au fait que cette caractérisation peut s'avérer violente symboliquement, mais également au risque que les enquêtés se détournent de l'enquête se sentant « mal classés » (Mauger et Pouly 2019b, 44).

PROXIMITÉ AVEC LES ENQUÊTÉS

Si l'enquêteur met en place diverses stratégies pour assurer de bonnes conditions d'enquête et d'entrée sur le terrain en réduisant notamment la distance sociale avec son interlocuteur, il n'en reste pas moins que les ménages enquêtés participent également à ce jeu : « *C'est sans doute pour éviter la situation d'interrogatoire que la commensalité (apéritifs, bières, thé, café, biscuits, cigarettes, etc.) dans un espace habituellement réservé à la sociabilité amicale ou familiale (salle à manger, salon, terrasse) semble avoir accompagné la plupart des situations d'enquête. On peut y voir un travail, entrepris tacitement et conjointement par l'enquêté et l'enquêteur, qui cherche à réduire l'asymétrie structurellement inscrite dans la situation d'entretien et redoublée par l'écart social plus ou moins grand entre enquêteurs et enquêtés.* » (Mauger et Pouly 2019a, 50). La majorité des enquêtés m'a ainsi offert à boire voire à manger en m'installant dans leur salle de vie principale que ce soit sur le canapé ou à table. Des relations de proximité sont développées au travers notamment d'échanges de services (aide informatique, conseil sur des orientations professionnelles, partage de « bonnes adresses » locales, covoiturage ponctuel...).

Au fil des relations nouées, il m'a été proposé plusieurs cadeaux. Si certains ont été reçus avec plaisir (fleurs du jardin), d'autres ont mis en lumière la situation d'isolement de certains enquêtés. Ainsi, j'ai dû refuser notamment le don d'argent d'une enquêtée âgée qui souhaitait me remercier du temps passé à l'écouter et à être près d'elle. Cette situation, source de gêne, illustre la détresse économique et sociale de certains enquêtés et du risque d'abus de faiblesse pouvant exister (notamment dans le cadre de démarchage commercial).

1.1.3. Rapport à la commande

La recherche scientifique est de plus en plus mobilisée par les institutions publiques, notamment l'ADEME et l'ONPE, pour mener des travaux en sociologie de l'énergie (Lagier 2018). Ce travail de recherche s'inscrit ainsi dans la continuité des travaux doctoraux soutenus par l'ADEME (Berry 2018; Cacciari 2017b). Chaque année, l'ADEME soutient une cinquantaine de thèse suite à un appel à projets, les sujets de recherche ne sont donc pas donnés en amont. Les modalités de financement de cette thèse sont présentées dans la mesure où elles ont orienté les conditions de

production de celle-ci, tant sur les conditions matérielles et financières¹⁶ du chercheur que sur l'orientation donnée à la recherche.

Ce travail doctoral n'est pas le fruit d'une commande en tant que tel, dans la mesure où le sujet a été en premier lieu établi par le chercheur puis remodelé au cœur de l'enquête. Ainsi, comme le soulignait Gaëtan Brisepierre (2011, 79), « dans une thèse en entreprise, le sujet n'est pas défini *a priori*, mais se négocie au fur et à mesure entre l'étudiant, le directeur de thèse et les représentants de l'entreprise ».

L'attente principale de cette recherche par l'institution ayant financé cette recherche portait sur l'élaboration de préconisations quant à la communication auprès des ménages précaires. À ce titre, l'attention était portée sur la compréhension des dispositifs et plus principalement sur les guides de bonnes pratiques. L'objectif est de pouvoir calibrer les politiques publiques à venir et arbitrer sur le bien-fondé de certains investissements (campagne de sensibilisation quel support ou média ?).

Dans ce cadre, il convient de recueillir de l'information auprès du public cible pour mieux comprendre leurs modalités de réception des supports de communication. Comme le souligne Lagier au sujet de son étude sur les économies d'énergie, « La sociologie est ici sollicitée dans le cadre d'une approche behavioriste pour mettre au jour les possibles résistances et proposer des façons de les dépasser. » (2018). Cela s'inscrit dans la tendance visant à rendre les sciences utiles et par le recours des institutions et des entreprises à ces nouveaux types de savoirs, mais devant répondre aux mêmes formats de résultats (préconisation, rapport synthétique) (Lemieux et al. 2010).

Le projet de recherche porté par l'ADEME s'inscrit dans la continuité des réflexions sur l'« acceptabilité sociale » (Pautard 2015). Cependant, les résultats obtenus autour des résistances et ajustements face aux recommandations institutionnelles, par les ménages ciblés, mais également par les professionnels, remettent en perspective cette approche. Les ressources et compétences des individus sont ainsi mis en lumière pour dépasser une approche fonctionnaliste autour de la « bonne communication ».

¹⁶ Le travail de recherche ne s'est pas déroulé dans les locaux de l'ADEME, mais au sein du laboratoire du chercheur (CRH-LAVUE). La cellule Thèse de l'ADEME n'accueille aucun doctorant. La majorité des thèses est réalisée en co-financement avec une entreprise, une institution ou un laboratoire. Dans cette recherche, l'ADEME a été l'unique financeur.

Dans notre enquête, ce financement — initialement prévu pour deux ans¹⁷ — a également influencé les modalités de recherche. Le travail de terrain a ainsi été réalisé rapidement après le début du doctorat, à savoir dans les trois premiers mois. L'objectif était de recueillir rapidement des éléments à même de calibrer le sujet de recherche. Cette première phase s'est donc déroulée en amont de la réalisation d'un état de l'art, au travers d'une approche hypothético-déductive. Les objectifs de recherche sur un temps long, avec la réalisation d'entretiens de suivi, ont de fait été revus à la baisse. Malgré tout, une approche longitudinale demeure pertinente selon nous. Elle permettrait d'enrichir les connaissances sur les trajectoires et les points de rupture en jeu dans l'évolution des pratiques de consommation d'énergie et d'appropriation des recommandations dans le discours.

1.2. Choix des terrains

Un premier terrain d'étude se situe au sein de Plaine Commune en Seine-Saint-Denis. Ce choix fait suite notamment à la sollicitation d'un acteur local, l'ALEC Plaine Commune. L'agence souhaitait recueillir des éléments qualitatifs sur deux territoires phares de son périmètre d'action. Des enquêtes exploratoires ont ainsi été menées dans les deux quartiers proposés afin de prendre connaissance tant des acteurs que des caractéristiques liées à la précarité énergétique. Le quartier du Clos Saint Lazare a été laissé de côté face à la difficulté de mobilisation des acteurs locaux et face à l'homogénéité du tissu (logement collectif social) ainsi qu'en raison d'un mode de chauffe collectif à l'échelle du quartier (absence de facture individuelle de chauffage).

Le quartier des Quatre Routes a été choisi pour en faire un terrain d'enquête. Le périmètre d'étude entrait dans le zonage en quartier prioritaire. Les réflexions menées lors de l'élaboration des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) « précarité énergétique »¹⁸ avaient permis d'identifier les ménages en précarité énergétique sur la base d'un critère de revenus modulé en fonction de la composition de la famille. Ces critères sont les mêmes que ceux utilisés pour délimiter le périmètre des quartiers prioritaires : « On pourrait ainsi considérer que les habitants des QPV {quartiers prioritaires de la politique de la ville} répondent majoritairement au critère

¹⁷ Une troisième année de financement a été accordée, mais dont l'issue n'a été connue que lors de la dernière semaine de contrat.

¹⁸ Ce dispositif d'action publique est présenté dans le chapitre 3.

CEE définissant la précarité énergétique » (« Concertation pour la quatrième période des CEE - Compte-rendu synthétique de l'atelier du 14 décembre 2016 » 2016). En outre, une OPAH s'est lancée peu de temps avant le lancement de l'enquête de terrain.

Dans un second temps, le terrain nantais a été défini. L'objectif n'était pas de réaliser une comparaison. Les échelles d'étude, les modalités de rencontre des enquêtés et les spécificités territoriales (offres, public, qualité du parc de logement...) sont autant d'éléments ne se prêtant pas à cette approche. L'intérêt était d'observer d'autres dispositifs d'intervention auprès des individus en matière de sensibilisation aux éco-gestes. Le choix de ce terrain s'est fait à l'issue d'une présentation de l'appartement pédagogique¹⁹ nantais par la coordinatrice du lieu. La sollicitation de cette présentation s'inscrivait dans une démarche exploratoire des différents supports déployés en France pour mobiliser les publics précaires sur les enjeux énergétiques. Le dispositif porté par le CCAS a retenu notre attention. Le choix a été de privilégier une entrée par cette voie plutôt que par une approche territoriale, avec un périmètre restreint comme à La Courneuve.

1.2.1. Positionnement vis-à-vis du terrain

La thématique de la précarité énergétique se caractérise par un phénomène d'invisibilité forte. De nombreux individus correspondant pourtant aux critères de cette définition ne sont pas identifiés, ni par les institutions ni par les acteurs locaux. À ce titre, le choix a été fait de multiplier les canaux d'identification et de recrutement des enquêtés. Deux approches ont été menées en parallèle, d'une part par l'intermédiaire des sources institutionnelles et d'autre part, en s'immisçant directement dans le terrain.

La présentation de mon positionnement s'effectuait très brièvement lors de ma rencontre avec les ménages enquêtés²⁰. Je justifiais principalement ma présence par mon statut d'étudiante,

¹⁹ Ce dispositif est présenté plus en détail dans le chapitre 4.

²⁰ Pour des raisons de facilité de lecture, il a été choisi d'utiliser le terme « enquêté » pour traiter des individus rencontrés au sujet de leurs pratiques de consommation d'énergie, et plus particulièrement les ménages en situation de précarité énergétique. Lorsqu'il est fait référence à des professionnels ou d'autres acteurs, son statut sera alors précisé en sus de la mention « enquêté » comme par exemple « l'animateur enquêté ».

sans préciser le niveau d'études²¹. Ma présence au sein d'institutions, notamment l'éco-appartement nantais²², n'éveillait généralement pas de soupçon, étant donné que d'autres stagiaires ou étudiants étaient souvent présents. J'indiquais vouloir découvrir comment fonctionnait l'éco-appartement et étudier les ateliers.

PAR LE HAUT

Le relai institutionnel mobilisé est principalement ce que Mauger et Pouly caractérisent de « formes institutionnalisées d'encadrement des classes populaires » (2019a, 39). Sur les deux terrains, ces relais ont servi d'intermédiaire pour une mise en relation avec des individus en situation de précarité énergétique.

Sur le territoire nantais, j'ai initialement privilégié l'entrée par l'institution. Ce choix se justifie au regard des objectifs, il n'était plus uniquement question de rencontrer des ménages précaires, mais également d'observer un dispositif de sensibilisation aux économies d'énergie, orienté principalement à destination des publics fragiles. À ce titre, l'éco-appart porté par le CCAS de la ville de Nantes et Saint-Herblain m'est apparu pertinent. La rencontre avec les enquêtés ne s'effectuait que dans le cadre d'une participation — ou a minima — d'une visite au sein de ce dispositif. La majorité des enquêtés ont ainsi participé à un atelier, à une série d'ateliers, ou à un accompagnement au changement de comportement.

Cependant, il convient de préciser que cette entrée comporte le biais de n'entrer en contact qu'avec une frange des publics précaires à savoir ceux, déjà en contact avec un acteur de l'insertion sociale ou investis dans les activités socioculturelles de la ville. Le profil des enquêtés est également à considérer dans la mesure où il se prêtait bien à l'enquête : principalement féminin, habitué des dispositifs d'insertion et accompagné socialement (Mauger et Pouly 2019b, 38). Par ailleurs, ce lieu ressource accueille également d'autres structures professionnelles du domaine de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat, qui y réalisent ponctuellement des rendez-

²¹ Je partage le point de vue et l'expérience que relate Perrin Heredia : « cette omission m'avait été profitable puisqu'alors que pour ces personnes je faisais partie de ceux qui faisaient « des études », avec tout ce que cela implique de laudatif, le niveau le plus haut qu'ils m'aient accordé (qu'ils pouvaient imaginer) était le BTS. C'est dire aussi la distance de ces populations avec le monde universitaire. » (2010, 100-101).

²² Nous reviendrons plus en détail sur ce dispositif et les modalités d'enquête.

vous de suivi. Suite à l'observation d'un rendez-vous de suivi de chantier, j'ai pu entrer en contact avec l'un des enquêtés.

De plus, l'éco-appart est également un espace de formation et de rencontres de professionnels autour des questions des économies d'énergie, du développement durable et du réemploi. Lors d'une journée d'observation, j'ai pu assister à la formation d'un groupe de Services Civiques²³ d'UnisCité, les Volontaires de la Transition Énergétique. À la suite de cette rencontre et d'une brève intervention improvisée autour de conseils pour la réalisation de porte-à-porte, j'ai pu suivre leurs premières interventions au sein de deux quartiers prioritaires nantais.



Figure 5 Kit distribué par les services civiques UnisCité lors de leurs visites à domicile, Nantes (2018)

L'entrée institutionnelle s'est traduite sur le quartier de La Courneuve par le soutien dès le départ de l'Agence Locale de L'Énergie de Plaine Commune. Les différents interlocuteurs de cette agence m'ont ainsi conviée à des réunions de travail sur l'OPAH en cours au sein du quartier enquêté ou au comité de pilotage de la structure. De plus, dans le cadre de leur mission d'accompagnement aux démarches de rénovation, ils disposaient d'un carnet d'adresses de ménages dont ils m'ont partiellement fait bénéficier. J'ai ainsi eu l'opportunité d'entrer en contact avec deux ménages par leur intermédiaire. Cependant, l'ensemble des contacts transmis ne répondait pas aux critères

²³ Le Service Civique correspond à un engagement volontaire et rémunéré au service de l'intérêt général, pour les jeunes de 16 à 25 ans, dans l'un des neuf domaines suivants : « culture et loisirs, développement international et action humanitaire, éducation pour tous, environnement, intervention d'urgence en cas de crise, mémoire et citoyenneté, santé, solidarité, sport. » (<https://www.service-civique.gouv.fr/>)

de recrutement de l'échantillon d'enquête dans la mesure où certains ménages appartenaient à la catégorie « modestes » de l'ANAH. Ils rencontrent en effet les traditionnelles difficultés des structures de soutien à la rénovation énergétique pour toucher les plus précaires.

PAR LE BAS

L'objectif étant d'accéder au terrain et à une diversité de publics en situation de précarité, j'ai choisi de faire du porte-à-porte dans le quartier de La Courneuve. S'engager dans cette méthode était rendue possible par la délimitation en amont d'un périmètre précis, à savoir celui croisant l'OPAH et le zonage en quartier prioritaire.

Cette démarche s'est avérée concluante dans la mesure où elle m'a donné accès à des ménages parfois éloignés de tout dispositif d'accompagnement social. S'engager dans cette approche du terrain permet en effet de se détacher de tout lien avec des institutions ou des professionnels. À ce titre, des individus isolés ou non suivis socialement ont pu être rencontrés. Cette méthode nécessite cependant un temps d'enquête plus conséquent²⁴ dans la mesure où il n'est jamais assuré de trouver un interlocuteur, d'autant plus répondant au profil recherché et disponible²⁵.

Pour lever certains freins, j'ai accompagné cette méthode de terrain de la diffusion d'un document d'une demi-page dans les boîtes aux lettres du quartier. Au regard de ma connaissance du contexte local et de la recommandation de certains habitants du quartier, j'ai choisi de présenter ma recherche de façon brève et en plusieurs langues : français, anglais et arabe²⁶. Cette démarche m'a permis d'entrer en contact avec plusieurs habitants du quartier, mais dont le profil social correspondait plutôt à la frange haute des classes populaires voire aux « petits moyens » (Cartier et al. 2008). Cependant, cette distribution a permis une approche facilitée lors du porte-à-porte dans la mesure où certains habitants s'en souvenaient ce qui instaurait un cadre plus clair et confiant.

Enfin, une autre tentative de prise de contact a été de lancer un appel sur les réseaux sociaux. Ainsi, le flyer a été relayé par des associations et diffusés dans des groupes Facebook autour de

²⁴ Ce temps a été mis à profit pour observer le quartier et la qualité du bâti.

²⁵ En cas d'indisponibilité, il était convenu d'une autre heure de passage ou de laisser ses coordonnées.

²⁶ Il était cependant précisé que l'entretien se déroulerait en français.

la vie de quartier. Mais cette approche n'a pas eu de répercussions, aucun contact n'a été pris par ce biais.

En parallèle, j'ai pris contact avec un ensemble d'acteurs du territoire, fortement doté en structures associatives.

En premier lieu, j'ai eu l'occasion d'échanger avec un membre investi de l'association AC4R — Association des citoyens des 4 routes²⁷. Ce dernier m'a fourni les coordonnées de plusieurs contacts sur le quartier, tant d'habitants qu'interlocuteurs institutionnels. La responsable de la vie associative de La Courneuve m'a ainsi fourni les contacts des associations présentes sur mon périmètre d'enquête.

Selon leur statut et leur intérêt pour la recherche, la réception de mon enquête a fortement varié. En effet, les associations ayant une sensibilité écologique (La Ruche qui dit oui, AC4R) ont rapidement répondu positivement à mes sollicitations. Cependant, les contacts obtenus par ce biais ne correspondaient que rarement au profil de ménages précaires. En parallèle, les rencontres avec des structures d'aide éducative ou de soutien communautaire n'ont pas abouti à la captation de nouveaux publics d'enquête.

La mobilisation d'autres structures institutionnelles d'accompagnement des publics en insertion, comme la Boutique de quartier ou le centre social Maison Pour Tous Youri Gagarine, a également été engagée. La participation à certains ateliers, de cuisine notamment, avec des groupes de femmes ou encore ma présence dans le hall de ces espaces ont permis des prises de contact avec des habitants du quartier. La bienveillance de l'équipe de professionnels de cette structure a conduit à l'affiche d'un flyer dans le hall avec mes coordonnées et le contexte de mon enquête.

Sur le terrain nantais, aucun porte-à-porte n'a été réalisé dans la mesure où l'entrée choisie pour l'élaboration de l'échantillon d'enquêtés reposait uniquement sur la venue à l'éco-appartement des individus.

²⁷ À ne pas confondre avec l'association ARC4 - Association des résidents citoyens des 4 routes, qui s'oppose sur plusieurs fronts à l'association et se distingue par son engagement dans le dispositif « Voisins Vigilants ».

1.2.2. Difficultés de recherche

L'entrée sur le terrain dans le quartier des Quatre Routes à La Courneuve a fait l'objet de diverses difficultés. D'une part, les acteurs initialement mobilisés sur le territoire ne s'investissent pas dans la recherche autant qu'espéré. Les sollicitations auprès des structures telles qu'Urbanis, opérateur de l'OPAH sur ce quartier, sont restées sans réponse. Suite à diverses sollicitations directes n'ayant pas abouti, ils avaient été mobilisés par d'autres intermédiaires (Plaine Commune, ALEC) sans plus de résultats. L'objectif était de pouvoir les accompagner lors de leurs visites à domicile et de partager les coordonnées des ménages repérés. En effet, initialement, leurs services n'effectuaient aucun porte-à-porte, la communication se limitant à un prospectus en français. Au fil de l'enquête et de mes remontées de terrain, ils ont déployé le porte-à-porte, mais n'ont pas donné suite à mes relances. Je n'ai à ce titre pas pu bénéficier du repérage de ménages en situation de précarité énergétique sur le quartier grâce à des intermédiaires.

Par ailleurs, le terrain est spécifique au regard de la multiculturalité qui y règne qui se traduit notamment par une diversité de langues ou dialectes parlés. À ce titre, il m'a été parfois difficile d'entrer en contact ou d'échanger longuement avec certains habitants du quartier. La multiplicité des langues ne permettait pas non plus d'envisager la présence d'un interprète dans la mesure où plus de 100 langues différentes sont répertoriées, d'après la responsable de la vie associative de la ville.

En outre, les habitants du quartier enquêté connaissent des problématiques plus vastes que la précarité énergétique, notamment au regard du logement. En effet, l'insalubrité des logements retient également l'attention, plusieurs arrêtés ont été pris par la mairie. Plusieurs cas de marchands de sommeil ont aussi été médiatisés, bien que l'ampleur du phénomène reste minimisée. Ces situations ont ainsi pu être observées, voire côtoyées lors des déambulations dans le quartier et du porte-à-porte. Or ces situations de tension résidentielle s'expriment également par la présence de propriétaires contrôlant fortement ce qui se passe et se dit dans leurs logements. Ainsi, j'ai été prise à partie de façon menaçante par un propriétaire ne souhaitant pas que l'un de ses locataires s'exprime sur ses conditions de vie et de logement. De la même façon,

un groupe d'hommes vivant à 6 dans une chambre²⁸ n'a pas souhaité parler en l'absence de leur « chef ».

La diffusion de mes coordonnées téléphoniques lors d'entretien s'est avérée être ponctuellement sources de relances et propositions non professionnelles. La réalisation du porte-à-porte s'est révélée anxiogène à plusieurs reprises au regard de ces prises à partie et du harcèlement de rue²⁹. Ces expériences ont (ré)orienté les modalités de recherche dans la mesure où les séances de porte-à-porte prenaient fin à la tombée de la nuit. À ce titre, il faut considérer le biais que représente cette condition dans la mesure où certains habitants ne se trouvent pas dans leur logement en journée. Pour contrebalancer ce biais, des sessions de porte-à-porte ont été menées en week-end ou à différents moments de la journée.

Des contraintes temporelles ont également été visibles lors de l'enquête à Nantes. La prise de rendez-vous individuel au domicile était conditionnée à la disponibilité des enquêtés, en ce sens, plusieurs entretiens ont été menés en soirée ou lors des week-ends. De plus, les individus enquêtés font face à un ensemble de difficultés qui rend la réalisation d'entretiens difficile : problème de santé, soucis financiers, préoccupations familiales.

Cette disponibilité est d'autant plus fragile dans le cadre d'un suivi dans le temps. Beaucoup de ménages enquêtés font notamment l'objet de procédure d'expulsion de leur logement, sont régulièrement hospitalisés ou demeurent injoignables. La fragilité sociale, économique et résidentielle des enquêtés se traduit dans les modalités de l'enquête. À ce titre, la réalisation d'entretiens de suivi, six mois ou un an après, ce qui était le projet initial, a été complexe à déployer. Le traitement chronologique des changements de pratiques et de représentations n'a pas pu aboutir.

De plus, dans le cadre de l'observation des ateliers de sensibilisation, le calendrier de récolte de données était soumis au calendrier d'activité de l'éco-appart. En ce sens, cette méthode d'enquête par le dispositif s'est révélée plus longue à porter ses fruits.

²⁸ La discussion s'est déroulée à leur fenêtre donnant à voir trois lits superposés où l'espace était optimisé afin de permettre la prise de repas et le stockage d'affaires personnelles.

²⁹ Ce harcèlement s'est traduit par des remarques sexistes ou insultantes, des personnes me suivant ou encore par des regards insistants lors d'un entretien dans un bar entièrement rempli d'hommes.

Enfin, des difficultés d'ordre technique sont à souligner. D'une part, l'objectif de « donner à voir » la précarité énergétique et les stratégies des individus pour y faire face a été complexe à déployer. Peu de photographies ont été réalisées, cependant il convient de préciser qu'il n'a été que rarement demandé aux enquêtés. La pudeur de l'enquêteur à demander la prise de vue était peut-être plus forte que celle des enquêtés, nous ne le saurons pas. Mais afin de préserver un climat de confiance et de réduire l'intrusion dans l'intime et la sphère domestique, il n'a été demandé de prendre des photos que lorsqu'une relation de confiance forte était instaurée avec l'enquêté. D'autre part, la solution alternative, consistant à représenter le logement et ses caractéristiques sous forme de plan 3D, s'est avérée complexe. En effet, en l'absence de maîtrise des logiciels de modélisation ou de connaissances architecturales, la représentation des distances et des volumes a nécessité un temps de production important.

1.3. Présentation des sites d'étude

Les sites d'étude n'ont pas vocation à être comparés dans la mesure où il ne s'agit d'une part ni de la même échelle territoriale, ni des mêmes critères de choix d'enquête. Cependant, afin de faciliter la compréhension des contextes spécifiques à ces territoires, plusieurs tableaux statistiques sont présentés en annexe. Ils donnent à voir des éléments en matière de population, de revenus, logement ou encore d'emploi dans la ville de Nantes et de La Courneuve,³⁰ qui pourraient être rapportés aux situations individuelles analysées plus loin.

La ville de La Courneuve connaît des températures moyennes plus basses que celles de la ville de Nantes. Cependant, le niveau de précipitations et d'humidité y est plus faible. Nantes se caractérise par un climat particulièrement humide où le niveau de précipitations est supérieur à celui de La Courneuve. Ces conditions météorologiques sont à considérer dans la mesure où l'humidité participe au ressenti de froid, dans le logement notamment.

³⁰ L'échelle de la ville a été choisie pour les données statistiques en l'absence de données à l'échelle du quartier observé (Les Quatre Routes) et de l'existence d'un périmètre administratif défini dans le choix du terrain d'enquête.

1.3.1. Le quartier des Quatre Routes, La Courneuve

Le premier terrain enquêté se situe dans la ville de La Courneuve et plus spécifiquement dans le quartier des Quatre Routes. La Courneuve est une ville de Seine-Saint-Denis de 42 485 habitants (INSEE 2016).

Le quartier des Quatre Routes se distingue des autres quartiers de La Courneuve. Il donne à voir une réalité différente des *a priori* sur la ville. Ici, il n'est pas question de grands ensembles ou de tours d'immeuble hautes de plus de dix étages. La connaissance du terrain s'est appuyée sur les enseignements d'une visite de la ville par une Greeter³¹ ainsi que par les échanges et déambulations répétées dans le quartier avec des acteurs associatifs.

³¹ « Les greeters (en français : hôtes) sont des bénévoles qui accueillent gratuitement des touristes pour une rencontre authentique avec un habitant lors d'une balade. Ils montreront et parleront de façon insolite, originale et personnelle de 'leur' coin, 'leur' quartier, 'leur' ville, dont ils sont fiers et passionnés. C'est une forme de tourisme participatif. Les touristes vont voir et participer à la vie locale du lieu visité. À l'occasion d'une balade en ville ou dans la région, le Greeter va non seulement souligner les lieux intéressants ou inconnus, mais il va aussi parler de la vie de tous les jours et de ses coups de cœur. » Wikipédia <https://greeters.fr/>

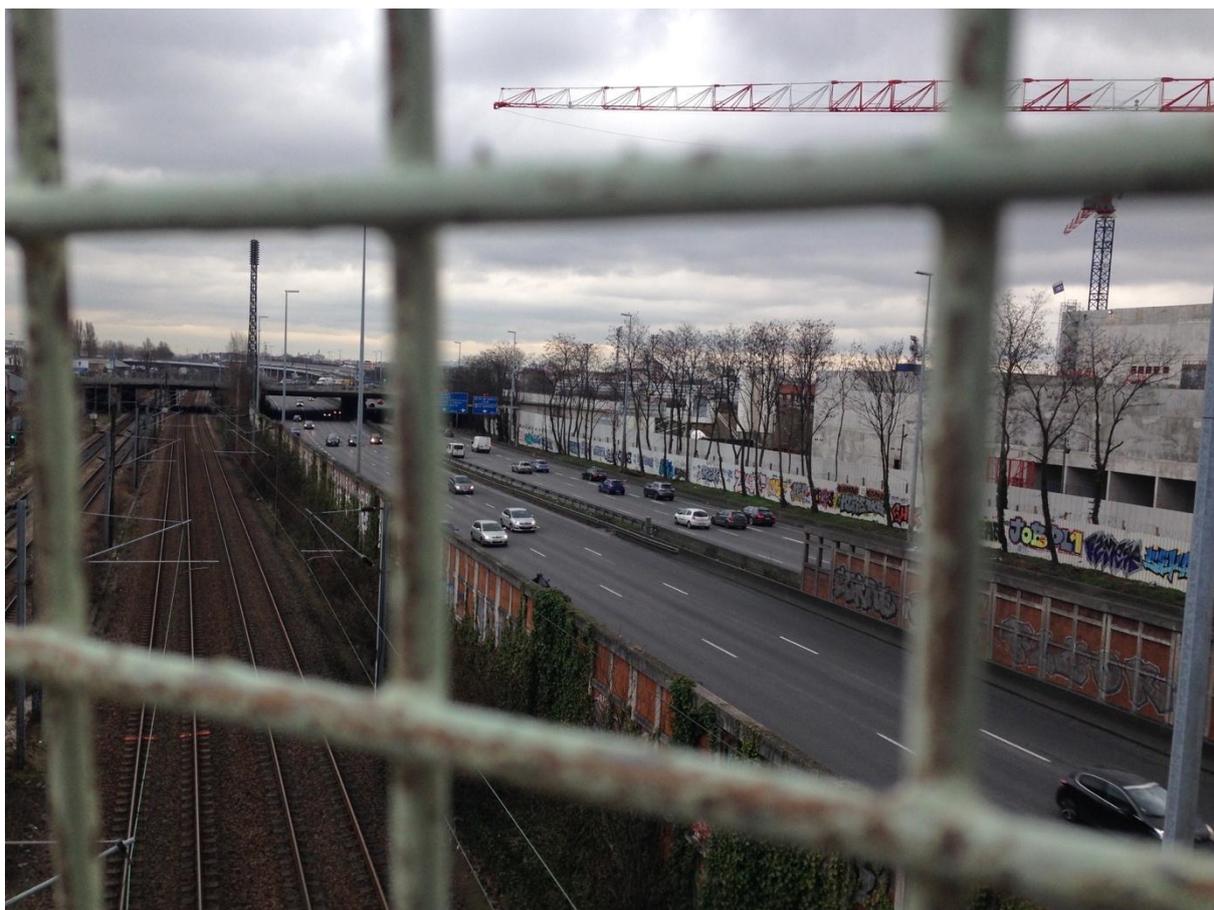


Figure 6 Quartier isolé du reste de la ville - Fractures urbaines © Coralie Robert, 28/01/2017

Le quartier des Quatre Routes se situe à l'Est de la ville, à proximité de Bobigny et Drancy. Il est longé par de grands axes routiers structurants du Nord-Est parisien : la RN 186 et la RN2. Ces axes routiers, auxquels s'ajoutent des axes ferroviaires, séparent le quartier du reste de la ville. Le quartier des Quatre Routes s'il n'est pas enclavé, reste détaché du reste de La Courneuve au regard des fractures urbaines qui traversent la ville.

Il est bien desservi en transports en commun avec la présence de tramway, d'un métro direct vers Paris et sept lignes de bus. Les déplacements à pied, voire en voiture, sont souvent rendus difficiles en raison de stationnements sauvages nombreux. Des travaux des réaménagements des voies ont été menés autour de la place centrale afin d'augmenter la part dédiée aux piétons.

Le quartier des Quatre Routes, tout comme La Courneuve, connaît un dynamisme local important, notamment sur le plan commercial et associatif.

Le quartier, comme l'ensemble de la ville, est en renouvellement. De nombreux projets d'aménagement sont développés que ce soit en matière de construction de logement que

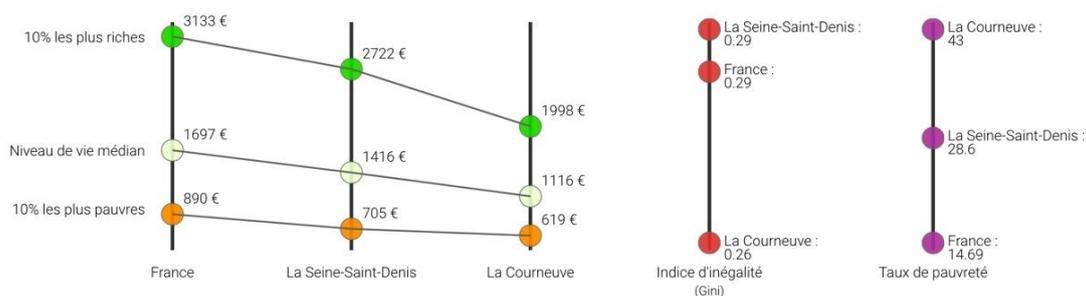
d'offres de service ou de renouvellement commercial. Le quartier connaît une dynamique commerciale importante, du fait de sa localisation à l'intersection de plusieurs villes et de sa desserte en transports en commun. La place du 8 mai 1945 et le marché à proximité sont des pôles d'activité importants. Le marché couvert est d'ailleurs l'un des plus fréquentés d'Ile-de-France, il a fait l'objet d'un renouvellement majeur ces dernières années.

Il convient cependant de souligner la pluri-activité importante de l'offre commerciale : téléphonie mobile, restauration rapide, boucherie halal, garage de réparations... La dimension agraire historique a donc totalement disparu. Des entreprises à forte emprise au sol sont implantées au nord du quartier. Un Datacenter est notamment source de tensions locales. Cet espace est un pôle d'attractivité économique important. Cependant, il reste fortement déconnecté du territoire local que ce soit par les éléments de protection (grillages hauts, sécurité, murs...) que par la fréquentation des professionnels du quartier (stationnement en voiture dans l'enceinte de l'entreprise, un ou deux restaurants à proximité).

La ville de La Courneuve est particulièrement riche en vie associative. Le quartier des Quatre Routes n'y fait pas exception. La responsable de la vie associative de la ville de La Courneuve a ainsi répertorié l'existence de douze associations intervenant au sein du quartier enquêté en 2016. L'offre associative comprend : un écrivain public, l'aide au DALO (Droit Au Logement opposable), l'aide administrative, des cours de langue, du soutien scolaire, des activités pédagogiques, des actions communautaires, l'accompagnement à l'insertion professionnelle, la défense de la vie de quartier, des systèmes de consommation en circuit court...

La dynamique locale se traduit également en termes démographiques. La Courneuve connaît un taux de natalité supérieure à la moyenne nationale : 20,5% en 2016, contre 11,5% en France métropolitaine. Cependant, le territoire connaît un déficit migratoire dans la mesure où de nombreux ménages le quittent chaque année. Ce phénomène tend à s'inverser depuis les dernières années. Le quartier s'est fortement renouvelé en fonction des vagues d'immigration successives. À l'après-guerre, le quartier ouvrier était majoritairement habité par des immigrants européens, principalement italiens. Aujourd'hui, la population vient majoritairement d'Asie, et en particulier du Sri Lanka et de la Chine. La variation de population sur la ville est principalement due au solde naturel, notamment au regard de taux de natalité supérieure à la moyenne nationale.

Sur le plan social, la ville de La Courneuve se caractérise par un niveau de pauvreté important. Le taux de pauvreté s'élève à 43% - contre 14,69% à l'échelle nationale, allant jusqu'à 52% pour les personnes de 40 à 49 ans. En parallèle, le taux de chômage s'élève à 18,2% voire plus de 40% concernant les moins de 25 ans. 51,9% des personnes en âge de travailler (19-64 ans) sont en emploi. Le revenu disponible médian est d'environ 13 400€ : les 10% des ménages les plus pauvres vivent avec moins de 7 428€ par an ; les 10% les plus riches ont des revenus supérieurs à 23 981€/an. À ce titre, seul 30% des ménages fiscaux sont imposés.



Source : données Insee 2016 - voir notre méthodologie

Figure 7 Coefficient de Gini - La Courneuve (<http://www.lecompas.fr>)

Le coefficient de Gini³² est de 0,26 sur la commune, il est donc inférieur à la moyenne nationale. Cette donnée souligne une certaine homogénéité sociale dans la mesure où elle traduit de faibles inégalités sociales entre les individus vivant sur la même commune, ce qui ne garantit pas une égalité à l'échelle nationale ou supranationale.

Moins de 5% des ménages ont un chef de famille étant cadre, malgré le fait que plus de 15% des emplois soient des postes de cadre dans la ville. Plus de la moitié de la population n'a soit de diplôme, soit pas de diplôme supérieur au Brevet/BEPC. Mais il convient de souligner que le nombre de personnes diplômées de l'enseignement supérieur augmente sur la commune, passant de 12,3% à 17,4% entre 2011 et 2016.

La ville est principalement composée de familles avec enfants (50,7%), dont 12,1% ont plus de 3 enfants et 30,5% sont des familles monoparentales. À l'échelle de la ville, les familles monoparentales représentent 15,2% des ménages.

³² « L'indice (ou coefficient) de Gini est un indicateur synthétique d'inégalités de salaires (de revenus, de niveaux de vie...). Il varie entre 0 et 1. Il est égal à 0 dans une situation d'égalité parfaite où tous les salaires, les revenus, les niveaux de vie... seraient égaux. A l'autre extrême, il est égal à 1 dans une situation la plus inégalitaire possible, celle où tous les salaires (les revenus, les niveaux de vie...) sauf un seraient nuls. Entre 0 et 1, l'inégalité est d'autant plus forte que l'indice de Gini est élevé. » <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1551>

Ces différents éléments se traduisent notamment en matière de nombre d'allocataires d'aide sociale : 28 523 personnes vivent dans un foyer bénéficiaire d'allocations sociales CAF Famille, soit près de 67% de la population, dont 12 823 enfants. Sur les 10 875 foyers d'allocataires, 3 951 dépendent des allocations pour plus de 50% de leur revenu. Elles représentant la totalité du revenu pour 2 535 foyers.

Le quartier des Quatre Routes se situe au sein du quartier prioritaire de la Politique de la Ville : Franc Moisin, Cosmonautes, Cristino Garcia, Landy.

© visée à l'article 1^{er} du décret n° 2011-1750 du 30 décembre 2011
secret n° 2011-1130 du 14 septembre 2011

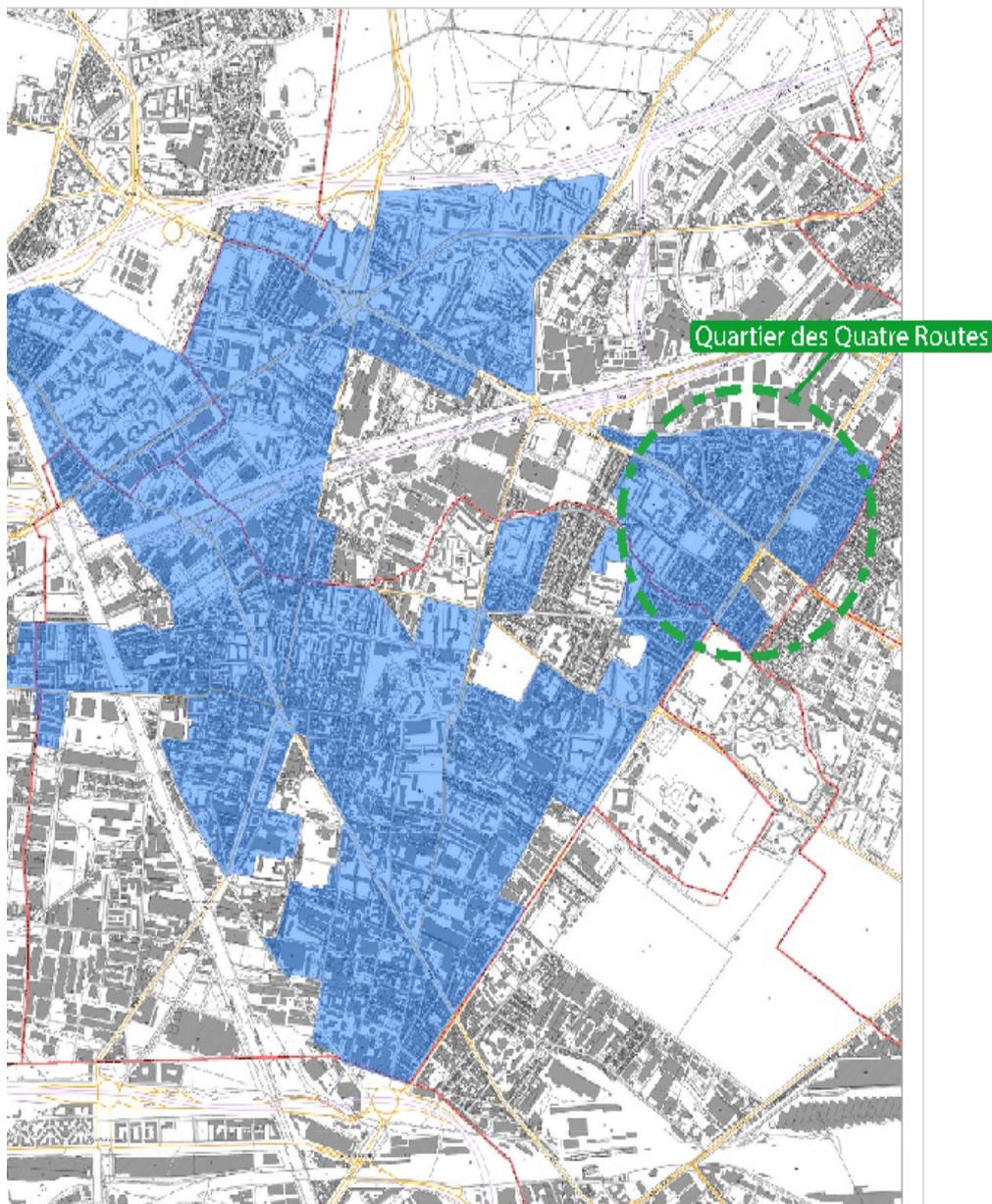


Figure 8 Localisation du périmètre de recherche au sein du quartier prioritaire ©IGN – CGET (Octobre 2014)

Le territoire des Quatre Routes est composé de 2 742 logements, soit 37% du parc privé de la ville. À la différence du reste de la ville de La Courneuve, constituée majoritairement de locataires dont près de 44% dans le parc social, le quartier des Quatre Routes est principalement composé de propriétaires occupants, ou bailleurs.

Le quartier est principalement caractérisé par des lotissements de maisons individuelles, avec une faible densité. Ces maisons de périphérie disposent souvent d'une cour à l'avant et d'un jardin sur le côté ou en arrière-cour, notamment cas de mitoyenneté. Cette typologie d'habitat est principalement développée au sein du quartier, dans les rues secondaires. Sur les axes majeurs de circulation, que constituent les quatre routes en question, des immeubles allant jusqu'au n+4 sont présents. Cette offre de logement en collectif est également présente sur certaines parcelles au sein du quartier, notamment celles du parc social. La cité Rateau, au Nord-Ouest du quartier, est un exemple de cette typologie d'habitat.

La qualité du bâti de ce quartier à prédominance d'habitat ancien est faible. Sur les grands axes, l'habitat collectif date d'avant 1848. Cette typologie de logement a été construite lors de l'essor du territoire avec son activité maraîchère. Les lotissements individuels sont quant à eux le résultat d'auto-construction par les ouvriers migrants. La période de construction date ainsi du début du XX^e siècle. Les matériaux de construction privilégiés étaient des briques réfractaires de petite taille. Cependant, l'isolation thermique restait limitée. Une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et un Périmètre de Rénovation Immobilière (PRI) sont à l'œuvre sur le quartier.

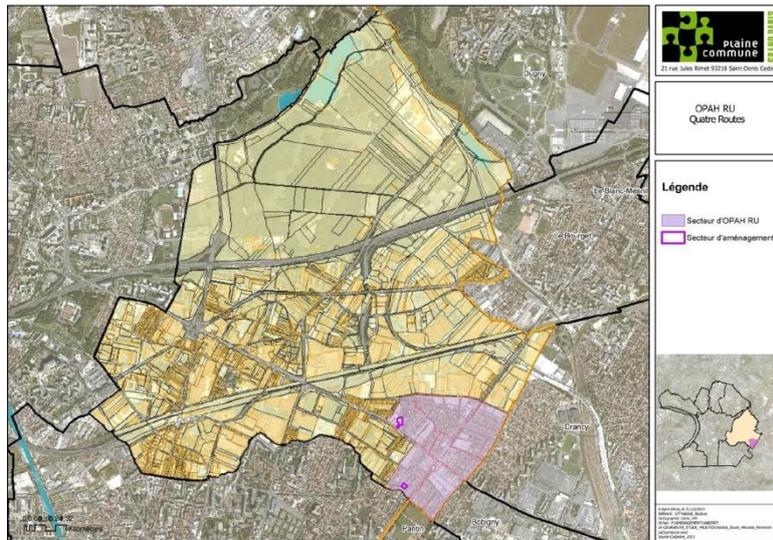


Figure 9 Périmètre de l'OPAH Menée sur les Quatre Routes (Plaine Commune, 2016)

Le nombre de résidences principales disposant d'un chauffage individuel « tout électrique » a augmenté entre 2011 et 2016, passant de 17,9% à 23,2% des logements. En parallèle, le nombre de logements disposant de salle de bain avec baignoire ou douche a diminué, passant de 89,7% en 2011 à 85,3% en 2016. Ces éléments témoignent d'une amélioration des conditions de confort dans les logements au sein du quartier enquêté.

En parallèle de la dynamique locale évoquée précédemment, le quartier connaît également une dynamique résidentielle en particulier visible au travers du phénomène de gentrification.

Les prix des logements sont inférieurs à ceux de la capitale. La proximité géographique, la desserte en transports, l'accessibilité aux grands axes, mais également la typologie du bâti (maisons individuelles), sont autant de facteurs d'attractivité pour une frange de la classe moyenne basse. Ces derniers voient dans les caractéristiques du quartier une possibilité d'accès à la propriété, voire simplement à la location pour des classes populaires ne pouvant plus résider à Paris (Vermeersch, 2011). La dynamique locale et l'inscription dans le Grand Paris en font également un territoire d'opportunités en matière d'investissements immobiliers. Des projets ont ainsi émergé avec la construction d'immeubles en N+4 sur l'axe principal. Des promoteurs privés tels que Kaufman/Imestia ont mené un chantier de 84 logements dont 60 en accession et 24 en offre locative sociale. La production de logements neufs est d'ailleurs en forte augmentation sur le territoire de la Seine-Saint-Denis dans son ensemble.

En parallèle, certains logements sont rachetés par des membres de la diaspora chinoise disposant de ressources économiques suffisantes. Ils sont ensuite divisés et loués à une population au

parcours migratoire plus récent. Ces dynamiques de gestion résidentielle au sein de la diaspora se traduisent par des acquisitions nombreuses pour augmenter l'offre de logements. Cependant, les logiques économiques derrière ces divisions parcellaires se traduisent par une dégradation du parc de logement. Ce dernier ne fait pas l'objet de travaux d'entretien. La sur-occupation engendre des problèmes de desserte électrique, de gestion des déchets, d'accès aux sanitaires... Ces pratiques s'apparentent à celles de marchands de sommeil, elles sont également présentes au sein de la diaspora sri-lankaise.

Des opérations de résorption de l'habitat insalubre sont déployées sur le quartier. Ces opérations font l'objet d'attention médiatique ponctuelle. Des mesures d'expropriation et d'expulsion ont ainsi été lancées.



Figure 10 Planche de photographies du quartier des Quatre Routes, Hiver 2016-2017 © Coralie Robert

1.3.2. Nantes

La spécificité de l'approche de ce terrain, présenté auparavant, traduit la présentation d'un panorama à l'échelle de la ville. L'absence de focus territorial ne permet pas de rendre compte des disparités en matière d'offre résidentielle, de mobilité, d'accès aux services selon le lieu de résidence des enquêtés.

Nantes regroupe plus de 300 000 habitants, en 2016. Cette part représente plus de 48% de la population de la métropole nantaise. La métropole nantaise se situe dans les 15 plus grandes agglomérations françaises. Le territoire est d'ailleurs particulièrement dynamique en matières : d'emploi, d'économie, démographique, d'enseignement supérieur, d'offre résidentielle... La ville de Nantes dispose de nombreux atouts géographiques. À proximité de l'Océan Atlantique, elle offre un cadre de vie de plus en plus prisé. De plus, la desserte en transports rend la ville facilement accessible depuis Paris en 2h ce qui contribue à l'essor de mobilités pendulaires et l'installation de Franciliens sur le territoire.

La ville connaît une croissance économique, sa métropole est la 3^{ème} plus forte en matière de croissance de l'emploi à l'échelle nationale. Nantes est une ville concentrant un nombre important d'emplois : 185 693 en 2016. Elle connaît une hausse du nombre d'emplois sur son territoire. Cette hausse se distingue d'autres métropoles françaises où la croissance s'effectue hors de la ville-centre. Par ailleurs, la présence d'un pôle universitaire important à l'échelle régionale participe de son attractivité. De nombreux étudiants résident en effet dans la ville, avec un excédent migratoire chez les étudiants de 6% (PLH, p16). Entre 2004 et 2015, le nombre d'étudiants a augmenté de 15,7% sur la métropole, contre 11,7% à l'échelle nationale.

Le profil des actifs évolue également avec une hausse du nombre de cadres et professions intermédiaires entre 2008 et 2013 : +3% de cadres en 2013 à l'échelle de la métropole. Nantes compte ainsi plus de 28% de cadres et professions intellectuelles supérieures en 2013 et près de 30% de professions intermédiaires, contre respectivement 19% et 28,1% à l'échelle de l'aire urbaine.

En parallèle, le nombre d'ouvriers diminue ce qui trouve son explication dans la disparition de grandes usines sur le territoire, ancien bassin d'emploi (biscuiterie, raffinerie, chantier naval...).

Les ouvriers représentent 13,2% des actifs vivant à Nantes, contre 20,3% des résidents de l'aire urbaine.

De plus, les cadres et professions intermédiaires résident plus que les ouvriers et employés en centre-ville. Face aux prix de l'immobilier ou par leurs aspirations résidentielles, ces derniers vivent plus fréquemment dans les territoires périurbains. C'est dans ce contexte de croissance urbaine que s'effectue l'enquête, auprès des publics les plus précaires.

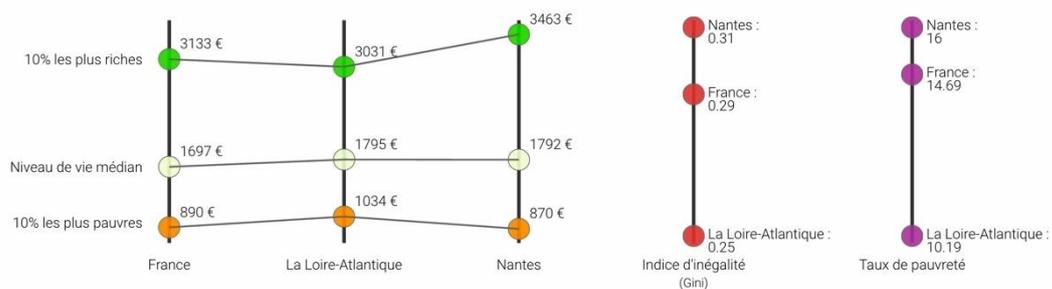
Par ailleurs, la ville de Nantes connaît une hausse démographique importante, la 4^{ème} croissance la plus importante à l'échelle nationale. En effet, la ville a connu une évolution annuelle de sa population de l'ordre de 0,7% entre 2008 et 2013. Sa croissance augmente plus rapidement ces dernières années qu'au début des années 2000 : 0,5% entre 1999 et 2008. Malgré un solde naturel positif, à la différence de La Courneuve, c'est principalement le solde des entrées sorties qui justifie les variations de la population. Le solde migratoire est positif depuis 2008 qui représente 38% de la croissance démographique entre 2008 et 2013, alors que déficitaire au début des années 2000 (« Observatoire de l'Habitat de Nantes Métropole et de son bassin de vie. Outil de suivi de la mise en oeuvre de la politique de l'habitat métropolitaine » 2016, 7). Les migrations viennent ainsi notamment de l'Île de France, des territoires de proximité, des autres grandes métropoles, mais également de migrations internationales³³. L'attractivité de la ville s'observe ainsi notamment avec l'installation durable de jeunes ménages, notamment avec enfants.

La taille moyenne des ménages est inférieure à deux personnes à Nantes, contre près de 2,4 dans le reste de la métropole. Cet écart s'explique par la présence de plus de personnes seules en centre-ville (étudiants, décohabitants) : 50,6% des ménages en 2014 selon l'INSEE. *A contrario*, en périphérie, résident plus de familles avec enfants : 17,4% de couples avec enfants à Nantes contre 24,2% en moyenne à l'échelle métropolitaine.

³³ La métropole nantaise se caractérise également par une part importante de demandes d'asile et des enjeux de gestion de publics migrants. En première ligne, la gestion de migrants des pays de l'Est non sédentarisés est un enjeu important dans la mesure où la Loire-Atlantique est le premier département accueillant cette population. Le nombre de demandes d'asile est également important, quatrième métropole à l'échelle nationale de demandes enregistrées avec un nombre en forte hausse depuis 2008. Dans le cadre d'accords européens, la métropole nantaise accueille, avec cinq autres territoires français, les migrants entrés dans l'Union Européenne par l'Italie et la Grèce.

Près de 29% de la population nantaise en 2012 avait entre 15 et 29 ans. Les jeunes représentent ainsi la plus grande frange de la population sur la ville, avant les 30-44 ans. En parallèle, le nombre de personnes de plus de 60 ans progresse plus rapidement que l'ensemble de la population : +2,1% par an pour les plus de 75 ans en 2013 et +3,4% pour les 60-74 ans à l'échelle métropolitaine. On observe ainsi un vieillissement de la population. Ce phénomène est d'ailleurs fortement lié à la part des personnes en situation de handicap, l'âge augmentant les situations de dépendance. 46% des bénéficiaires d'une reconnaissance de handicap dans le département se concentrent au sein de la métropole.

La fragilité socio-économique des habitants se traduit par un taux de dépendance aux prestations sociales supérieur à 50%, ce qui représente plus de 31 000 ménages en 2015 sur la métropole. Près de 177 000 personnes vivent dans un foyer bénéficiant d'une allocation sociale, dont 60 000 enfants. Le taux de pauvreté s'élève à 16% à Nantes en 2016. En 2013, 18,9% de ménages vivaient sous le seuil de pauvreté. Le revenu fiscal médian à Nantes est inférieur à celui du reste de l'agglomération et du département. Cette situation s'explique notamment par la présence d'un parc locatif social plus important dans la ville de Nantes que dans le reste de l'agglomération. Or, « 54 % des ménages du parc locatif social ont un niveau de revenus ne dépassant pas les 15 000 € par an » (Programme Local de l'Habitat 2019-2025, 22).



Source : données Insee 2016 - voir notre méthodologie

Figure 11 Coefficient de Gini - Nantes (<http://www.lecompas.fr>)

Figure 8 Comparaison des inégalités - Nantes

Le taux de Gini est supérieur à la moyenne nationale, il s'élève à 0,31 dans la ville contre 0,29 dans le pays. Cette donnée illustre une certaine hétérogénéité sociale. Par ailleurs, le décile supérieur de revenu est supérieur à Nantes (3463€ par mois) au revenu des 10% les plus riches à

l'échelle nationale. De plus, le premier décile est quant à lui inférieur à celui de la moyenne nationale. Cette lecture permet de souligner des disparités d'autant plus fortes entre les plus petits et les plus gros revenus sur le territoire nantais.

Nantes concentre près des trois quarts des appartements de la métropole. Les appartements représentent 59% du parc de logement de la métropole, contre 41% de maisons individuelles. La part d'appartements dans le parc ne cesse de croître, notamment en lien avec l'offre de production de logements. Le parc de logement a fortement crû à l'échelle de la métropole avec une hausse de 9,4% entre 2008 et 2013 (PLH 2018). Près de 7 000 logements sont mis en chantier chaque année depuis 2010 dans la métropole. La construction est principalement concentrée dans la ville de Nantes : 51% des logements mis en chantier sur la métropole entre 2014 et 2016. Le renouvellement majeur de l'île de Nantes illustre cette forte tendance à la production de logements neufs au sein de projets urbains importants. Des projets de renouvellement urbain, avec le soutien de l'ANRU, sont déployés dans quatre quartiers prioritaires de la Ville : Bottière-Pin Sec, Le Grand Bellevue, Nantes Nord et les Dervallières.

La ville de Nantes se caractérise par une surreprésentation des logements locatifs, notamment de petits logements. Le parc locatif privé a fortement augmenté sur le territoire métropolitain, et particulièrement dans la ville de Nantes. Les propriétaires occupants représentent 52% des habitants de la métropole. Le nombre de résidences principales est en hausse, d'environ 1,2% par an. En sus de cette attractivité résidentielle, la ville de Nantes est particulièrement investie dans l'intégration du parc social. Le parc social représente 20% des résidences principales à Nantes (Masson et al. 2013). Le parc de logement social est réparti sur le territoire avec une surreprésentation au sein de certains quartiers périphériques : Bellevue, Dervallières, Bottière... Le quartier Malakoff au centre-ville se caractérise également par une part importante de locatif social. Plus de 62% des logements sociaux de la métropole se trouvent dans la ville de Nantes. Entre 2009 et 2013, près de 1 400 logements sociaux ont été ajoutés au parc social de la ville. Cependant près de la moitié du parc social de la ville de Nantes date d'avant 1975. C'est d'ailleurs dans ce parc social ancien que résident les ménages les plus précaires, en raison du moindre coût des loyers. Une politique de développement urbain forte est déployée au travers des réseaux de transports en commun et d'équipements culturels afin de désenclaver les quartiers prioritaires.

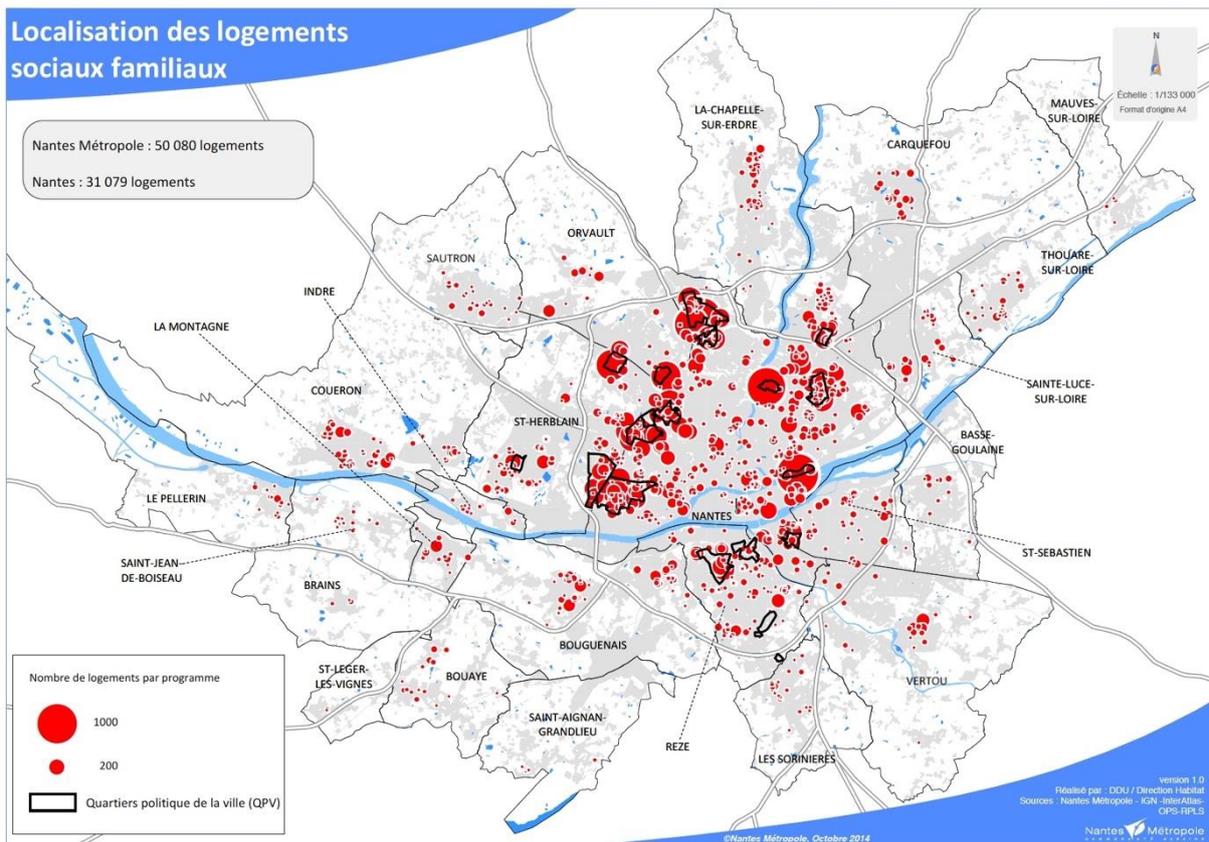


Figure 12 Répartition du parc locatif social dans la métropole nantaise (Nantes Métropole 2014)

Les logements du parc privé potentiellement indigne³⁴ se concentrent dans le centre-ville ancien de la ville. Le parc privé potentiellement indigne représente 3,4% du parc privé à l'échelle métropolitaine, dont 66% sont occupés par des locataires. Leur nombre a diminué de 3% entre 2009 et 2013 sur la ville de Nantes. Ce parc est en baisse à l'échelle métropolitaine, jusqu'à 13% dans les couronnes périurbaines. Cette réduction du nombre de logements potentiellement indignes a été particulièrement bénéfique aux propriétaires occupants, dont le nombre a diminué de près de moitié entre 2003 et 2013 dans la métropole.

En matière de mal-logement, les recours au titre de la loi DALO ont été de près de 1 200 en 2015 à l'échelle du département. Par ailleurs en 2018, près de 900 ménages ont été aidés à l'échelle

³⁴ « Le PPPI est un outil de pré-repérage des logements indignes qui permet à partir du foncier FILOCOM (Fichier des Logements par Commune) de hiérarchiser les territoires en fonction du nombre et de la densité du PPPI de chacun, et de caractériser les situations d'habitat indigne. Il ne fonctionne pas à l'adresse et ne permet donc pas d'identification des immeubles à traiter dans une perspective opérationnelle sur des périmètres restreints. » (DREAL Pays de la Loire 2021)

de Nantes Métropole pour des impayés de gaz et d'électricité, pour un montant total de 165 016€ (Bilan d'activité 2018, Lutte contre la précarité énergétique, Ville de Nantes, 06/07/2019).

Les performances énergétiques restent fortement liées à l'année de construction des logements et aux normes thermiques en vigueur. Le parc locatif social se distingue du reste du parc immobilier avec une meilleure performance énergétique : 75% du parc locatif social dispose d'une étiquette A, B ou C, et moins de 2% en étiquettes E, F ou G. Ces écarts avec le parc global tiennent notamment des engagements en matière de rénovation et d'entretien du parc. Depuis 2011, le nombre des logements les plus énergivores décroît alors qu'en parallèle, les logements à forte performance énergétique augmentent. 45% du parc locatif privé date d'avant 1974, en amont de toutes réglementations thermiques. Ce parc en question est donc particulièrement propice aux situations de précarité énergétique. Mais la production récente de logements en locatif privé (28% du parc privé locatif construit depuis 2000) permet une offre aux performances énergétiques plus qualitatives.

2. Acteurs

Avant de se questionner sur comment enquêter, il convient donc de s'intéresser « sur qui » l'enquête se déroule.

Les thématiques de recherche que sont la précarité énergétique et l'accompagnement à l'adoption d'éco-gestes ont contribué à définir le public cible. Aborder le caractère normatif des recommandations aux économies d'énergie des ménages précaires nécessite d'enquêter auprès des différents corps sociaux, aux stratégies et intérêts variés : les institutions, les ménages, les professionnels.

En effet, l'échantillon d'acteurs rencontrés s'est constitué autour de ces thématiques. Cela se traduit par des échanges avec des professionnels acteurs dans la lutte contre la précarité énergétique ou encore de l'accompagnement au changement de pratiques. En parallèle, les individus rencontrés, en tant que consommateurs d'énergie sont majoritairement en situation de précarité et plus particulièrement sur le plan énergétique ou, a minima, investis dans des dispositifs de réduction des consommations. Le choix de cet échantillon varié se justifie dans la volonté de collecter des savoirs et expériences issus de différents individus aux caractéristiques propres.

2.1. Structures

En amont de toutes sollicitations, un état des lieux des acteurs en lien avec les questions de précarité énergétique et d'accompagnement au changement de comportements a été réalisé. Ce travail préparatoire a permis de faire émerger cinq pôles thématiques :

- L'habitat,
- L'énergie,
- L'action sociale,
- La vie quotidienne,
- La santé.



Figure 13 Cartographie des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique © Coralie Robert



Figure 14 Cartographie des structures rencontrées lors de l'enquête de terrain (2016-2018) © Coralie Robert

Les structures mobilisées ont ensuite été choisies en fonction du terrain d'enquête, de leurs missions, et de leur public cible. À l'échelle locale, ce sont majoritairement des structures en relation directe avec les individus qui ont été sollicités afin d'enquêter sur les modalités de diffusion des recommandations. À l'échelle nationale, l'objectif était d'enquêter sur les formes et moyens d'élaboration des messages normatifs et les modalités de diffusion que ce soit auprès d'intermédiaires ou des publics cibles directement. Un tableau récapitulatif des structures rencontrées et leurs caractéristiques est disponible en annexe.

En complément des entretiens réalisés avec ces différents acteurs, divers professionnels ont été rencontrés lors d'événements ou réunions de travail. Ces différentes participations ou interventions ont permis de recueillir de nouvelles informations sur les pratiques professionnelles : un tableau en annexe récapitule les différentes observations réalisées dans ce cadre. Au croisement d'observations et de recueil d'expériences, ce sont autant de données collectées pour saisir les arbitrages auxquels sont soumis ces acteurs dans la définition, diffusion et réception des normes de consommation d'énergie.

2.1.1. L'éco-appart nantais

L'éco-appartement enquêté est porté par Nantes Métropole, le CCAS de la ville de Nantes et celui de Saint-Herblain. Il est situé boulevard Romanet à proximité du quartier prioritaire de Bellevue. Il a d'ailleurs été créé dans le cadre du projet de renouvellement urbain du grand Bellevue. Il a ouvert ses portes en mai 2016.

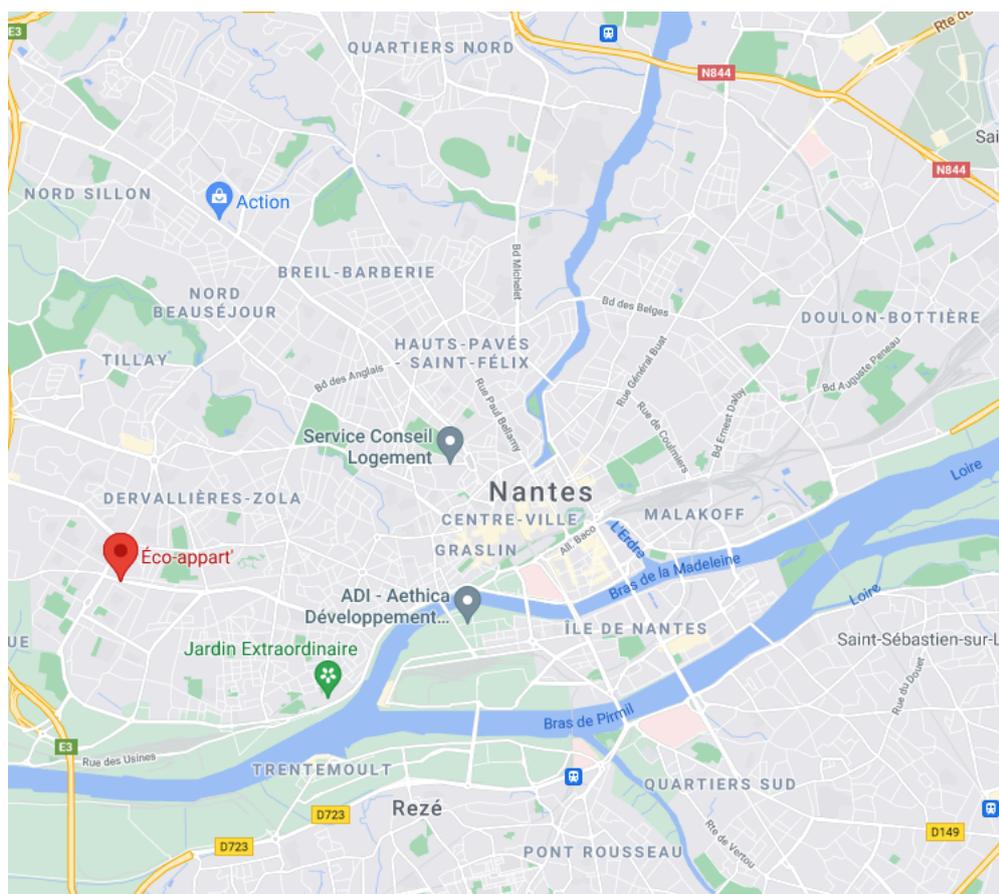


Figure 15 Plan de situation de l'éco-appart à Nantes (google maps)

« Cette expérience s'inscrit dans le cadre du projet urbain du grand Bellevue. C'est un moyen concret d'illustrer la transition énergétique et notre volonté de lutter contre la précarité énergétique, sans être moralisateur. Ici, on accompagne les habitants » Johanna Rolland, maire de Nantes et présidente de Nantes Métropole (Delaroque 2016).

Avant son déploiement, le CCAS de Nantes traitait déjà le phénomène de précarité énergétique, notamment en matière d'informations auprès de leur public : sensibilisation, accès aux droits. L'investissement d'élus sur ces enjeux sociaux et environnementaux a contribué au déploiement de ce type de dispositif.

En amont de l'éco-appart, une expérimentation a été mise en place avec l'envoi de courrier systématique aux ménages en situation d'impayés, précisant les modalités d'accompagnement possible au sein de l'éco-appart. Cependant, l'engouement fut tel que les budgets n'ont pas pu suivre : aide au paiement des factures, demande d'accompagnement socio-budgétaire. Les besoins étaient visibles, mais les moyens ne permettaient pas d'y répondre. Dans ce contexte, le déploiement d'un éco-appart est apparu pertinent. Face à la volonté d'agir sur le pan pédagogique, des retours d'expérience notamment du CCAS de Luneville ont inspiré ce projet. Des locaux ont donc été cherchés. Des matériaux de récupération ont été utilisés : ancienne exposition, locaux de la ville...

Quatre modes d'entrée sont possibles :

- Accueil sur flux, une entrée libre aux horaires d'ouverture
- Accueil par un professionnel pour faire un point sur la situation personnelle
- Accueil à la suite de l'envoi du courrier³⁵ (évoqué précédemment)
- Animation collective par des travailleurs sociaux ou des structures partenaires.



Figure 16 Couverture du programme d'activités de l'éco-appart - septembre / décembre 2017 © Eco-appart

L'objectif est de travailler tant sur la lutte contre la précarité énergétique que sur la question du bien-être et de la qualité de vie dans le logement (plus de détail sur ce dispositif dans le chapitre 4). Le public ciblé est le public précaire, mais les ateliers sont ouverts à tous. La volonté est d'accompagner et non de se substituer au travail social.

La communication sur les activités déployées à l'éco-appart est ainsi réalisée tant dans les centres sociaux que les épiceries bio ou les recycleries. Or, les publics fréquentant ces lieux sont variés.

L'éco-appart fonctionne grâce à la présence d'une coordinatrice qui gère les appels à partenariat, l'accueil des visiteurs, l'organisation de journées

³⁵ L'envoi de courrier systématique a pris fin (2017).

de travail... Une professionnelle du CCAS de Nantes est détachée à temps plein sur le déploiement et l'animation du lieu, et une autre du CCAS de Saint-Herblain à 0,3 ETP³⁶.

En parallèle, des conventions sont passées chaque année avec des structures partenaires pour l'animation des ateliers ou la réalisation de visites à domicile. À ce jour, peu de liens existent entre l'éco-appart et le service insalubrité de la ville. Les partenaires sont cependant divers : fournisseurs d'énergie, associations de consommateur, EIE, structure de médiation de l'énergie.

L'éco-appart a pour vocation de lier « économie » et « écologie ». Il se veut « lieu de médiation, d'information et de prévention » (Barre 2016). Sous forme d'appartement-témoin, des conseils sont prodigués aux visiteurs afin de les sensibiliser aux économies d'énergie.

Pour pouvoir se projeter plus précisément dans ce lieu, une [visite virtuelle](#) est possible en ligne.



Figure 17 Visite interactive de l'Éco-appart de Nantes (Bertini 2017)

La participation est libre et gratuite. Cependant, sa localisation ne rend pas la visite imprévue : l'éco-appart se situe au premier étage d'un bureau d'entreprise. Une bannière d'information est placée devant le bâtiment. Une fois dans le bâtiment, seule une pancarte près de la porte indique

³⁶ Équivalent temps plein, c'est-à-dire qu'elle consacre 30% de son temps à la réalisation de ces missions en lien avec l'éco-appartement.

la présence de l'éco-appart. Donnant sur un couloir partagé avec d'autres entreprises, la porte ne peut rester ouverte. Certains visiteurs font d'ailleurs part de leur peur de frapper ou sonner.

2.1.2. Association Alisée

ALISEE (Association Ligérienne d'Information et de Sensibilisation à l'Énergie et l'Environnement) a été créée en 1991. Initialement, elle est le regroupement d'habitants de Segré qui s'opposaient à un projet d'enfouissement de déchets nucléaires. Progressivement, l'association s'est structurée et professionnalisée autour des thématiques du développement durable puis de l'énergie (Vaché 2009, 209). L'association est aujourd'hui investie sur la question des énergies renouvelables et la promotion d'énergie verte.



Figure 18 Bannière d'information de l'éco-appart © Coralie Robert (2018)

L'association Alisée à Nantes est en charge de l'Espace Info Énergie. À ce titre, elle reçoit des financements de la part de l'ADEME pour le poste de « conseiller information énergie ». En parallèle, d'autres activités sont déployées par l'association afin d'une part de diversifier les sources de financement et d'autre part, d'élargir les dispositifs déployés. Ainsi, en plus des « conseillers information énergie », des chargés de projets qui sont financés pour le déploiement de projets en parallèle. Un même professionnel peut avoir les deux casquettes, il partage son temps entre les différentes missions qui lui sont imparties. En tant que prestataires de service, l'association travaille avec une diversité d'acteurs : collectivités, institutions nationales, établissements scolaires... Les professionnels travaillant dans l'association sont, en règle générale, diplômés de l'enseignement supérieur (Hamman et Blanc 2009, 77) et recrutés en CDI.

L'association Alisée a également d'autres missions, dont un pôle dédié au Conseil et Accompagnement. Cet axe d'intervention est déployé sur le territoire des Pays de la Loire autour de trois axes :

- des actions au sein du parc social : visites à domicile, accompagnement, soutien aux projets
- de l'accompagnement collectif : rénovation de copropriété, défi dans les établissements collectifs (écoles, hôpitaux, foyer jeunes travailleurs...)
- des actions de lutte contre la précarité énergétique : animation d'atelier collectif, formation de professionnels, forums.

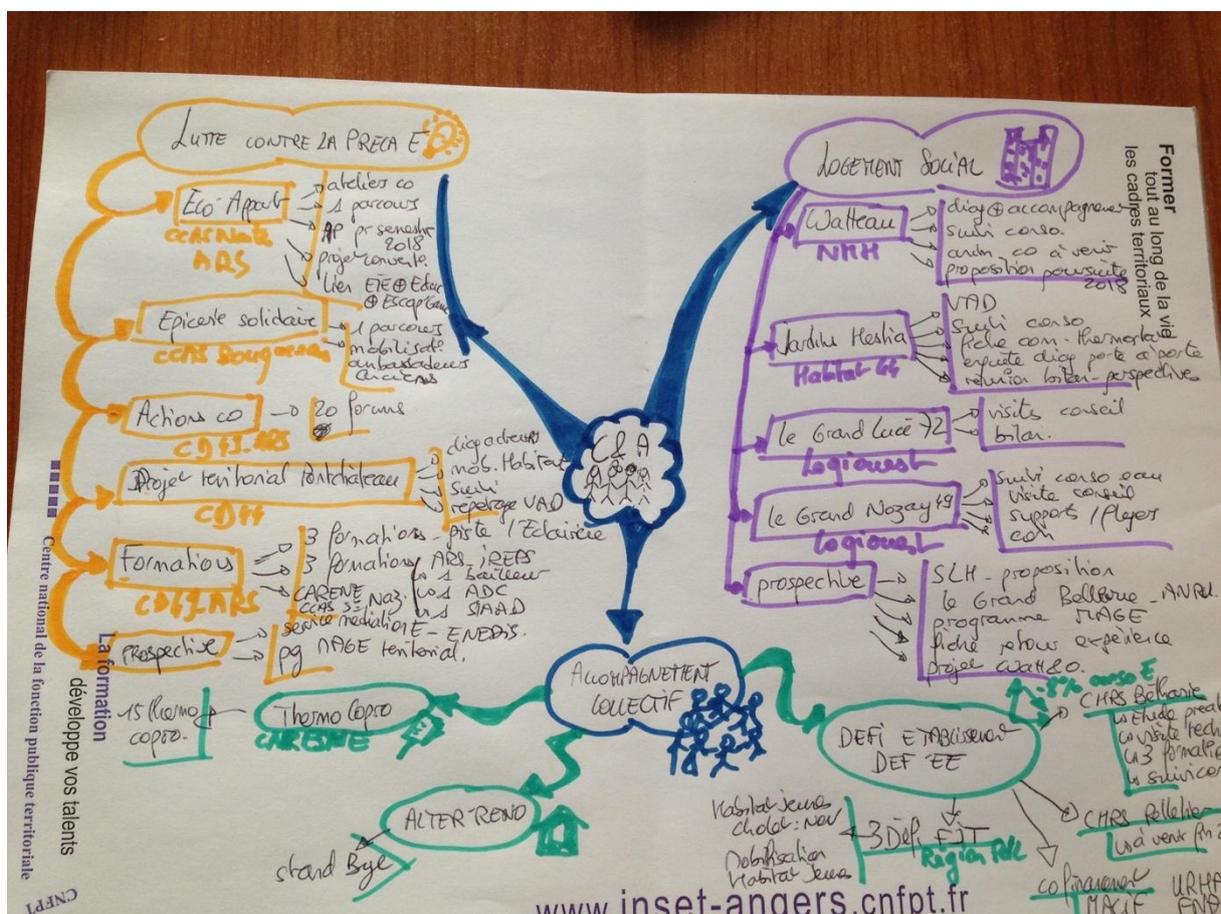


Figure 19 Présentation schématique des actions menées par Alisée, réalisé par un membre de l'association (11/2017)

Sur l'angle de la précarité énergétique, l'association a constitué en partenariat avec le CCAS, un réseau d'acteurs sur la ville d'Angers afin de mutualiser les ressources et développer des projets collectifs. Cependant l'animation d'un tel réseau local est chronophage et coûteuse, ce qui compromet son maintien dans le temps ou son déploiement.

Concernant les ateliers observés, voici les objectifs définis par l'association : « L'approche pédagogique a vocation à rendre autonome les habitants dans la gestion et la prise en main de leur logement, mais également à valoriser les bonnes pratiques et plus globalement à permettre à des ménages fragilisés de reprendre confiance en construisant leur propre expertise de l'habiter. » (Rapport, Parcours d'économies d'énergie et d'eau, Eco'appart Bellevue à Nantes, p. 3).

2.2. Professionnels

La diversité des structures abordées au cours du travail de terrain s'est traduite par la rencontre de plusieurs profils de professionnels. L'objectif des entretiens auprès des professionnels est de considérer pleinement leur rôle dans les dispositifs d'encadrement des pratiques de consommation d'énergie des plus précaires. Nous l'avons vu, les domaines d'intervention sont multiples autour de ces questions : habitat, vie quotidienne, énergie... Ces entretiens n'ont pas vocation à être exhaustifs au regard de la multitude d'acteurs en jeu. Nous avons cependant veillé à enquêter à la fois auprès de professionnels travaillant à la fois à l'échelle locale que nationale. Les politiques d'économies d'énergie ne se jouent pas qu'à l'échelle nationale au sein des ministères, mais aussi au quotidien dans les pratiques des professionnels mandatés pour diffuser les recommandations et mettre en œuvre ces politiques (Lipsky 1983).

Une partie des professionnels a été sollicitée par mail, téléphone ou lors de rencontres à des événements sur la précarité énergétique. Pour une autre partie, les entretiens se sont déroulés par effet « boule de neige » puisque suite à un premier entretien, j'étais invitée à rencontrer un autre interlocuteur par recommandation directe ou par diffusion des coordonnées. Les postes occupés par les différents enquêtés sont précisés en annexe.

2.2.1. Focus sur l'éco-appart nantais

Au regard de l'observation-participante menée au sein de l'éco-appart et de l'intégration des professionnels dans le discours des participants enquêtés, des pseudonymes ont été attribués pour identifier certains acteurs.

Professionnel	Pseudonyme
Responsable du service médiation sociale énergie ANAF	Catherine
Chargée de projets - Pôle Conseil et Accompagnement Alisée	Pauline
Coordinatrice de l'Eco Appart et référente précarité énergétique CCAS de Nantes	Nadine
Référent territorial CCAS de Nantes	Christian

2.2.2. Des profils genrés ?

Des distinctions entre différents profils de professionnels se cristallisent autour de plusieurs dimensions : d'une part l'échelle d'intervention de la structure où ils évoluent, d'autre part la proximité avec les enquêtés et la mission qui leur est déléguée.

À l'échelle d'intervention nationale, les professionnels n'ont que rarement des contacts directs avec le public cible, qu'ils soient habitants, consommateurs, clients. Les échanges avec le public se font soit par l'intermédiaire de structures locales soit lors de moments ponctuels dédiés au recueil d'information (journée d'étude, focus group). Les missions sont majoritairement de l'ordre de la participation à l'élaboration de politiques publiques (ADEME, négaWatt, Secours Catholique), de l'accompagnement de projets (Schneider Electric, Rexel, SoliNergy, Énergie solidaire) et de la formation autour des enjeux énergétiques et sociaux (UnisCité, Solibri)...

À l'échelle locale, certains professionnels ont également des missions d'encadrement de projet (Plaine Commune) et de participation au déploiement de politiques publiques nationales (DRIHL IDF, ALEC Plaine Commune). Les professionnels rencontrés à ces postes sont majoritairement masculins.

En parallèle, les professionnels en contact direct avec le public sont majoritairement des femmes dans le domaine de l'action sociale (Bessin 2009). Leurs missions sont orientées vers l'animation de la vie sociale, l'accompagnement dans la gestion domestique.

Les acteurs du domaine de l'énergie ont des profils plus variés. Lorsque les dispositifs s'adressent au grand public, comme au sein des Espaces Info Énergie, les profils sont masculins. En revanche,

lorsqu'ils sont à destination d'un public précaire, l'emploi se féminise de nouveau (EDF Solidarité, éco-appart, ANAF).

2.2.3. Quid des « non-professionnels » ?

L'ensemble des acteurs institués est regroupé sous le terme de « professionnels », cependant il convient de distinguer les différents statuts sous-jacents. En effet, certains enquêtés l'ont été au regard de leur investissement dans une structure associative, d'autres au cœur d'un dispositif d'insertion des jeunes. Ils sont donc tous regroupés sous le même intitulé dans la mesure où ces acteurs s'inscrivent sous l'égide d'une structure. C'est dans ce cadre qu'ils œuvrent, que ce soit pour lutter contre la précarité énergétique, pour sensibiliser aux questions environnementales...

Les acteurs associatifs ont des profils aussi variés que les thématiques qu'ils traitent : alimentation, éducation, vie de quartier... Leurs parcours professionnels en parallèle ou antérieurs sont intéressants pour comprendre les motivations personnelles les amenant à s'engager sur certaines thématiques.

Le chargé de mission Précarité Énergétique, bénévole du Secours Catholique, est par exemple un cadre retraité de l'ancien fournisseur national d'énergie. S'engager sur les questions d'accès à l'énergie s'inscrit dans la continuité de domaines de savoirs et il lui est possible de mobiliser son réseau professionnel à des fins caritatives.

Les services civiques mobilisés pour engager les habitants de certains quartiers dans la transition énergétique sont également des profils particuliers. Les jeunes (16-25 ans) engagés dans ce dispositif sont issus de formations diverses. Leur niveau d'étude peut fortement varier entre les participants d'un même groupe, tout comme leur parcours de vie, lieux de résidence. Ce sont donc autant de dimensions influençant les raisons de leur engagement dans ce dispositif, le choix de cette action thématique³⁷ et des objectifs visés pour la suite. Les membres des deux groupes de services civiques enquêtés ont ainsi exprimé des aspirations différentes pour s'engager dans

³⁷ L'inscription en service civique au près d'Unis-Cité se traduit par la réalisation de deux missions thématiques en parallèle. Les jeunes consacrent alors un mi-temps à chaque « terrain » et thématique. Le choix de ces thématiques par les jeunes est parfois détourné en fonction des places disponibles ou vacantes selon chaque parcours.

l'accompagnement au changement de comportements : convictions écologiques, proximité du lieu d'intervention par rapport à leur lieu de résidence, thématique imposée par la structure Unis-Cité... Les argumentaires qu'ils déploient auprès de leurs publics cibles varient selon ces critères (motivation, engagement, parcours personnel).

Dans le cadre de leur parcours en service civique, ils disposent d'une formation en amont sur les enjeux et méthodes du dispositif qu'ils sont amenés à déployer. Cependant, ces temps en amont de l'intervention auprès des habitants ne sont pas assimilables à une formation professionnelle. À ce titre, les services civiques sont appréhendés selon leur rôle d'« ambassadeur » de la transition énergétique plus que sous l'image d'un professionnel.

2.3. Habitants

L'objectif de l'enquête est de saisir différentes pratiques et représentations en lien avec la consommation d'énergie et plus particulièrement avec les conseils d'économie d'énergie, et ce, auprès de ménages dits précaires. L'intérêt est de comprendre leur rapport aux recommandations et pratiques normatives en termes de consommation de chauffage ou encore d'électricité dans leur vie quotidienne.

Étant donné les difficultés inhérentes au terrain quant au repérage des ménages en situation de précarité énergétique, il convient de souligner que la totalité de l'échantillon enquêté ne répond pas au critère de définition d'un ménage en situation de précarité énergétique. Cependant, il a été choisi de conserver ces premiers éléments de terrain et d'élargir au public « non directement touché ». Ce choix s'est justifié par le fait que ces acteurs se sont avérés être incontournable dans la diffusion de normes et bonnes pratiques. Leurs discours, pratiques et représentations ont ainsi été intégrés à l'analyse. Ces acteurs ont notamment permis de catégoriser un public comme « entrepreneur de morale et de fait ».

L'enquête que nous avons menée auprès des ménages n'a pas pour vocation d'être garante d'une représentativité, au sens probabiliste. À ce titre, aucune sélection des enquêtés en amont n'a été effectuée au regard de critères d'âge, de revenu, de statut d'occupation, de niveaux de diplômes ou autres. Les seules dimensions retenues tenaient soit au lieu de résidence (quartier des Quatre Routes à La Courneuve) soit en visite de l'éco-appartement (Nantes). Les caractéristiques du lieu

de résidence et du public cible du dispositif de sensibilisation constituaient ainsi des filtres visant à toucher en priorité des ménages en situation de précarité : économique, énergétique ou encore sociale. C'est donc avant tout l'expérience de l'individu en tant que consommateur d'énergie, en particulier précaire, qui est au fondement de la sélection de l'échantillon.

Vingt-six entretiens ont été retenus pour l'étude. D'autres entretiens ont été exclus de l'échantillon en l'absence de matériau suffisant ou encore d'une durée d'entretien trop réduite. Une fois le sentiment de « saturation » des données atteint, au regard de la répétition des données, la réalisation d'entretiens a cessé. L'obtention de « cas négatif »³⁸, comme le recommande Morse (1991, dans N'Da 2015, 121), a ainsi renforcé le sentiment de saturation. Afin de garantir l'anonymat des enquêtés, des pseudonymes ont été choisis. En ayant recours à des guides de choix de prénoms, l'objectif était de conserver au mieux les dimensions sociales ou encore culturelles associées au prénom en veillant à choisir les « prénoms ressemblants ». Pour des raisons de facilité de lecture, l'échantillon obtenu est présenté en annexe.

2.3.1. Une particularité : la place des femmes

L'échantillon d'enquête est principalement féminin (81%). Cette prégnance féminine peut trouver plusieurs explications.

Les modalités du déroulement de l'enquête ont orienté la mise en relation avec ce public en particulier. La prédominance des femmes dans les ateliers de l'éco-appartement se répercute sur le recrutement des enquêtés. En effet, les ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie sont principalement fréquentés par des femmes en charge de leur logement. Il convient à ce titre de replacer cet intérêt dans la division sexuée des tâches domestiques et de la charge mentale du foyer. La femme reste encore, et plus particulièrement dans les ménages populaires, chargée de gérer le budget et de l'organisation du logement (Chombart de Lauwe 1956; Perrin-Heredia 2010, 119).

« Dans la gestion du budget comme dans la plupart des charges de la vie domestique, c'est la femme qui, conformément à la tradition, est responsable puisque le mari est censé être « parti » gagner au-dehors l'argent du ménage » (Hoggart 1970, 80).

³⁸ « Personnes qui peuvent donner un point de vue différent de celui qui prédomine parmi les personnes déjà retenues ». (N'Da 2015, 121)

De la même manière, à la Maison Pour Tous (centre social) de La Courneuve, la référente Famille m'a conviée à un atelier de cuisine³⁹, où seules des femmes participaient.

D'ailleurs, il est intéressant de souligner que la majorité des hommes rencontrés lors de l'enquête l'ont été dans le cadre de démarches de travaux de rénovation énergétique. Les travaux et les engagements lourds seraient à ce titre plus à la charge de l'homme. Le recueil d'information a été rendu difficile lors d'un entretien dans la mesure où l'homme n'était pas en charge de la gestion du budget et du paiement des factures liées à l'énergie. En charge du projet de rénovation énergétique et porteur dans sa famille de l'idée de réduire les consommations d'énergie, il n'avait pas connaissance des éléments pratiques de leur consommation.

En ce sens, je rejoins l'approche de Perrin-Hereida sur le fait que *« je n'ai pas abordé le ménage par l'entrée « chef de famille » au sens de l'INSEE (excepté dans les cas de « chefs de famille » monoparentale), mais par ce que l'on pourrait appeler l'entrée « chef de ménage », par la personne qui dans le ménage organise et administre l'économie domestique (mais qui ne décide pas forcément de tout). »* (2010, 120). Cette approche s'est constituée de fait et non en amont dans la mesure où les personnes enquêtées n'ont pas été sélectionnées sur ce critère, ni sur celui du genre. Le contre-exemple précédent s'est justifié par l'absence de maîtrise du français par la femme de l'enquêté et son rôle dans la rénovation de son logement.

2.3.2. Profil social

Au regard de la problématique de recherche, un focus particulier est effectué sur les caractéristiques des ménages identifiés comme en situation de précarité énergétique. Seuls deux critères d'évaluation ont été retenus (TEE_3D et FR_PRECA_3D⁴⁰). Les caractéristiques de l'échantillon d'enquête sont mises en parallèle avec les données nationales de l'Observatoire de la Précarité Énergétique (2016).

³⁹ Perrin-Hereida suppose à ce sujet que l'invitation qu'elle a reçu - pour participer aux cours de cuisine plutôt qu'à des ateliers de mécanique par les acteurs professionnels - était orientée par le fait d'être elle-même une femme. (2010, 119)

⁴⁰ Les modalités de calcul sont détaillées en annexe.

Caractéristiques socio-économiques des ménages enquêtés			
Champ : ménages enquêtés	Ménages enquêtés en situation de précarité énergétique		Ensemble de l'échantillon
Indicateur	TEE_3D ⁴²	FR_PRECA_3D	
Nombre de ménages concernés			
En effectif	10	11	26
Âge de la personne de référence			
Âge moyen	44	54	51
Part de ménages dont PR>60 ans	14,29%	57,14%	7%

Caractéristiques socio-économiques des ménages de France			
Champ : ménages de France ⁴¹	Ménages en situation de précarité énergétique		Ensemble de la population
Indicateur	TEE_3D	FR_PRECA_3D	
Nombre de ménages concernés			
Millions de ménages concernés	2,8	1,6	27,2
Âge de la personne de référence			
Âge moyen	56	50	54
Part de ménages dont PR>60 ans	41%	27%	39%

⁴¹ Le champ d'étude des enquêtes se limite à la France métropolitaine.

⁴² Nous retenons le seuil de 8% pour cette enquête, dans la continuité des réflexions menées par l'ONPE.

Revenu moyen			
Revenu moyen déclaré (€/an)	10056	11095	16232
Revenu par UC moyen (€/an)	7593	9019	12793
Activité de la personne de référence			
Employé	0%	0%	23%
Chômeur	50%	18%	23%
Retraité	10%	36%	27%
Foyer, Handicapé	40%	45%	27%
Statut d'occupation			
Propriétaire	30%	36%	58%
Locataire parc social	40%	45%	27%
Locataire parc privé	30%	18%	15%
Composition du ménage			
Un adulte	40%	64%	50%
Un adulte et enfant(s)	30%	18%	19%

Revenu moyen			
Revenu brut moyen (€/an)	11 901	16 330	39 266
Revenu par UC moyen (€/an)	9 843	11 315	25 617
Activité de la personne de référence			
Employé	33%	46%	56%
Chômeur	17%	18%	5%
Retraité	36%	23%	35%
Foyer, Handicapé	15%	13%	4%
Statut d'occupation			
Propriétaire	42%	20%	59%
Locataire parc social	28%	44%	17%
Locataire parc privé	30%	37%	24%
Composition du ménage			
Un adulte	49%	35%	33%
Un adulte et enfant(s)	16%	20%	7%

Deux adultes	20%	9%	23%
2 adultes et 1 enfant	0%	0%	4%
2 adultes et enfants	10%	9%	4%
Nationalité de la personne de référence			
Français de naissance	70%	73%	77%
Français par acquisition ou étranger	30%	27%	23%

Deux adultes	21%	19%	33%
2 adultes et 1 enfant	6%	8%	10%
2 adultes et enfants	8%	19%	16%
Nationalité de la personne de référence			
Français de naissance	82%	75%	90%
Français par acquisition ou étranger	18%	25%	10%

Source : ENL 2013, étude : CSTB / ADEME, 2016

Figure 20 Mise en parallèle des caractéristiques socio-économiques des ménages avec les données nationales

ÂGE ET GÉNÉRATION

La répartition en termes d'âge permet de saisir une diversité d'étapes dans le cycle de vie des enquêtés et de leurs familles le cas échéant. En effet, partant du principe que les pratiques d'énergie sont variables dans le temps et selon les épreuves (mise en couple, arrivée d'un enfant, déménagement...), ce spectre permet de saisir ses différences. Nous rejoignons les conclusions de Lhuissier quant à l'influence des étapes du cycle de vie sur l'organisation domestique (Lhuissier 2006, 105).

L'échantillon d'enquête permet de saisir l'importance de l'âge et des générations. Les enquêtés ont ainsi entre 23 et 86 ans.

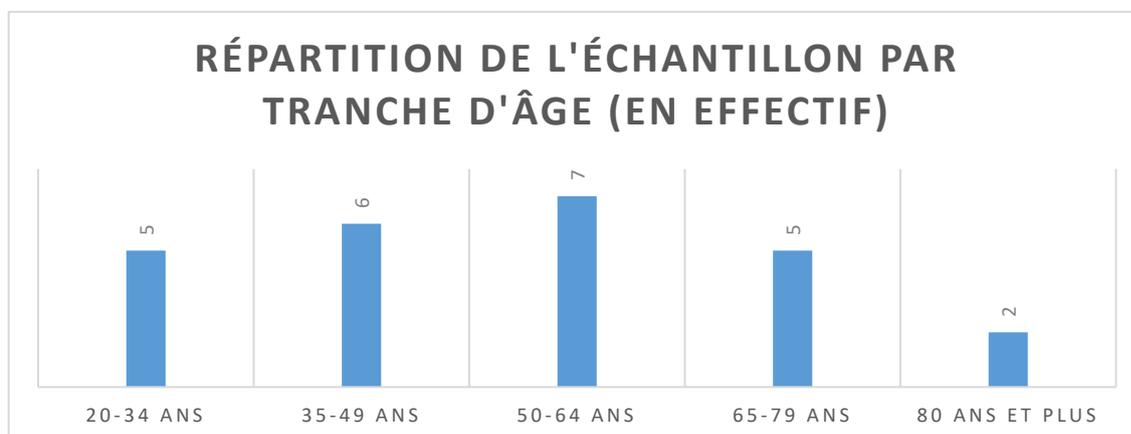


Figure 21 Répartition de l'échantillon par tranche d'âge

SITUATION PROFESSIONNELLE ET ÉCONOMIQUE

Dans la même logique, les modalités de recrutement des ménages (terrain, dispositif d'entrée) influencent les caractéristiques des ménages enquêtés en matière de profil social et économique. Ainsi, moins d'un quart des enquêtés est en emploi contre 56% à l'échelle nationale. Plus de 50% de notre échantillon est au chômage ou inactif contre 9% sur l'ensemble de la population. De fait, cela se traduit sur le niveau de revenu moyen des enquêtés : moins de 13 000€ par an par unité de consommation dans notre échantillon versus 25 617€ en France métropolitaine.

REVENU DES MÉNAGES ENQUÊTÉS

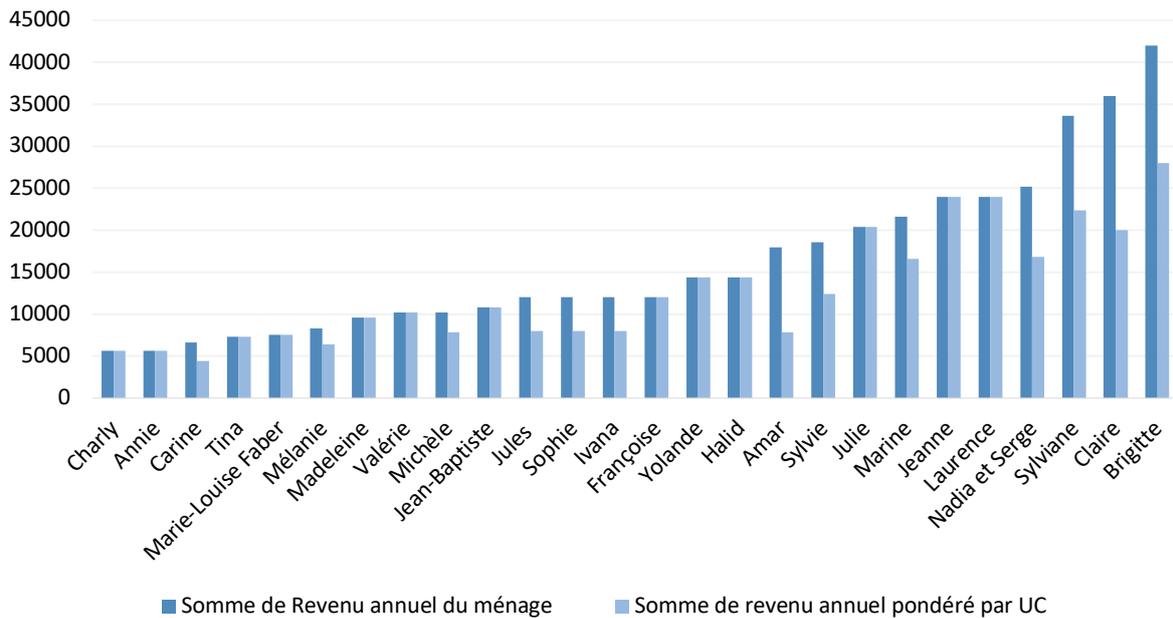


Figure 22 Revenu des ménages enquêtés

CONDITIONS DE LOGEMENT

Les modalités de recrutement des enquêtés se traduisent par des profils variés quant au statut résidentiel. La part de propriétaires dans l'échantillon est similaire à la part de propriétaires à l'échelle nationale et à l'échelle de l'enquête. Cependant, une part plus importante de ménages en location dans le parc social a été enquêtée. Cela tient également du focus porté sur les ménages précaires dans l'enquête.

FORMES FAMILIALES

L'échantillon d'enquête surreprésente les ménages composés d'une personne seule.

De plus, notre échantillon est composé de 19% de familles monoparentales, tous avec une mère seule. Cette forme familiale représente 71% des familles enquêtées. Or, la précarité touche particulièrement les familles monoparentales, notamment lorsque c'est une femme qui est cheffe de famille.

Les familles avec enfants sont sous-représentées dans l'échantillon d'enquête. Plusieurs hypothèses peuvent donner des éléments de réponse à ce constat : moindre participation à des ateliers de sensibilisation, temps disponible plus faible, d'autres priorités que la participation à une enquête...

ETHNICITÉ

Nous identifions la même tendance qu'à l'échelle des enquêtes nationales quant à l'influence de la nationalité des individus sur le risque d'être en situation de précarité énergétique. En effet, les Français par acquisition ou étrangers en situation de précarité énergétique sont surreprésentés : 30% de ménages concernés (TEE_3D) et 27% (PRECA_FR_3D) contre 23% ménages dans l'échantillon global.

En outre, la plus grande part de ménages étrangers dans notre échantillon trouve son explication notamment dans le choix du terrain d'étude. Comme mentionné précédemment, le quartier de La Courneuve enquêté se distingue par la diversité des pays d'origine des habitants.

2.3.3. Au regard de l'énergie

L'étude du profil des enquêtés permet de mettre en perspective l'échantillon au regard du phénomène de précarité énergétique. En effet, il apparaît que l'échantillon est caractérisé par des similitudes avec les ménages en situation de précarité énergétique : petits ménages, surreprésentation des ménages dans les trois premiers déciles de revenus, prépondérance d'inactifs⁴³, ancienneté de construction du logement.

⁴³ À pondérer au regard des modalités de l'enquête : suivi d'ateliers réalisés en journée en semaine, porte-à-porte entre 10h et 19h, principalement en semaine.

Caractéristiques des logements des ménages enquêtés			
Champ : logements des ménages enquêtés	Ménages enquêtés en situation de précarité énergétique		Ensemble de l'échantillon
	Indicateur	TEE_3D	
Type de logement et superficie moyenne			
Logements collectifs	90%	73%	62%
Surface moyenne (en m ²)	54	52	72
Dépense d'énergie			
Par m ² (€/an)	21	17	16
Par UC (€/an)	842	662	811
Date de construction			
Avant 1948	11%	30%	36%
1948 – 1974	33%	30%	28%
1975 – 1998	33%	30%	28%
Après 1998	22%	10%	8%
Type de chauffage			
Chauffage électrique	70%	55%	42%
Chaudière individuelle	20%	18%	35%

Caractéristiques des logements des ménages			
Champ : logements de France métropolitaine	Ménages en situation de précarité énergétique		Ensemble de la population
	Indicateur	TEE_3D	
Type de logement et superficie moyenne			
Logements collectifs	46%	62%	41%
Surface moyenne (en m ²)	84	74	92
Dépense d'énergie			
Par m ² (€/an)	25	21	18
Par UC (€/an)	1 458	949	1 075
Date de construction			
Avant 1948	35%	31%	27%
1948 – 1974	36%	39%	30%
1975 – 1998	21%	23%	29%
Après 1998	7%	7%	15%
Type de chauffage			
Chauffage électrique	19%	23%	29%
Chaudière individuelle	48%	37%	46%

Chaudière collective	10%	18%	12%
Autre ou aucun	0%	9%	12%
Signes d'humidité (caractéristique déclarative)			
Présence de signes d'humidité	50%	64%	27%

Chaudière collective	24%	27%	18%
Autre ou aucun	8%	12%	8%
Signes d'humidité (caractéristique déclarative)			
Présence de signes d'humidité	28%	48%	21%

Pratiques de l'énergie dans le logement			
Champ : logements des ménages enquêtés	Ménages en situation de précarité énergétique		Ensemble de l'échantillon
	Indicateur	TEE_3D	
Température moyenne (en °C)	18,14	17,8	18,75
Possibilité de réglage de la température	90%	82%	88%
Restriction de chauffage	80%	100%	54%
Difficultés de paiement	80%	82%	46%

Pratiques de l'énergie dans le logement			
Champ : logements de France métropolitaine	Ménages en situation de précarité énergétique		Ensemble de la population
	Indicateur	TEE_3D	
Température moyenne (en °C)	20,2	19,2	20,03
Possibilité de réglage de la température	71,70%	65%	76,70%
Restriction de chauffage	33%	51%	24%
Difficultés de paiement	31%	51%	17%

Source : Phébus 2012, étude : CSTB / ADEME, 2015

Précautions de lecture : les bases PHEBUS et ENL ne sont pas comparables

Figure 23 Mise en parallèle des caractéristiques des logements des ménages enquêtés avec les données nationales

TYPOLOGIE DE LOGEMENT

Les logements de l'échantillon enquêté sont majoritairement plus petits que ceux de la moyenne nationale. De plus, les logements collectifs y sont plus représentés, notamment pour les ménages en situation de précarité énergétique. La part de chauffage électrique est plus grande dans notre échantillon. Les enquêtés disposent d'une capacité de réglage de la température du chauffage plus forte que les Français, de près de 10 points.

Les logements construits avant 1948 sont surreprésentés dans l'échantillon au regard des données nationales. À l'inverse, les logements récents y sont plus rares. Ces éléments peuvent se justifier par la focale réalisée dans l'enquête : les ménages se rendant à l'éco-appart résident plus fréquemment dans des logements énergivores, le parc de logements des Quatre Routes est constitué de logements construits avant toute réglementation thermique.

PRATIQUES ÉNERGÉTIQUES

La déclaration de signes d'humidité dans le logement est importante dans notre échantillon, cela concerne plus d'un quart des enquêtés. En se focalisant sur les ménages identifiés comme en précarité énergétique (à savoir appartenant aux 30% des ménages les plus modestes), ce sont plus d'un enquêté sur deux qui en font état.

Des proportions similaires sont également relevées en matière de pratiques de restriction de chauffage. La totalité des enquêtés identifiés en situation de précarité énergétique au regard du critère du ressenti du froid a ainsi déclaré restreindre son usage du chauffage.

Enfin, une part importante de notre échantillon fait état de difficultés de paiement vis-à-vis des factures énergétiques. Les proportions sont particulièrement fortes pour les ménages identifiés en situation de précarité énergétique (>80%), mais également sur l'ensemble de l'échantillon : 46%. Ce dernier point souligne le poids budgétaire que représente l'énergie pour les ménages n'appartenant pas aux trois premiers déciles de revenu, notamment pour ceux se trouvant dans le décile supérieur.

DES DEGRÉS DE VULNÉRABILITÉ

Nous rejoignons la lecture faite de la précarité énergétique comme un phénomène dont les modalités de calcul et de choix des indicateurs orientent fortement la quantification de l'ampleur

du problème. A ce titre, nous reprenons le modèle de « halo » développé par Charlier, Risch et Salmon (2015). Trois indicateurs⁴⁴ sont ainsi croisés pour identifier les situations de « précarité extrême », à savoir les individus identifiés comme en situation de précarité énergétique au regard des trois niveaux.

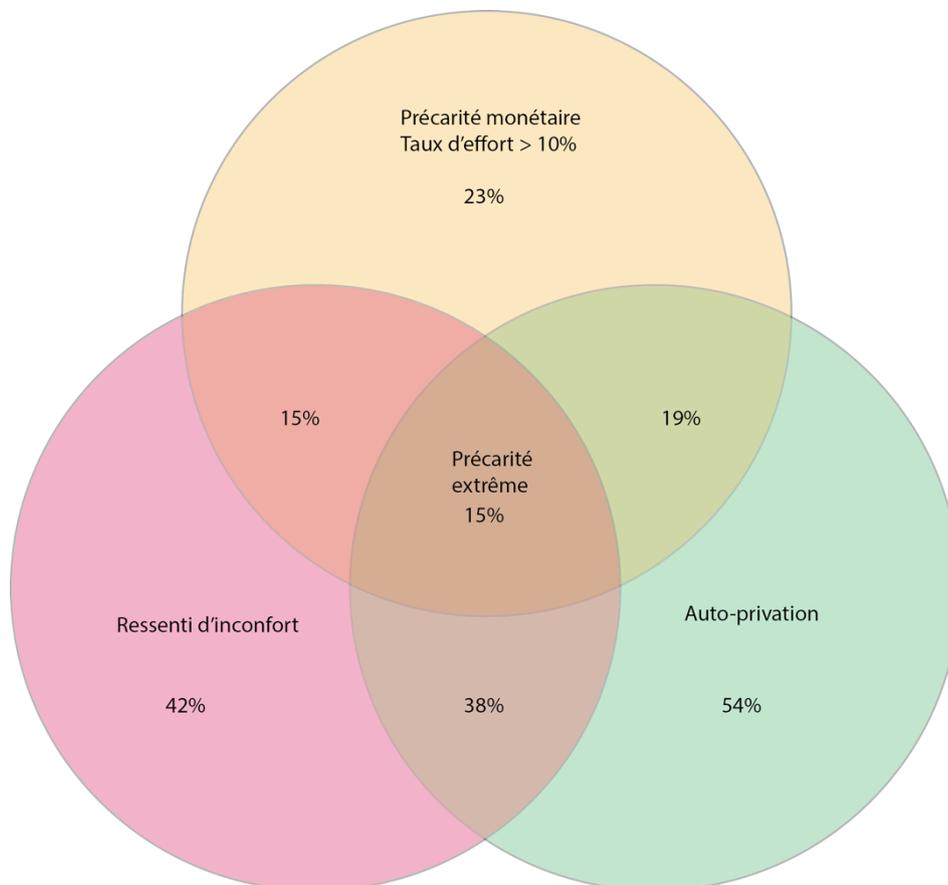


Figure 24 "Halo" de la précarité énergétique de l'échantillon d'enquête

15% de l'échantillon peut ainsi être considéré comme en situation de « précarité extrême ». Le cumul de deux indicateurs se traduit par l'identification d'une « précarité modérée ». Enfin, les ménages précaires au regard d'un seul critère sont qualifiés de « faiblement précaires ». L'objectif est bien de souligner le caractère graduel de la précarité énergétique. Il ne s'agit pas d'amoindrir la considération des effets que la précarité énergétique peut avoir sur les individus concernés, en matière d'expérience vécue.

⁴⁴ Nous avons repris les données relatives aux restrictions de chauffage et difficultés de paiement et intégré un indicateur indiquant un taux d'effort supérieur à 10% pour le paiement des factures énergétiques (contre 8% pour l'indicateur TEE_3D précédemment utilisé).

3. Données

Plusieurs méthodes de recueil de données ont été déployées en parallèle. Les ambitions initiales de notre méthodologie étaient de décrypter les normes concernant la précarité énergétique et la transition énergétique : comment se traduisent-elles en messages, dispositifs, pratiques ou encore représentations ? Afin d'intégrer la pluralité des étapes du parcours de la norme, une démarche en trois temps a été pensée afin d'élaborer une méthodologie « sur-mesure ».

Dans un premier temps, il convient de s'intéresser à la constitution d'une norme et à son expression dans la sphère publique. Dans un second temps, la focale se porte sur l'étape de diffusion et de rayonnement de ce message auprès de publics cibles, au niveau local notamment. Dans un troisième temps, l'objectif est de restituer la réception et la traduction de ce modèle normatif à l'échelle des ménages. L'analyse articule ainsi discours, pratiques, représentations et normes. Une méthodologie particulière a ainsi été déployée en fonction de l'échelle d'analyse et des hypothèses posées.

En donnant à voir les conflits entre les différents acteurs (institutionnels, professionnels, habitants) tant dans l'élaboration que dans la diffusion de mesures de maîtrise de l'énergie, il est possible de révéler les différentes normes en jeu. Dans la mesure où les pratiques de consommation d'énergie sont pensées différemment en fonction des acteurs, qu'ils soient profanes ou savants, il convient de comprendre les épreuves et les conflits auxquels ils font tous face.

Le parti-pris de cette recherche a été de retranscrire le processus de constitution de normes, de diffusions des discours et de réception dans un ordre imaginé — de prime abord — comme chronologique. Nous verrons qu'il n'en est rien et qu'il s'agit bien d'un processus itératif. Dans un souci de lecture, le choix d'un découpage institutionnel de type Top-Down a ainsi été fait pour la rédaction.

Sur les modèles de travaux sur les stratégies de mesure concernant l'alimentation, les trois niveaux d'étude avec trois méthodologies particulières correspondent aux trois parties de l'ouvrage : « la construction savante de la notion de besoin (...) et les entreprises de mesure et de contrôle des conduites, enfin les modalités de prises de position des individus « intermédiaires »,

chargés de diffuser des messages » ainsi que la réception et la transcription de ces dispositifs et discours par les individus (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 16).

3.1. Production

Les premières données mobilisées sont le fruit de la production d'acteurs institutionnels en particulier. L'objectif était de retracer l'émergence d'une norme, à savoir dans notre cas, une consommation sobre et raisonnée de l'énergie.

Pour donner à voir ce processus, nous avons enquêté sur le déploiement de dispositifs de mesure et de sensibilisation dans le domaine des pratiques de consommation d'énergie. Dans un premier temps, les évolutions des discours et des représentations ont été retracées en se focalisant sur les politiques publiques, les discours militants ou encore le milieu académique. Ce travail de recherche d'archives a permis de retracer l'émergence des enjeux de maîtrise de l'énergie.

Afin d'identifier des conflits dans l'étude des besoins, un intérêt a été porté sur l'élaboration des critères de confort ou encore de décence dans un logement. Pour ce faire, les référentiels et outils de mesure, comme les températures conseillées dans chaque pièce, ont été étudiés afin de voir comment s'établissent les processus de diffusion et de réinterprétation de la norme.

En sus, l'étude de textes de loi a permis de décrypter les catégorisations à l'œuvre et l'élaboration de publics cibles. Le recours aux éléments juridiques est également pertinent pour prendre la mesure de l'évolution des campagnes de maîtrise de la demande en énergie ou encore l'essor de politiques sociales de l'énergie. En effet, l'inscription dans la loi de dispositifs donne à voir la mise sur agenda de certains thèmes tels que la précarité énergétique.

Les supports de communication et les guides de sensibilisation ont servi d'outil d'analyse et d'enquête. Un corpus de guide de sensibilisation a été constitué afin d'identifier les éléments redondants dans ce type de média ainsi que leurs variations, que ce soit en fonction du public cible, du statut de l'émetteur ou des objectifs visés.

Afin d'enrichir cette analyse visuelle, un travail de collaboration avec le service communication de l'ADEME a été réalisé afin de suivre le processus d'élaboration de guides de bonnes pratiques. Ceci a conduit à la réalisation d'un nouveau guide de sensibilisation à destination de publics non francophones ou rencontrant des difficultés de lecture. À ce titre, le guide se distingue dans la mesure où il est uniquement fait à partir de visuels et par l'absence de texte. La participation à la

création de ce guide a permis une immersion ponctuelle dans l'activité du service communication de l'ADEME : processus, durée, modalités de recherche d'informations, considérations graphiques...

La méthodologie déployée est au croisement tant du recueil de données, déjà produites et ainsi analysées (supports de communication, analyse de plaidoyers militants...), que la constitution d'éléments de terrain par l'enquêteur lui-même.

3.2. Situations

Afin d'enquêter sur les modalités de diffusion et de réception des messages normatifs, des observations participantes ont été réalisées lors d'ateliers de sensibilisation aux « bonnes pratiques » au sein de l'éco-appartement nantais. Cette méthodologie permet de recueillir, tant les paroles habitantes, la réception en direct des « conseils » promulgués par l'animateur que les techniques et vocabulaires utilisés par ce dernier. Cette méthodologie permet une analyse par dialectique avec des allers-retours entre « expérience et interprétation » (Gold 2003).

Dans la mesure où il arrivait que plusieurs participants se connaissent, notamment en raison de la mobilisation par un centre social en particulier de ses bénéficiaires, les observations ont permis également de prendre en considération les jeux de réputation entre les individus. En étudiant les alliances et les tensions dans le groupe, il est ainsi possible de mettre à jour les stratégies pour « garder la face » dans un espace social restreint.

La démarche exploratoire de cette méthode empirique se traduit par une observation flottante, à l'instar de Pétonnet (1982), afin de pouvoir comprendre « les univers de sens des enquêtés » (Gold 2003). L'absence de catégories d'analyse préétablies favorise la construction de l'objet de recherche et des référentiels d'analyse selon les éléments trouvés sur le terrain. Cette observation-participante a été réalisée avec l'aval de l'éco-appartement et des professionnels intervenants.

Les observations participantes n'ont pas pu faire l'objet d'enregistrements, tant audio que vidéo. Les intervenants, issus de structures associatives ou coordinatrices du lieu, ne souhaitaient pas déstabiliser les participants ou les effrayer avec la présence d'un élément invasif tels qu'un dictaphone ou une caméra. De fait, une prise de note post-intervention a été systématiquement réalisée. Lors de l'observation, le plan de table ainsi que des éléments contextuels étaient

recueillis : altercations, remarques marquantes, postures physiques et actions des enquêtés. En fin d'atelier, je sollicitais les participants pour un rendez-vous individuel à leur domicile en détaillant le cadre de ma recherche.

3.2.1. Position de recherche

Mon rôle dans l'observation-participante est ambigu. D'une part, mon statut d'étudiante était précisé en début d'atelier. Il était donc posé en amont que la séance était l'objet d'une étude sociologique. D'autre part, je participais à égale hauteur que d'autres participants : réaction aux informations, retour d'expériences personnelles... Cependant, je m'investissais également ponctuellement dans l'organisation de l'atelier avec les professionnels (distribution de boissons, accueil des participants). Mon positionnement était de fait dans un statut intermédiaire : je prenais des responsabilités (limitées) vis-à-vis du groupe, et dans le même temps, je partageais l'expérience et les émotions des autres participants (Gold 2003; Maurice 2014a, 138).

L'observation de situations professionnelles ne s'est pas limitée à l'enquête au sein de l'éco-appartement. La participation à plusieurs rencontres professionnelles a également contribué au recueil d'expériences professionnelles et des représentations du public par ces derniers. Plusieurs formats d'événement ont été observés : comité de pilotage d'une ALEC, réunion de travail dans le cadre d'une OPAH, formation à la création d'un SLIME, journées nationales du RAPPEL, colloques de l'ONPE, webinaires du RAPPEL...

J'ai également suivi ponctuellement plusieurs interventions de deux groupes de jeunes en services civiques. L'observation de la réalisation du démarchage auprès des habitants ou encore la passation du questionnaire d'enquête m'a ainsi amenée à voir leur posture d'intermédiaires, en tant que traducteurs de la norme. De plus, les contradictions individuelles entre le discours tenu auprès du public cible et leur positionnement personnel s'expriment dans les discussions plus informelles. Par ailleurs, le suivi de ce dispositif donne à voir sur les conditions de formation et de professionnalisation de ces interventions.

Enfin à l'échelle des ménages, une visite du domicile est réalisée chez les enquêtés afin d'enrichir la compréhension des pratiques. C'est donc en situation d'observation que les entretiens ont été

menés afin de pouvoir observer l'agencement, l'ameublement ou encore la température du logement, par l'intermédiaire d'un thermomètre⁴⁵.

L'entretien au domicile permet une observation du lieu de vie, souvent accompagnée d'une visite du logement entier avec l'identification des équipements ménagers, des éléments de chauffage ou encore de confort (plaid, chaussons...).

Ces éléments ont été notamment retranscrits sous forme de relevé habité afin de spatialiser les pratiques de consommation d'énergie dans le logement. Ces relevés ont été réalisés au sein d'un carnet de terrain sous forme de croquis et schémas. Ils précisent notamment : l'emplacement des points de chauffe, les ressentis de froid et de chaleur, les ambiances, l'ameublement... Les détails ont été précisés pour la pièce où se déroulait l'entretien. Les autres pièces n'ont pu être retranscrites avec fidélité, faute de temps passé à les observer.

En cas de refus, une description du logement et de son organisation, voire un croquis du plan du logement, sont réalisés conjointement.

3.2.2. Relevé habité

Le relevé habité est au croisement de plusieurs outils de recherche que sont le relevé architectural et l'approche ethnographique. Cette méthode permet de mettre en lien l'espace habité et les représentations et usages des individus. Le relevé habité a vocation à coupler l'habitat et l'habiter, respectivement l'environnement physique et la possession des lieux (Pinson 2016, 50). Haumont souligne notamment le caractère « signifiant » que représentent les objets, l'organisation de l'espace (1966, 111). La décoration donne ainsi également à voir un ensemble de pratiques et d'investissement symbolique dans l'espace.

L'objectif est de restituer visuellement des informations que le discours ne saurait clairement traduire : ambiance, représentation.

« Le relevé peut révéler par lui-même et, surtout, mis en rapport avec le discours de l'habitant, il est susceptible de consolider une interprétation. » (Pinson 2016, 56).

⁴⁵ Le thermomètre a été utilisé lorsqu'il n'y en avait pas de disponible dans les logements, ou dans une autre pièce que la pièce de vie principale. Le recueil de la température a été réalisé en fin d'entretien afin de garantir l'obtention d'une donnée plus « fiable ».

Au regard de notre formation, le discours reste au cœur du recueil de données. L'absence de formation technique amène à considérer cette production graphique seulement comme une aide à la lecture et à l'analyse. Un exemple de production est fourni en annexe.

Cette méthodologie d'enquête est historiquement inscrite dans l'approche de mon laboratoire et plus principalement du Centre de Recherche sur l'Habitat. Des enquêtes collectives y ont été déployées dès les années 1960' (Van Effenterre 2019).

L'approche collective apparaît à ce titre bénéfique afin de reconnaître l'importance de cette méthode. La réalisation de plans par des architectes permet ainsi d'augmenter la qualité du rendu. De plus, la passation d'entretiens -en particulier sur un temps limité - n'est plus interférée par de l'observation et du dessin. Le recours au relevé habité a enrichi notamment les travaux de Bonnin autour des pratiques énergétiques dans l'espace du logement (Bonnin 2016, 165). Sa présence durant plusieurs jours au sein du logement lui a ainsi permis de réaliser des productions riches et détaillées.

Un travail photographique aurait été salutaire pour illustrer les aménagements et stratégies dans le logement, cependant des difficultés de mise en place sur le terrain⁴⁶ ont conduit à l'obtention d'un échantillon trop restreint d'images pour être valorisé.

⁴⁶ Abordées dans la première section du chapitre.

3.3. Entretiens

Dès le départ, des entretiens avec une diversité de professionnels acteurs de la transition énergétique ont été réalisés. Cette analyse a permis d'enrichir la compréhension de l'essor d'un dispositif s'appuyant sur un discours commun portant sur une nécessaire transition écologique. Ces entretiens non-directifs ont été réalisés auprès de professionnels comme des Conseillers Information Énergie et des acteurs militants en faveur de l'environnement. Cela permet de rendre compte des éléments de discours façonnés et diffusés auprès du public cible, d'identifier les référentiels de pensée et d'action de ces acteurs, mais également d'identifier les moyens d'action et de communication à leur disposition.

En parallèle de cette enquête auprès des professionnels, l'analyse s'effectue à l'échelle microsociale, en entrant au sein du foyer des ménages. Les entretiens ont été conçus selon une démarche d'entretiens semi-directifs autour de grands thèmes de discussion⁴⁷ qui étaient abordés, par relance, selon les thématiques spontanément soulevées par l'enquêté.

⁴⁷ Le guide d'entretien est composé des thématiques suivantes : Parcours résidentiel – Accessibilité aux biens et services – Consommation d'énergie dans le logement – Référentiel de confort – Habitudes d'économies d'énergie – Construction et transmission des choix de consommation – Éléments budgétaires – Caractéristiques du ménage

Trame d'entretien auprès des ménages⁴⁸

Thème 1 : Profil résidentiel

Ce que l'on cherche	Comprendre le profil résidentiel
Points de relance	<ul style="list-style-type: none">- Mobilité résidentielle- Typologie et caractéristiques du logement- Profil d'occupation du logement- Inscription dans le tissu local- Difficultés de mobilité

Thème 2 : Profil énergétique

Ce que l'on cherche	Comprendre le profil énergétique
Points de relance	<ul style="list-style-type: none">- Descriptif du logement- Mode de chauffage et choix de l'énergie- Difficultés de gestion et de paiement- Présence dans le logement et pièces occupées- Ressenti et confort- Budget énergétique

Thème 3 : Sensibilisation aux éco-gestes

Ce que l'on cherche	Saisir les modalités d'appropriation des messages d'économie d'énergie
Points de relance	<ul style="list-style-type: none">- Guide de « bonnes pratiques »- Connaissance de dispositifs de sensibilisation (éco-appart, kit énergie)- Transmission familiale et rôle des proches

Thème 4 : Pratiques de consommation d'énergie

Ce que l'on cherche	Connaître les pratiques de consommation d'énergie
Points de relance	<ul style="list-style-type: none">- Habitudes de consommation d'énergie- Astuces

⁴⁸ Présentation tirée du modèle de la thèse de Guirdarlal (2016)

	<ul style="list-style-type: none"> - Rénovation et bricolage - Stratégies de gestion de l'énergie - Choix des équipements
Thème 5 : Dépenses	
Ce que l'on cherche	Connaître le profil budgétaire
Points de relance	<ul style="list-style-type: none"> - Personne référente - Modalités de priorisation des postes de dépense - Stabilité des revenus et capacité d'épargne
Thème 6 : Profil sociodémographique	
Ce que l'on cherche	Comprendre le profil sociodémographique
Points de relance	<ul style="list-style-type: none"> - Type et taille du ménage - Catégorie socioprofessionnelle - Âge - Santé

Figure 25 Trame d'entretien non-directif auprès des ménages

Il a été volontairement choisi de ne pas faire référence⁴⁹ à certains termes pouvant orienter la posture ou mettre en difficulté l'interlocuteur tels que : « précarité énergétique », « bonnes pratiques », « l'étiquette énergie ». Ainsi, d'autres formulations ont été utilisées pour aborder ces thèmes : difficultés pour payer les factures, les « petits trucs » pour économiser, « l'étiquette sur le frigo » avec les lettres de couleur...

La réalisation d'entretiens individuels dans leur logement a permis de recueillir des témoignages ainsi que d'y ajouter des éléments de dimension spatiale grâce à la réalisation de visites du domicile. Le matériau d'enquête reste cependant principalement constitué de propos enregistrés, plus que de pratiques observées dans la mesure où la présence au domicile se limitait dans le temps et dans l'espace⁵⁰. Le descriptif des conditions de passation des entretiens avec les enquêtés est disponible en annexe.

⁴⁹ Les termes choisis variaient en fonction de l'interlocuteur et du degré de connaissance sur les questions d'économie d'énergie dont je pouvais avoir connaissance. Ainsi, si l'étiquette énergie avait été abordée lors d'un précédent atelier de sensibilisation, il pouvait y être fait directement référence.

⁵⁰ La démarche d'observation in situ déployée par Bonnin n'a pas pu être développée dans la mesure où les conditions de recherche n'étaient pas équivalentes, notamment face à l'impossibilité de rétribuer financièrement les enquêtés.

La durée de ces rencontres varie en fonction de la disponibilité et de la volonté des enquêtés, allant de 40 minutes à près de 4 heures, avec une moyenne d'une heure et demie. La majorité des entretiens a été réalisée auprès d'un seul membre du foyer, souvent celui chargé de la gestion budgétaire ou de l'organisation du domicile. Les entretiens ont été enregistrés avec l'accord de l'enquêté, à l'exception d'entretiens réalisés en prise de note suite au refus de l'enregistrement ou de difficultés techniques. La passation d'entretien s'est déroulée majoritairement entre octobre et mars.

Afin d'analyser le lien entre les représentations et les pratiques effectives, une partie de l'entretien porte sur les gestes quotidiens réalisés par le ménage. De plus, le guide « 40 trucs et astuces pour économiser l'énergie » produit par l'ADEME est présenté et laissé à discussion. Les différents commentaires sont ainsi recueillis, mais également des éléments d'ordre pratique, tels que les difficultés d'ouverture du dépliant. Ce support communicationnel permet ainsi de recueillir leurs opinions sur les pratiques mises en avant par les concepteurs du guide, de prendre connaissance des éco-gestes réalisés et le motif de ces actions⁵¹.

Ensuite, un relevé de facture a été réalisé auprès des ménages afin de prendre connaissance de leur consommation d'énergie. Cette étape permettait également d'obtenir des informations sur leur compréhension des factures, ou plus simplement s'ils en disposaient ou savaient où consulter leur consommation. L'intérêt de ces factures est de connaître l'importance de leur consommation, le poids de cette dernière sur le budget ou encore d'identifier les potentielles évolutions dans le temps. Lorsque les ménages disposent d'un historique de factures, un récit est fait sur les évolutions de consommation au regard des conditions du ménage : changement professionnel, évolution de la structure familiale, modification du bâti, obtention du tarif social, recours au chèque énergie... Cependant, la dématérialisation croissante des factures a rendu ce recueil complexe dans plusieurs entretiens. Les enquêtés ne connaissaient pas leurs identifiants. Plusieurs enquêtés ne savaient pas où ils avaient conservé leur unique facture annuelle, ni même

⁵¹ « Nous pensons que discuter d'une version manuscrite avec ses informateurs est une démarche éclairée et scientifique » (Barnès, 1963 dans Cefai 2003, 173)

s'ils l'avaient bien conservé. Pour obtenir des informations sur le montant des factures énergétiques, plusieurs ont ainsi consulté leur relevé bancaire ou carnet de suivi budgétaire.

En parallèle de cette enquête auprès des particuliers, des entretiens avec une diversité de professionnels acteurs de la transition énergétique ont été réalisés. Cette analyse a permis d'enrichir la compréhension de l'essor d'un dispositif s'appuyant sur un discours commun portant sur une nécessaire transition écologique.

Ces entretiens non-directifs ont été réalisés auprès de professionnels comme des Conseillers Information Énergie et des acteurs militants en faveur de l'environnement. Cela permet de rendre compte des éléments de discours façonnés et diffusés auprès du public cible, d'identifier les référentiels de pensée et d'action de ces acteurs, mais également d'identifier les moyens d'action et de communication à leur disposition.

La méthodologie déployée est au croisement tant du recueil de données, déjà produites et ainsi analysées (supports de communication, analyse de plaidoyers militants...), que la constitution d'éléments de terrain par l'enquêteur lui-même.

Pour mener à bien notre enquête, il a été dans un premier temps nécessaire de définir sur quel terrain et à quelle échelle celle-ci se déploierait. Comme nous l'avons vu, deux terrains d'étude ont été choisis en fonction soit de caractéristiques sociales, économiques et des spécificités du parc de logement, soit de la présence d'un dispositif de sensibilisation. Les terrains que sont le quartier de La Courneuve et Nantes n'ont cependant pas vocation à être comparés.

Dans les deux cas, une attention particulière est portée aux ménages dits fragiles, que ce soit au regard de considérations économiques ou sociales. En effet, dans un second temps, nous avons défini sur qui porterait l'étude. L'objet de recherche porte sur la réception des ménages précaires aux recommandations. À ce titre, les individus enquêtés appartiennent principalement aux trois premiers déciles de revenu. En parallèle, afin de saisir les modalités de construction et diffusion des messages, des acteurs professionnels ont également été rencontrés. Ces entretiens ont

permis de saisir les logiques d'action et missions des différentes structures où ces professionnels évoluent.

Enfin, nous avons défini une méthodologie spécifique pour répondre à nos hypothèses. Souhaitant enquêter sur les logiques d'action et l'expérience vécue, une approche qualitative a été privilégiée. Elle se révèle pertinente pour enquêter sur les résistances discrètes et ajustements du quotidien que tant les professionnels que les ménages déploient (Ollivier-Yaniv 2018). Le choix de favoriser des approches locales et à petite échelle permet de mettre en lumière l'importance de l'expérience dans l'étude de l'appropriation des recommandations. La méthodologie utilisée permet de saisir les différentes scènes : institutionnelle au travers des guides de sensibilisation, sociale par l'observation d'ateliers collectifs ou encore, domestique grâce aux entretiens au domicile.

PARTIE II - POLITIQUES DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE AUPRÈS DES PLUS PRÉCAIRES

« La République des parasols

Par crainte de revivre un scandale comme celui qui a suivi la canicule de 2003, le gouvernement multiplie les messages de prévention. Au risque d'infantiliser les citoyens. Et de limiter l'action à la communication.

40°C relevés à Lille en juillet 2018. Les épisodes de forte chaleur sont-ils amenés à se multiplier ?

Journée-type par temps de canicule en 2019 en France :

- 7h du matin. J'allume la télévision, une ministre conseille de boire de l'eau régulièrement pour faire face à la canicule.

Je change de chaîne, un spot me recommande de manger 5 fruits et légumes et de consulter le site mangerbouger.fr

- 8h. Je descends dans le métro. Une annonce m'exhorte à faire attention à l'écart entre le quai et la marche.

À l'intérieur de la rame, une affiche me suggère de ne pas glisser mes doigts dans les portes, au cas où ça m'ait traversé l'esprit. En arrivant au travail, j'allume la radio. Un secrétaire d'État préconise de ne pas laisser les fenêtres ouvertes quand le soleil est au plus haut.

- 13 heures : pause-déjeuner. Sur la bouteille de vin, un logo m'indique que la boisson est déconseillée aux femmes enceintes.

- 15h : SMS de ma grand-mère, malicieusement outrée que je n'aie pas pris de ses nouvelles. À la télé, elle a entendu dire qu'en période de canicule, il fallait appeler nos aînés tous les jours. Bonjour Louissette.

- 18h30 : retour par le train. Une annonce me demande de "ne pas essayer d'ouvrir les portes et de ne pas descendre sur les voies lorsque le train est en marche".

Je m'évente avec le journal défraîchi du matin. En deuxième page, un membre du gouvernement formule le conseil de ne pas rester en plein soleil par temps de canicule.

Voilà donc à quoi ressemble notre quotidien ces temps-ci. La chaleur nous accable presque autant que ces messages infantilisants à répétition.

Certes, chacun en comprend la logique et l'origine. Les ministres sont traumatisés depuis la canicule de 2003 – et ils ne veulent pas paraître passifs. Il ne sera pas dit qu'ils ont été dépassés.

Une manière de se dédouaner par avance. Au sein de l'État, chacun se met à l'abri, c'est ce qu'on appelle la République des parapluies, ou plutôt en l'occurrence la République des parasols. Phénomène lunaire face aux dangers de soleil.

Une surréaction qui n'arrive d'ailleurs seulement l'été. Même excès en hiver, dès qu'il tombe plus de trois centimètres de neige.

Ce n'est pas l'État "Big Brother", c'est l'État "Big Mother", qui se veut maternel vis-à-vis du citoyen ici considéré comme un mineur.

Évidemment, la prévention est utile. Et personne ne souhaite revenir à l'incurie des années 70, où la télévision publique conseillait de boire de l'alcool face à la chaleur. Voici un reportage en août 1975 sur FR3 Nord-Pas de Calais. {vidéo en ligne}

Autre époque. Mais la prévention tous azimuts, aujourd'hui, finit par se diluer sous le torrent des messages assénés.

Cette pratique est d'ailleurs contradictoire avec la notion de responsabilité individuelle mise en avant par Emmanuel Macron. Si l'individu est maître de son destin, éclairé dans ses choix et responsable de ceux-ci, alors il faut cesser de lui tenir la main en permanence.

Par ailleurs, la prévention tourne à l'écran de fumée quand elle se limite à déplorer les conséquences, mais à ignorer les causes.

Que font les pouvoirs publics pour végétaliser davantage les écoles ou les hôpitaux ? Que fait l'Etat pour réduire la bétonnisation des espaces, qui accentue la fournaise ?

Face au dérèglement climatique, inciter à uriner sous la douche c'est bien ; empêcher la fermeture d'une ligne de train remplacée par 20 000 camions, c'est mieux.

Le Haut-conseil pour le climat vient d'ailleurs de pointer des manquements dans les politiques publiques. Il y a urgence à changer.

D'autant que ces vagues de chaleur sont amenées à s'accroître dans les prochaines années. C'est d'ailleurs tout le sel de cette situation à vrai dire un peu tragi-comique.

Comique par la répétition lénifiante de conseils de bon sens.

Tragique par le sentiment diffus que ces épisodes exceptionnels sont l'avant-goût d'une routine à venir.

Frédéric SAYS » France culture (« La République des parasols » s. d.) 27/06/2019

Cette tirade journalistique sur la multiplication des recommandations institutionnelles dans la vie quotidienne des citoyens pose, non sans humour, les jalons des thèmes abordés dans cette partie. En effet, s'il n'est pas question d'économies d'énergie dans cette référence à la République des parasols, les injonctions aux « bonnes pratiques » promues par les institutions s'inscrivent dans un cadre similaire.

Au fil des dernières décennies, le gouvernement a progressivement investi la sphère domestique autour des questions énergétiques en promouvant une politique des « petits pas », ou devrais-je dire, des « petits gestes ». Le troisième chapitre illustre ainsi l'essor progressif de ces politiques énergétiques et de l'objectif de réduction des consommations d'énergie.

Au regard de la diversité des recommandations, nous reviendrons plus en détail sur les différentes scènes d'expression et dispositifs déployés dans le quatrième chapitre. L'attention est portée sur les médias mobilisés par les différents acteurs parties-prenantes des politiques de sobriété énergétique et de lutte contre la précarité énergétique. Il est question de saisir tant les modalités d'expression et de diffusion de ces supports que les modalités de réception par le public enquêté. Le cinquième chapitre reviendra sur les répercussions de ses dispositifs de sensibilisation au travers de la constitution de scripts d'utilisateurs, notamment concernant les ménages précaires énergétiquement. Le rôle des acteurs en charge de la diffusion, et de fait de la traduction, des recommandations institutionnelles est considéré avec attention. Si le journaliste SAYS considère que l'essor de ces recommandations visant à accompagner les individus participe d'une déresponsabilisation de ces derniers, nous émettons l'hypothèse inverse. Les dispositifs promouvant les éco-gestes participeraient en ce sens d'un gouvernement des corps et des pratiques rendant les individus responsables, notamment sur les plans moral et symbolique.

Ce premier chapitre retrace l'inscription de la politique de la maîtrise de la demande en énergie dans les politiques énergétiques et sociales françaises. Au travers d'une socio-histoire de ces politiques, nous reviendrons sur l'émergence et les conditions de mise en place de cette — ou ces — politique(s) publique(s). Il est possible d'identifier par qui, pourquoi, mais également comment les dispositifs de sensibilisation sont apparus comme une réponse jugée pertinente dans la lutte contre la précarité énergétique. Nous reviendrons sur les tensions et jeux d'acteurs à l'œuvre dans la mise sur agenda de divers enjeux : transition écologique, solidarité nationale, sécurité énergétique... L'objectif est de retracer l'émergence des économies d'énergie comme une solution pertinente tant à la politique énergétique nationale qu'à des considérations sociales dans la lutte contre la précarité énergétique.

1. Reconfigurations successives de la politique énergétique française

Au début du XX^e siècle, les recommandations nationales quant à l'usage de l'énergie se caractérisaient par des mesures de rationnement au nom des efforts de guerre. Dès l'après-guerre, la peur du *black-out*⁵² s'atténue (Pautard 2012, 45). En pleine période de prospérité économique et face à la chute du prix du pétrole, les consommations d'énergie ne cessent de

⁵² À savoir, un effondrement de la totalité du réseau d'énergie.

croître. Inscrits dans la société de consommation, les usages de l'énergie ne sont pas questionnés, que ce soit par les institutions ou par les consommateurs. Mais des préoccupations - diplomatiques, politiques, économiques, environnementales ou encore sociales - vont remettre en question cet équilibre insouciant.

1.1 Les années 1970' : un tournant historique

En 1971, de nouvelles préoccupations d'accès à l'énergie apparaissent en France à la suite de la nationalisation des gisements de pétrole et de gaz algériens (Grimaud 1972, 1276). Cette « bataille du pétrole » fait naître des tensions politiques qui mèneront au projet d'autonomie nucléaire français en 1973.

La première crise pétrolière en 1973 est une étape majeure dans le rapport à l'énergie. Elle se traduit par une hausse des prix de l'énergie. En 1974, en réponse à cette crise, le plan Messmer voit le jour. Ce plan déploie des lois relatives aux économies d'énergie. Celles-ci se traduisent par des mesures de restriction de chauffage et d'éclairage dans les bâtiments non résidentiels (Pautard 2012, 45). La première réglementation thermique est également mise en place. Il s'agit d'un tournant dans le rapport à l'énergie avec une prise de conscience ravivée de son rôle dans l'activité tant commerciale que sociale du pays. Mais le plan Messmer se caractérise surtout par le lancement d'une politique d'« indépendance énergétique ». Un programme nucléaire de grande ampleur est déployé avec pour objectif d'être rapidement opérationnel. Le déploiement du plus grand parc nucléaire mondial est justifié par des arguments à la fois économiques et politiques. Cette orientation s'appuie sur le postulat que la croissance économique et la demande en énergie sont liées (Dujin, Poquet, et Maresca 2007a, 5). Ainsi, afin de pouvoir maintenir la croissance, la demande doit pouvoir être assouvie. Cependant, en attendant l'opérationnalité du parc, les politiques publiques doivent veiller à limiter la demande en énergie étant donné que l'offre n'est pas encore disponible. L'objectif est de préserver la croissance en réduisant des dépenses en énergie inutiles pouvant porter préjudice aux activités en ayant besoin.

Les crises pétrolières de 1973 et 1979 ont déstabilisé les systèmes énergétiques et le rapport à l'énergie dans les sociétés occidentales. Cette thématique a été au cœur de nombreux discours politiques durant les années 1980. La hausse du coût de l'énergie provoque un déséquilibre

majeur dans les balances d'importation et d'exportation des pays. Dans ce contexte, la France a recours à des centrales de charbon afin de maintenir sa compétitivité. Cela se traduit par l'émergence du problème de paiement de la « facture pétrolière » (Bouvier 2015, 10). Faire des économies d'énergie est rapidement présenté comme une solution pertinente pour faire face à ce problème, comme nous le verrons plus loin. De 1979 à 1984, la consommation d'énergie baisse en France, et se trouve bien en deçà des projections de consommation établies lors de l'élaboration du parc nucléaire (Février 2015, 60).

1.2 Contre-choc pétrolier et réajustements

À partir de 1985, le prix du pétrole chute brusquement redistribuant les cartes à l'échelle mondiale. Ce contre-choc pétrolier s'accompagne de la fin du programme nucléaire. L'offre électrique est désormais disponible, et il convient de l'utiliser. Les politiques de maîtrise de l'énergie, initiées dix ans plus tôt, sont mises en retrait afin de garantir la vente de l'électricité par le fournisseur national qu'est EDF. Alors que le « tout électrique »⁵³ dans les logements avait été stoppé au milieu des années 70, l'État lance une politique électrique ambitieuse afin de soutenir EDF. Le secteur de l'énergie électrique gagne ainsi des parts de marché grâce à la généralisation des chauffages électriques dans les logements français.

En effet, le parc nucléaire est surdimensionné au regard des besoins ce qui conduit à l'ajustement de la demande d'énergie en fonction de l'offre disponible, et non plus l'inverse (Février 2015, 60). Dans cette logique, les dispositifs de maîtrise de la demande en énergie⁵⁴ n'ont plus leur place. La consommation d'énergie repart ainsi à la hausse.

En 1993, l'ADEME⁵⁵ met en place une convention avec EDF pour expérimenter notamment l'énergie renouvelable et plus précisément l'éolien (2015). En parallèle, l'objectif de cet accord est d'améliorer la répartition des pointes de consommation avec l'instauration par exemple d'offres tarifaires avantageuses si les consommateurs modulent leurs pratiques. Les heures

⁵³ Le « tout électrique » fait référence à l'installation systématique de solutions de chauffage à l'énergie électrique dans toutes les constructions neuves.

⁵⁴ Le terme de « maîtrise de l'énergie » fait référence à deux dimensions : d'une part, une utilisation rationnelle de l'énergie et d'autre part, une production spécifique de l'énergie (Février 2015, 60).

⁵⁵ Nous verrons ensuite les mutations de cette structure passant de l'AEE, à l'AFME puis à l'ADEME, et ce que cela engendre.

creuses / heures pleines font leur apparition dans le paysage national. Ces offres sont à destination des consommateurs soumis au « tout électrique ».

1.3 Libéralisation et reconfiguration des marchés

Au début des années 90, les contrats de concession⁵⁶ sont renouvelés à l'échelle locale avec les communes et syndicats (Poupeau 2004, 11). Poupeau souligne le mouvement de « territorialisation de l'action publique » : les préoccupations locales sont intégrées dans les cahiers des charges (2004, 11). Progressivement, la décentralisation détend les liens entre l'État et EDF pour donner des compétences aux échelles locales par l'intermédiaire de contrats dans une logique de nouvelle gestion publique (Bresson 2016). Les communes et les départements, ayant également compétence en matière d'action de solidarité, revendiquent de nouvelles considérations dans les contrats de concessions. Au travers de cette reconfiguration, on assiste aux prémices de l'action sociale portant sur l'énergie.

À la fin des années 90, des directives européennes⁵⁷ libéralisent les marchés de l'énergie au sein de l'Union européenne. Plusieurs étapes de libéralisation sont fixées par des seuils d'ouverture du marché : tarif déréglementé, concurrence. La France recule cependant la mise en place de cette ouverture jusqu'en 2007 pour les particuliers. En 2010, la France connaît la fin des tarifs réglementés pour l'électricité.

Le rôle de l'État centralisateur va également être remis en question à l'échelle nationale. Cela va se traduire par l'adoption d'un rôle de régulateur et d'arbitre, au travers, notamment des outils réglementaires et juridiques (Poupeau 2013). Historiquement, l'État protège les consommateurs face au monopole des fournisseurs d'énergie afin de garantir l'accès à l'énergie comme un service public, depuis la nationalisation, en 1946, de EDF et GDF. Malgré les mutations du marché national, l'État conserve ce rôle au travers de délégation. La loi du 10 février 2000 précise ainsi au

⁵⁶ La distribution d'énergie est un service public dont la mission est concédée à un acteur privé dans le cadre d'un contrat. A ce titre, un cahier des charges est établi pour la durée de la concession.

⁵⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:31996L0092> ;
<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:204:0001:0012:FR:PDF>

sujet de l'électricité que « *le service public de l'électricité a pour objet de garantir l'approvisionnement en électricité sur l'ensemble du territoire national, dans le respect de l'intérêt général* » « *dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité et de coûts, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.* »⁵⁸.

Cependant, la libéralisation du marché de l'énergie a fragilisé les missions de « service public » et de protection des consommateurs. Cette ouverture croissante des marchés a donc contribué au développement de la précarité énergétique.

1.4 Essor des préoccupations environnementales

Par la suite, l'inscription des enjeux de la transition environnementale donne à l'État une légitimité pour faire entendre sa voix. La politique énergétique française se redessine, non plus uniquement au prisme de l'offre comme dans les années 80, mais également au regard de la transition énergétique, principalement depuis les années 2000.

La mise en lumière des enjeux environnementaux fait suite à l'engagement d'experts scientifiques qui ont durant plusieurs décennies revendiqué l'intérêt de l'écologie. Progressivement, les préoccupations écologiques vont être relayées par le monde politique (Marty 2010, 86) avec la présence des Verts (EELV) dans des gouvernements.

Durant les années 1980 et 1990, les questions d'économies d'énergie et d'énergie verte émergent sur les scènes locales. Les institutions locales gagnent progressivement en reconnaissance. Leur positionnement comme territoires d'expérimentation permet la diffusion de contre-discours face à la politique énergétique nationale (Poupeau 2013). La mise sur agenda des considérations écologiques concourt à la reconnaissance de l'environnement comme problème social. Jusque dans les années 1980, il n'y a aucun ministère englobant les diverses thématiques environnementales. Ces questions sont traitées de façon partielle dans divers ministères : Cadre de vie, Logement, Équipement et Aménagement du territoire, Qualité de la vie...

⁵⁸ (Loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité - Article 1 s. d.)

Progressivement, une diversité d'acteurs s'empare de cette thématique, « *ce que Debuyst et al. (2001) nomment des « jeux d'acteurs » (...), confrontant militants écologistes, élus politiques et entrepreneurs, dont les intentions et les logiques d'appréhension de l'environnement sont largement divergentes, voire antagonistes. Chacun d'eux propose son propre univers de discours, dépendant de son appréhension de la question environnementale et du statut qu'il occupe vis-à-vis de celle-ci.* » (Marty 2010, 86). L'accident nucléaire de Tchernobyl en 1986 a contribué au réveil de l'opinion publique sur les enjeux de sécurité et d'environnement. Les choix en matière de sources d'énergie ne sont plus réservés aux discussions d'experts.

L'Union européenne traite des préoccupations environnementales dès le début des années 1990 en veillant à la protection de l'environnement et de la qualité de vie. Ceci s'est traduit par un intérêt accru sur les questions d'économie et de performance énergétique. À l'échelle internationale, le plan d'action Agenda 21 est adopté en 1992 par la Conférence des Nations-Unies afin d'agir tant globalement que localement sur l'environnement. L'heure est au développement durable.

Depuis le début des années 2000, la question environnementale s'impose sur la scène médiatique et politique. Les enjeux écologiques sont relayés pour l'ensemble de la sphère quotidienne, passant des habitudes alimentaires aux choix vestimentaires. Les pratiques de consommation d'énergie ne sont pas en reste.

Un débat national est lancé en 2003 sur les énergies. Il se solde par la production d'un livret blanc regroupant des contributions de divers acteurs : syndicats, partis politiques, associations (Vie-publique.fr, 2005) ... Ces réflexions ont mené à l'élaboration de la loi de Programmation fixant les Orientations de la Politique Énergétique en 2005 (2005). L'essor des préoccupations environnementales s'est enfin cristallisé lors du Grenelle de l'environnement lancé en 2007, traduit en deux lois majeures dites « Grenelle I » et « Grenelle II » respectivement en 2009 et 2010.

L'objectif est le déploiement d'une nouvelle politique environnementale : l'énergie est sur le devant de la scène politique et médiatique. La transition écologique devient une nouvelle injonction de politiques publiques. En ce qui concerne l'énergie, le gouvernement ne se cantonne plus à la protection du marché pour les consommateurs et à la recherche d'indépendance énergétique sur un plan géopolitique. L'environnement devient la nouvelle donne. De nouveaux

acteurs sont reconnus comme parties prenantes du débat. Les Grenelles regroupent ainsi autour de la table : l'État, les collectivités locales, les ONG, les entreprises et les syndicats.

1.5 Des réglementations successives pour promouvoir l'efficacité énergétique

En réponse aux crises pétrolières, de premiers outils de maîtrise de l'énergie sont développés. Des normes de construction sont établies afin d'améliorer les performances énergétiques du bâti. Des normes d'isolation ont ainsi été définies en caractérisant les limites acceptables de déperdition ainsi que les modalités de renouvellement de l'air. Depuis 1974, les réglementations augmentent les seuils de contrainte lors de la construction de logement afin de promouvoir la réduction des besoins en énergie.

Au milieu des années 1980, un programme interministériel « Habitat économe en énergie pour 1985 » est porté par le Plan Construction et Habitat. Il fait suite à un travail engagé depuis une dizaine d'années concernant l'amélioration des performances du bâti. La construction économe en énergie veille à maintenir le coût de production des logements. Les travaux portent sur les procédés techniques de construction tels que l'isolation, les équipements de chauffage, la gestion de l'air.

En sus de seuils fixés dans la construction de logement, des normes sont également définies au travers de labels, de référentiels ou encore avec la création de l'association Qualitel (Fijalkow 2015). Ainsi un dossier du magazine 50 Millions de consommateurs (Chevalier 1985) souligne l'importance du label HPE (Haute Performance Énergétique) qui par l'intermédiaire d'étoiles permet d'identifier la performance du bâti en matière de qualité thermique.

Des ateliers internationaux de partage de savoirs et d'expérience sont réalisés en juin 1985 avec pour ambition d'être à la pointe dans le domaine. Les réflexions collectives sont ainsi portées sur l'élaboration de « programmes nationaux d'incitation à la construction d'un habitat neuf économe en énergie ». Ces éléments illustrent bien le contexte de l'époque qui portait en priorité sur les caractéristiques techniques du bâti. L'attention était principalement tournée vers les professionnels du bâtiment.

Diverses réglementations thermiques se sont succédées en France : RT74, RT82, RT88, RT2000, RT2005, RT2012... Toutes ont vocation à réduire les consommations énergétiques des logements neufs par l'isolation et les solutions de chauffage. La RT 2005 introduit des normes de consommation d'énergie primaire par logement. Les modalités de calcul sont plutôt défavorables à l'énergie électrique, mais des modalités de compensation sont établies. En 2006, plus des deux tiers des logements neufs sont équipés de chauffage électrique. En 2007, les logements rénovés sont désormais également soumis aux objectifs de réduction des consommations d'énergie.

La réglementation thermique de 2012 a pour objectif de réduire les dépenses d'énergie dans les constructions neuves. Elle s'est traduite par une diminution du recours aux chauffages électriques dans les logements neufs.

Dans un contexte de lutte contre le changement climatique, le gaz a été mis en valeur (Auverlot et Beeker 2018). En réponse à la baisse du chiffre d'affaires, de grandes entreprises du secteur électrique se sont ainsi alliées pour contrebalancer cette tendance. Les méthodes de calcul d'efficacité énergétique sont notamment au cœur du débat. L'association Équilibre des énergies se présente comme une association indépendante qui réunit des professionnels du bâtiment en vue d'une transition énergétique durable. Financée par des acteurs phares du lobby électrique, elle s'attelle à faire évoluer les méthodes de calcul de l'énergie électrique afin de réintroduire cette source d'énergie dans les logements neufs.

Ainsi en 2019, la politique énergétique française demeure au cœur de tensions : économiques, environnementales ou encore sociales. Des lobbies importants de la part des divers fournisseurs d'énergie restent à l'œuvre quant aux directives à venir au sein de la réglementation environnementale (RE 2020).

Les acteurs de la filière gaz et électricité tentent de peser sur les orientations de cette réforme qui définit le mode de chauffe des bâtiments neufs. Les acteurs préalablement engagés dans les tentatives d'orientation de la RT2012 continuent leur action pour faire évoluer les modalités de calcul de l'énergie électrique. Étant donné le manque à gagner pour les fournisseurs d'énergie électrique si les consommations diminuent, l'objectif est de réinscrire une politique nationale de soutien au chauffage électrique à l'instar de 1986. *A contrario*, les lobbies gaziers font valoir

l'intérêt des biogaz comme solution de transition énergétique. Cependant, en 2018, un peu plus de 0,1 % du gaz consommé en France est du gaz renouvelable⁵⁹.

Désormais, les tensions sont plus vives au regard des préoccupations environnementales et aux engagements nationaux en vue d'agir contre le changement climatique. Si l'énergie électrique apparaît, sur certains points, comme apte à la transition énergétique du fait de ses faibles taux d'émissions, le recours au nucléaire continue de diviser tant la scène politique que l'opinion publique. D'autres acteurs entrent en jeu dans les politiques énergétiques comme les industriels, les associations de consommateurs, les militants écologistes... L'association Négawatt illustre bien cet investissement croissant d'interlocuteurs alternatifs, tout comme les divers fournisseurs d'énergie verte. En effet, les parts de marché des fournisseurs alternatifs croient sur le marché de l'énergie malgré un monopole toujours conservé par les fournisseurs historiques (« Les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel » 2019).

L'urgence écologique et climatique est désormais inscrite dans la loi « énergie et climat », cette dernière ambitionne la neutralité carbone en 2050 en France. L'urgence climatique a également été reconnue par l'Union européenne en novembre 2019 (Haahr 2019).

En résumé

La politique nationale énergétique s'est reconfigurée à plusieurs reprises au cours des cinquante dernières années. Suite aux crises pétrolières et à la fin des Trente Glorieuses, le rapport à la consommation de l'énergie change pour passer d'un modèle de prospérité et d'une hausse croissante de la consommation à des objectifs de maîtrise des besoins en énergie. Une politique d'amélioration du bâti va être mise en place au travers des différentes réglementations thermiques. L'objectif est de réduire le poids de l'énergie dans les budgets et de viser une adéquation de l'offre et de la demande énergétique sur le territoire national. Au regard du parc nucléaire déployé en France, des politiques de soutien à l'énergie nucléaire vont être déployées, entrant parfois en contradiction avec les objectifs de maîtrise de l'énergie et de transition énergétique. L'essor croissant de préoccupations environnementales a ainsi redessiné les

⁵⁹ Fin 2018, le parc de gaz renouvelable a atteint 1,2 TWh de capacité maximale annuelle d'injection, soit 96 000 foyers français. (Auverlot et Beeker 2018; « Panorama du gaz renouvelable en 2018 » 2019)

orientations de la politique énergétique. La politique internationale et particulièrement de l'Union européenne va peser sur les orientations de la politique énergétique nationale. En sus, la reconfiguration des jeux d'acteurs participe aux évolutions de la politique nationale face au poids des orientations européennes, mais également à la délégation de compétences aux collectivités locales.

« En 10 ans, la consommation énergétique du parc résidentiel a diminué de 13 %, sous l'effet conjugué de l'amélioration du parc de logements (construction de bâtiments neufs performants, et destruction de logements anciens peu performants), de l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements installés (dans le neuf comme en rénovation) et des travaux d'amélioration énergétique. » (« Tableau de bord de la précarité énergétique » 2020, 16)

Pendant, la politique énergétique française ne se limite pas à une approche par le bâti. La part belle est laissée aux actions à destination des consommateurs et plus spécifiquement à la transformation des comportements. La prise en considération des usages va donc être croissante dans les politiques publiques françaises (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013).

2. De la maîtrise de la demande à la sobriété énergétique

Suite à cette brève présentation de l'évolution de la politique énergétique française, nous revenons plus en détail sur l'intégration progressive des enjeux de maîtrise de l'énergie.

Comme évoqué précédemment, les années 70 sont marquées par des crises pétrolières et la hausse du prix de l'énergie qui se traduisent par une prise de conscience majeure des enjeux économiques et politiques de l'énergie. Cela participe à l'essor de nombreux programmes de maîtrise de l'énergie visant une action sur le bâti et les comportements des usagers. Les économies d'énergie deviennent un enjeu majeur de la politique énergétique française de 1973 à 1985.

Il convient de préciser les éléments entendus derrière ces termes par les politiques publiques à ce moment-là. Les économies d'énergie renvoient à une réduction de la consommation d'énergie pour un service égal. La maîtrise de l'énergie n'est pas appréhendée comme une forme de restriction, mais bien comme à même de maintenir le confort et de permettre des gains de pouvoir d'achat. L'objectif est simple : consommer moins d'énergie pour le même service.

Deux grands objectifs sont visés : d'une part, une réduction des consommations d'énergie et d'autre part, une recherche d'efficacité énergétique. Comment la maîtrise de la demande en énergie s'inscrit-elle dans la politique énergétique française ?

2.1. Émergence des campagnes de communication

La maîtrise de la demande en énergie émerge à la suite de la crise pétrolière (1974) et se traduit dès le départ par la mise en place de dispositifs de communication. L'objectif est de modifier les comportements (Février 2015, 2) afin de réduire les importations d'énergie en attendant l'opérationnalité du parc nucléaire. Le problème social d'inadéquation des ressources économiques avec les qualités du bâti et les consommations d'énergie associées est reconnu depuis le milieu des années 70 dans le domaine académique (Guyet 2015). Progressivement, des actions politiques émergent par le déploiement de campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie et programmes de rénovation de l'habitat.

L'Agence pour les Économies d'Énergie est ainsi créée en 1974 afin de communiquer et relayer les ambitions politiques nationales de contrôle des besoins énergétiques. Deux orientations se complètent : ceux destinés à orienter des investissements (travaux, achat d'équipement) et ceux portant sur les changements de comportement dans les pratiques quotidiennes (Davis 1985, 6). En 1975, l'objectif est de privilégier la technique aux actions sur l'usage en améliorant la qualité du bâti et des équipements, sans contraindre ni faire baisser la qualité de vie.

À ce titre, des systèmes d'information du consommateur sont déployés, au travers notamment de l'étiquette énergie⁶⁰. L'objectif est de permettre à chacun de connaître la consommation de ses équipements ou de son logement, en considérant que l'apport de ces éléments de connaissance concourt à un usage plus rationnel de l'énergie.

Les consommateurs étaient considérés comme des acteurs rationnels agissant en fonction des connaissances dont ils avaient à disposition. Ce postulat s'appuyait sur l'idée que si les

⁶⁰ Étiquette Énergie : Un étiquetage informatif sur les équipements électroménagers a vu le jour dans les années 80 afin que les acheteurs soient en mesure de connaître les performances énergétiques et donc comparer les offres en toute connaissance de cause. De plus, cette directive était justifiée auprès des professionnels comme une valorisation de leur effort en termes de gain d'efficacité de leur production. (Davis 1985, 3-4)

consommateurs savaient quoi faire pour réduire leur consommation d'énergie, ils le feraient (Gaskell 1985). Dans cette logique, cette idée ne part pas d'une volonté de contraindre les individus, mais de les aider à améliorer leurs conditions de vie. C'est à ce titre que des campagnes de sensibilisation voient le jour, à savoir pallier les lacunes de connaissances des ménages en leur fournissant l'information jugée nécessaire sans les contraindre. « *On voulait, au contraire, rassurer. [...] L'idée de base était qu'il fallait considérer les Français comme des êtres intelligents, sérieux et responsables* » relate le directeur de l'AEE de l'époque, Jean Syrota (Pautard 2012, 47). Communiquer apparaît comme une solution économique permettant d'agir rapidement et efficacement sur les besoins des consommateurs. La sensibilisation passe par divers médias : « brochures, radio, télévision, films et spots publicitaires ». Bouvier fait ainsi référence au lancement de la communication-action, à savoir « *construire une communication cohérente alliant prise de conscience et pédagogie, quitte à utiliser des arguments variés (patriotisme, économie, éducation, souci de l'environnement...)* » (2015, 11). Jusqu'alors, les pouvoirs publics communiquaient principalement sur les dispositifs techniques et l'accompagnement financier. Désormais, le gouvernement souhaite mobiliser les ménages pour qu'ils prennent conscience des enjeux énergétiques de la France et agissent au quotidien. La tendance est à la responsabilisation individuelle, « chacun doit faire sa part ».

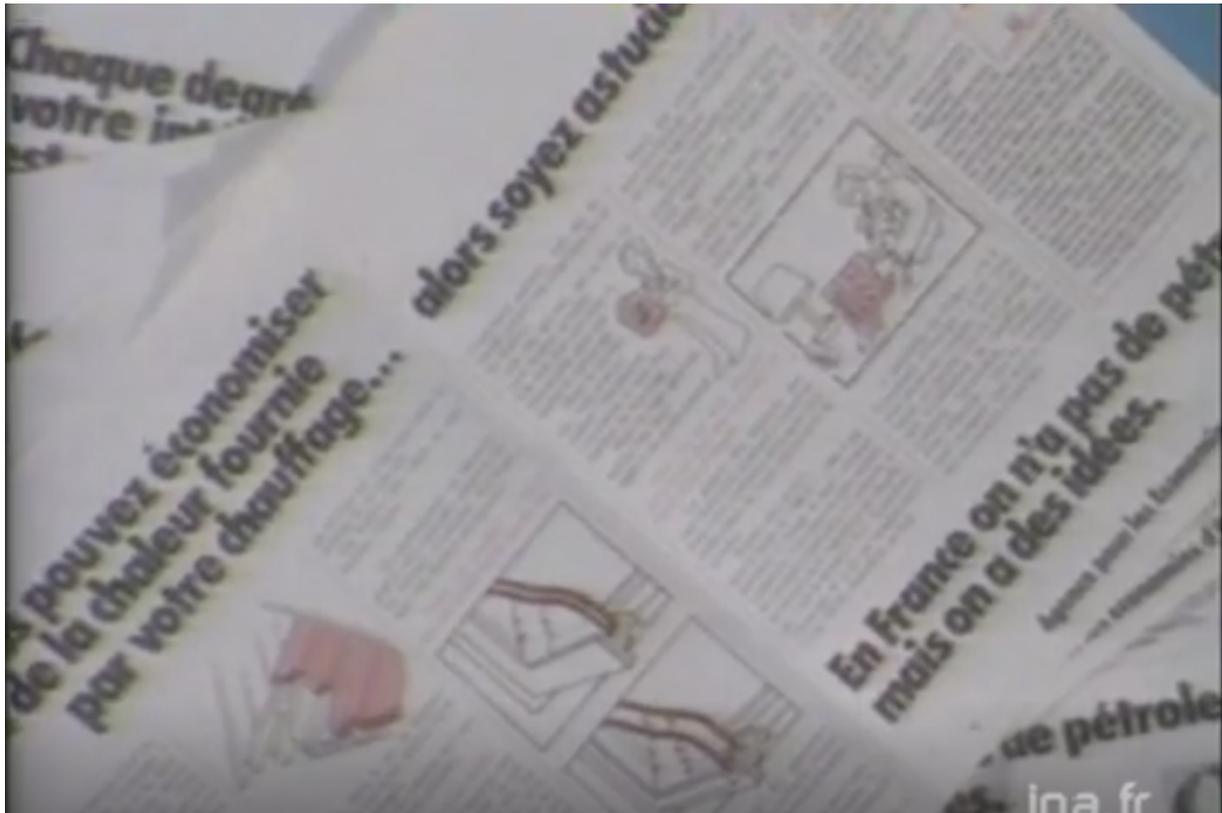


Figure 26 Extrait d'un journal télévisé sur les économies d'énergie (« Heure d'été : les économies d'énergie » 1976).

La première campagne de communication porte sur le gaspillage au travers du slogan « Chasse au gaspi ». L'objectif est de fournir des recommandations de la vie quotidienne aux individus. Le message clair au vocabulaire familier s'adresse notamment aux classes les plus populaires. L'argumentaire s'appuie sur le sentiment de citoyenneté et de « discipline civique » des destinataires (Bouvier 2015, 12). En 1975, un nouveau slogan de l'AEE émerge sur la scène médiatique : « En France, on n'a pas de pétrole, mais on a des idées ». L'argumentaire s'appuie sur des considérations économiques et du patriotisme comme le souligne Bouvier (2015, 13). Les argumentaires évoluent ainsi selon le contexte et les objectifs des politiques nationales.

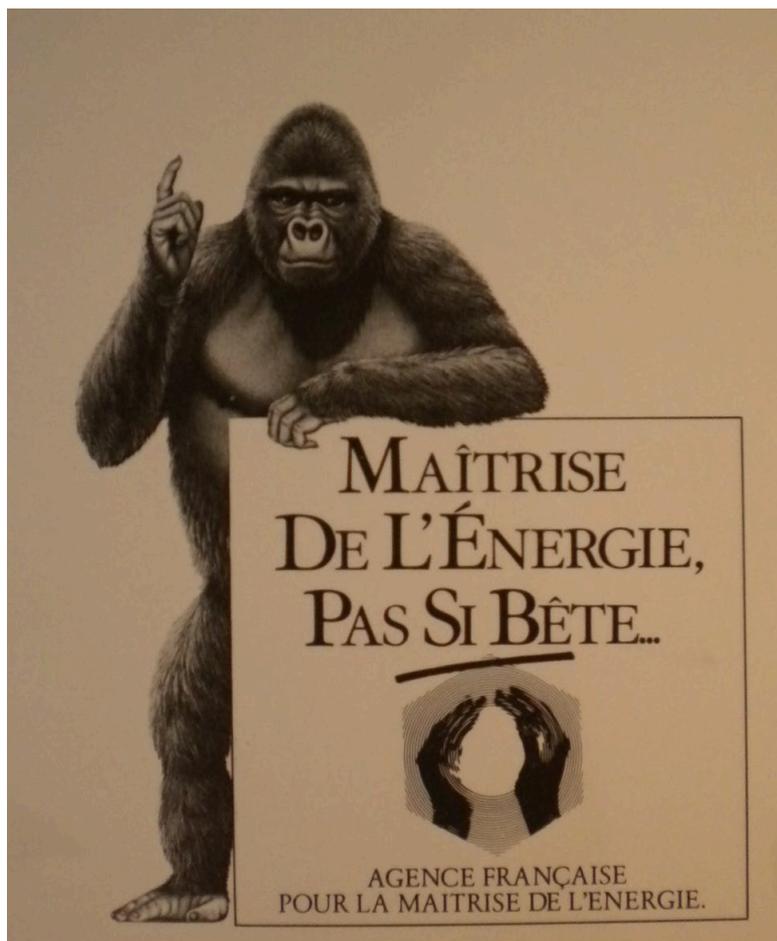


Figure 27 «Maîtrise de l'énergie, Pas si bête ». Source : Archives ADEME (Bouvier 2015)

En parallèle des communications de l'AEE, le fournisseur d'énergie national est amené à réformer totalement sa politique de communication. EDF fait ainsi évoluer l'énergie d'un bien de consommation utile et invisible qu'il convient d'avoir et d'utiliser chez soi en une ressource à protéger. Faire des économies d'énergie devient le nouveau mot d'ordre sous l'impulsion des politiques publiques de maîtrise de l'énergie interdisant la promotion de l'usage de l'énergie (Bouvier 2012). Ce revirement s'effectue en réponse à des évolutions législatives, plus qu'à la défense de valeurs de la part de l'entreprise. Pour maintenir ses objectifs, la communication se porte progressivement vers un usage raisonné et maîtrisé de ses équipements. Ainsi s'il n'est plus possible d'inciter à la consommation, il reste une marge de manœuvre quant à la promotion de nouveaux usages, à la diffusion de nouvelles normes de consommation (Bouvier 2012). Ce revirement dans la politique de communication publique du fournisseur d'énergie illustre les tensions entre objectif commercial et enjeux socio-économiques liés à sa mission de service public réglementé. Le poids de la structure publique EDF sur l'Agence de la Maîtrise de l'Énergie

est, dans une certaine mesure, contrebalancé. Le lobby électrique perd du poids dans l'élaboration des orientations de la politique énergétique.

2.2. Enquêter sur les pratiques individuelles

Des réflexions émergent progressivement sur les pratiques des consommateurs d'énergie au regard des hiatus observables entre les économies projetées et réelles à la suite des améliorations techniques⁶¹. Ce constat fait ainsi émerger des débats sur l'impact des pratiques et de l'usage du logement en se focalisant notamment sur les « problèmes » et les « freins » (Harris 1985). La dimension sociale des consommations d'énergie est mise en lumière. À noter également que cette orientation sur les pratiques va de pair avec le développement des neurosciences en opposition à la psychanalyse. Il est question de saisir comment le cerveau évolue en fonction de l'environnement, en s'intéressant notamment sur les facteurs influençant les changements de pratiques.

Communiquer sur l'impact des habitudes de consommation devient un axe d'intervention de l'action publique. L'Agence Française pour la Maîtrise de l'Énergie (AFME) est créée en 1982 suite au nouveau choc de l'année précédente. Elle est au cœur du « plan d'indépendance énergétique » adopté l'année précédente à l'Assemblée nationale, alors présenté comme un « programme prioritaire » (Faberon 1984, 227). Les budgets consacrés à la maîtrise de la demande en énergie augmentent, bien que demeurant fragiles, et se traduisent notamment par un déploiement en région et la hausse des moyens humains entre 1981 et 1983. Huit programmes prioritaires⁶² sont établis pour l'AFME, dont celui de l'utilisation rationnelle de l'électricité. Des campagnes de sensibilisation et d'information à destination du grand public sont déployées. Elles font suite aux engagements de l'AFME sur la question de la demande d'énergie. L'agence est chargée d'organiser les campagnes de sensibilisation et d'information : communication à la radio et à la

⁶¹ Cet écart sont désormais appréhendés sous le terme d'effet-rebond.

⁶² Les huit programmes prioritaires sont les suivants : « automatisme, électronique, régulation ; réseaux de chaleur ; géothermie ; utilisation du charbon ; filière bois ; promotion des énergies nouvelles et renouvelables ; utilisation rationnelle de l'électricité ; carburants et combustibles de synthèse ; matériaux. » (Faberon 1984, 235)

télévision, édition de plaquettes de vulgarisation, animations lors d'événements (salon de l'habitat, du bricolage, foires nationales) (Faberon 1984, 240).

Le directeur général de l'énergie de l'époque a défendu et rappelé l'impact fort des campagnes d'information (par radio, télévision ou presse écrite) en soulignant l'efficacité de ces dispositifs sans masquer le coût important de ce type d'action (Bernard Laponche 2015, 44). Subra (1985) souligne l'importance de l'accès aux informations de consommation par les ménages dans la mesure où cela constituerait un point d'accroche important pour « motiver » à un usage rationnel de l'énergie. L'élaboration de normes de comparaison serait un repère pour les ménages, dont il est présupposé que la volonté de se conformer à la norme orientera ses pratiques d'utilisation de l'énergie. La communication-action vise en effet à valoriser l'engagement individuel (Subra 1985, 11). Des relais locaux sont déployés sur le territoire pour se positionner au plus près des individus (Pautard 2012).

Dans les années 80, divers colloques (en Hollande, en France) voient le jour sur la question des comportements individuels dans le domaine de l'énergie. En 1985, un colloque international⁶³ sur « La maîtrise de l'énergie et les consommateurs » se déroule à Versailles, regroupant des acteurs de domaine variés (psychosociologues, praticiens, ingénieurs). Cette rencontre vise à enrichir les connaissances sur les consommations individuelles d'énergie et les variables pouvant influencer sur les usages. L'attention est portée sur les changements de comportements dans l'usage de l'énergie en considérant tant leurs pratiques que leurs aspirations. Le questionnaire principal de l'époque était de savoir : « Comment surmonter les obstacles à l'usage rationnel de l'énergie dans l'habitat ? »

À cette période, l'attention est portée sur les comportements individuels, au poids de l'environnement, aux interactions (Lutzenhiser 1993, 250). Ces « processus sociaux » sont considérés comme la clef pour moduler l'offre et la demande en énergie. Les préoccupations se focalisent ainsi sur la réduction de la consommation masquant en parallèle les répercussions en matière de confort et d'amélioration de l'habitat. Harris (1985) soutient la nécessité de mettre en

⁶³ Il est organisé par l'Agence française pour la Maîtrise de l'Énergie (aujourd'hui intégrée dans l'ADEME), le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), le « Dutch Ministry of Housing, Physical Planning and Environment », le Comité National pour l'Énergie Nucléaire et les Énergies Alternatives d'Italie, Électricité et Gaz de France, IIUG – Wissenschaftszentrum d'Allemagne (RFA), International Energy Agency de l'OCDE, le Ministère de la Recherche et de la Technologie, le Ministère de l'Urbanisme, du Logement et de Transports, de l'UNESCO.

exergue « l'amélioration du confort et du bien-être des occupants ». Il argumente alors qu'étudier les économies d'énergie ne doit pas se limiter à l'observation de baisse de consommation, mais bien considérer le ratio entre « la consommation et les services rendus à l'occupant ».

La maîtrise de la demande en énergie devient une nouvelle politique publique, instituée et dotée de moyens, tout au moins en période de demande énergétique supérieure à l'offre nationale. L'usage rationnel de l'énergie est demandé tant aux particuliers qu'aux entreprises et industriels. De nombreuses actions sont en effet menées en direction de l'industrie (textile, agricole, construction...) (« Répertoire d'archives (19940249/1-19940249/257) - Agence française pour la maîtrise de l'énergie (1971-1992) » 1994, 78).

Au milieu des années 80, le Conseil des Ministres de l'Énergie de la Communauté Européenne approuve un « programme global d'utilisation rationnelle de l'énergie dans le secteur du bâtiment » en concédant 9 millions de TEP⁶⁴/an — sur les 75 millions du projet — uniquement au changement de comportements des consommateurs (Davis 1985). Ces chiffres soulignent ainsi le poids conféré au rôle des consommateurs d'énergie dans la gestion de cette ressource. Au regard des préoccupations nationales et des orientations européennes, une politique ambitieuse d'utilisation rationnelle de l'énergie est déployée.

2.3. Un répit de courte durée : fin des années 80

Après le contre-choc pétrolier et la baisse du coût du pétrole, les enjeux de maîtrise de la demande et des économies d'énergie perdent en importance et visibilité. La maîtrise de la demande en énergie est sensible aux contextes politiques, mais également au contexte économique du marché de l'énergie. Ainsi en 1986, l'AFME — créée 4 ans plus tôt — est progressivement démantelée par l'intermédiaire de divers plans sociaux et d'une baisse de dotations (Février 2015, 48). Malgré sa position forte à l'échelle européenne sur le plan des énergies renouvelables, ces thématiques de travail ne font plus recette et ne sont plus sur l'agenda politique (Février 2015, 59).

⁶⁴ TEP : Tonne équivalent pétrole. Il s'agit d'une unité de mesure pour étudier la production ou la consommation relative à l'énergie afin de pouvoir comparer les différentes sources d'énergie entre elles. Les méthodes de calcul sont notamment sujettes à débat entre les différents lobbys énergétiques.

L'essor de nouvelles thématiques tel que l'emploi va reconfigurer le poids des enjeux énergétiques sur la scène publique et politique. Conrad (1985) met en lumière l'impact du climat politique sur l'engagement dans des dispositifs de maîtrise de l'énergie, au regard d'autres préoccupations plus larges auquel fait face le pays. La stagnation de la consommation d'énergie explique le délaissement progressif de cette thématique (Février 2015, 59). Par ailleurs, l'imaginaire d'austérité associé au terme d'économie devenait politiquement difficile à assumer. Progressivement le terme d'efficacité énergétique a remplacé les termes d'économie ou de gaspillage d'énergie (Février 2015, 50).

Les politiques de maîtrise de l'énergie sont mises en retrait afin de garantir la vente de l'électricité d'EDF et légitimer le plan de grande ampleur de parc nucléaire. L'observation d'une progression de la demande en énergie inférieure aux prévisions ont ralenti la promotion des énergies renouvelables afin de maintenir la légitimité du nucléaire (Février 2015, 59).

2.4. L'environnement comme nouveau mot d'ordre : les années 90

À l'échelle internationale, les enjeux écologiques gagnent de la visibilité au regard des problèmes de réchauffement climatique. Le programme SAVE est déployé dans la Communauté européenne en 1990 afin de promouvoir l'efficacité énergétique. Ainsi en 1992, les étiquettes énergie sur les équipements domestiques⁶⁵ sont instaurées. La même année se déroule le Sommet de Rio puis les accords de Kyoto en 1997 qui mettent en lumière l'impact de l'énergie sur l'environnement. Ces événements s'inscrivent dans la continuité des premiers rapports d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) entre 1990 et 1995.

Ces nouvelles préoccupations concernant la protection de l'environnement se traduisent à l'échelle nationale par la création de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) en 1990⁶⁶. L'Agence a pour mission de garantir une utilisation rationnelle et efficace de l'énergie. L'objectif est de relier environnement et énergie. La faible dotation de l'agence sera

⁶⁵ Directive 92/75/CEE du Conseil du 22 septembre 1992 : <https://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/33e502d3-48e3-441a-b696-8667592e87a3/language-fr>

⁶⁶ L'ADEME est sous la tutelle des trois ministères : de la Transition écologique et solidaire, et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (« Instances et statut de l'ADEME » 2019).

principalement fléchée vers la gestion des déchets (« Pour mémoire » 2015). Les économies d'énergie sont des instruments d'ajustement entre l'offre et la demande (Pautard 2012, 49). L'argumentaire repose sur la mobilisation d'une conscience citoyenne face à l'urgence climatique, notamment relayée dans les médias et par les professionnels.

Deux grands axes de travail sont développés à l'ADEME : inciter et informer. Les mesures incitatives visent à rendre avantageuse la mise en place d'économies d'énergie que ce soit économiquement ou en matière de confort : équipements moins énergivores, aides aux travaux d'isolation. Les mesures informatives ont pour vocation la sensibilisation des consommateurs sur les questions environnementales et politiques (Poquet et Dujin 2008). Il n'est pas question de contraindre les consommateurs d'énergie, mais plutôt de trouver d'autres instruments permettant un changement de comportements à l'échelle individuelle. En 1991, une nouvelle campagne de communication « Maîtrise de l'énergie, les choix sont entre nos mains » diffuse des recommandations au travers de fiches pratiques pour les particuliers. Ce sont les professionnels partenaires (chauffagistes, grossistes en matériels, producteurs d'énergie) qui diffusent les messages (« « Économies d'énergie. Faisons vite, ça chauffe ! » » 2008, 29). Cependant, la chute du prix de l'énergie va stopper les campagnes de communication. Communiquer sur les économies d'énergie s'effectue dans des contextes d'austérité économique.

L'essor des enjeux écologiques a renouvelé les motifs de la communication publique. L'argumentaire écologique est le point d'appui de communication sur les pratiques domestiques (Brisepierre et Desrues 2018, 5). Ceci se traduit par des recommandations tant sur les « éco-gestes » que sur le choix des équipements. Concernant l'efficacité énergétique, l'attention est portée sur l'information autour des consommations individuelles. Cela se traduit par l'élaboration de diagnostics thermiques ou encore de dispositifs d'étiquetage quant aux consommations d'énergie des équipements.

Ces dispositifs s'inscrivent dans la continuité des engagements européens. L'Union européenne s'est dotée d'objectifs plus ambitieux que ceux portés par les engagements internationaux comme Kyoto, avec notamment le plan européen de lutte contre le changement climatique au début des années 2000. Ce dernier promeut l'essor d'équipements moins énergivores. Les politiques de maîtrise de la demande en énergie sont de plus en plus encadrées par l'Union européenne qui tente de réguler le marché de l'énergie, diffusant de ce fait leur conception de la maîtrise de la demande en énergie (Dujin, Poquet, et Maresca 2007a, 35).

2.5. Relance de la maîtrise de la demande en énergie : les années 2000

Au début des années 2000, une nouvelle hausse du coût de l'énergie se traduit par le renouveau de politiques de maîtrise de l'énergie (Bégué 2005). Face au coût croissant du pétrole, les enjeux de dépendance énergétique se font de plus en plus sentir, notamment au regard d'enjeux géopolitiques. Les considérations environnementales restent d'actualité. La maîtrise de la demande en énergie revient au cœur des enjeux politiques.

L'argumentaire écologique est porté sur la scène politique notamment avec le discours de Lionel Jospin, Premier ministre, sur la politique de développement durable lors de diverses élocutions à destination des professionnels ou particuliers. Lors du 2e colloque du Syndicat des énergies renouvelables, il déclare : *« Dans un souci d'efficacité économique, pour conforter notre indépendance énergétique, pour contribuer à la protection de l'environnement et à la lutte contre l'effet de serre, afin aussi de remplacer de l'énergie importée par des emplois locaux, le Gouvernement a voulu refaire de la politique d'utilisation rationnelle de l'énergie une priorité nationale. Nous avons alors doté l'ADEME d'un demi-milliard de francs par an afin de lui permettre de traduire concrètement cette relance. (...) Il est aujourd'hui impératif d'inscrire pleinement notre démarche dans celle d'un développement durable de notre pays. L'avenir de nos sociétés repose sur cet équilibre entre protection de l'environnement et production. »* (Paris, 29 mai 2000).

Fin 2000, un plan national d'amélioration de l'efficacité énergétique est déployé. Sa vocation est de recentrer l'action vers l'information et la sensibilisation (Bégué 2005). L'ADEME déploie les Espaces Info-Énergie (EIE) dans les territoires afin de fournir des informations aux particuliers sur les questions d'efficacité énergétique, d'énergies renouvelables, de rénovation et d'économie d'énergie. Les conseillers s'inscrivent localement en travaillant notamment au sein de collectivités ou autres structures en lien avec l'habitat et l'énergie (ADIL, CAUE). Le but est d'avoir un guichet unique prodiguant des conseils neutres, gratuits et sans vocation commerciale (ADEME / CLER 2016, 2).

La relance de la maîtrise de la demande en énergie en France est marquée par une nouvelle campagne de sensibilisation de l'ADEME : *« préservez votre argent, préservez votre planète »*.

Cette campagne s'inscrit dans le programme national d'amélioration de l'efficacité énergétique⁶⁷. L'objectif est de rappeler le poids de l'énergie tant dans le budget qu'en termes environnementaux. La maîtrise de l'énergie devient progressivement un axe de travail de plus en plus fort au sein de l'ADEME (Pautard 2012, 50).

Dans cette optique, de nouveaux dispositifs voient le jour. En 2002, le Royaume-Uni déploie un dispositif obligeant les fournisseurs d'énergie à agir en faveur des économies d'énergie. Ce modèle d'obligations d'économie d'énergie sera rapidement repris en France sous le principe des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) dès 2006 (Pautard 2012, 50). Ces derniers constituent le bras armé de la politique de maîtrise de l'énergie sur le plan réglementaire. Ces certificats régulent les modalités d'action des fournisseurs d'énergie. Il s'agit d'une obligation de moyens à destination des économies d'énergie chez les particuliers. Mais ce dispositif n'encadre pas spécifiquement les modalités d'action des fournisseurs d'énergie qui peuvent déployer une diversité de programmes. La valeur des CEE est définie par un cours. Chaque quantité d'énergie économisée pendant le déroulement des actions a donc une valeur économique. Les obligés sont en effet contraints, sous peine de sanctions financières lourdes, soit de financer directement des actions favorisant les économies d'énergie soit d'acheter ces certificats. Ce dispositif s'accompagne de la mise en place d'un ensemble de dispositifs financiers visant la rénovation et l'efficacité énergétique à destination des particuliers. Ces aides financières, crédits d'impôt ou supports d'assistance technique ont vocation à réduire la consommation d'énergie des logements par l'installation d'équipements plus performants ou le recours à des énergies renouvelables (Bégué 2005).

À ce niveau, l'État se caractérise par une posture de délégataire, en transférant certaines missions de service public à des structures extérieures qu'elles soient associatives ou professionnelles. Cette logique du « faire faire » leur permet ainsi de garder un contrôle des orientations des actions environnementales et sociales tout en s'en détachant. « L'État impose une obligation à chaque fournisseur d'énergie de faire faire des économies d'énergie à ceux qui en consomment » (« Dispositif des Certificats d'économies d'énergie » 2019). Depuis 2015, une partie des CEE est directement orientée à destination de ces ménages au travers des CEE Précarité Énergétique.

⁶⁷ Ce dernier a été constitué en réponse à une hausse du prix du pétrole et au blocage de raffineries par des routiers.

Les CEE sont un outil d'intervention et de régulation des pouvoirs publics dans les politiques énergétiques. Les modalités de fonctionnement laissent une marge de manœuvre dans le déploiement des actions selon le choix des acteurs. Mais ces derniers restent conditionnés aux critères des pouvoirs publics qui peuvent choisir d'orienter l'action vers un public cible, tel que ce fut le cas avec les ménages précaires.

Les CEE PE financent aujourd'hui un nombre important de dispositifs, ce qui n'encourage pas une gestion centralisée des actions. Les actions curatives, par exemple autour des aides au paiement de factures, ne s'accompagnent que rarement de solutions préventives autour de l'efficacité du bâti ou de solution de relogement du ménage. Le manque d'unicité des actions à l'échelle nationale illustre cette idée. Selon l'engagement des acteurs locaux, le développement de dispositifs d'aide, la multiplicité des actions parfois incompatibles entre elles ou encore la présence de plan d'action territoriale, les solutions disponibles pour les ménages français varient très fortement. Cela pose également question en matière d'équité de traitement selon le lieu de résidence.

Des propositions⁶⁸ visent à concentrer les actions de lutte contre la précarité énergétique, liées aux CEE PE, sur les ménages résidant des logements énergivores (E, F ou G) ou consacrant plus de 8% de leurs revenus au paiement des factures. Elles n'ont pas eu à ce jour de réponses positives de la part des services de l'État, et plus particulièrement de la DGEC. En effet, cette dernière considère ce ciblage trop complexe à mettre en place tant pour l'obtention des justifications que sur la nécessité de faire évoluer la définition légale d'un ménage précaire en France. Or, de nombreux acteurs de la lutte contre la précarité énergétique militent pour la prise en considération des qualités du logement et de la définition d'un logement décent intégrant notamment des critères thermiques. De plus, s'assurer de la situation de précarité énergétique des ménages concernés lors de la valorisation des actions – dans le cadre des CEE PE notamment – permet d'aider les ménages aux revenus modestes et en situation de précarité énergétique. Il est ainsi attendu de cibler les ménages très modestes et résidants dans des logements énergivores en premier lieu et rendre la location de passoires énergétiques illégale.

⁶⁸ Portées par l'ADEME, le Ministère de la Mer et des Territoires, l'Association Technique Énergie Environnement lors des réflexions sur les modalités des CEE PE en 2016. Ces propositions ont été renouvelées et présentées sous forme d'une proposition de loi portée par le Parti Socialiste en 2019.

Les CEE PE constituent une manne financière importante que de nombreux acteurs ont investie, tant des acteurs traditionnels de l'énergie (fournisseurs), que du bâtiment ou de l'action sociale. Les fournisseurs d'énergie s'engagent donc dans des actions à la maîtrise de l'énergie, au regard de la réglementation, mais également dans la sensibilisation des publics fragiles au regard de la niche économique que cela représente, notamment grâce aux CEE. Les orientations des fournisseurs ont ainsi investi les programmes associés afin d'en tirer avantage (Eyre, Pavan, et Bodineau 2009, 434).

S'entremêlent dans la politique française de maîtrise de la demande en énergie : dispositifs d'information et de conseils aux particuliers, campagnes de sensibilisation par l'ADEME et actions de sensibilisation par les fournisseurs d'énergie. Le Plan Climat est publié en 2004. Il traduit à l'échelle nationale les engagements du protocole de Kyoto, notamment en matière de performance énergétique du bâti (Bégué 2005). À l'échelle internationale, la maîtrise de l'énergie reste d'actualité, au regard des enjeux d'approvisionnement en énergie. Après un premier rapport sur les économies de pétrole, l'Agence Internationale de l'Énergie publie un rapport sur les économies d'électricité : « Dépêchons-nous d'économiser l'électricité ! » en juin 2005 (Bégué 2005; Pautard 2009, 594). Un ensemble de préconisations est détaillé. Mais ce rapport ne sera suivi que de timides répercussions dans les politiques publiques.

En France, l'ADEME lance une campagne de sensibilisation de trois ans autour du slogan « Économies d'énergie, faisons vite, ça chauffe ! ». L'objectif est de mobiliser les citoyens sur la thématique des économies d'énergie et d'inciter à l'action en remettant sur le devant de la scène cette thématique afin de créer un « sentiment de cause d'intérêt général ». Le but est de rationaliser l'usage de l'énergie au travers de comportements plus vertueux, en mettant en parallèle les « bons » et les « mauvais » comportements en rappelant que c'est avant tout un choix (« Économies d'énergie. " Faisons vite, ça chauffe ! " : une campagne de l'ADEME » 2019). Il n'est plus question de simplement sensibiliser, mais bien de favoriser le passage à l'acte en ancrant les éco-gestes dans le quotidien (logement, transports).

L'argumentaire s'appuie sur deux points : les économies financières et l'amélioration de la qualité de vie. Le changement de comportement a vocation à répondre aux dérèglements actuels, sans faire appel à l'argument des générations futures. La campagne veut faire comprendre l'intérêt

des économies d'énergie sans avoir recours à un discours moralisateur ou catastrophique⁶⁹ en soulignant l'action individuelle et collective à travers le « nous ». Faire simple, mais bien, pour améliorer tant la qualité de vie que l'environnement. Cette nouvelle campagne de sensibilisation rappelle celle de la « chasse au gaspi » trente ans auparavant. Nicolas Sarkozy appellera d'ailleurs les Français à "retrouver l'esprit des années 1970" :

« Le premier axe et la première **priorité** c'est la maîtrise de l'énergie — avant le maintien de l'option nucléaire ouverte et avant le développement des énergies renouvelables. Et pour cela il nous faut **mobiliser toutes les politiques publiques** : il nous faut d'abord mieux informer les Français et les consommateurs.

Nous venons ainsi de lancer avec P. Devedjian et le concours de l'ADEME une grande campagne médiatique de 3 ans, relayée par de nombreuses associations professionnelles, pour promouvoir les économies d'énergie avec un slogan simple : "Faisons vite ça chauffe !". Cette campagne est essentielle, car **il faut que les Français comprennent que la maîtrise de l'énergie dépend d'abord d'eux** et de leur comportement. »⁷⁰

« Bien souvent, nos compatriotes ne voient pas non plus l'utilité de faire dès aujourd'hui des choix pour les générations futures : **ils veulent encore croire** que les économies d'énergie ne sont pas **indispensables** ; ils ne savent pas non plus si les énergies renouvelables sont crédibles. Il faut encore faire preuve de beaucoup de **pédagogie**, et c'est à nous, responsables publics, que revient cette tâche. (...) Il faut mieux **informer** les Français sur les conséquences de leurs comportements (...) Il convient d'opérer une **véritable rééducation** en la matière. »⁷¹

Les éléments de langage illustrent la projection faite des citoyens qui resteraient à éduquer et informer dans la mesure où ils sont responsables individuellement du succès de la maîtrise de la demande en énergie. L'absence de connaissance et de volonté expliquerait les freins aux changements de comportement des particuliers⁷².

Pour mener à bien cette communication, l'ADEME s'appuie sur un ensemble d'acteurs de terrain. Le déploiement d'une action partenariale au plus près des territoires va dans la continuité des

⁶⁹ Les spots télévisés sont accompagnés du refrain de la chanson « Paroles, paroles » de Dalida, suggérant l'idée que les économies d'énergie ne doivent plus se limiter à des promesses, mais bien à des actes.

⁷⁰ <http://discours-publics.vie-publique.fr/rechlogos/servlet/GetFiche?fiche=043001463> (3 sur 5) [03/02/2006 15:53:33]

⁷¹ Déclaration de M. Nicolas Sarkozy, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, sur les priorités de la politique énergétique en France : la maîtrise de l'énergie, le développement des énergies renouvelables, les choix en matière d'énergie nucléaire, le développement de la recherche, et sur la nécessité de mettre en place une politique énergétique européenne, au Sénat le 27 avril 2004. <http://discours.vie-publique.fr/notices/043001474.html>

⁷² Nous verrons dans le second chapitre la traduction dans les dispositifs d'action publique des qualités attribuées – ou non – aux publics cibles.

Espaces Information Énergie⁷³ et du travail de réflexion mené avec diverses entités : entreprises, associations, collectivités... Progressivement, la thématique de la maîtrise de la demande en énergie est abordée de façon collective et partenariale. Le but est d'être au plus proche des particuliers dans la mesure où les messages seraient ainsi mieux reçus et compris (« « Économies d'énergie. Faisons vite, ça chauffe ! » » 2008). Cette approche se traduit dans la loi POPE de 2005. Cette loi concède aux régions la compétence en matière de maîtrise de la demande en énergie (Poupeau 2013) et maintient les missions de l'ADEME en ce sens⁷⁴.

L'échelle locale devient la nouvelle échelle d'action de la maîtrise de la demande en énergie à cette période (Bégué 2005). Un nouveau cadre législatif s'institue avec cette loi (Dujin, Poquet, et Maresca 2007, 6). Cette dernière précise dans l'article 3 que « le premier axe de la politique énergétique est de maîtriser la demande d'énergie » (*Loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique - Article 3* 2005). De plus, les actions territoriales trouvent appui sur les agences locales de l'énergie. Ces dernières ont été développées en réponse au soutien de la Commission européenne en 1994 et renforcées par la création de la fédération des agences locales de la maîtrise de l'énergie et du climat (FLAME) en 2004. Les associations locales jouent également un rôle dans la mise sur agenda des enjeux environnementaux et d'une nouvelle politique énergétique, plus durable (Bégué 2005).

Lors de la campagne présidentielle de 2007, le débat s'est porté sur le pouvoir d'achat en s'inscrivant dans la continuité des enjeux environnementaux, au travers des Grenelles, et dans un contexte de crise économique (Clochard et Desjeux 2013a, 255). Croissance économique et environnement sont perçus comme alliés (Baechler 2009). Nicolas Sarkozy mettait l'accent sur le bien-fondé des économies d'énergie. Dans cette optique, le gain en pouvoir d'achat des ménages passerait par un meilleur comportement de leur part. L'accès à l'information est présenté comme le point d'appui de cette politique de soutien des ménages, notamment les plus défavorisés. L'argumentaire repose sur une responsabilisation croissante des individus. L'État n'engage à ce

⁷³ Les Espaces Info Énergie sont coordonnés par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) depuis leur création en 2001. Ils ont pour objectif de sensibiliser et d'informer le grand public, de manière neutre, objective et gratuite.

⁷⁴ Cependant, début 2005, l'ADEME voit son budget fortement amputé avec une restriction budgétaire de l'ordre de 20% ce qui engendre une réorganisation drastique et une réévaluation des objectifs initiaux. (Bégué 2005)

titre aucune réflexion ou réforme sur le prix de l'énergie ou les difficultés plus structurelles liées à la précarité énergétique.

En 2009, l'engagement national contre la précarité énergétique indique que : « le programme d'économies d'énergie dans le secteur du logement comprendra des actions ciblées de lutte contre la précarité énergétique ». La tendance est à faire converger les intérêts de la lutte contre la précarité énergétique et des enjeux de développement durable (Roux 2014).

2.6. Entre sobriété et confort : 2010 à aujourd'hui

Les actions de maîtrise de la demande en énergie demeurent aujourd'hui toujours d'actualité. En effet, les réductions en besoin d'énergie sont principalement imputables aux améliorations techniques du bâti notamment en matière d'isolation. Dujin, Poquet, et Maresca (2007, 18) soulignent ainsi : « Bien que l'impact des comportements individuels ne soit pas directement identifiable, on peut estimer que sa contribution est négligeable ». La demande croissante de confort et l'essor d'équipements dans le logement se traduisent par une hausse des consommations domestiques. Malgré les réglementations thermiques ou des équipements plus performants, la consommation de l'énergie domestique des ménages croît (Dujin, Poquet, et Maresca 2007, 28). À ce titre, faire évoluer les pratiques apparaît comme le dernier levier à enclencher. Un nouveau mot d'ordre apparaît dans les discours autour de la maîtrise de la demande en énergie : la sobriété énergétique. Ce terme émerge d'abord dans les milieux écologistes puis scientifiques et institutionnels (Semal, Szuba, et Villalba 2015, 352; Pautard 2009, 426), principalement sous l'impulsion de l'association négaWatt.

L'association négaWatt illustre cette montée en puissance de discours autour de la décroissance et de la réduction des besoins. Association ancrée localement dans le nord de la France, elle a progressivement mis sur l'agenda une nouvelle conception de la politique énergétique en sortant de son territoire d'action initial. Dans la continuité de cette mise sur agenda locale, en 2010, le programme « Sobriétés » est lancé dans le Nord-Pas-de-Calais en collaboration avec le conseil régional et l'ADEME autour des enjeux de maîtrise de la demande en énergie. Cette structure locale devient progressivement incontournable à l'échelle nationale pour traiter de la sobriété énergétique. La sobriété énergétique est définie comme :

« un ensemble d'actions visant à faire décroître, voire faire disparaître des usages, des valeurs, des systèmes, des comportements, des organisations, au bénéfice d'autres »

nécessitant moins d'énergie pour satisfaire leurs besoins. Elle diffère de l'efficacité énergétique qui, elle, fait appel exclusivement à des techniques qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre, permettent de réduire les consommations en énergie à l'échelle d'un système donné (véhicule, bâtiment, territoire, etc.). La sobriété réévalue donc les usages et les besoins en énergie, mais aussi les imaginaires, la culture de l'énergie d'une société et ses formes d'organisation collectives et individuelles. » (Virage Energie Nord-Pas-de-Calais 2013, 11)

L'association négaWatt a proposé une déclinaison de la sobriété sous diverses formes :

- Sobriété de possession matérielle, qui consiste à réduire la place des biens matériels dans nos modes de vie individuels et collectifs
- Sobriété dimensionnelle, qui consiste à assurer un service par une taille et un dimensionnement adapté à l'usage
- Sobriété conviviale, qui a pour but d'organiser collectivement le territoire et l'urbanisme et de viser la mutualisation des espaces ou des biens d'équipements (machine à laver, voiture, jardin, habitat, etc.)
- Sobriété organisationnelle, qui consiste à remplacer des activités économiques, culturelles ou sociales par d'autres nécessitant moins d'énergie (réseaux d'échange et de réparation, type de véhicule utilisé, nombre et portée des déplacements, visioconférence ... etc.)
- Sobriété comportementale, qui consiste à adopter un comportement sobre et économe réduisant la place de l'énergie pour un même service (éco conduite, limitation de la vitesse en voiture, limitation de la climatisation, gonflage des pneus, température du réfrigérateur ajustée, etc.)
- Sobriété d'usage, qui vise à adapter le niveau et la durée d'utilisation et d'exploitation selon l'usage (limitation du chauffage, cycles de machine à laver réduits, etc.)

Ces éléments de définition sont intéressants à considérer dans la mesure où il donne à voir la lecture du monde faite par les acteurs en charge de ce travail de mise en mots, mais également de diffusion. En ce sens, l'approche de la sobriété comme une « réévaluation des besoins à la baisse et des normes de confort précédemment perçus comme nécessaires et/ou normaux » amène à redéfinir collectivement les modes de vie au travers de pratiques d'auto-restriction (Szuba et Semal 2010, 92). Comme évoqué la sobriété, à la différence de l'efficacité énergétique,

« renvoie à une baisse des besoins et non des consommations pour un même besoin (efficacité énergétique) » (Négawatt Cop21).

Or, si les pratiques de sobriété énergétique ne sont pas nouvelles dans les faits, l'entrée de la sobriété dans les discours et politiques publiques s'est déroulée il y a une dizaine d'années (Villalba et Semal 2018, 11). L'attention portée à ces gestes du quotidien évolue au regard d'une politique de réforme des comportements au travers de la figure de l'éco-citoyen (Derkenne et Boeglin 2015). Mobilisée par l'intermédiaire de la maîtrise de la demande en énergie, sous l'angle principalement technique, cette notion peine aujourd'hui à s'imposer dans l'agenda politique, notamment dans son approche plus vaste de changement des modes de vie (Villalba et Semal 2018, 10).

En parallèle, la politique énergétique à l'échelle européenne s'intéresse particulièrement aux actions d'*empowerment* et de réduction de la consommation d'énergie. L'article 12 de la directive européenne d'efficacité énergétique décline ainsi son programme :

« Les États membres prennent les mesures appropriées pour promouvoir et faciliter une utilisation efficace de l'énergie par les petits consommateurs d'énergie, y compris les clients domestiques. (...) Les États membres sont tenus de mettre en œuvre des mesures d'information, de sensibilisation et de formation concernant des domaines et des outils spécifiques. L'amélioration de l'efficacité énergétique et la transformation du marché qui en découle nécessitent des consommateurs informés et une sensibilisation élevée de tous les segments de la société, ainsi qu'une information, une éducation et une formation adaptées à leurs besoins. Les campagnes d'efficacité énergétique ont pour objectif de changer l'énergie habituelle ou l'investissement des individus ou des organisations. » (Rivas, Cuniberti, et Bertoldi 2016)

La généralisation des compteurs dits intelligents est déployée pour accompagner la rationalisation de la consommation. Le but est de donner les clefs aux consommateurs afin qu'ils puissent faire les « bons choix » au regard de l'information dont ils disposent. Face à une crise de confiance à l'égard des institutions politiques, ces dernières s'intéressent aux dispositifs techniques pouvant aider au changement de comportement. L'attention est plus particulièrement portée sur ceux visant à une implication des consommateurs dans leurs pratiques de consommation (Licoppe, Draetta, et Delanoë 2013).

« Quant aux consommateurs, devenus pour beaucoup des « consomm'acteurs de l'énergie », ils disposent de nouvelles capacités d'interaction avec le système pour

veiller au suivi et à la maîtrise de leur consommation. » (« ENGIE et la COP 21 - Repères et langage » 2015, 25)

La rationalité économique du consommateur⁷⁵ est à nouveau au cœur de l'action publique. Cette approche repose sur la conception d'un individu à la recherche de l'intérêt individuel, qui de fait s'accompagnerait de la recherche de l'intérêt général (Dujin, Poquet, et Maresca 2007, 41).

S'appuyant sur le modèle du consommateur rationnel, divers dispositifs sont développés afin de faire changer les comportements. À ce titre, les sciences sociales vont être mobilisées et légitimées dans l'élaboration des politiques énergétiques⁷⁶. L'action publique évolue en replaçant les pratiques individuelles au cœur du potentiel d'évolution où la marge de manœuvre des politiques de transition énergétique se trouverait à l'échelle individuelle. Les politiques publiques auraient vocation, en matière environnementale, à orienter les comportements individuels vers des actions bénéfiques sur le plan collectif. Cette approche est définie comme une politique de paternalisme libertaire ou encore de paternalisme bienveillant (Leggett 2014, 7; Oullier et Sauneron 2011).

Dans cette logique, il convient d'agir sur l'information et les modalités de transmission. Le rapport produit par l'ADEME sur les changements de comportements met en exergue l'intérêt des politiques publiques quant « au potentiel persuasif des messages » (ADEME 2016, 17). La tendance est aux dispositifs ciblés et individualisés. Les grandes campagnes de sensibilisation sur les éco-gestes sont ainsi progressivement remplacées par une nouvelle communication dite engageante (ADEME 2016, 49). Ce marketing individualisé trouve ainsi sa traduction dans des actions plus locales et personnalisées (ADEME 2016). La communication engageante croise les travaux sur la persuasion et l'engagement afin de favoriser à la fois l'adhésion aux idées et la traduction en actes. Il s'agit d'une forme de « communication d'action » (Romma 2010, 149).

L'essor des *nudges*⁷⁷ illustre bien cette évolution. Cette méthode d'incitation aux changements de comportement tente d'être la moins contraignante possible ou du moins consciemment pour les individus afin qu'ils soient amenés à faire des choix bénéfiques pour l'intérêt général. Dans cette optique, les promoteurs de cette approche soulignent son caractère non prescriptif ou

⁷⁵ Nous reviendrons sur la perception du consommateur, notamment en tant que *consomm'acteur*, dans le chapitre suivant.

⁷⁶ L'équipe de recherche du programme « Sobriétés » - évoqué précédemment - est alors composée uniquement de chercheurs en sciences humaines et sociales (Semal, Szuba, et Villalba 2015, 351).

⁷⁷ Le terme de *nudge* peut être traduit en français comme un « coup de pouce » (Oullier et Sauneron 2011). Ce concept récent a été inventé par Richard Thaler (Prix Nobel d'économie 2017) et Cass Sunstein (Duport-Levanti 2019).

moralisateur tout en faisant valoir le bien-fondé des objectifs à atteindre. Ce procédé incitatif s'appuie par exemple sur des outils de comparaison aux autres (moyenne de ses consommations d'énergie par rapport à un ménage similaire sur l'espace client EDF) ou un affichage direct de l'impact des consommations. L'objectif est de faire passer une démarche proactive (changer ses comportements) en une action la plus impensée possible en la facilitant au maximum (affichage, équipements, automatisation). Les nudges visent à dépasser les obstacles psychologiques au changement tels que l'inertie face au changement et la comparaison sociale (Oullier et Sauneron 2011, 3). Les sciences humaines, notamment la psychologie sociale, sont mobilisées pour repenser les politiques publiques (ADEME 2016). Ainsi, la réforme de l'État soutenue par Emmanuel Macron s'appuie sur les sciences comportementales pour traiter le questionnement suivant : « Comment favoriser l'adoption de modes de chauffage écoresponsables ? Cinq autres chantiers seront lancés dans les prochaines semaines, notamment sur la question du non-recours aux aides énergétiques. (...) Le gouvernement y voit {dans le nudge} « un outil prometteur en matière de politique publique », une « œuvre de salubrité publique touchant aussi bien à la solidité du pacte républicain qu'à la qualité de vie de nos concitoyens » » (Floc'h 2019).

L'intérêt de ces supports est de faire évoluer les comportements sans que cela ne coûte à l'individu en matière de volonté et d'investissement mental. En effet, si la tendance est aujourd'hui à la sobriété et à un usage dit plus raisonné de l'énergie, les argumentaires soulignent l'importance du maintien du confort. La sobriété oui, mais pas à n'importe quel prix... Des sondages d'opinion relatent une hausse de la préoccupation environnementale et de la volonté de « faire sa part⁷⁸ ». Mais le confort semble toujours primé sur les économies financières (Poquet et Dujin 2008) et les préoccupations environnementales — pour les ménages n'étant pas dans une sobriété subie. De plus, faire des économies d'énergie est considéré par 10 % des ménages en France métropolitaine comme difficile, et plutôt difficile par 17 % (Pautard 2017, 1). En parallèle, entre 1986 et 1996, la température moyenne des logements a augmenté de 2 degrés

⁷⁸ « À leur échelle, les ménages sont de plus en plus convaincus de l'intérêt d'agir individuellement. Ainsi, tandis que 41% des enquêtés jugeaient en 2005 qu'il «ne sert à rien de faire des efforts pour l'environnement si les autres ne font pas de même », ils ne sont plus que 32 % à penser de la sorte onze ans plus tard. (...) 96% des européens déclarent que la protection de l'environnement constitue un enjeu important, plus de 80% s'en sentent personnellement responsables et les trois quarts d'entre eux se disent prêts à agir [Pirani et Secondi, 2011] » (Pautard 2018, 14, 24)

passant de 19 à 21 degrés (Dujin, Poquet, et Maresca 2007, 24). Les températures moyennes de chauffe des ménages français restent supérieures à celles recommandées par les institutions. Dans le même temps, les consommations liées aux usages dits de confort comme l'électroménager n'ont cessé de croître, quand bien même les équipements sont plus efficaces, ils sont surtout plus nombreux.

L'engagement dans la transition énergétique reste du domaine de la volonté et du libre-choix dans les politiques énergétiques. « La sobriété pourrait alors être définie comme un processus volontaire de négociation sociale pour réduire les consommations d'énergie, mais qui ne saurait cependant être compris indépendamment du contexte global subi de contraction énergétique et économique qui s'impose aux acteurs. » (Semal, Szuba, et Villalba 2015, 356)

Ainsi, les politiques énergétiques demeurent axées sur des actions en faveur de la rénovation énergétique, des enjeux de performance et d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables. Il n'est pas question de remise en question du rapport à l'énergie et d'une conception de l'énergie comme une ressource finie (Villalba et Semal 2018). À ce titre, la communication est orientée vers les gestes du quotidien et petits trucs et astuces, au travers de communication engageante et de *nudges* (Semal, Szuba, et Villalba 2015, 356). La politique énergétique française maintient une conception de l'énergie dans une société de croissance où les évolutions techniques – en garantissant un bon usage de la part des consommateurs – seraient à même de répondre aux enjeux environnementaux. La sobriété en tant que réduction des besoins n'est donc toujours pas d'actualité dans les politiques nationales (Semal, Szuba, et Villalba 2015, 357). Deux visions de la soutenabilité s'affrontent, comme le souligne l'illustration suivante.



Source: Hellman, 2002, p4

Figure 28 Illustration caricaturale des discours antagonistes - Hellman 2002, 4

En parallèle, la Loi sur la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) (*LOI n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte - Article 201 2015*) donne pour objectif la rénovation de 500 000 logements par an dès 2017. Pour ce faire, des Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC) sont déployées sur le territoire pour agir localement sur l'accompagnement des particuliers. Cela fait suite, à la création d'un « réseau information service » par l'ADEME regroupant les EIE en 2013. Les acteurs de la rénovation

énergétique à l'échelle locale se structurent, alors qu'à l'échelle nationale, les moyens conférés à l'ANAH⁷⁹ sont en hausse depuis 2018 (augmentation du budget de près de 10 % en 2019).

En sus des politiques de rénovation à destination des particuliers, le gouvernement s'engage au travers de l'évolution de la taxe carbone afin de financer notamment des projets de transition énergétique⁸⁰. Cette taxe carbone a été instaurée en 2014 afin de monétiser les émissions de gaz à effet de serre, dans la continuité des accords de Kyoto abordés précédemment. L'objectif était la mise en place d'une contribution, augmentant chaque année, sur les énergies fossiles utilisées afin d'inciter tant les particuliers que les professionnels à faire évoluer leurs équipements, logements, habitudes... Cette taxe est ainsi payée lors de l'achat d'essence ou de gaz (mais pas sur l'électricité).

L'augmentation de cette taxe, et du cours du baril de pétrole dans le même temps, s'est traduite par un mouvement de contestation virulent à l'échelle nationale fin 2018. Défini sous le terme de Gilets Jaunes, le mouvement contestait la hausse des prix du pétrole en mettant en avant les difficultés à faire face à ce budget supplémentaire. L'argumentaire s'appuyait sur le fait que l'essence était considérée comme une charge fixe faiblement modulable. En effet, pour une population active notamment précaire, le budget mobilité représente une part importante de leur budget sur lequel ils n'ont que peu de prise. Face aux contestations, le gouvernement a mis fin à la hausse de la taxe pour l'année 2019, maintenant le niveau de 2018. Aucune précision sur les évolutions dans les années à venir n'a cependant été faite (Durand 2018).

L'engagement du gouvernement français dans la transition énergétique est médiatisé tant par le choix de la place du Ministère de la Transition écologique et solidaire, et le choix de son ministre (Nicolas Hulot) que sur l'investissement sur la scène internationale. Le désormais fameux « *Make the planet great again* » du Président Emmanuel Macron en réponse à la réplique de

⁷⁹ Le financement de l'ANAH repose sur une diversité de recettes : produit de la taxe sur les logements vacants, contribution des fournisseurs d'énergie, produits issus de la mise aux enchères des quotas carbone, contribution de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, contribution Action logement, Contribution Fonds de financement de la transition énergétique, contribution de l'État, entre autres (Estrosi Sassone 2018). Ces sources de recettes fluctuent selon les années, ne garantissant pas une continuité. La contribution de l'État dès 2018 a fortement augmenté le budget de l'ANAH. Cette hausse de l'engagement de l'État est justifiée par la lutte contre les « passoires thermiques », nous y reviendrons.

⁸⁰ « Dans les faits, les sommes perçues sont incluses dans la TICPE {taxe sur les carburants} et les autres taxes sur la consommation d'énergie, dont seulement une partie (environ 20 % en 2017) est directement fléchée vers le compte d'affectation spécial « transition énergétique ». » (Durand 2018)

Donald Trump « *Make the USA great again* » souligne la volonté du gouvernement d'être reconnu comme un acteur engagé dans la lutte contre le réchauffement climatique. Les discours politiques soulignent la nécessité de transitions. L'organisation du Sommet pour le financement de la transition écologique par les acteurs de la finance l'illustre également. Si ces discours traduisent un engagement volontaire fort de la part du gouvernement en faveur de la transition écologique, il n'en est pas de même dans les faits.

En résumé

Comment les économies d'énergie se sont-elles cristallisées dans les politiques énergétiques ?

Depuis les années 70, la politique énergétique française est divisée entre des objectifs de production d'énergie et de maîtrise de la demande. Nous verrons au fil de cette recherche que ces finalités contradictoires ne se limitent pas à l'échelle gouvernementale, mais sont retranscrites à l'échelle individuelle.

Les acteurs des politiques environnementales ont conscience de la complexité sociale des besoins en énergie. Mais selon eux, la seule marge de manœuvre possible pour faire face aux enjeux écologiques reste l'incitation individuelle des citoyens à faire évoluer les comportements (d'achat, d'usage). À ce titre, sont développés divers outils : des campagnes de communication à grande échelle ou des *nudges* pour tenter d'orienter les pratiques individuelles. Ces instruments incitatifs complètent ainsi les actions réglementaires et les instruments informatifs qui composent la politique énergétique nationale. Au fil du temps, et au regard des différents enjeux et perceptions du consommateur d'énergie, les différents instruments ont été mobilisés.

L'ambivalence du modèle français tient notamment dans l'engagement fort des gouvernements dans le déploiement du parc nucléaire et la valorisation de l'énergie électrique. Face à cette offre nationale, atout d'indépendance énergétique, mais également richesse d'exportation, il est délicat pour le gouvernement de soutenir des campagnes visant son démantèlement ou la réduction des consommations (Bégué 2005). Dans cette logique, les politiques de maîtrise de la demande en énergie n'ont été déployées en France qu'en réponse à des périodes de crise, dès les années 90, principalement économiques, mais plus récemment également écologiques. Ces politiques de maîtrise de la demande en énergie sont fortement soumises au contexte extérieur.

Le manque de continuité se fait ressentir dans l'atteinte des objectifs. Leroy, président de l'ADEME, précise ainsi la volonté d'élargir le thème de l'ONPE à la transition énergétique pour tous les citoyens.

La communication sur les éco-gestes et la mise en place successive de campagne de sensibilisation ont été justifiées dans les politiques énergétiques par des événements géopolitiques, économiques et environnementaux. Cependant si la communication à sens unique à destination des individus est longtemps restée sans réponse, le mouvement des Gilets Jaunes est la première expression sur la scène médiatique et politique du ressenti des citoyens. Ces derniers expriment leur colère vis-à-vis d'un sentiment d'inégalité en matière des coûts de mobilité. Si les débats sur l'énergie sont longtemps restés dans le domaine de l'expertise, les voix citoyennes se font progressivement entendre. Car au final, qui paie vraiment la transition énergétique ?

3. Considérer les pratiques de consommation d'énergie des plus précaires

La précarité énergétique est une priorité dans la transition énergétique, avant même les questions d'énergies renouvelables ou autres, d'après le pacte territorial. Le mouvement des Gilets Jaunes a mis sur le devant de la scène le volet social de la transition écologique et énergétique. En effet, alors que les efforts sont demandés à tous dans la lutte contre le changement climatique, de plus en plus de citoyens font entendre leur voix. Alors qu'on leur demande de faire leur part, ils souhaitent prendre part au débat et expriment l'inégalité ressentie. Cela part du sentiment que tous les acteurs ne jouent pas le jeu et que les plus fragiles sont les plus impactés. Desvallées rappelle « le caractère indispensable d'une redéfinition de l'attribution des responsabilités dans les efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre » (2019b, 7). La responsabilisation croissante à l'échelle individuelle par les politiques publiques est questionnée à travers ce mouvement de contestation.

À quel moment les consommations d'énergie des plus précaires ont-elles fait l'objet d'attention de la part des politiques publiques ? Qui se préoccupe des pratiques de consommations des plus précaires et au nom de quoi ? Quel lien est établi entre les politiques de maîtrise de la demande en énergie et les politiques d'action sociale ?

Afin d'y trouver des éléments de réponse, nous reviendrons sur l'essor progressif de l'intérêt pour les pratiques de consommation d'énergie des ménages les plus précaires. Au croisement de politiques énergétiques et d'action sociale, la précarité énergétique cristallise ces préoccupations.

3.1. Essor de politiques sociales en lien avec l'énergie

Selon la lecture politique du phénomène qui en est faite, la précarité énergétique peut être considérée avant tout comme une forme de précarité et pauvreté globale. À ce titre, il convient de revenir sur les dispositifs de lutte contre la pauvreté en France. En effet, améliorer le niveau de vie des individus est l'une des réponses possibles pour réduire les difficultés au regard de la hausse des prix de l'énergie et faire sortir les individus de cette situation de précarité énergétique. À ce titre, nous reviendrons brièvement sur les évolutions dans les politiques sociales globales françaises.

3.1.1. Des politiques sociales en reconfiguration

En 1982 et 1983, les premières lois de décentralisation sont établies. Elles délèguent plusieurs compétences d'aide sociale aux départements : aides sociales à l'enfance, protection à l'enfance, les personnes âgées et handicapées. Les dépenses sociales représentent la principale dépense des budgets départementaux. En parallèle, l'État conserve certaines compétences, tout comme les communes par l'intermédiaire des Centres Communaux d'Action Sociale qui ont une mission globale. L'action sociale est territorialisée et déployée à l'échelle locale principalement. Ainsi, la décentralisation s'est traduite au niveau de l'action sociale par une forme de sous-traitance : les politiques sociales sont décidées nationalement et mises en œuvre par les départements, de façon directe ou partenariale.

« Parmi les prestataires, il existe des associations de droit privé, des organismes d'assurances sociales et même des services publics d'aide sociale qui la financent sur leurs « fonds propres ». L'action sociale recouvre donc des activités et des financements très variés. Les organismes publics « faisant » de l'action sociale sont légion (par exemple, les Centres communaux d'action sociale – CCAS). Mais tout ce secteur est largement dépendant des subventions et réglementations publiques qui organisent et contrôlent, parfois après coup, les initiatives privées. » (Bresson 2016)

En 1988, le Revenu Minimum d'Insertion (RMI) est créé pour répondre à la volonté d'une prestation générale de lutte contre la pauvreté. L'idée est de regrouper les différentes prestations d'aide sociale sous une même allocation, moins spécifique. Rapidement, en 1992, une loi rajoute le principe de soutien aux charges liées à l'eau. Il est fait mention des questions énergétiques.

Le transfert de compétences s'est renouvelé au début des années 2000. Cependant, le problème du transfert de compétences sans transfert de moyens se pose. La non-compensation des charges fait débat sur la scène politique dans la mesure où les collectivités se retrouvent en difficulté pour appliquer localement les politiques établies à l'échelle nationale – au nom de l'égalité des territoires. Les différentes échelles d'intervention de la politique nationale sont en tension. Or, la crise de 2008 va fortement fragiliser l'équilibre budgétaire des départements face à la hausse des dépenses d'aide sociale. Les besoins augmentent, mais l'État ne compense pas en dotation.

La même année, le RMI - vivement critiqué dans la mesure où son fonctionnement dissuaderait de la reprise d'emploi - est remplacé par le Revenu de Solidarité Active. Le modèle de cette prestation repose sur le principe d'une aide sociale, non automatique, devant faire l'objet d'une demande par le potentiel bénéficiaire et dont le dossier est étudié par une commission. À ce titre, la nécessaire justification peut se traduire par un phénomène de stigmatisation et de contrôle social fort : contrôle du budget du ménage et non du demandeur par exemple. De plus, en tant que droit individualisé, les taux de non-recours sont importants, notamment pour le RSA Activité⁸¹. Le RSA est traité à l'échelle départementale, dans une logique de proximité.

La régulation de la pauvreté s'effectue ainsi principalement localement, au travers des départements qui élaborent leurs propres stratégies d'action sociale. Progressivement, l'action sociale s'est donc à la fois individualisée et territorialisée (Paugam et Duvoux 2013). Ce phénomène éloigne le gouvernement national d'une gestion directe de l'action sociale. L'action sociale est entendue comme combinant :

« à la fois des ressources privées (qui complètent les services publics, s'y substituent, les concurrencent...) et des financements publics (sous forme, par exemple, de subventions, de prêts de salles aux associations...). » (Bresson 2016).

⁸¹ Ce dernier sera ainsi transformé en prime d'activité. Mais les taux de non-recours demeurent importants pour cette prestation.

Plus globalement, les politiques sociales développées en France contribuent à la lutte contre la pauvreté, à l'échelle nationale et pour l'ensemble des citoyens. Divers domaines de la vie sociale sont ainsi investis simultanément pour protéger de l'exclusion sociale les publics les plus fragiles au travers de dispositifs : d'assurances chômage, de revenus minimums, d'allocations familiales, de retraites... Des actions ciblées sur certains profils de citoyens sont également à l'œuvre à destination des personnes en situation de handicap, des familles monoparentales ou encore des personnes âgées isolées. Ainsi, les prestations sociales permettent de réduire le taux de pauvreté de 8,2 points en France, en 2016 (« Minima sociaux et prestations sociales - Ménages aux revenus modestes et redistribution - Édition 2019 - Ministère des Solidarités et de la Santé » 2019). Les politiques de lutte contre la pauvreté sont ainsi cloisonnées. Les dispositifs d'aide notamment à destination des bénéficiaires du RSA sont régulés selon les postes de dépenses. Il existe ainsi des aides mobilisables dans le cadre d'un déménagement, d'une reprise d'emploi, pour le soutien à la garde d'enfants... L'énergie est une entité parmi d'autres dans les axes d'intervention des politiques d'action sociale.

3.1.2. Le poids croissant de l'énergie dans les budgets

L'intérêt croissant pour les questions énergétiques d'un point de vue social s'explique tant par la hausse du prix de l'énergie que par les réformes de libéralisation du marché. Les consommateurs rencontrent de plus en plus de difficultés pour pouvoir accéder aux biens de consommation, même les plus essentiels tels que l'alimentation ou le logement. Leurs niveaux de revenus ne suivent pas ces hausses (Coutard 1999, 7). Or, la politique sociale française se caractérise par son rôle de régulateur et de protecteur.

Les prémisses quant à la reconnaissance des difficultés de paiement des factures d'énergie par les populations les plus précaires et à une nécessaire action de l'État sont visibles dès les années 80. Entre 1982 et 1984, des aides aux impayés de loyers sont déployées par les départements (« Fiche 1 : Le Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) » 2018, 1). En février 1985, un encart dans le magazine de 50 Millions de consommateurs rapporte une proposition soumise par une association de consommateur auprès du ministère de l'Économie et des Finances. Il est demandé que les chômeurs soient exonérés des taxes étatiques et locales sur l'énergie durant la période hivernale afin de réduire le coût de l'énergie et ainsi réduire les délais de paiement. Il est

également fait référence à la hausse d'impayés d'énergie et de coupures dans les ménages les plus fragiles. Ces demandes ont anticipé les dispositifs nationaux déployés par la suite comme la trêve hivernale.

À cette période, les Conventions Pauvreté-Précarité sont mises en place. Elles sont déployées pour que les institutions locales puissent répondre aux demandes croissantes d'aides financières au paiement des factures d'énergie. Ces conventions partenariales entre les fournisseurs d'énergie EDF-GDF et l'État concernent les impayés d'énergie⁸², les coupures d'énergie et le paiement partiel de la dette (Devalière 2007, 139). EDF-GDF a ainsi mis en place un service à destination des « clients démunis »⁸³. Cela se traduit donc par une gestion indépendante de ces clients, dont les coûts de traitement de leur dossier sont jugés jusqu'à six fois supérieurs.

En 1990, la loi Besson délimite un droit au logement en rappelant le principe de conditions de vie décentes. À ce titre, il est précisé que les collectivités doivent être en mesure de fournir l'aide nécessaire aux individus pour l'accès et le maintien dans un logement décent. Il y est fait mention de l'énergie : « toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou des conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques » (*Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement - Article 1 s. d.*). Cette loi institue le Fond de Solidarité Logement (FSL). Il permet aux départements de soutenir financièrement les individus face à des impayés de loyer et de mettre en place un accompagnement social lié au logement (« Fiche 1 : Le Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) » 2018, 3)⁸⁴.

À cette période, le nombre de coupures d'énergie diminue drastiquement. Cela fait suite à l'engagement des fournisseurs d'énergie pour réduire les situations de coupures, suite à des

⁸² Ce fond Pauvreté-Précarité sera substitué par le Fond d'Aide à l'Énergie en 1992 puis par le Fond Solidarité Énergie en 1996, puis intégré dans le Fond Solidarité Logement. Si la passation de convention entre les fournisseurs d'énergie et l'État est obligatoire, dans les faits, les fournisseurs alternatifs n'y contribuent pas – ou peu. Le montant des aides transmises par les fournisseurs est au bon vouloir de ces acteurs (Assemblée des Départements de France 2015, 84). L'article de Wodon permet d'en savoir plus sur les évolutions historiques et différentes étapes de l'engagement d'EDF dans des actions de solidarité (2003).

⁸³ Ce service est toujours actif aujourd'hui sous le nom de « Service Solidarité ».

⁸⁴ Ce dispositif reste un outil central dans l'action sociale des départements, notamment dans la lutte contre la précarité énergétique.

promesses politiques et des évolutions réglementaires (Wodon 2003). Cependant, si les coupures diminuent, les impayés et leur montant ne cessent d'augmenter. Entre 1993 et 1995, Coutard soulignait que le nombre de demandes liées aux impayés avait doublé (passant d'environ 50 000 à plus de 100 000). Sur la même période, le montant des aides est passé de plus de 7 millions d'euros à 17 millions d'euros⁸⁵ (1999, 9; Devalière 2008). Ainsi, entre 1993 et 2000, le nombre de ménages bénéficiaires d'aide aux impayés d'énergie est passé de 52 000 à plus de 228 000 (Devalière 2008).

3.1.3. Les impayés, cristallisation des tensions face au manque de moyens

Mises en lumière par les différentes associations caritatives, les difficultés de paiement des factures et les situations de coupures se font de plus en plus présentes (Coutard 2000, 9). Ceci s'explique par la dégradation de la situation financière des ménages, notamment face aux crises du chômage.

⁸⁵ Les données sont établies en euro afin de pouvoir faciliter la comparaison dans le temps.

TABLEAU 18. SITUATION D'IMPAYÉS AU SEIN DES MÉNAGES RENCONTRÉS

	2001	2010	2011
Existence d'impayés :	63 %	60 %	59 %
Montant médian des impayés (en euros 2011)	672 €	797 €	800 €
Ces impayés concernent :			
Loyer, mensualités d'accession à la propriété	40 %	39 %	39 %
Gaz, électricité, combustibles	32 %	36 %	38 %
Eau	15 %	15 %	16 %
Téléphone fixe, téléphone mobile, Internet, TV	14 %	7 %	7 %
Impôts, taxes, amendes, redevances	14 %	10 %	11 %
Mensualités de crédit (voiture, consommation)	21 %	13 %	10 %
Assurance habitation, voiture, mutuelle santé	11 %	9 %	10 %
Découvert bancaire	-	20 %	22 %
Autre	33 %	23 %	23 %

Champ : ménages rencontrés par le Secours Catholique.

Note de lecture : 59 % des personnes rencontrées en 2011 ont des impayés. Parmi les personnes déclarant des problèmes d'impayés, 39 % ont des impayés liés au logement (loyer, mensualités d'accession à la propriété).

Figure 29 Situation d'impayés au sein des ménages rencontrés (Secours Catholique, « Regards sur 10 ans de pauvreté - Statistiques d'accueil 2011 »)

Le Secours Catholique a ainsi identifié une hausse des difficultés pour les charges liées au logement tant concernant le loyer que les factures associées. Ainsi au début des années 2010, un rapport de l'association (« Regards sur 10 ans de pauvreté - Statistiques d'accueil 2011 » 2012, 25) souligne la « forte hausse » des impayés liés à l'énergie. Entre 2001 et 2011, les impayés liés au gaz, à l'électricité et aux combustibles ont gagné 6 points, passant de 32% à 38%⁸⁶ - parmi les ménages rencontrés par l'association rencontrant des impayés. Cette hausse a ainsi ramené les impayés d'énergie à un rang similaire des impayés de loyer (39% en 2011). De plus, si l'on y ajoute les impayés liés à l'eau, les impayés d'accès à l'énergie « globale » deviennent les principaux motifs d'impayés des ménages rencontrés par l'association.

Le témoignage qui suit, d'un bénévole au Secours Catholique, souligne la place croissante de l'énergie dans les préoccupations financières des ménages en difficulté.

⁸⁶ L'évolution des impayés liés à l'énergie est passé dans les Pays de la Loire de 33% à 43% sur la même période. Les impayés concernent près des deux-tiers des ménages accompagnés par l'association dans cette région. (« Regards sur 10 ans de pauvreté - Statistiques d'accueil 2011 » 2012, 73)

Chargé de mission précarité énergétique, Secours Catholique, 17/12/2018

« Donc moi je suis bénévole au Secours Catholique, au siège, depuis 2001. L'année où je suis partie en retraite, auparavant j'avais une carrière d'ingénieur chez EDF. Et donc je me suis assez rapidement occupé de précarité énergétique au siège du Secours Catholique. (...) Donc les lieux d'accueil reçoivent des gens qui viennent ou spontanément ou envoyé par des assistantes sociales, qui viennent à la fois pour trouver une écoute, un accompagnement, des aides financières éventuellement. Et donc il y a beaucoup de gens qui viennent avec des impayés et notamment des impayés d'énergie. (...) Donc dès le début, moi j'avais attiré l'attention du ministère parce qu'on avait... le Secours Catholique publie chaque année en novembre, un rapport. Ça s'appelle un rapport statistique. »

Les rapports du Secours Catholiques sur la mobilisation d'aides financières donnent à voir le poids de l'énergie sur leur budget. Le tableau suivant illustre les différents profils de ménages rencontrant des difficultés en lien avec l'énergie. Tous ne sont pas en situation d'impayés d'énergie. Cela met donc en lumière les arbitrages entre les différents postes de dépense que développent les individus concernés. En effet, une part importante des ménages sans impayés d'énergie a cependant des impayés en lien avec son logement (loyer ou prêt) et/ou fait face à du découvert bancaire. À ce titre, les impayés d'énergie ne peuvent être un critère suffisant pour définir la situation de précarité énergétique auquel ferait face un individu.

Tableau 15. Caractéristiques des ménages locataires ou propriétaires rencontrés, selon qu'ils font face ou non à des impayés liés à des factures énergétiques

Ménages locataires ou propriétaires rencontrés en 2013		Impayés d'énergie + éventuels autres impayés	Existence d'impayés hors énergie	Absence d'impayés
Contact	Personne déjà connue	28 %	31 %	36 %
Origine du contact	Initiative individuelle	7 %	8 %	16 %
	Services sociaux	90 %	89 %	79 %
Taille de la commune	moins de 5 000 habitants	32 %	26 %	22 %
	plus de 100 000 habitants	18 %	22 %	24 %
Demande exprimée	Écoute, conseil, accueil	47 %	54 %	57 %
	Alimentation	42 %	54 %	64 %
	Vêtements	4 %	5 %	8 %
	Loyer, factures d'énergie, d'eau	52 %	27 %	12 %
	Mobilité (voiture, transport)	3 %	5 %	4 %
	Mobilier, équipement du logement	1 %	3 %	5 %
Appuis	Proches présents	43 %	44 %	49 %
Types de ressources	Transferts seulement	51 %	48 %	55 %
	Travail + transferts	41 %	43 %	32 %
Revenu par UC moyen - euros constants 2013		650 €	658 €	595 €
Situation face à l'emploi de la personne de référence	Emploi	22 %	23 %	19 %
	Chômage	44 %	42 %	40 %
	Inactivité	34 %	35 %	41 %
Surendettement	Dossier déposé	12 %	11 %	3 %
	Dossier accepté	7 %	7 %	4 %
Nature des impayés	Loyer, mensualités d'accession	37 %	46 %	X
	Gaz, électricité, combustibles	100 %	0 %	
	Eau	23 %	15 %	
	Téléphone, internet, TV	9 %	6 %	
	Crédit (voiture, consommation)	7 %	11 %	
	Découvert bancaire	17 %	29 %	
Impayé médian - euros constants		911 €	660 €	--
Logement	Location HLM, parc social	50 %	58 %	56 %
	Location privée, sous-location	42 %	34 %	38 %
	Propriétaires	8 %	7 %	6 %
Durée dans le logement	Moins de 6 mois	13 %	17 %	24 %
	De 2 ans à 5 ans	27 %	24 %	23 %
	Plus de 5 ans	31 %	32 %	28 %
Loyer moyen après APL euros constants 2013	HLM	188 €	209 €	185 €
	Parc privé	247 €	261 €	228 €

Champ : ménages locataires ou propriétaires rencontrés par le Secours Catholique en 2013.

Note de lecture : 28 % des ménages locataires ou propriétaires rencontrés et qui se trouvaient en situation d'impayés d'énergie (et éventuels autres impayés) étaient déjà connus des équipes avant 2013.

Figure 30 Caractéristiques des ménages au regard des impayés des factures énergétiques (Secours Catholique, « Regards sur 10 ans de pauvreté - Statistiques d'accueil 2011 »)

Étant donné l'ampleur des enjeux tant économique que social, les politiques publiques ont été progressivement remodelées pour faire face au phénomène de précarité énergétique. La notion n'apparaissait pas dans les politiques publiques jusqu'à la tenue des Grenelles de l'Environnement dans les années 2000 en raison de son caractère transversal.

En 2004, la loi de décentralisation agrège les différents dispositifs d'aide au sein du Fond de Solidarité Logement, qui intègre dès lors les factures d'énergie, tout en maintenant ses missions d'accompagnement social. Les aides liées au FSL sont modulables en fonction des départements, qui gèrent leur enveloppe budgétaire selon leur stratégie locale. À ce titre, les modalités d'octroi d'aide au paiement des factures d'énergie varient selon le lieu de résidence, tout comme le montant de l'aide. La gestion locale de ces dispositifs d'aide pose question en matière d'équité de traitement des individus entre les différents territoires.

C'est l'augmentation importante de ces demandes d'aide au paiement des factures qui a attiré l'attention des acteurs associatifs puis institutionnels sur la thématique de l'énergie sous un angle social. Ce sont les départements – premier acteur institutionnel de l'action sociale – qui ont été les premiers à être entendus à l'échelle nationale de la montée en puissance de l'enjeu d'accès à l'énergie (Devalière 2011). Les départements se présentent désormais comme « chefs de file de la lutte contre la précarité énergétique ». Gestionnaire des Fonds de Solidarité Logement, les fonds alloués aux aides au paiement des factures ont grossi avec le temps, justifiant une régulation des aides et d'engager une réflexion sur cette question.

La question de la précarité énergétique est apparue dans le débat public français en 2006, année de la signature du manifeste « Habitat, précarité sociale, énergie » par le CLER, la FAP, les PACT-ARIM, Habitat & développement, l'UNAF, l'UNIOPSS et le Secours catholique, entre autres. Cette même année, le projet européen EPEE a permis de rassembler des structures actives dans cinq pays : grâce en particulier au développement antérieur des actions de lutte contre la *fuel poverty* au Royaume-Uni au titre de la politique de santé publique, ce projet a permis de proposer une première définition de la précarité énergétique. Dès 2007, en parallèle du premier Grenelle de l'Environnement, un réseau d'acteurs est mis en place autour de la thématique de la précarité énergétique : le réseau RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement). Ce groupement illustre bien l'enchevêtrement de divers domaines d'intervention : le logement, l'action sociale, l'énergie, l'environnement.

A la suite du Grenelle de l'environnement, la mission confiée au Plan Bâtiment durable a abouti en 2009 à la publication du rapport élaboré par Philippe Pelletier, Alain de Quéro et Bertrand Lapostolet, qui contient tous les axes de l'action à mettre en œuvre pour lutter à grande échelle contre la précarité énergétique en France.

En 2009, au cœur du Grenelle II, émerge la notion de précarité énergétique en France. Les enjeux d'économie d'énergie et de difficultés d'accès à l'énergie sont traités conjointement. Dans cette optique, les actions développées pour réduire les consommations d'énergie profiteraient particulièrement aux ménages les plus fragiles. Dès lors, la prise en compte de la précarité énergétique par la loi a été assez rapide : la loi Grenelle, qui modifie la loi Besson en 2010, en contient pour la première fois une définition à valeur juridique. Un plan national de lutte contre la précarité énergétique a été élaboré en 2010 afin de définir les dispositifs d'aide.

À l'échelle plus locale, les CCAS ont également considéré les enjeux d'accès à l'énergie comme un axe d'intervention important. Ainsi en 2017, « 56% des CCAS/CIAS ont ainsi fait de la lutte contre la précarité énergétique⁸⁷ un champ d'action important et 7% l'ont définie comme une priorité (jusqu'à 18% dans les territoires de plus de 50 000 habitants). » (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 3). Ce même rapport précise que les aides aux factures d'énergie sont le second motif de demandes d'aides financières, avant même le logement. L'UNCCAS estime à 16,8 millions d'euros le montant des aides à l'échelle nationale pour leur réseau, uniquement en lien avec l'énergie en 2015 (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 16).

La reconnaissance juridique de la précarité énergétique sera accentuée en 2015 par la loi de Transition énergétique pour une croissance verte, dont le premier article stipule que « *la politique énergétique assure un droit d'accès de tous les ménages à l'énergie sans coût excessif au regard de leurs ressources (...) et lutte contre la précarité énergétique* » et que « *l'État veille à Garantir aux personnes les plus démunies l'accès à l'énergie, bien de première nécessité, ainsi qu'aux services énergétiques.* » Malgré le développement récent de nombreux dispositifs d'aide (voir ci-dessous), il reste cependant fort à faire pour parvenir à appliquer pleinement ces principes, mais les avancées déjà obtenues sont encourageantes.

⁸⁷ Comme vu précédemment dans l'état de l'art, les enjeux d'accès à l'énergie et de maintien du confort dans le logement se sont progressivement cristallisés autour du terme de précarité énergétique, dans les années 2010 en France.

Le phénomène de précarité énergétique s'est donc structuré, notamment politiquement, il y a une dizaine d'années passant des enjeux de définition à l'élaboration de solutions plus opérationnelles (Erard, Chancel, et Saujot 2015, 57).

La mise en lumière de ce phénomène par les acteurs associatifs passe notamment par son traitement dans le cadre de la lutte contre le mal-logement. La fondation Abbé Pierre publie à ce titre chaque année un état des lieux de la situation en France où la place de l'énergie n'est pas anecdotique. Le mal-logement couplé aux enjeux de transition énergétique devient progressivement un thème majeur de la politique de la ville et des politiques d'action sociale. Les passoires énergétiques sont de plus en plus appréhendées comme de futurs « pièges à pauvreté » dont les institutions doivent se méfier⁸⁸.

3.2. Mise en place de dispositifs d'action

Plusieurs dispositifs d'action ont été déployés au fur du temps dans les politiques sociales pour le paiement des factures d'énergie. Au travers de solutions préventives ou curatives, les politiques publiques tentent d'endiguer le phénomène de précarité énergétique.

Face à la multiplicité des dispositifs – comme l'illustre le tableau suivant -, le choix a été fait de ne présenter que brièvement trois types d'action. Seront ainsi abordés : les tarifs sociaux ou chèque énergie, des aides au paiement des impayés et certains dispositifs d'aide à la rénovation énergétique⁸⁹.

⁸⁸ Propos porté lors d'une réunion à la Caisse des Dépôts et Consignations sur la résorption de la précarité énergétique et la rénovation des passoires énergétiques, par l'association NégaWatt et la SEM Énergies Posit'If (18/06/2018, Paris).

⁸⁹ Les actions d'information et de sensibilisation aux économies d'énergie feront l'objet d'une attention particulière par la suite.

Dispositifs mobilisables pour lutter contre la précarité énergétique

Dispositif accessible en théorie mais difficilement mobilisable dans les faits

	LOCATAIRES PARC SOCIAL	LOCATAIRES PARC PRIVÉ	PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS ACCÉDANT	PROPRIÉTAIRES NON OCCUPANTS ACCÉDANT	PROPRIÉTAIRE BAILLEURS
DISPOSITIFS HORS TRAVAUX	Actions collectives d'informations sur les économies d'eau et d'énergie (non présentées dans le guide)				
	Mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) p. 30				
	Service Local d'Intervention pour la maîtrise de l'Energie (SLIME) p. 19				
	Tarifs sociaux/ chèque énergie p. 29				
	Aides extra-légales au paiement des factures d'énergie p. 31				
	Prêt pour l'achat de mobilier ou d'électroménager p. 31				
	Médiateur national de l'Energie (MNE) p. 32				
	Médiation p. 33				
DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT À LA RÉALISATION DE TRAVAUX	Fonds Sociaux d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie (FSATME) p. 38				
	Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) p. 40				
	Programme Habiter Mieux p. 50				
	Les programmes d'isolation des combles perdus à faible coût p. 67				
	Bail à Réhabilitation p. 70				
	Ouverture d'une aide au logement pour la réalisation de travaux p. 77				
DISPOSITIFS FINANCIERS	Eco-PTZ Habiter Mieux p. 79				
	Prêt à l'Amélioration de l'Habitat (PAH) p. 81				
	Aides aux travaux d'amélioration du logement des caisses de retraites et des caisses complémentaires p. 83				
	Prêt Accession Sociale (PAS) p. 86				
	Prêt Action Logement p. 88				
	Prêt SACICAP p. 89				
	Micro-crédit Habitat p. 90				
	Certificats d'Economies d'Energie (CEE) p. 92				
	TVA 5,5% p. 94				
Crédit d'impôt pour la Transition Energétique (CITE) p. 95					

Figure 31 Dispositifs d'aides dans la lutte contre la précarité énergétique en 2016 (Moisan et Bally 2016, 27)

3.2.1. Protéger les consommateurs précaires

DES AIDES FINANCIÈRES

L'un des principaux outils d'action dans la lutte contre la précarité énergétique est l'aide financière aux impayés. Les fonds d'aide ont ainsi été déployés en amont de la définition même

du phénomène. Les aides financières déployées au paiement de factures énergétiques ont constitué les premiers signaux de la montée en puissance de la précarité énergétique.

Le FSL est l'un des dispositifs majeurs intervenant dans la lutte contre la précarité énergétique. Au niveau national, les aides à l'énergie sont depuis 2009 le premier poste de dépense du FSL (Assemblée des Départements de France 2015, 12). Les départements sont conscients du poids dans leur budget des aides au paiement des impayés, du caractère palliatif, voire « peu utile », de ce dispositif (Assemblée des Départements de France 2015, 81).

Les aides au paiement de factures ont avant tout un rôle curatif dans la mesure où elles viennent à la suite des consommations d'énergie et ne permettent pas la réduction du montant des prochaines factures. Elles peuvent également être pensées comme préventives si l'on considère les difficultés plus globales des ménages. En effet, régler cet impayé et/ou rétablir la fourniture d'énergie au domicile peut éviter l'entrée dans une spirale de précarisation à plus grande échelle. Pour certains ménages fragiles, les aides au paiement des factures ne suffisent pas, ils sont notamment orientés vers des procédures de désendettement (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 17). Ceci illustre la nécessité de penser la précarité énergétique comme une porte d'entrée sur une précarité plus globale.

Les aides disponibles pour les ménages en difficulté varient selon le lieu de résidence, ainsi les critères d'éligibilité et les enveloppes disponibles pour le paiement de facture ne sont pas uniformes sur tout le territoire. Certains CCAS abondent en effet directement le FSL, d'autres disposent d'une enveloppe interne propre aux aides à l'énergie, des associations caritatives disposent d'une enveloppe budgétaire mobilisable pour les impayés... À la différence des tarifs sociaux qui assurent une solidarité et une équité nationale, les aides financières ne sont pas les mêmes partout et pour tous. Certaines structures privilégient une aide en pourcentage de la facture impayée. D'autres disposent de plafond du montant de l'aide par ménage et par période (tous les six mois, tous les ans) ou encore disposent d'une enveloppe d'aide à l'action sociale globale librement distribuée entre différents postes (alimentation, énergie, hygiène...). Dans la Sarthe par exemple, le FSL ne peut être mobilisé pour des aides aux paiements de facture énergétique si le logement est classé F ou G ce qui questionne sur la double peine des ménages résidant dans des passoires énergétiques sur ce territoire.

La chaîne de professionnels dans le repérage et le traitement des situations de précarité énergétique est vaste. Le fournisseur d'énergie peut être le premier acteur dans le repérage, 62% des CCAS indiquent s'appuyer sur les listes des personnes en impayés d'énergie pour identifier les publics et les informer sur leurs droits (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017). Les travailleurs sociaux sont les principaux prescripteurs auprès des associations caritatives vers l'octroi d'aides supplémentaires pour le paiement des factures énergétiques, les aides du FSL ou des CCAS n'étant pas à la hauteur de la demande. Le Secours Catholique précise ainsi que 90% des demandes d'aides auprès de leur association font suite à des dossiers transmis par des travailleurs sociaux (Secours Catholique 2014, 48). Les structures associatives jouent un rôle palliatif face à l'impuissance de l'État pour lutter contre la précarité énergétique, et à plus court terme pour éviter le cumul des impayés et les coupures d'énergie. D'autres interlocuteurs, tels que le CAF ou les organismes de retraite, peuvent également être sollicités dans le cadre d'aides dites « extra-légales » (Moisan et Bally 2016, 31).

Cependant, face au poids croissant des demandes d'aide au paiement des factures d'énergie conjointement à des baisses de dotation, les CCAS ont remodelé les conditions et modalités d'attribution. En ce sens, certaines structures ont privilégié l'attribution d'aides plus importantes afin d'éviter le « saupoudrage » en accompagnant les aides d'un accompagnement social plus important (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 17). L'objectif est de dépasser le stade de l'action curative en s'engageant dans des actions plus préventives.

DES TARIFS SOCIAUX À L'ÉNERGIE AU CHÈQUE ÉNERGIE

Un dispositif majeur de lutte contre les difficultés au paiement des factures liées à l'énergie a été la mise en place de tarifs sociaux de l'énergie. Dès 2004, le tarif de l'électricité a ainsi été modulé pour une cible de ménages, définis comme en difficulté au regard du revenu du foyer. Les tarifs sociaux sont établis à l'échelle nationale dans le cadre de politiques de solidarité nationale. Ces réductions tarifaires s'appliquaient sur le montant du kWh, à savoir sur la consommation d'énergie, et non sur les abonnements ou autres taxes. Le montant moyen économisé s'élevait à une quinzaine d'euros par mois (Chancel 2014b). L'insuffisance de moyens était régulièrement mise sur le devant de la scène par les acteurs de l'action sociale.

Plusieurs évolutions législatives depuis 2012 se sont ainsi traduites par un nombre croissant de bénéficiaires. Cela s'explique par l'augmentation des plafonds de ressources⁹⁰ (arrêté du 21 décembre 2012), l'automatisation du processus (décret du 15 novembre 2013) et l'ouverture aux fournisseurs d'énergie alternatifs (loi du 15 avril 2013).

Chargé de mission précarité énergétique, Secours Catholique, 17/12/2018

« Les tarifs sociaux ont été mis en place, si mes souvenirs sont bons, pour l'électricité en 2004 et le gaz un peu après. Rapidement, moi je m'étais aperçu qu'il y avait des problèmes avec les tarifs sociaux... Car au départ, c'était un courrier qui était envoyé aux gens et on leur demandait de remplir un formulaire et donc moi je sais que quand j'avais regardé le formulaire, j'avais dit « mais c'est quand même effarant parce qu'on demande aux gens des renseignements que... donc au départ pour l'électricité donc EDF alors que EDF a tous ces renseignements-là ! » alors j'avais dit « il suffit de croiser les fichiers : les fichiers des ayants droit et puis le fichier commercial » pour dire aux gens qu'ils ont le tarif social. Alors, il a fallu se battre beaucoup, mais finalement ça je l'ai obtenu à la fin !

L'automatisation de l'application des tarifs sociaux a permis de contrer la problématique du non-recours⁹¹. Le rôle des associations caritatives dans cette évolution est à souligner. La mise en place de cette simplification a permis de lever certains freins que rencontraient des ménages précaires pour bénéficier de ce dispositif : manque d'informations sur l'existence du dispositif, démarches trop complexes, manque de confiance dans le dispositif. *A contrario*, certains ménages ont bénéficié des tarifs sociaux sans en avoir clairement connaissance dans la mesure où la lecture des factures peut s'avérer complexe.

Le Chèque Énergie vient remplacer les tarifs sociaux et les mesures de protection du consommateur d'énergie antérieures. L'objectif de ce dispositif est d'ouvrir les aides à l'énergie à toutes sources d'énergie, en dépassant le traditionnel couple électricité-gaz et en considérant les énergies telles que le bois ou le fioul. L'intérêt est de pouvoir répondre aux besoins des consommateurs en leur donnant une plus grande flexibilité dans l'usage de ces avantages

⁹⁰ Sont concernés les foyers ayant un revenu fiscal annuel de moins de 2 175€ par part.

⁹¹ Les ménages devaient cependant disposer d'une fiche d'imposition, ce qui excluait certains publics.

économiques. Près de 5,8 millions de Français y sont éligibles : propriétaire et locataire⁹². Cependant il convient de distinguer la différence d'approche entre d'une part, un tarif réduit pour la consommation d'un produit de base et d'autre part, une aide financière ponctuelle au paiement de factures. Recevoir un chèque est vécu comme moins stigmatisant que la mobilisation d'une aide FSL par exemple.

Le Chèque Énergie déployé depuis 2018 a pour vocation de servir à la fois au paiement de factures d'énergie et à la réalisation de travaux⁹³. L'objectif fixé est de toucher près de 4 millions de ménages en situation de précarité énergétique⁹⁴. L'envoi des Chèques Énergie s'effectue en priorité vers les régions considérées comme thermosensibles, à savoir du Nord-Est vers le Sud-Ouest⁹⁵. Les chèques peuvent être utilisés sous format papier ou dématérialisés (33% d'usage sous cette forme). L'un des atouts de ce dispositif est de pouvoir réguler son usage dans la mesure où le chèque est valide durant un an et pour toutes sources d'énergie. Cependant, il n'est pas possible de le diviser pour payer une partie de l'électricité et une partie du gaz par exemple ou pour utiliser une partie en mars et une autre en octobre.

L'autonomisation du dispositif social a disparu lors de la mise en place des Chèques Énergie ce qui a conduit au retour de la problématique du non-recours. En effet, celui-ci est estimé à environ 20%⁹⁶, malgré les trois relances effectuées. Ceci trouve sa justification dans la complexité des modalités d'utilisation du Chèque Énergie : non-réception du courrier, courrier à en-tête institutionnel avec plus de six pages de documentation⁹⁷, un nombre important d'informations à

⁹² A l'exception de certains publics hébergés ou ne disposant pas de factures d'énergie à leur nom. De plus, les ménages doivent disposer d'une déclaration de revenu.

⁹³ Dans les faits, malgré la possibilité de cumul des chèques sur plusieurs années pour faire des travaux, cet usage reste exceptionnel (moins d'une centaine de cas par an). Ceci peut s'expliquer notamment par la difficulté des ménages à se projeter dans le temps, l'impossibilité de financer le reste à charge de ses travaux (ADEME, 2016) ou tout simplement le recours nécessaire au chèque pour payer ses factures courantes d'énergie.

⁹⁴ Dans ce cas précis, sont considérés comme en situation de précarité énergétique, les ménages ayant des revenus sous le plafond de 7700€ par unité de consommation et par an.

⁹⁵ La consommation d'énergie, notamment d'électricité, est thermosensible en France, c'est-à-dire que les pratiques de consommation d'énergie changent selon les températures extérieures. « Ce phénomène est bien plus important en France que dans le reste des pays européens : selon RTE, la part thermosensible de la consommation électrique française en hiver, c'est-à-dire la part des dépenses d'électricité directement liées aux conditions météorologiques, représente 40 % de celle de l'ouest de l'Europe. »

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/3973175#encadre1>

⁹⁶ Ce taux de non-recours est similaire au taux de non-recours aux aides sociales en général (entre 20% et 70%), et au taux observé lors de l'expérimentation (22%) (« Évaluation de l'expérimentation du chèque énergie » 2017, 9).

⁹⁷ Il est intéressant de noter dès à présent la présence d'un feuillet regroupant des « bonnes pratiques » de consommation d'énergie dans le courrier.

compléter dont certaines sont complexes à recueillir⁹⁸, confusion quant aux modalités de l'usage⁹⁹, nécessité de double envoi concernant l'attestation, nécessité de fournir une copie de factures, incompréhension du rôle de l'attestation, coût d'envoi des courriers ou difficulté dans les démarches dématérialisées¹⁰⁰ ... Il est ainsi surprenant de voir mentionner au sein d'un guide sur les aides financières de l'ADEME¹⁰¹ que : « aucune démarche n'est nécessaire pour bénéficier du chèque énergie » dans la mesure où si l'envoi du chèque est automatique, son usage quant à lui ne l'est pas.

Le Chèque Énergie est accompagné d'une attestation¹⁰² justifiant de sa situation de vulnérabilité au regard de l'énergie que le bénéficiaire se doit de transmettre à chaque fournisseur d'énergie auprès duquel il dispose d'un contrat. Ainsi le bénéficiaire doit d'une part envoyer son chèque et les documents associés à l'un de ses fournisseurs d'énergie, et d'autre part, lui fournir cette attestation. Mais il doit également photocopier et envoyer de nouveau celle-ci aux autres fournisseurs (gaz par exemple s'il a utilisé le chèque énergie auprès du fournisseur d'électricité). Ce document supplémentaire se traduit par une complexification des démarches pour le bénéficiaire qui doit réaliser plusieurs envois, et ce, chaque année, sans quoi il n'est plus protégé par son fournisseur d'énergie en tant que consommateur vulnérable.

À ce titre, Boulot¹⁰³ regrette l'absence d'évaluation suite à deux ans d'expérimentation¹⁰⁴ et en amont de la généralisation qui n'a pas permis d'identifier et de résoudre les différents freins au bon usage de ce dispositif. Une étude a été menée en 2018¹⁰⁵ auprès de ménages bénéficiaires du chèque et ne l'ayant pas utilisé afin de connaître les motifs de non-recours. Si plusieurs

⁹⁸ N° d'abonnés / contrat de gaz

⁹⁹ Présenté sous le format d'un chèque bancaire, plusieurs bénéficiaires l'ont transmis à leur établissement bancaire plutôt qu'à un fournisseur d'énergie.

¹⁰⁰ L'objectif de dématérialisation de l'État vise le zéro papier pour 2022, les efforts de communication sont orientés en ce sens.

¹⁰¹ Guide « Aides financières : septembre à décembre 2019 », ADEME, « Clés pour Agir », p.31

¹⁰² L'attestation se traduit par les dispositions suivantes : gratuité de mise en service, abattement de 80% des frais engendrés par une coupure suite à des impayés, absence de réduction de puissance durant la trêve hivernale, procédure spécifique en cas d'impayés, absence de frais en cas de rejet de paiement.

¹⁰³ Coordinateur des actions dans la lutte contre la précarité énergétique au sein de l'association Secours Catholique, entretien du 17 décembre 2018.

¹⁰⁴ Dans quatre départements : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes d'Armor et le Pas-de-Calais.

¹⁰⁵ Étude menée par Le Garrec, le Secours Catholique et la DGEC. Les individus ont été contactés par mail, ce qui biaise partiellement la représentativité de l'enquête, notamment au regard des enjeux de fracture numérique. Le profil des participants était varié, mais tous avaient une facilité d'expression orale et écrite. Ils étaient qualifiés et peu captifs des travailleurs sociaux, malgré leur précarité.

propositions ont émergé de ce groupe de travail, les résultats de cette enquête demeurent confidentiels¹⁰⁶ et n'ont pas été répercutés sur les nouvelles campagnes du Chèque Énergie.

Enfin, le montant du Chèque Énergie demeure insuffisant¹⁰⁷ au regard des montants des impayés auxquels font face les ménages. Le montant moyen du Chèque Énergie est de 150€ en 2018 alors que l'ONPE chiffre à 710€ le montant nécessaire d'aides pour que les ménages ne consacrent pas plus de 8% de leurs revenus à l'énergie. « Le prix de l'électricité a ainsi augmenté de 40 % en dix ans, la CSPE a été multipliée par cinq, la TICGN par sept, et les taxes pèsent à hauteur de 35 % sur le prix de l'électricité et de 27 % sur celui du gaz. Il arrive même souvent que, dans le cas des logements passoires, le montant annuel des taxes dépasse le montant maximum du chèque énergie, soit 277 euros, et la hausse annoncée de 6 % du prix de l'électricité annulera son augmentation récente. » (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique* 2019, 40).

Les montants ont été revalorisés en 2019 de 50€ pour tous les bénéficiaires. Cette hausse fait suite à la mobilisation des Gilets Jaunes¹⁰⁸. Il s'agit de l'une des premières mesures apportées par le président Macron. Cette revalorisation avait déjà été envisagée dès 2017 lors d'un retour sur le dispositif (« Évaluation de l'expérimentation du chèque énergie » 2017, 16). Une nouvelle frange de bénéficiaires, à hauteur de 2,2 millions de ménages, doit être concernée. La médiatisation de ce dispositif par le mouvement social s'est traduite par une hausse de l'usage des chèques. Mais ce sont 7 milliards d'euros qui seraient nécessaires pour sortir les Français de la précarité énergétique, soit environ 700€ par an afin d'atteindre un taux d'effort inférieur à 8%.

¹⁰⁶ Le service de la DGEC (DE/SD1/1B) a refusé notre demande de consultation du document.

¹⁰⁷ Le montant du chèque est compris entre 87€ et 277€ par ménage en 2019, selon leur revenu par unité de consommation.

¹⁰⁸ Le « mouvement des Gilets Jaunes » fait référence à un mouvement de contestation citoyenne à l'échelle nationale où les participants portaient des gilets de haute visibilité jaune fluo. Ce mouvement a émergé en novembre 2018 suite à l'établissement d'une taxe carbone sur le prix des carburants. Les revendications se sont rapidement étendues à la question du pouvoir d'achat. À ce jour, le profil des participants reste difficile à établir dans la mesure où le mouvement a évolué au fil du temps : initialement, il semblerait que ce soit un public en emploi précaire, traditionnellement peu politisé et dépendant au véhicule motorisé individuel, qui se soit principalement mobilisé.

Malgré l'instauration des tarifs sociaux, les difficultés liées au paiement des factures d'énergie n'avaient pas disparu. À ce titre, la trêve hivernale initialement déployée pour empêcher les expulsions locatives durant l'hiver (1^{er} décembre au 31 mars) a été étendue à l'énergie en 2013 avec la loi Brottes (*LOI n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes* 2013). Ainsi, durant cette même période, les fournisseurs d'énergie ne sont pas en droit de couper l'énergie à un foyer au motif d'impayés. De plus, les baisses de puissance électriques ne sont tolérées que pour les ménages ne bénéficiant pas des tarifs sociaux de l'énergie. Les modalités restent les mêmes avec le déploiement du chèque énergie.

Ce dispositif de protection des consommateurs d'énergie a eu des répercussions sur la gestion des aides aux impayés. Les CCAS « estiment le nombre de demandes d'aide plus important à la sortie de la trêve hivernale. » (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 23). Ainsi lorsque cette période de protection des coupures arrive à son terme, les sollicitations se font plus nombreuses et le montant des impayés est d'autant plus élevé en raison du cumul progressif des factures impayées¹⁰⁹. Le sursis octroyé par ce dispositif engendre certaines modifications dans les pratiques de gestion budgétaire. Le paiement des factures d'énergie peut être ponctuellement rendu moins prioritaire au profit d'autres postes de dépense.

Les débats actuels portent sur l'extension des droits de protection des consommateurs vulnérables sur l'ensemble de l'année. Ces revendications sont portées par le parti communiste notamment. Elles ne trouvent pas écho dans les débats législatifs (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique* 2019). L'argumentaire posé en réponse souligne le risque de désengagement de la part des consommateurs.

¹⁰⁹ Au sein des CCAS, des pics de demandes d'aide au paiement des factures sont identifiés en juin et octobre et les pics des montants d'aide alloués en juin et en décembre. Ces données issues de l'enquête de l'UNCCAS traduisent une hausse des dépôts de demandes d'aides à la sortie de la trêve hivernale en avril et mai qui se traduit par un traitement des demandes en juin. Les demandes d'octobre sont justifiées par le risque de coupure pouvant intervenir en amont de la trêve hivernale. (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 25)

« L'interdiction des coupures tout au long de l'année aurait par ailleurs un autre effet négatif : à rebours des efforts déployés par les pouvoirs publics en faveur des économies d'énergie, elle n'inciterait plus les clients à maîtriser leurs consommations et à traiter le problème en amont. En n'exigeant plus, de fait, le paiement des factures en contrepartie d'une fourniture maintenue tout au long de l'année, le législateur donnerait à penser que l'énergie n'a pas de coût, à la fois en termes monétaires ou climatiques, alors que ce coût serait reporté, d'une façon ou d'autre, sur la collectivité. » (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique 2019*, 16).

De récents débats soulignent la crainte de l'incompatibilité des aides financières et des protections des consommateurs avec les économies d'énergie (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique 2019*). Par exemple, l'extension de l'interdiction de coupures d'énergie favoriserait le manque de conscientisation des individus qui seraient conduits à la gaspiller. L'exemple de l'interdiction des coupures d'eau est présenté : le nombre d'impayés d'eau a augmenté de 20% dans les trois premières années suivant cette loi. Le recours au FSL pour le paiement des factures d'eau a ainsi été divisé par deux entre 2014 et 2017. En effet lorsque la menace de coupures disparaît, les arbitrages entre les différentes factures évoluent. Cependant, cela ne traduit pas un effet d'opportunisme des ménages les plus précaires au regard de l'évolution législative, mais peut illustrer les tensions auxquels ils peuvent faire face entre différentes dépenses incompressibles. Les professionnels de l'action sociale ont également pu faire évoluer leurs méthodes d'accompagnement dans la mesure où cette disposition conférait une marge de manœuvre plus grande pour prioriser l'épure d'impayés dans d'autres domaines (énergie, loyer...) (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique 2019*).

Cette approche traduit la volonté de responsabilisation et de conscientisation des ménages les plus précaires au regard de leur consommation d'énergie. Maintenir un coût de l'énergie suffisant pour tous se justifierait par des considérations environnementales dans la mesure où réduire son coût se traduirait, selon cette approche, par du gaspillage.

3.2.2. Soutenir la rénovation énergétique auprès des plus précaires

En sus des aides financières auprès des ménages les plus fragiles pour le paiement des factures, voire des impayés, des dispositifs d'aide à la rénovation énergétique des logements sont déployés. En effet, le traitement de la précarité énergétique s'effectue sur deux pans. D'une part, les actions portent sur l'insuffisance des ressources économiques des ménages et d'autre part, sur les lacunes en matière de qualité du bâti.

PROGRAMME HABITER MIEUX

Le Programme « Habiter Mieux » de l'ANAH bénéficie aux propriétaires (occupants, bailleurs, copropriétaires¹¹⁰) sous conditions de ressources¹¹¹ et de logement¹¹². Ce dispositif de soutien aux propriétaires occupants a été déployé dans la mesure où ils représentent entre 20% et 42% des ménages qualifiés de précaires énergétiques, selon les indicateurs en 2012 (Devalière et Bernard 2016, 19).

Ce dispositif connaît régulièrement des évolutions dans les modalités d'obtention et du montant des aides¹¹³. Ce programme a donc vocation à éradiquer les passoires énergétiques en France dans la continuité des engagements politiques de 500.000 logements rénovés par an¹¹⁴. Cet objectif s'inscrit dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique et à la croissance verte (LTEVC) qui porte sur la rénovation de toutes les passoires thermiques¹¹⁵ du parc privé d'ici 2025 (« Plan de rénovation énergétique des bâtiments » 2017).

¹¹⁰ La spécificité des montages en copropriété pour engager des travaux de rénovation est également considérée par les pouvoirs publics depuis quelques années (Brisepierre 2011; Le Garrec 2016). Ainsi des aides et accompagnements spécifiques ont été déployés : « Habiter Mieux Copropriété ».

¹¹¹ Selon un plafond de ressources pour les propriétaires occupants, selon les ressources du locataire pour le propriétaire bailleur ou encore lorsque la copropriété est définie comme « fragile » pour les copropriétaires.

¹¹² Le logement doit avoir été construit il y a plus de quinze ans et ne pas avoir bénéficié de prêt à taux zéro dans les cinq dernières années.

¹¹³ En 2019, les catégories de « modestes » ou « très modestes » varient selon le lieu de résidence et le nombre de personnes dans le ménage. Par exemple, sont considérés comme « très modestes » les ménages composés d'une personne seule, hors Ile-de-France, dont les ressources annuelles ne dépassent pas le plafond de 147 90 € et comme « modestes » sous le plafond de 18 960€.

¹¹⁴ Ce programme de 500 000 logements rénovés par an est constitué comme suit : 250 000 logements occupés par des propriétaires ou locataires (modestes ou non) et 250 000 logements occupés par des ménages modestes, dont 150 000 logements occupés par des propriétaires modestes et 100 000 dans le parc social.

¹¹⁵ Sont considérés comme passoires thermiques, les logements dont la consommation d'énergie primaire dépasse les 330 kWh par m² et par an, à savoir les classes F et G du diagnostic de performance énergétique.

Les politiques publiques privilégient une politique de rénovation énergétique ciblée à destination des ménages en situation de précarité énergétique. Cela est justifié par le fait que ce sont ceux les plus vulnérables à la hausse du prix de l'énergie et que la moitié des passoires thermiques est occupée par des ménages modestes (« Plan de rénovation énergétique des bâtiments » 2017, 9). Le programme Habiter Mieux vise la rénovation de 75 000 logements par an dès 2018, avec une enveloppe de 1,2 milliard d'euros (« Plan de rénovation énergétique des bâtiments » 2017, 34).

Depuis 2018, le programme Habiter Mieux a été scindé en deux : Habiter Mieux sérénité et Habiter Mieux agilité afin de simplifier les dispositifs d'aide à la rénovation. Le premier dispositif, une prime (jusqu'à 2000€) ainsi qu'un accompagnement, est mis en place dans le cadre de bouquet de travaux permettant un gain énergétique d'au moins 25%. Le second correspond à une aide financière pour la réalisation d'un type de travaux ponctuel (à savoir ou le changement du mode de chauffage ou d'une chaudière ; l'isolation des murs ou l'isolation des combles) par un professionnel certifié. L'accompagnement aux travaux n'est dans ce cadre que facultatif et payant.

En 2020, le dispositif Habiter Mieux agilité intègre l'ancien Crédit D'impôt Transition Énergétique (CITE), désormais transformé en prime et disponible dès l'envoi des factures et non plus avec un an d'écart.

En effet, le bât blesse face à la nécessité d'avances des fonds. Les restes à charge attendus par les ménages demeurent difficilement atteignables pour les ménages les plus précaires. Des évolutions sont à ce jour débattues afin d'augmenter le recours des ménages dits « très modestes » aux dispositifs d'amélioration de l'habitat. Des initiatives sont également menées sur le territoire : avance sur travaux, micro-crédit Habitat¹¹⁶...

En outre, les solutions d'emprunt telles que l'Éco-prêt à taux zéro ne sont pas toujours à la portée des ménages les plus fragiles économiquement, qui sont parfois insolvables. Ainsi, les ménages surendettés ne peuvent par exemple pas prétendre au dispositif Habiter Mieux.

Les dispositifs à destination des locataires précaires restent cependant rares. Ils peuvent bénéficier d'amélioration dans leur logement si leur propriétaire engage des travaux. Ce

¹¹⁶ Partenariat entre la Fondation Abbé Pierre et la Caisse d'Épargne

propriétaire pourrait bénéficier d'aides financières en fonction des ressources financières de son locataire¹¹⁷. Des initiatives à destination directe des locataires sont également menées par des acteurs associatifs (Compagnons Bâisseurs) pour pallier ce manque.

PROGRAMME D'ISOLATION DES COMBLES PERDUS POUR 1€

Déployé en 2005 en France, le programme d'isolation des combles correspond à la mise en place d'une isolation permettant des économies au domicile des ménages. Les coûts d'installation sont à la charge des fournisseurs d'énergie, les « obligés », dans le cadre de la valorisation de CEE PE. Les conditions d'éligibilité sont similaires à celles de l'ANAH (Habiter Mieux agilité) concernant les conditions de revenu, les locataires peuvent également y être éligibles, cependant il ne peut s'agir que de logement individuel non isolé et de résidence principale.

L'intérêt de ce dispositif par les ménages les plus précaires tient notamment de la rapidité de mise en place de l'action et l'absence de reste-à-charge. À ce titre, les freins principaux étaient ainsi levés. Ces travaux n'ont que peu d'impact sur la vie quotidienne (pas de déménagement ponctuel ou de meubles à déplacer). Ils ont des répercussions concrètes et rapides et ne nécessitent pas d'épargne en amont. Par ailleurs, ces travaux n'engagent pas dans des démarches longues et complexes (appel téléphonique, visite à domicile et un seul justificatif à fournir).

Ce dispositif est intéressant dans la mesure où les dérives associées à ce programme ont contribué à une perte de confiance des ménages dans les dispositifs d'aide à la rénovation.

Cependant plusieurs dérives ont été observées face à l'ampleur de ce dispositif :

- L'impossibilité pour les ménages d'avoir recours ensuite à d'autres aides, parfois plus importantes et pertinentes pour l'amélioration énergétique du logement
- La multitude d'arnaques notamment dans le cadre de démarchage (téléphonique ou au domicile)¹¹⁸. Ces professionnels sont notamment qualifiés d'« éco-délinquants ».

¹¹⁷ Dans le cadre de la mobilisation des Certificats d'Économies d'Énergie Précarité Énergétique.

¹¹⁸ Face à l'ampleur de ce phénomène, des actions sont menées, comme l'illustre le plan de lutte contre les fraudes en matière de rénovation énergétique, présenté le 12 novembre 2019 par le gouvernement. À l'éco-appart de Nantes, des réflexions sont développées entre les professionnels, à l'initiative de la CLCV, pour apporter des solutions aux ménages (en amont et en aval d'un démarchage).

Dans la rénovation énergétique, l'État décentralise également son action. Alors que pour les politiques d'aides sociales, la délégation était auprès des départements, concernant la rénovation, l'échelle d'intervention est celle des régions. C'est à cette échelle que les actions sont ainsi déployées par l'ANAH ou encore l'ADEME. L'État ne reste pleinement maître qu'à l'échelle des réglementations thermiques nationales et l'élaboration des grilles d'aides nationales. La campagne FAIRE déployée par l'État s'appuie sur les différents dispositifs locaux, en conciliant secteur public et privé. L'objectif est de former une « équipe de France de la rénovation énergétique ». Les professionnels du bâtiment ont dans ce cadre vocation à devenir des prescripteurs du programme Habiter Mieux.

L'accompagnement systématique aux travaux de rénovation énergétique pour les ménages précaires n'est financièrement pas rentable pour l'État. Mais l'objectif n'est pas là. Le soutien par les finances publiques de cette action tient dans ses répercussions sociales et environnementales.

Ce rapide tour d'horizon des dispositifs financiers et juridiques dans la lutte contre la précarité énergétique souligne la complexité de traitement de ce phénomène. L'action sur un seul levier ne saurait être suffisant. Fournir une aide au paiement d'une facture n'améliore pas la qualité du logement. Faire des travaux de rénovation énergétique ne se traduit pas par une hausse des revenus des ménages. Nonobstant cela, toutes ces actions contribuent à améliorer la situation, ponctuelle ou durable, des individus concernés. Le déploiement d'actions globales et ambitieuses est prôné par les acteurs de la rénovation énergétique. À ce titre, la tendance est à réduire la personnalisation pour massifier les actions : « faire du prêt-à-porter » de la rénovation énergétique. Cette volonté de massification du gouvernement entre en tension avec la volonté d'acteurs de terrain, notamment de l'action sociale, qui valorise une approche personnalisée et un accompagnement.

3.3. Les éco-gestes, une solution pertinente ?

Agir sur les ressources économiques et la qualité du bâti ne s'avère pas toujours suffisant. Cela s'explique soit dans la mesure où les dispositifs n'ont pas les ambitions de leur réalisation (montant des aides trop faible, amélioration relative de l'habitat sur le plan énergétique) soit en raison des autres facteurs influençant la précarité énergétique. Les usages et les pratiques quotidiennes de consommation d'énergie des ménages précaires sont à ce titre souvent désignés

dans les discours et politiques publiques comme le coupable idéal. Dans cette optique, divers dispositifs ont été déployés durant les quinze dernières années : allant de l'accompagnement social à la gestion de budget ou d'énergie, à la sensibilisation aux économies d'énergie.

Lors d'un colloque de l'ONPE (2016), la fondation FACE¹¹⁹ définit notamment le phénomène de précarité énergétique comme découlant de quatre facteurs. Ils identifient les revenus des foyers, le coût de l'énergie, l'efficacité énergétique et thermique des logements et enfin les habitudes de consommation. Ce facteur 4 se distingue de la définition « classique » de la précarité énergétique autour du trio revenu-logement-énergie. Cette distinction met en avant le rôle des individus dans leur situation de précarité énergétique.

Au croisement des enjeux de maîtrise de la demande en énergie et de la lutte contre la précarité énergétique, l'accompagnement social aux économies d'énergie s'est progressivement institué dans l'action sociale. L'accompagnement social trouve sa justification dans l'élaboration de solutions plus préventives. À ce titre, l'obtention d'aides financières au paiement des factures est de plus en plus corrélée à un suivi social et un contrôle des pratiques de consommation. L'objectif est d'identifier les points d'évolution pouvant réduire les risques de « récurrence », ou tout au moins le montant des factures et in fine des demandes d'aide pour impayés. L'identification de profil d'« habitués ¹²⁰ » d'aides aux impayés par les acteurs de l'action sociale a justifié cet axe d'intervention.

3.3.1. Former à l'accompagnement social sur la gestion de l'énergie

L'engagement dans l'accompagnement des ménages précaires est visible notamment avec la formation accrue des professionnels, qu'ils soient travailleurs sociaux ou acteurs de l'énergie.

¹¹⁹ L'association FACE présente dans le même temps son engagement dans trois grandes actions. Il s'agit du projet Civigaz, de la création d'emplois d'avenir pour l'accompagnement aux travaux de rénovation et la réduction des factures et d'un appartement pédagogique pour sensibiliser aux éco-gestes. Les choix opérés dans le soutien aux dispositifs soulignent le poids conféré aux rôles des individus et l'impact de leurs usages dans le phénomène de précarité énergétique. Cela s'inscrit dans une politique des « petits gestes » (Pautard, 2009) où la réduction des consommations d'énergie devient l'affaire de tous.

¹²⁰ À savoir, les ménages sollicitant plusieurs fois par an ou chaque année une aide financière au paiement des factures d'énergie.

D'une part, les professionnels de l'action sociale sont sensibilisés à la thématique de la précarité énergétique et progressivement outillés pour pouvoir identifier les ménages en difficulté et les orienter vers les dispositifs adéquats.

À ce titre, l'ADEME travaille à la formation des acteurs sociaux au repérage des ménages en situation de précarité énergétique. L'agence soutient ainsi des dispositifs de formation et les conseillers énergie (dont les postes sont financés partiellement par l'ADEME) les suivent. L'ADEME a d'ailleurs été précurseuse dans la formation sur les enjeux énergétiques. Dès les années 90, des interventions étaient menées auprès des Conseillères en Économie Sociale et Familiale sur la maîtrise des charges énergétiques à destination des familles en difficulté.

« L'ADEME est par ailleurs favorable au renforcement des programmes d'accompagnement ciblant les ménages en situation de précarité énergétique, au rang desquels les SLIME, lesquels sont essentiels pour détecter ces ménages, les informer, les orienter et les accompagner dans leurs démarches d'économies d'énergie. » (Trauchessec 2016, 7). L'approche de l'ADEME valorise un travail en binôme alliant technique et social.

La CNFPT a investi ce champ dès la reconnaissance de la définition de la précarité au travers de signatures de convention. L'objectif était de faire monter en compétence une diversité d'acteurs sur ce sujet : puériculteurs, travailleurs sociaux, élus...

D'autre part, les professionnels de l'énergie comme les conseillers des fournisseurs d'énergie ou encore les animateurs d'atelier de sensibilisation au développement durable sont formés à un nouveau public dit spécifique : le public précaire. Un service attitré a d'ailleurs été mis en place depuis 1994 au sein des fournisseurs historiques d'électricité et gaz¹²¹. Le service Solidarités est chargé de traiter les demandes des travailleurs sociaux et d'échanger avec les ménages concernés sur les éco-gestes¹²². Il s'agit généralement de reconversion de conseillers commerciaux « classique » sur ce poste.

Dans le cadre du FSL, de plus en plus d'actions de soutien à la réduction des factures sont développées, à savoir en agissant tant sur les usages que sur le bâti. À ce titre, un nombre

¹²¹ Il s'agit alors du Service Maintien Énergie (SEM) (Wodon 2003, 207).

¹²² Les objectifs et missions de ce service, nous le verrons, ne se limitent pas à une action sociale, mais intègrent également – voire principalement – des enjeux commerciaux de recouvrement des impayés (Devalière 2004).

croissant de professionnels, notamment de travailleurs sociaux, se saisissent des questions énergétiques et de l'analyse du bâti. La principale mesure développée au travers du FSL repose sur l'accompagnement à la maîtrise des énergies. Près des deux tiers des départements enquêtés indiquent ainsi mettre en place des actions collectives en ce sens (Assemblée des Départements de France 2015, 80). Cet engagement dans les économies d'énergie s'est instauré dès 2004 avec le poids croissant des impayés d'énergie sur le FSL (Devalière 2010). L'objectif est d'allier les savoirs et savoir-faire des professionnels de l'action sociale et de professionnels du bâtiment, notamment sur le plan thermique.

Les formations à destination des professionnels en lien avec un public susceptible d'être en situation de précarité énergétique se sont ainsi multipliées : sous forme de MOOC¹²³, de séances de formation... Le réseau RAPPEL consacre une rubrique spécifique aux offres de formation disponibles dans chaque newsletter. À titre d'exemple, le MOOC Précarité énergétique disponible sur le site www.mooc-bâtiment-durable.fr (porté par l'ADEME) est présenté comme suit : « Cette formation pour les professionnels et bénévoles de l'action sociale et de l'amélioration de l'habitat, se situe en amont d'autres formations (Les travailleurs sociaux face à la précarité énergétique : comprendre et agir ; Réaliser un diagnostic socio technique au domicile des ménages en précarité énergétique...). Elle s'inscrit également en lien avec différentes démarches (SLIME, MAGE, Porteurs d'Idées Énergétiques, PTRE...) à travers une montée en compétences de l'ensemble des acteurs en contact avec des ménages en situation de précarité énergétique ». La première édition de ce MOOC a rassemblé plus d'une cinquantaine de participants.

Les bailleurs sociaux ne sont pas en reste, l'Union Sociale pour l'Habitat avait déployé un autre MOOC sur la même plateforme : « Proximité et Gestion locative : accompagner et sensibiliser à la maîtrise de l'énergie » à destination de ses professionnels¹²⁴. Une séance entière était consacrée aux éco-gestes et à l'accompagnement des locataires.

¹²³ Formation sous forme de cours et d'évaluation en ligne.

¹²⁴ Public visé : « chargés de clientèle, gardiens d'immeuble, responsables de site, chefs de secteur, chargés d'accueil, chargés de mission, médiateurs, conseillers sociaux, chargés de développement local, conseillers en économie sociale familiale, chargés de gestion locative, ambassadeurs du développement durable, ... » <https://www.mooc-batiment-durable.fr/courses/course-v1:USH+2017MOOCBAT04+SESSION01/b1c104743b1b41388f287ed4f285889f/>

Progressivement, la volonté de créer une formation initiale autour de l'accompagnement à la maîtrise de l'énergie grandit dans les discours des professionnels. Cette proposition a ainsi été évoquée lors du dernier colloque de l'ONPE¹²⁵. L'objectif est d'intégrer cette formation dans le domaine du travail social.

L'ensemble de ces actions de formation participe à l'objectif de créer une culture commune autour des questions de précarité énergétique. Cela contribue à l'usage d'un vocabulaire commun entre les différents métiers et une meilleure coordination des actions. De nouveaux métiers émergent ainsi progressivement.

Le programme SLIME

Le CLER, dans le cadre des Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie, a formé plus de 260 stagiaires depuis son lancement en 2014, notamment sur les modalités de repérage et de réalisation de diagnostic socio-technique au domicile des ménages. Les SLIME, qui ont pour slogan « Un premier pas contre la précarité énergétique », mettent en lien la lutte contre la précarité énergétique et le conseil personnalisé à la maîtrise de l'énergie au travers d'actions sur les usages ou d'installations d'équipements lors de visites à domicile. Ce dispositif s'inscrit également dans le cadre de la valorisation des CEE PE. Une observation, conduite le 23 novembre 2016 dans le cadre d'une journée de formation « S'approprier le SLIME », a permis d'identifier le profil de professionnels et d'institutions s'intéressant à ce dispositif. Cette observation a mis en lumière la diversité des préoccupations et des offres selon les territoires, qui conduisent à déployer des dispositifs sur-mesure localement.

Ce dispositif vise à réorganiser les actions locales et optimiser les modalités de repérage et d'intervention. Les baisses de moyens au sein des CCAS (humains, financiers) ont réduit le recours aux visites à domicile. Aujourd'hui, seuls 22% des CCAS déclarent se rendre chez les ménages afin de repérer les situations de précarité énergétique (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017).

¹²⁵ Au sein de l'atelier 4 sur la sensibilisation

3.3.2. Déployer des actions de sensibilisation aux économies d'énergie

Dès les années 80, fournir des conseils en économie d'énergie aux ménages les plus précaires avait vocation à pallier l'insuffisance des aides sociales dans l'accès à l'énergie (Bradshaw et Hutton 1985). L'idée était que réduire leurs consommations se traduirait ainsi en une baisse de leur facture et par conséquent de leurs difficultés de paiement et donc des demandes d'aides financières. Mais ce n'est qu'au début des années 2000 que les éco-gestes se construisent politiquement en France.

La Loi d'Orientation sur l'Énergie met en avant de nouvelles priorités. Il s'agit d'articuler le maintien d'une sécurité énergétique, la protection de l'environnement et une offre énergétique compétitive, notamment pour les ménages les plus fragiles (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013a, 146). Cela se traduit par des objectifs d'information autour des économies d'énergie. Il est question de promouvoir la participation des citoyens. Cette politique s'inscrit dans la continuité des politiques de gestion des déchets, avec l'introduction notamment des certificats d'économie d'énergie (Lascoumes 2008).

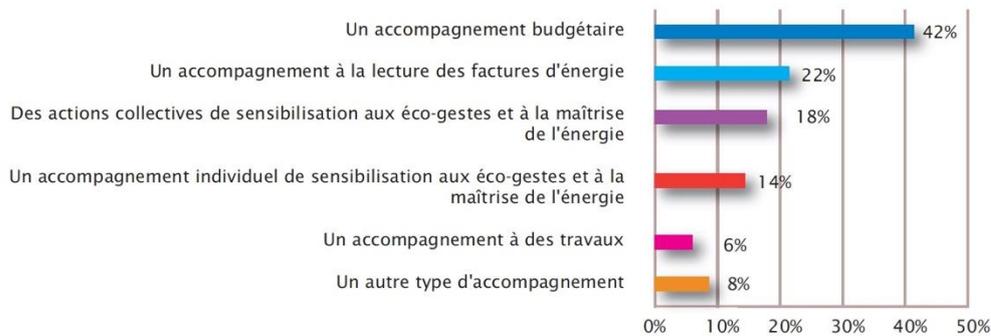
En parallèle, l'ADEME se confronte progressivement à la thématique du mal-logement et à la pauvreté dans le logement. La mise en lumière de ces thématiques par des acteurs associatifs (rapports Abbé Pierre, rapports du Secours Catholique) y contribue. Le lien entre écologie et pauvreté prend forme.

Le déploiement des actions autour de la thématique des économies d'énergie fait suite à une demande initiale de la part des associations. Il est intéressant de remarquer que l'orientation donnée dans le cadre de politiques publiques de lutte contre la précarité énergétique prend sa source dans le diagnostic des travailleurs sociaux. Ces derniers auraient identifié des besoins dans la mesure où les pratiques observées ou projetées de leur public ne semblaient pas en adéquation avec les normes de consommation valorisées par ces professionnels.

Les CCAS sont nombreux à déployer des actions de sensibilisation aux économies d'énergie ou de gestion budgétaire. Le tableau ci-dessous met en avant les interventions dans la gestion budgétaire, rappelant les missions plus classiques des conseillers en économie sociale et familiale. Le focus est également porté sur les dimensions budgétaires avec l'aide à la compréhension des factures d'énergie, réalisé par un CCAS sur cinq selon l'enquête. Les actions de sensibilisation aux

éco-gestes ne sont donc pas le premier point d'intervention de ces structures, que ce soit individuellement ou collectivement.

POURCENTAGE DE CCAS/CIAS PROPOSANT CES ACCOMPAGNEMENTS POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



Note de lecture : 18% des CCAS/CIAS répondants mènent des actions collectives de sensibilisation aux éco-gestes et à la maîtrise de l'énergie.

Figure 32 Différentes actions de sensibilisation déployées par les CCAS (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 31)

La mobilisation des acteurs dans la sensibilisation aux économies d'énergie se traduit notamment par le déploiement de campagnes de distribution de kits énergie, parfois accompagnées de réunions collectives d'information quant à leur usage. Les départements financent en effet ces kits¹²⁶ ou encore des éco-appartements¹²⁷ (Assemblée des Départements de France 2015, 81).

Exemple de dispositif : le programme ÉCORCE

Le dispositif ECORCE est déployé par Sonergia¹²⁸ et SOLIHA¹²⁹, il s'appuie sur la valorisation des CEE PE. Le programme a pour vocation de sensibiliser les propriétaires et locataires du parc privé aux économies d'énergie. Pour ce faire, des associations locales déploient des ateliers collectifs et visites à domicile ainsi que l'installation de kits d'économie d'énergie. Pour ce faire, le programme dispose d'un financement dédié à la formation des conseillers SOLIHA quant à la réalisation de diagnostic socio-technique. Ces formations participent au déploiement d'une nouvelle niche d'activités de SOLIHA dans la sensibilisation aux éco-gestes.

¹²⁶ Les fournisseurs d'énergie et les bailleurs sociaux ont également fortement participé à ce type de dispositif, notamment pour la distribution d'ampoules, dans le cadre de la valorisation de CEE.

¹²⁷ Ce dispositif sera détaillé dans le chapitre suivant.

¹²⁸ Cette structure est en charge de la dimension logistique et financière.

¹²⁹ Cette structure se charge de la mise en réseau des acteurs, notamment localement.

Faire faire des économies aux ménages précaires, et principalement ceux en difficulté de paiement, est justifié dans les discours de politiques publiques par l'augmentation de leur capacité de paiement afin d'honorer leurs factures. Dans cette logique, les acteurs directement concernés par les difficultés de paiement des ménages précaires ont donc tout intérêt à soutenir les actions de réduction des dépenses. Sont ainsi concernés tant les fournisseurs d'énergie, les bailleurs sociaux que les collectivités en charge des enveloppes financières pour les aides aux factures d'énergie (Devalière 2010). Dès l'instauration d'un service destiné aux « clients démunis », EDF a déployé des services d'accompagnement à leur destination : conseils aux économies d'énergie, mais également à la lecture de facture, à l'isolation du logement, à la recherche d'information, au choix de l'abonnement (Wodon 2003, 215) ... L'observation au sein du Service Solidarité d'EDF a mis en lumière le maintien de ces objectifs dans les missions des conseillers. Mais dans les faits, leurs actions portent plus sur la modulation des paiements et la mise d'étalonnage des factures.

Or, un rapport du Sénat fait état d'un constat étonnant au regard des dispositifs déployés : « Tous les fournisseurs interrogés par votre rapporteur ont par ailleurs indiqué que les mauvais payeurs¹³⁰ ne se trouvaient pas nécessairement parmi les foyers les plus démunis, voire qu'à l'inverse, les plus modestes étaient souvent les plus prompts à régler leurs factures, malgré un budget très contraint. » (*Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique* 2019, 16). De surcroît, les ménages les plus informés et sensibilisés, à savoir les plus riches, restent les plus consommateurs d'énergie et *a contrario* les ménages précaires les plus sobres en énergie (Wallenborn et Dozzi 2007, 58). Il est intéressant de noter également le paradoxe entre « L'article 30 de la Loi de Transition énergétique pour la Croissance Verte {qui} introduit une obligation d'économies d'énergie au bénéfice de ménages en situation de précarité énergétique » (Trauchessec 2016). Cela est paradoxal avec le fait que les actions de sensibilisation et d'accompagnement sont principalement à destination de ces mêmes ménages en situation de précarité. Or, la notion « au bénéfice de » induit le report des énergies économisées par ailleurs (entendu par d'autres acteurs) sur la consommation des ménages les

¹³⁰ Les « mauvais payeurs » font référence (d'après la lecture de fournisseur d'énergie) aux ménages qui refusent de payer, à temps, malgré leur solvabilité alors que les « bons payeurs » sont entendus comme « ceux qui voudraient bien payer leur facture, mais n'y parviennent pas » (Wodon 2003, 209).

plus précaires. Il s'agit du cœur du paradoxe que nous soulignons : contribuer à assurer un minimum d'accès à la consommation d'énergie des plus précaires (pour assurer des services de base) tout en maîtrisant les consommations d'énergie globales afin de les réduire au nom de la transition énergétique.

L'engagement des structures et des politiques publiques vers la sensibilisation aux éco-gestes s'explique également par le coût financier de ces dispositifs. En effet, les solutions plus systémiques se révèlent plus coûteuses à déployer. De plus, engager une réflexion sur des éléments plus structurels comme la qualité du parc de logement, le droit au logement, les critères de décence, les dispositions légales de location de logement économe, s'avère plus risqué politiquement.

Bornand¹³¹ partageait un retour d'expérience dans le cadre d'une action avec un bailleur social sur les économies d'énergie par les locataires de son parc. Dans ce cadre, la réflexion portait sur les conditions de vie, traditionnellement pensée au regard des équipements présents dans les logements et les usages. Cependant au fil de l'intervention, l'attention s'est portée sur les besoins exprimés par les locataires autour des droits dont ils peuvent disposer, notamment à destination du bailleur, pour améliorer la qualité de leur logement. Les ménages étaient en attente d'information sur les marges de manœuvre dont ils disposaient pour faire évoluer leur cadre de vie et mieux comprendre le fonctionnement des équipements qui leur était imposé. Cet exemple illustre bien la prise de conscience des individus de leur faible marge de manœuvre pour agir sur les éléments structurels de leur condition de vie dans le logement. Mais cela souligne également l'approche de bailleurs sociaux dans la représentation des attentes et des comportements de leurs locataires.

Face au poids des dispositifs d'aide sur le plan curatif (aides aux impayés, chèque énergie), des actions de sensibilisation aux usages ont été déployées afin de permettre aux ménages les plus précaires de réduire leur facture d'énergie. La justification de ces actions était initialement fondée sur le plan social et économique afin de permettre aux ménages de sortir (ou a minima de se

¹³¹ Sociologue nantaise qui travaillait au sein du CCAS nantais lors du Grand Débat et qui a contribué au déploiement de l'éco-appart. Entretien téléphonique du 16 mai 2018.

protéger) de la précarité énergétique. Les justifications liées aux enjeux environnementaux émergent depuis quelques années afin de faire rimer « éco- » tant à l'écologie qu'à l'économie. Il est intéressant de souligner la demande de la part du parti politique EELV lors du projet de loi sur le Chèque Énergie pour accompagner son envoi d'un guide de recommandations sur les « bonnes pratiques » de consommation. La pertinence des messages de sensibilisation aux éco-gestes dans le cadre de l'envoi des Chèques Énergies a notamment été soulevée lors d'un rapport du Sénat (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 38). Cet exemple illustre la tension entre l'obtention d'aides financières et l'adoption de comportements définis comme vertueux par l'institution. Dans quelle mesure une aide sociale doit-elle s'accompagner de rappels à l'ordre sur des pratiques domestiques ? Cet exemple illustre bien le caractère politique de la définition de la précarité énergétique et des solutions qui doivent être déployées dans sa lutte. Selon les opinions politiques, les représentations du public ou encore la lecture de la société et de l'environnement, les propositions évoluent.

Ces interrogations se posent également lorsque l'obtention d'une aide aux paiements d'impayés s'accompagne d'une participation systématique et obligatoire à des ateliers de sensibilisation : « atelier forum sur les usages, diagnostic énergétique du logement, fourniture de matériel et prise en charge de petits travaux par le CCAS, informations sur les aides possibles pour les propriétaires » (Koch-Ortega, Boureau, et Malassis 2017, 22). L'exemple de cette condition d'éligibilité à l'œuvre dans un CCAS met en avant la volonté à la fois : d'appréhender le phénomène dans sa globalité (en amont sur le bâti jusqu'aux usages), mais également la vision d'un individu en manque d'informations.

3.3.3. Éduquer à la sobriété

« Encourager la sobriété énergétique de chacun est une voie indispensable » selon le Plan de rénovation énergétique des bâtiments du gouvernement (« Plan de rénovation énergétique des bâtiments » 2017, 47).

Dans la continuité des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie, un autre axe d'intervention auprès des ménages est investi par les politiques publiques : l'engagement vers une sobriété énergétique, notamment par les plus précaires. « L'accroissement des inégalités sociales contribue concrètement à une augmentation des inégalités d'accès à l'énergie, et à une

aggravation de la précarité énergétique : c'est une troisième raison de réfléchir aujourd'hui à une perspective de sobriété. » (Villalba et Semal 2018, 14).

Les efforts de sobriété énergétique sont présentés aux ménages précaires comme bénéfiques dans la mesure où la baisse de la consommation se répercute par une baisse des factures et donc de leurs difficultés. Les gains en termes de consommation d'énergie attribués au changement de comportement sont évalués de l'ordre de 10 à 15% (« Plan de rénovation énergétique des bâtiments » 2017, 47). Il s'agit d'aller encore plus loin qu'avec la maîtrise de l'énergie qui visait une optimisation de l'énergie. L'utilisation rationnelle de l'énergie passe par une remise en question des besoins.

De plus, la sobriété subie n'est pas questionnée quand bien même elle se traduit par des difficultés d'accès au confort ou à des conditions de vie décente en matière de santé tant physique que mentale. « Sept Français sur 10 préfèrent avoir froid plutôt qu'allumer le chauffage », titre Le Figaro (2019). Cette accroche masque les situations sociales derrière ces chiffres et les arbitrages réalisés par les ménages, avec ou sans marges de manœuvre. Le terme « préférer » a, en ce sens, une connotation responsabilisant les individus quant à leur inconfort. Dans l'enquête initiale (« Préoccupés par leur facture de chauffage : les Français attendent le plus possible avant de l'allumer » 2019), les données étaient présentées sous cet intitulé : « 71% {des enquêtés} redoutent l'arrivée {de l'hiver} parce que leur facture de chauffage va augmenter (...) 70% des Français allument le plus tard possible le chauffage parce que ça coûte cher » ce qui ne confère pas la même dimension aux chiffres.

La loi « transition énergétique » de 2015 prévoit le déploiement de compteurs intelligents couplés d'un affichage informant en temps réel et en euros les consommateurs de leur consommation d'électricité, et sans frais¹³². Or dans les faits, le déploiement de ces afficheurs déportés n'a pas été effectif à grande échelle, notamment dû à l'absence de contraintes juridiques en cas de non-respect de la loi.

¹³² En effet, si l'affichage déporté est une aide à la maîtrise de l'énergie qui peut être bénéfique à tout ménage, son caractère gratuit pour les plus précaires visait à rendre accessible ce service en priorité à cette cible de population.

Le programme MAGE¹³³ est déployé dans cette optique afin de permettre à des ménages en précarité énergétique de bénéficier d'une information en direct de leur consommation.

Ces dispositifs d'affichage des consommations traduisent la représentation des consommateurs précaires par les politiques publiques. Les ménages précaires sont ainsi considérés, dans cette optique, comme des individus en manque d'informations, qui plus est compréhensibles pour eux à savoir avec le recours à un critère parlant : l'argent. Dans cette logique, ce serait les lacunes de connaissance des individus pour se représenter matériellement et concrètement leurs usages de consommation d'énergie qui expliqueraient – au moins en partie - leur situation de précarité énergétique. L'inscription de ces dispositifs dans la lutte contre la précarité énergétique et le ciblage d'une population pour le déploiement des afficheurs déportés pose question.

Coutard avait souligné, au sujet des compteurs à prépaiement en Angleterre, les visées inhérentes de ces éléments socio-techniques, à savoir une responsabilisation des consommateurs et une individualisation des difficultés (Coutard 1999, 13). Les fournisseurs d'énergie seraient délestés d'une responsabilisation de suivi et d'informations. Les modalités d'accès au suivi de consommation étant facilitées, cela devrait – selon les politiques publiques – se traduire par l'adoption de comportements plus vertueux et économes en énergie. Dans le cas contraire, lorsqu'un individu ne modifierait pas ses pratiques malgré une prise de conscience facilitée par les dispositifs déployés, il en serait tenu pour responsable. Cela contribue à individualiser les difficultés des ménages en situation de précarité énergétique.

À ce propos, il ne faut donc pas sous-estimer le rôle des dispositifs sociotechniques quant aux répercussions sur les individus. Considérer le cadre de leur déploiement permet ainsi de donner à voir les projections des acteurs. Le lien effectué entre l'affichage déporté des consommations et la précarité énergétique donne à voir une approche singulière de cette dernière. La précarité énergétique serait, dans cette logique, la résultante d'un manque d'informations et/ou de pratiques énergivores. Ce dispositif d'affichage individualise le phénomène de précarité.

Une étude de l'IDDRI souligne les atouts et inconvénients de ces compteurs à destination de la lutte contre la précarité énergétique :

¹³³ Déployé dans le cadre de la valorisation de CEE PE.

- d'une part, cela pourrait permettre une meilleure connaissance thermique du bâti¹³⁴, ajustement rapide des factures en cas de sur- ou sous- consommation¹³⁵ ;
- mais d'autre part, ce dispositif permettrait des coupures d'énergie à distance, des surcoûts éventuels liés à de nouveaux services ou encore le déploiement d'offres ciblées en fonction des habitudes de consommation grâce à l'analyse de données (Erard, Chancel, et Saujot 2015, 43).

Cet exemple de dispositif sociotechnique met en avant le principe qu'un « contrôle actif qui permettrait à chacun de réduire sa consommation d'énergie, ou de la stabiliser, voire simplement d'en limiter l'augmentation. » (Villalba et Semal 2018, 16). Or cela correspond à un objectif de maîtrise de la demande en énergie, la sobriété ne faisant référence qu'à la réduction des besoins. La sobriété énergétique renvoie donc à une image de consommateur actif et acteur de sa consommation d'énergie.

Pour comprendre la tension entre la précarité énergétique et la sobriété énergétique, il convient de questionner le phénomène de sobriété subie et les enjeux de normes de confort et de consommation.

La précarité énergétique met donc en tension plusieurs dimensions du confort, à la fois « un sentiment de facilité, une exigence de sécurité et une préoccupation économique » (Pautard 2009, 456). Or si le confort se caractérise par une forme de facilité (Fijalkow 2017), la sobriété énergétique quant à elle suppose une attention pouvant s'avérer coûteuse, notamment psychologiquement. De plus, déployer une attention forte à ces consommations conduit à sortir de la « normalité sociale » qui prône à l'inverse une certaine modération et équilibre (Pautard 2009, 486).

« La sobriété énergétique suppose une évolution des comportements », mais dans le cas de certains ménages en situation de précarité énergétique c'est avant tout une évolution des représentations et valeurs associées aux pratiques de consommations d'énergie qui est attendue.

¹³⁴ Les compteurs collectant à la fois les consommations des ménages que les températures intérieures et extérieures, et ce de façon régulière et répétée.

¹³⁵ Ceci réduirait alors les difficultés des ménages lors des factures de régularisation.

En effet, les pratiques de certains ménages précaires peuvent être considérées comme une « sobriété de fait ». Le rôle des représentations est important dans la mesure où la sobriété est avant tout une lecture spécifique de la transition énergétique et des solutions nécessaires à mettre en place. Cette approche privilégie la dimension sociale à la technique, à savoir questionner la relation à l'énergie et à la société d'abondance (Villalba et Semal 2018, 16). Or, les politiques publiques visent principalement à garantir le maintien dans le temps du modèle de société de consommation au travers de la diffusion des « bonnes pratiques »¹³⁶ permettant de maintenir son confort.

Si les enquêtes sur les pratiques écologiques ont mis en lumière que « les pratiques de sobriété — manger moins de viande, se passer d'automobile, de pas prendre l'avion — sont souvent vécues comme autant de petits actes de « résistance ordinaire » (Dobré, 2003). » (Villalba et Semal 2018, 21), qu'en est-il réellement pour les ménages les plus précaires contraints à ces pratiques ? La résistance au modèle de consommation est-elle conditionnée à la notion de choix ? Notre enquête illustre les nuances à apporter quant à l'engagement dans des pratiques de « contre-pouvoir » volontaires de la part des ménages les plus fragiles¹³⁷.

« La définition du confort par les ménages montre une adhésion croissante à la notion d'atmosphère et de tranquillité. Ces définitions ne véhiculent pas les modes de consommation économe attendus par les politiques. On peut donc supposer qu'une transaction écologique, c'est-à-dire une négociation silencieuse et implicite, a lieu au sein des ménages entre les normes de l'habitat durable et leurs pratiques réelles. » (Fijalkow 2017)

La sobriété énergétique amène donc à requalifier les normes de confort¹³⁸, dans la sphère du logement notamment. Les équipements dans le logement sont associés au confort et aux aspirations des ménages, ils ont d'ailleurs pris une place croissante dans les foyers (Le Goff 1994). Ils sont à la fois symbole d'« une certaine forme de mieux-vivre, comme l'expression d'une distinction ou d'une conformité. » (Pautard 2009, 78). L'idée de confort est associée à celle de progrès et présentée comme l'une de ses conséquences (Pinçon-Charlot 1996, 136).

¹³⁶ Les « bonnes pratiques » portées par les politiques publiques ne visent pas à la réduction des besoins, mais bien à un usage plus raisonné des équipements ou de l'énergie. Nous reviendrons sur la caractérisation de ces « bonnes pratiques » dans le chapitre suivant.

¹³⁷ Les différentes modalités de réception des normes de consommation par les ménages sont abordées dans le chapitre 2 de la partie II.

¹³⁸ Le confort est entendu comme « ce qui conforte » (Fijalkow 2017).

L'essor de nouvelles normes de consommation a donc conduit à un nombre croissant d'équipements dans le logement, avec la création sociale de nouveaux besoins. Le confort dans le logement peut passer par la possession d'équipements, qui confère une valeur sociale à l'individu. Ces dispositifs techniques permettent ainsi aux individus de disposer de relai pour organiser leur quotidien voire « programmer {leurs} modes de vie » (Fijalkow 2017).

Le sous-titre de la nouvelle campagne nationale « FAIRE »¹³⁹ « Tous éco-confortables » met en avant le fait que les efforts vers la transition énergétique ne sont pas nécessairement associés à une perte de confort. La sobriété étant perçue par certains comme un retour en arrière (réduction du nombre d'équipements, baisse de la température dans le logement...), la communication gouvernementale tente de ne pas décourager. Nous observons la même tendance, que dans les années 80, évoquée précédemment où la communication gouvernementale doit veiller à ne pas décourager et faire peser trop de poids sur le consommateur de façon directe.

À ce sujet, le ministre de la Transition Écologique et Solidaire de l'époque François de Rugy a ainsi commenté : « La campagne « FAIRE » de l'ADEME permettra de montrer qu'habiter un logement bien isolé et ventilé, ce n'est pas seulement faire des économies, c'est aussi mieux vivre » (« Pour plus de confort chez soi il y a mieux à FAIRE » 2018). Julien Denormandie, Secrétaire d'État auprès du ministre de la Cohésion des territoires, argumente également que : « Les factures de chauffage coûtent beaucoup trop cher. Rénover son logement, c'est améliorer son confort de vie au quotidien et augmenter son pouvoir d'achat ». Cette nouvelle campagne marque un tournant dans l'argumentaire des politiques publiques : l'heure est désormais à la qualité de vie et au confort. Économiser l'énergie ne suffit plus.

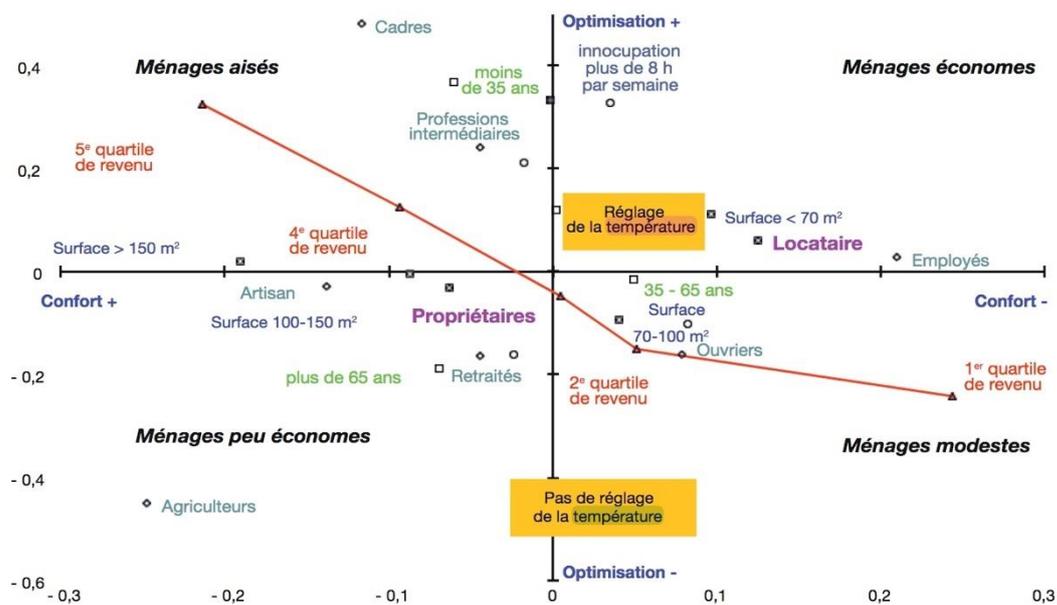
« Le droit au confort, c'est avant tout la constitution d'un confort minimum et garanti par la technique. Le chauffage et l'eau courante sont les deux éléments principaux de ce confort minimum et populaire » (Le Goff 1994, 53). L'approche de Le Goff considérant que le confort se caractérise par l'accès à deux services (l'énergie et l'eau) est nuancée par Fijalkow, qui indique qu'il n'y aurait pas de critère invariable. Chaque individu définit ce qui compte ou non pour lui.

¹³⁹ Cette campagne autour de la rénovation énergétique a été lancée en Octobre 2018 sous l'égide de l'ADEME, et est prévue jusqu'en 2020. Elle fait suite à Rénovation Information Service. Son acronyme fait référence à : Faciliter, Accompagner et Informer sur la Rénovation Énergétique. Un site internet, une page sur un réseau social, des campagnes télévisées ont ainsi été élaborés. Sont également prévues un affichage public de grande échelle ainsi que le relai auprès des professionnels du bâtiment, de l'immobilier et des collectivités (« Pour plus de confort chez soi il y a mieux à FAIRE » 2018).

« Non seulement les critères du confort ne sont pas hiérarchisables, mais ils sont modulables et négociables selon les valeurs des individus et leurs contextes sociaux. » (Fijalkow 2017).

Intégrer les marqueurs sociaux permet de nuancer la lecture de la notion de confort. Intégrer le caractère socialement situé des normes permet ainsi de gagner en précision pour comprendre comment elles sont reçues et diffusées. Le graphique ci-dessous met en lumière les préférences et arbitrages des ménages selon leur niveau de vie par rapport au confort (Dussud, Lepoittevin, et Riedinger 2017, 67).

Graphique 1 : on privilégie le confort au fur et à mesure que le niveau de vie augmente



Note : l'ACM oppose 4 classes de ménages, les ménages ayant une préférence pour l'économie d'énergie et optimisant leur consommation d'énergie (ménages économes), ceux ayant une préférence pour le confort et n'optimisant pas leur consommation (ménages peu économes), ceux qui déclarent privilégier l'économie d'énergie mais qui n'optimisent pas l'économie d'énergie pour autant (ménages modestes), ceux qui déclarent privilégier le confort mais qui optimisent tout de même leur consommation (ménages aisés).
 Champ : ménages de France métropolitaine, vivant dans un logement avec chauffage et au chaud individuels.
 Sources : SOeS, enquête Phébus ; DGFIP

Figure 33 L'influence du niveau de vie sur les arbitrages : entre optimisation et maintien du (Dussud, Lepoittevin, et Riedinger 2017, 67)

D'après la lecture de Le Goff, le phénomène de précarité énergétique viendrait donc contrecarrer ce droit au confort. Or, la banalisation du confort le transforme en norme (1994, 89). Réduire son recours au chauffage ou à l'énergie serait, à ce titre, sortir de la norme. Ainsi la notion de sobriété énergétique vient reconsidérer le modèle normatif en lien avec l'énergie. Le confort fourni par l'usage de l'énergie devient sources de réflexion amenant à questionner le rapport à l'énergie. À l'inverse, l'absence d'accès à l'énergie suffisante permettant du confort ne serait plus *anormale*, mais répondrait aux nouvelles exigences de la norme de sobriété énergétique. Le confort serait ainsi repensé, sa définition variant notamment au regard de ses engagements écologiques.

La sobriété de fait ne rentre pas dans les canons de l'image du « bon consommateur » développé par les politiques publiques¹⁴⁰. Le modèle de sobriété énergétique peut entrer en confrontation avec le vécu d'individus en situation de précarité énergétique. Comment entendre des recommandations pour réduire sa consommation d'énergie lorsque l'on est en situation de restriction ? Nous verrons que la réception de ce modèle de consommation sobre en énergie est pluri-forme : certains individus précaires s'en saisissent pour revaloriser leurs pratiques sobres de fait qu'à l'inverse d'autres la rejettent¹⁴¹.

En résumé

La hausse des inégalités sociales couplée à des enjeux écologiques croissants a conduit à des inégalités d'accès à l'énergie de plus en plus fortes : le prix de l'énergie augmente que les ressources économiques diminuent. Face au poids croissant de l'énergie dans le budget des ménages, et par conséquent des sollicitations auprès des services publics d'aides financières, les politiques publiques ont investi ce champ d'intervention. La politique énergétique et sociale française s'est à ce propos déployée dans la continuité des engagements pris à l'échelle internationale et des prérogatives de l'Union Européenne.

La diffusion de « bonnes pratiques » et « petits gestes » du quotidien auprès des ménages précaires met en lumière l'intérêt croissant des politiques publiques quant au contrôle de leurs pratiques de consommation d'énergie. Dans la continuité des politiques hygiénistes sur les normes sanitaires du logement ou les normes alimentaires, l'énergie est désormais un nouveau point d'entrée de régulation des pratiques des plus précaires.

Les politiques de maîtrise de l'énergie ont ainsi vocation à agir de concert sur les enjeux sociaux et environnementaux. Cela se traduit par le déploiement de divers dispositifs d'accompagnement aux économies d'énergie et en soutenant l'efficacité énergétique du bâti. Le plan de lutte contre la précarité énergétique consacre donc une part non négligeable de son action à la sensibilisation des ménages concernés. Il vise une montée en compétence de ces derniers au niveau de leur

¹⁴⁰ Nous reviendrons sur l'image du « bon consommateur » d'énergie dans le chapitre suivant.

¹⁴¹ Ces éléments sont développés dans le chapitre 2 de la seconde partie.

gestion budgétaire et de la gestion de leur logement. Réduire ses consommations se traduisant par une baisse supposée¹⁴² des factures, aider les plus précaires dans cette direction est rendu légitime dans les politiques sociales et énergétiques. Une réduction du poids des factures sur leur budget leur permettrait de gagner en pouvoir d'achat.

C'est ainsi que faire des économies d'énergie et accompagner les plus précaires à une meilleure gestion de l'énergie est apparue comme une solution pertinente dans la lutte contre la précarité énergétique. Les politiques publiques ont transformé leur approche autour de la maîtrise de l'énergie d'une lecture technique autour de la performance des équipements et du bâti à une approche plus sociale autour des usages (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013).

¹⁴² En faisant alors abstraction de la hausse des taxes et autres frais liés à l'abonnement d'énergie, concernant le gaz et l'électricité.

Conclusion de chapitre

L'énergie devient un nouvel élément de relégation, vivre dans un logement énergivore conduirait les ménages les plus fragiles à s'enfoncer progressivement dans un cercle vicieux de la pauvreté. Si des aides sociales existent en France pour lutter contre la pauvreté, elles ne sont à ce jour pas suffisantes pour permettre à ces individus de s'en sortir, mais constituent uniquement le maintien d'un « filet de sécurité minimal ». L'inscription de l'énergie dans des politiques sociales trouve sa justification dans la montée en considération des enjeux de justice environnementale, notamment à l'échelle européenne (Laurent 2011).

La transition énergétique permet de redéfinir une politique d'action autour des questions du logement, à la suite des débats sur le développement durable au début des années 2000. Ces nouvelles politiques publiques s'accompagnent ainsi de nombreux plans, Grenelles ou engagements en faveur de cette transition énergétique. Cela se traduit juridiquement, réglementairement ou fiscalement. Le gouvernement vise, dans ce cadre, à faire évoluer les pratiques des individus. Il y a urgence climatique, sociale, écologique, autant de dimensions légitimant la mobilisation des acteurs publics pour faire évoluer les comportements individuels. L'entrée dans la sphère du domicile est ainsi justifiée au nom d'enjeux supérieurs aux intérêts individuels que serait la lutte contre le réchauffement climatique. L'écologie devient un nouveau mot d'ordre dans les discours politiques, tout au moins à destination des ménages... Cette éthique autour des économies d'énergie trouve d'autant plus écho avec les justifications apportées aux plus précaires autour des économies financières visées. Maîtriser sa consommation permettrait de gagner en pouvoir d'achat et sortir d'une situation de précarité, et ce, simplement en changeant ses « petites habitudes ». L'auto-contrôle de soi¹⁴³ et le gouvernement des pratiques deviennent l'affaire du quotidien pour celui répondant aux ambitions de l'éco-consommateur.

¹⁴³ « Les normes sociales qui ont été imposées à l'individu du dehors, se reproduisent ensuite sans à-coup par l'auto-contrainte qui jusqu'à un certain degré opère automatiquement même si, au niveau de la conscience, la personne en cause la refuse. » (Elias 1973, 183)

Chapitre 4 - FORMES ET SCÈNES DE DIFFUSION DES « GESTES SIMPLES » ET « BONNES PRATIQUES » POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE AUPRÈS DES PLUS PRÉCAIRES

L'accompagnement au changement de pratiques est aujourd'hui au cœur de dispositifs d'action publique. Des politiques d'éducation et de sensibilisation à la transition écologique se développent en ce sens. Elles se traduisent notamment par l'émission de « conseils » concrets dans l'usage domestique de l'énergie au quotidien. Les éco-gestes s'inscrivent ainsi au cœur de la politique de maîtrise de la demande en énergie développée par l'État (Zélem 2010). Face aux difficultés des ménages, la sensibilisation du public et la transmission d'informations apparaissent comme une solution pertinente pour faire face à la précarité énergétique.

Les ménages précaires, en particulier les « très précaires », restent en marge des dispositifs d'amélioration de l'habitat (crédits d'impôt, éco-prêt, programme Habiter Mieux) au regard du reste à charge et de l'avance budgétaire nécessaire pour engager des travaux (Baudry 2017; Fondation Abbé Pierre 2017). Malgré les ambitions politiques de résorption des « passoires énergétiques ¹⁴⁴», les moyens budgétaires demeurent insuffisants pour répondre aux ambitions de la lutte contre la précarité énergétique.

Les mesures incitatives développées, au cœur de politiques nationales de type Top-Down, ont pour objectif d'apporter une solution moins coûteuse. Elles correspondent aux « nouvelles figures professionnelles autour de l'accompagnement à l'usage de l'habitat » (Beslay et al. 2013) se

¹⁴⁴ Il s'agit d'une expression professionnelle désignant des logements aux qualités thermiques très faibles.

traduisant localement par le déploiement d'actions de sensibilisation aux bonnes pratiques dans l'usage de l'énergie.

Cette recherche s'appuie principalement sur deux « outils d'information et sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ¹⁴⁵» à visée pédagogique, à savoir : des guides illustrés autour des gestes propices à la réduction des consommations d'énergie et des ateliers de sensibilisation réalisés au sein d'un éco-appart à Nantes. Ces deux outils sont appréhendés comme des scènes dans la mesure où ils mettent en jeu les habitants comme des acteurs. Les habitants sont projetés, au travers de différents supports, que ce soit au sein des interactions au cœur des ateliers collectifs que dans la mise en scène des individus au sein des guides, sous forme de bande-dessinée notamment. Ces mises en scène plaçant l'individu au cœur des médias participent d'un mécanisme propice à la projection.

Comment les « bonnes pratiques » sont-elles représentées et données à voir aux publics ciblés ? Quelles sont les modalités d'expression et de réception de ces « recommandations » auprès des publics fragiles ?

1. Mise en place de dispositifs de communication autour des éco-gestes

Différents dispositifs sont déployés afin de concourir au changement de pratiques de consommation d'énergie des ménages. Si une multitude d'outils et de médias est mobilisée dans le cadre de programme d'accompagnement et de sensibilisation, cette section se focalise sur deux supports que sont les guides et les ateliers collectifs en appartement pédagogique.

¹⁴⁵ Il s'agit d'une rubrique disponible sur le site du Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL) intégré aux ressources documentaires. Lien consultable : <https://www.precarite-energie.org/-Sensibilisation-a-la-maitrise-de-l-.html>

1.1. Les éco-gestes comme catégorie d'action publique

Cette section vise à déchiffrer les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie à destination des publics en situation de précarité. Pour saisir les constructions sociales qui se jouent dans les politiques publiques françaises, il convient de définir quels sont les objectifs et supports de justification de telles actions. Le bien-fondé de l'intervention d'acteurs institutionnels, associatifs ou privés dans les pratiques quotidiennes des ménages de la gestion de leur logement, de leur budget et plus particulièrement de l'énergie, est questionné. Ces éléments font également émerger la question de la définition de publics spécifiquement définis comme destinataires de ces politiques d'action publique.

Initiés par le gouvernement, les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie sont portés par des structures comme les Espaces Information Énergie, les Centres Communaux d'Action Sociale, les fournisseurs d'énergie (EDF), des associations, les collectivités... La multiplicité des acteurs se traduit par des enjeux et des motivations distinctes quant à la lutte contre la précarité énergétique, mais portant inconditionnellement sur la réduction des consommations d'énergie et des factures (Beslay, Gournet, et Zélem 2010).

Les politiques de sensibilisation aux économies d'énergie étudiées sont des politiques sociales inscrites dans des objectifs de lutte contre la précarité énergétique et/ou d'amélioration du cadre de vie. Les enjeux environnementaux sont mobilisés en filigrane comme argumentaire pour justifier l'implication des pouvoirs publics dans le quotidien des ménages. Les principaux objectifs identifiés des dispositifs à destination des ménages précaires sont les suivants :

- « Lutter contre l'endettement des ménages les plus pauvres
- Améliorer les conditions de vie (confort) des ménages les plus pauvres
- *Améliorer la santé des ménages les plus pauvres* ». (Chevaleraud et al. 2012, 28)
- Promouvoir des modes de vie plus écologiques

Les économies d'énergie peuvent être appréhendées sous plusieurs prismes, en considérant notamment différentes les pratiques quotidiennes et les pratiques ponctuelles, comme évoqué lors de l'entretien avec le service communication, entre gestes et actes.

Directeur Energie Solidaire, Les amis d'Enercoop, 28/06/2017

« Il y a 3 volets d'économies d'énergie, c'est les économies sans investissement supplémentaire, c'est-à-dire uniquement de la sobriété, du comportemental, il y a des économies sur du petit investissement, en gros l'éclairage comme changer tes ampoules et passer en LED, c'est assez basique. Et puis, il y a les investissements un peu plus lourds où c'est du gros matériel plutôt lave-linge ou frigo. Ce sont les 3 volets qu'on propose en termes de possibilités. »

Les différents volets de la sobriété énergétique sont ainsi abordés. Dans les guides de « bonnes pratiques », ce sont principalement les deux premiers qui font l'objet de recommandations. Ainsi, les pratiques appréhendées au prisme des « petits gestes du quotidien » constituent les messages centraux. À cela s'ajoutent des recommandations en matière de petits équipements, notamment sur le choix des luminaires. Les messages en lien avec des investissements plus lourds comme l'achat d'électroménager sont évoqués dans d'autres guides, plus spécifiques et moins diffusés auprès des publics précaires. Des guides plus techniques sont par exemple disponibles au sein des espaces ressources, mais en moindre quantité et sont moins souvent distribués au cœur des ateliers de sensibilisation observés.

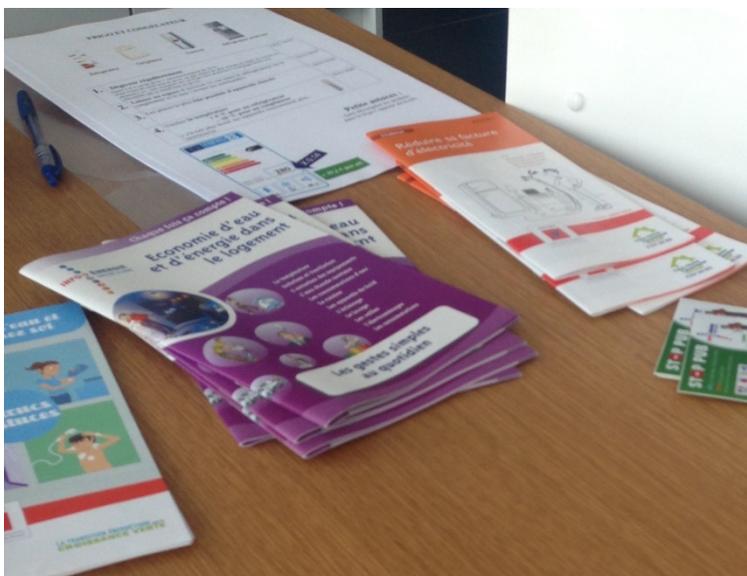


Figure 34 Guides autour des économies d'énergie disponibles lors d'un atelier de sensibilisation à l'éco-appart de Nantes (2018) à droite / Distribution de guides et de « petits équipements économes » lors d'un atelier sur les économies d'énergie (avril 2019), OPAH Les Quatre Routes La Courneuve (page facebook de l'ALEC)

Ces éléments renvoient à une catégorisation spécifique : les éco-gestes. Ces derniers sont considérés comme des normes sociales de pratiques qui constituent un répertoire d'action publique venant banaliser l'écologisation des pratiques et modes de vie (Lascoumes 1994).

« La promotion d'une conduite dite éco-citoyenne (ou éco-responsable) donnant lieu à l'élaboration d'un cadrage prescriptif visant à promouvoir une codification des usages considérés comme respectueux de l'environnement » (Pautard 2015, 114).

Parmi les objectifs des politiques de sensibilisation aux éco-gestes figure la diminution de la consommation d'énergie et des factures des consommateurs précaires. Comme évoqué dans le chapitre précédent, des plans de lutte contre la précarité énergétique ont ainsi été développés par les services ministériels. Le bien-fondé d'une politique s'appuyant sur les conseils en économie d'énergie trouve sa justification dans le discours de transition écologique. Les publics précaires sont à ce titre désignés, notamment par des acteurs de terrain, comme particulièrement concernés.

Responsable du programme Précarité énergétique & Communication, Sonergia, 24/05/2018

« Les éco-gestes, ça va servir à consommer moins quoi, à économiser et l'objectif finalement, c'est que bien sûr il faut trouver des solutions pour améliorer l'existant, mais on est dans une problématique de surconsommation et que ça, ça ne va pas se régler donc... »

Le recours à un registre de discours autour du « devoir » est intéressant à souligner, dans cet extrait : « il faut », « bien sûr ». Ces éléments participent de l'idée que les enjeux de « surconsommation », entendus comme de transition écologique, ne vont pas « se régler », sous-entendu sans l'intervention de tiers. Cette mise en discours participe d'une légitimation du déploiement de ces dispositifs promouvant une réduction des consommations d'énergie. Dans cette logique, des moyens, notamment financiers, sont déployés afin de participer à la réduction de la consommation d'énergie en se focalisant sur les pratiques individuelles.

Avec l'émergence de politiques de consommation raisonnée de l'énergie, le gouvernement entre au domicile des ménages pour réguler leur consommation. Les prescriptions sont de plus en plus normatives à mesure que l'enjeu sanitaire croît. Il n'est plus uniquement question d'améliorer le quotidien, le confort, de réduire les difficultés financières, améliorer le pouvoir d'achat, etc. mais également d'intervenir dans une logique plus médicale, afin d'anticiper d'autres coûts pour la société. Les préoccupations environnementales sont également particulièrement sujettes à

l'élaboration de prescriptions en termes de pratiques domestiques. Ces deux domaines d'attention contribuent au renforcement du caractère normatif des recommandations.

Les mesures de réussite de ces politiques sont majoritairement présentées sous l'angle social ou économique aux bénéficiaires des dispositifs : l'impact est calculé sur les gains économiques sur les factures, l'amélioration du confort dans le logement. La réduction en consommation d'énergie, notamment en kWh, est également abordée, mais est systématiquement mise en perspective en matière de répercussions financières pour le budget du ménage. Les répercussions environnementales sont masquées lors des restitutions aux participants. Elles sont cependant ensuite revalorisées lors de la promotion des actions auprès des institutions, soit lors de comité de pilotage soit au sein des remontées d'informations sur les actions menées dans le cadre de suivi. Cette ambivalence s'appuie d'une part, sur le présupposé que les individus en situation de précarité énergétique n'ont pas d'intérêt ou ne comprennent pas les impacts écologiques. D'autre part, les indicateurs environnementaux sont régulièrement mobilisés dans le cadre du financement des dispositifs avec notamment la valorisation des CEE.

*

Cette politique part du présupposé de la nécessité d'un accompagnement personnalisé et territorialisé. Cela se traduit, on l'a vu, par le déploiement d'Espace Info Énergie ou encore l'instauration de numéro unique sur les questions énergétiques. L'objectif est de faciliter l'accès à l'information et l'identification des interlocuteurs adéquats. Le déploiement de cette offre de service a vocation à faciliter l'accès aux droits. Les efforts de communication visent une meilleure prise en charge des ménages en situation de précarité énergétique.

Les politiques publiques de lutte contre la précarité énergétique sont également l'expression d'une « gouvernance des privations » domestiques (Desvallées 2019a, 38) au travers de l'essor de ce contrôle des pratiques quotidiennes. Le déploiement de conseils en économie d'énergie et du terme d'éco-geste illustre une « mise en forme spécifique du problème » par l'essor de nouvelles politiques publiques, au croisement d'une morale « écocitoyenne » croissante (Comby 2017) et d'enjeux sociaux.

« Lorsqu'aucun terme n'est disponible dans le langage usuel pour désigner ce problème inédit, l'instauration et la diffusion d'une terminologie nouvelle fondent la première étape du processus de catégorisation. » (Zimmermann 2003, 246)

Le terme d' « éco-geste » s'inscrit dans la continuité de l'éco-langage croissant dans les politiques publiques françaises, comme évoqué dans le chapitre précédent. Le regroupement de plusieurs pratiques domestiques - initialement évoquées comme des pratiques de « bon sens » par ceux les appliquant- sous le vocable d' « éco-geste », participe d'une catégorisation par les pouvoirs publics de ces dernières. La référence à ces pratiques a évolué au regard de l'essor des argumentaires écologiques visant à réguler les consommations d'énergie ainsi que l'émergence d'une nouvelle forme d'hygiénisme autour des pratiques domestiques. De nouvelles logiques de qualifications ont modifié les conditions d'énonciation de même pratique. Les éco-gestes sont en majorité donc l'expression d'une traduction effectuée par des acteurs dominants de pratiques domestiques. Les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie constituent en ce sens un « théâtre de l'action » (Arquembourg 2005). En effet, ces dispositifs participent d'une détermination du réel en traitant un objet, ici les économies d'énergie, tout en effectuant une opération de jugement. Les dispositifs de communication autour des économies d'énergie ne se limitent pas à une visée informative, mais visent également à faire évoluer les pratiques et infléchir celles jugées négativement. Les éco-gestes peuvent ainsi être appréhendés comme ayant un caractère performatif, participant à faire advenir les pratiques qui y sont valorisées.

Les acteurs, qualifiant et caractérisant les pratiques, sont majoritairement issus de classes sociales au capital culturel et économique important. Ces derniers participent d'une relecture des pratiques majoritairement adoptées par les classes populaires au prisme de référentiels écologiques, dont ils maîtrisent mieux les codes. Les normes de l'écologisation des pratiques sont produites par et pour les classes supérieures, où seule une faible proportion remet en cause les pratiques énergivores et polluantes, privilégiant une communication autour des « petits gestes » et « bonnes pratiques ».

Plusieurs possibilités de catégorisation peuvent coexister en fonction des enjeux des acteurs et de leurs logiques d'action. À ce titre, les différents acteurs projettent des solutions différentes, voire concurrentielles, en réponse au problème social identifié. Le déploiement de la catégorie des « éco-gestes » est le reflet d'une « mise en forme de la question qui aboutit à une « réforme », c'est-à-dire à des modes d'intervention portés par une diversité d'acteurs réunis autour d'une même vision de la société (...) et autour d'un ensemble cohérent d'arguments et de mots

d'ordre » (Tissot 2007). De ce fait, une large diffusion de cette logique est observable dans la littérature institutionnelle auprès des professionnels (Roudil 2015b).

La communication autour des éco-gestes participe de la définition d'un monde, de valeurs ou encore de normes. En présentant des pratiques comme plus légitimes que d'autres, les supports de diffusion de ces éco-gestes participent d'une négociation sociale des significations (Vaara et Monin 2010). À ce titre, lorsqu'une institution ou encore d'autres acteurs comme un fournisseur d'énergie diffusent des messages autour des éco-gestes, ils ne diffusent pas uniquement des « informations administratives, techniques ou financières de base » (Burlat et Mills 2018), mais bien un univers symbolique plus large. Les éco-gestes constituent une catégorie normative de l'action publique.

La politique des éco-gestes, ou "petits gestes" du quotidien, invite à « changer sans rien changer » (Versailles 2009, 3). L'essor de politiques orientées vers des solutions à l'échelle individuelle se répercute sur la non-allocation des ressources nécessaires à ces politiques des « petits gestes » aux dépens de politiques plus ambitieuses en matière d'amélioration du parc bâti ou de prestations sociales. Les dispositifs autour des « gestes simples » peuvent être assimilés à une logique de « petits pas ». Or les différents rapports sur les questions écologiques, notamment du GIEC, soulignent la nécessité d'engager des changements plus structurels et de justement sortir de cette approche. L'étude du cabinet Carbone 4 (2019) met en lumière la dissonance entre les ambitions portées dans les discours autour de la transition écologique et les objectifs des dispositifs mis en place. Le respect de l'Accord de Paris en 2050 nécessite une baisse de 80% de l'empreinte carbone moyenne d'un Français. Or les changements de comportements pourraient, dans les scénarios les plus ambitieux, ne se traduire qu'en un gain de 45%. Or, ce gain repose à la fois sur des changements de pratiques – comme impulsés par les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie, mais également sur des investissements importants (rénovation thermique ambitieuse, changement du mode d'alimentation ou encore de déplacement). Les projections les plus réalistes, considérant un engagement « modéré », envisagent une réduction de 20% de l'empreinte carbone, loin des objectifs affichés de l'Accord de Paris. À ce titre, il convient ainsi de rappeler que la majeure partie de la réduction des consommations d'énergie est tributaire d'une évolution du cadre socio-technique. L'orientation assumée des politiques publiques vers les changements de comportements individuels ne saurait être suffisante pour s'inscrire en conformité avec les objectifs publiquement affichés. Les dispositifs promouvant la sobriété énergétique au prisme d'une réduction des consommations individuelles, bien que pertinente,

ne sauraient donc suffire face à l'absence de politiques plus ambitieuses (industrie, aménagement du territoire...).

1.2. Agir à grande échelle sur les pratiques domestiques : les guides de « bonnes pratiques »

Dans cette section, l'accent est porté sur les outils à grande échelle au travers notamment des campagnes de sensibilisation et plus particulièrement des guides sur les éco-gestes. L'un des outils incontournables dans les dispositifs de sensibilisation et d'information aux économies d'énergie reste la production et diffusion de guides. Un recueil non exhaustif de guides est présenté afin d'illustrer les variantes et invariants de ce type d'outils en fonction notamment des acteurs chargés de sa création ou diffusion, ou encore du cadre de diffusion.

1.2.1. Présentation de divers guides de « bonnes pratiques »

À la suite d'un travail de collecte de différents guides promouvant des éco-gestes, une classification a été réalisée en fonction du public ciblé ou encore des caractéristiques de la structure en charge de sa production et diffusion.

Les cinq premiers guides ont été traités avec une attention particulière en raison du public ciblé ainsi que de la mobilisation répétée de ces guides par les professionnels enquêtés. De plus, le premier guide avait été sélectionné lors du protocole d'enquête pour servir de base à la discussion avec les ménages enquêtés. Le second guide a vu le jour suite à un travail mené en collaboration avec le service Communication de l'ADEME. Les modalités de sa création ont ainsi été observées.

Titre du guide	Sous-titre	Structures	Public cible	Date
40 Trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie	La transition écologique, on y gagne tous	ADEME	Tout public	2016
Des gestes simples pour économiser		ADEME	Public non francophone	2018
Des gestes simples pour faire des économies d'énergie dans la maison		Ministère de la transition écologique et solidaire	Bénéficiaires du chèque énergie	2018 / 2019
Un geste, une économie	Eau, électricité	EIE du CAUE du Doubs	Public précaire	2008
Économie d'eau et d'énergie dans le logement	Les gestes simples au quotidien	EIE Nantes	Tout public	2011
Réduire sa facture d'électricité		ADEME	Public à l'aise avec les dispositifs	2014
Habiter Mieux		ANAH	Public éligible (revenus modestes ou très modestes)	2015
Guide pratique à l'usage des locataires des Collines	Les économies d'eau et d'énergie dans votre logement	Association Ecopol'énergie	Locataires parc social	2012
Conseils pratiques	Faire des économies d'énergie grâce à des gestes simples	CAF du Morbihan	Allocataire de l'institution	2014
Livret des éco-gestes	Apprenez à réduire vos consommations d'eau et d'énergie avec des gestes simples !	EcoCO2	Bénéficiaire d'un kit économie d'énergie	2017
Les bons gestes pour faire des économies	Réduire ses factures d'énergie et d'eau	EDF	Clients du fournisseur	2014

Guide 100 éco-gestes	Familles à énergie positive	EIE	Public sensibilisé	2011
Vous n'arrivez pas à payer votre facture d'énergie...	Comment faire ?	ENGIE	Clients du fournisseur	2015
Comment faire des économies d'énergie ?		ENGIE	Clients du fournisseur	2015
Les éco-gestes	Version en : espagnol, bulgare, roumain, russe	France Horizon	Public non francophone	2017
Les gestes simples pour réduire mes factures d'eau, de gaz et d'électricité		Gdf Suez	Clients du fournisseur	2011
Votre habitat	Qui répare, qui entretient ?	Ministère de la cohésion des territoires	Locataires	2019
Calendrier des éco-gestes	Pour agir pour le climat	Plan Climat Énergie Pays des Portes du Haut-Doubs	Habitants du Haut-Doubs	2015
Vos droits en matière d'accès à l'électricité		SIPPEREC	CCAS des villes adhérentes	2014

Figure 35 Classification de guides de "bonnes pratiques"

« ÉCONOMISER L'EAU ET L'ÉNERGIE CHEZ SOI. 40 TRUCS ET ASTUCES », ADEME

Le guide « *Économiser l'eau et l'énergie chez soi. 40 trucs et astuces* » a vu le jour dans le cadre d'une « campagne de mobilisation citoyenne pour les économies d'énergie à l'approche de l'hiver » portée par Ségolène Royal en amont de la COP21 en 2016. Ce guide de sensibilisation est un support destiné aux particuliers, d'après les informations du site institutionnel de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie¹⁴⁶ (ADEME) en charge de sa conception et diffusion. Le guide est diffusé en ligne sur les sites institutionnels, au sein des Espaces Information Énergie

¹⁴⁶ « L'ADEME est un établissement public (...) qui participe à la mise en œuvre de politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable », d'après le guide « *Économiser l'eau et l'énergie chez soi* » (07/2016)

(EIE) ou par exemple de maisons de quartier. Il est mobilisé lors des ateliers de sensibilisation par les professionnels, notamment au sein de l'éco-appart nantais.

Le guide est présenté par l'ADEME comme suit :

« Ce guide donne des conseils pour qu'une maison soit saine, agréable à vivre, confortable et économe : des gestes simples qui ne remettent en cause que quelques habitudes, des investissements malins. » (ADEME 2016)

Il constitue un support d'informations représentant une famille nucléaire appelée à devenir une « famille à énergie positive »¹⁴⁷, comme mentionné à la fin du guide. Ce guide est au format du modèle des guides grand public de l'ADEME (10x14,8cm). Il se feuillette à l'instar d'un livret, mais se déplie également, dans un format 30x40cm, offrant la représentation d'un logement. L'intérieur du livret est composé d'un ensemble d'informations écrites notamment sur la répartition des dépenses d'énergie dans le logement, la quantité d'eau moyenne utilisée par un ménage et des recommandations quant aux petits équipements à installer pour réduire ses consommations (mousseurs, thermomètre, prise programmable...). Ce dépliant de quelques pages contient des informations quant aux coûts financiers liés à la consommation des équipements domestiques, des informations pour contacter des conseillers ou chercher de la documentation.

Au cœur du fascicule, « 40 gestes simples pour réduire [ses] factures d'eau et d'énergie » sont traduits sous forme de dessins mettant en scène des activités quotidiennes en lien avec l'énergie dans le logement. Un code couleur spécifique est mobilisé s'il s'agit d'économies d'eau, d'énergie ou de conseils pour la qualité de l'air. Les recommandations y sont nombreuses et présentées par pièce du logement. Les températures recommandées sont ainsi modulées en fonction de la pièce, de l'usage et de l'heure ce qui permet d'aller plus loin dans le conseil que la diffusion d'une température unique.

¹⁴⁷ Cette mention fait référence au dispositif national « Défi Familles à Énergie Positive ».

« Le Défi « Familles à Énergie Positive » est un défi d'économies d'énergie présenté dans le guide comme une action « concrète, mesurable et conviviale ». L'objectif est de mobiliser les citoyens sur les économies d'énergie que l'on peut réaliser au quotidien (électricité, gaz, eau, etc.), sans affecter son confort. Le défi se déroule pendant toute la période de chauffage, du 1er décembre au 30 avril.

Les équipes participantes (constituées de familles, amis, voisins, ou collègues) ont comme mission de réduire leur consommation d'énergie d'au moins 8%, uniquement en modifiant quelques habitudes quotidiennes. Depuis la première édition mise en place en 2008, déjà près de 40 000 foyers ont rejoint les Familles à Énergie Positive. » <http://alisee.org/familles-a-energie-positive/>

La dernière édition du guide en date d'août 2019 a fait évoluer le titre et sous-titre de ce guide. Il est ainsi présenté comme : *40 Trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie. La transition écologique, on y gagne tous !*

La référence au programme FAIRE est ajoutée sur plusieurs pages. Des mises à jour ont été réalisées quant aux données chiffrées de référence, notamment sur la consommation moyenne des ménages français. Sur le visuel présentant les éco-gestes, la seule évolution tient dans l'ajout de nouveaux labels environnementaux, notamment dans le choix des lessives.

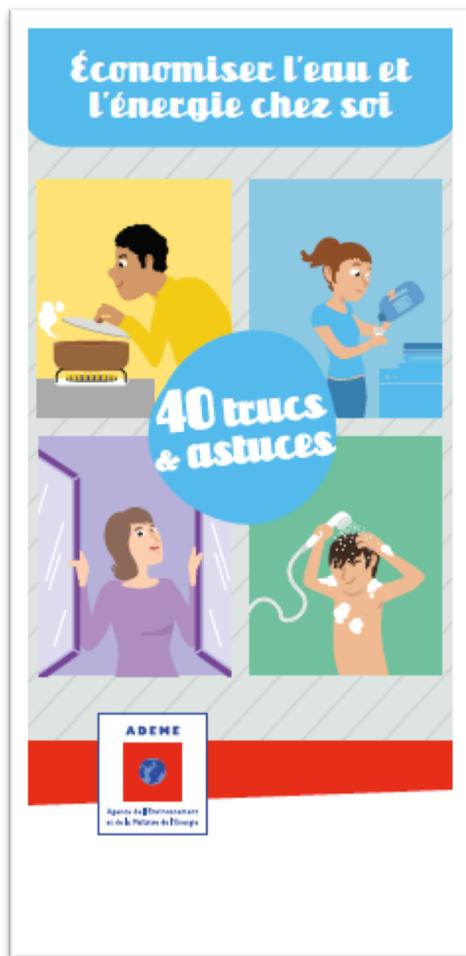


Figure 36 Guide de sensibilisation aux économies d'énergie © ADEME, Grand Public (2016)

40 gestes simples pour réduire vos factures d'eau et d'énergie

■ POUR CONSOMMER MOINS D'EAU
 ■ POUR CONSOMMER MOINS D'ÉNERGIE
 ■ POUR LA QUALITÉ DE L'AIR

22°C TEMPÉRATURE RECOMMANDÉE PENDANT LA TOILETTE (1°C LE RESTE DU TEMPS)

- Installez un mousseur sur le robinet.
- Repérez les fuites et réparez-les rapidement.
- Privilégiez la position froide lorsque vous fermez les robinets mitigeurs.
- Préférez les douches aux bains.
- Coupez l'eau pendant le savonnage.

18°C TEMPÉRATURE RECOMMANDÉE LA NUIT

20°C TEMPÉRATURE RECOMMANDÉE EN JOURNÉE

- Fermez les volets la nuit.
- Installez des rideaux épais et fermez-les la nuit.
- Évitez de faire pendre vos rideaux devant les radiateurs.
- Laissez entrer la lumière.
- Purgez régulièrement les radiateurs.

- Éteignez la lumière en quittant la pièce.
- Fermez les portes des pièces peu chauffées.

- Aérez les pièces 5 à 10 mn par jour même en hiver.
- Évitez les abat-jour sombres ou épais.
- Débranchez l'ordinateur (même éteint, il consomme de l'électricité).
- Débranchez les chargeurs après utilisation.
- Éteignez l'usage de radiateurs d'appoint électriques ou gaz.
- Éteignez simultanément les appareils électriques, à l'aide d'une multiprise.

- Placez vos appareils de froid loin des sources de chaleur.
- Dégivrez régulièrement le congélateur et le réfrigérateur.
- Nettoyez régulièrement la grille arrière du réfrigérateur.
- Laissez refroidir les plats avant de les mettre au réfrigérateur.
- Utilisez des casseroles adaptées à la taille des plaques.
- Pendant la cuisson, couvrez les casseroles.
- Coupez les plaques électriques un peu avant la fin de la cuisson.
- Évitez d'ouvrir la porte du four pour vérifier la cuisson.
- Ne prélevez pas la vaisselle.
- Nettoyez régulièrement le filtre de votre lave-vaisselle.
- Démarruez le nettoyage par pyrolyse après une cuisson (le four est déjà chaud).

- Nettoyez et dépoussiérez les bouches de ventilation.
- Régulez la température du chauffe-eau entre 55°C à 60°C.
- Privilégiez les programmes Éco.
- Essorez le linge au maximum avant de le mettre au sèche-linge.
- N'utilisez pas plus de lessive que la dose recommandée.
- Privilégiez les lessives portant l'Écolabel européen.
- Privilégiez les cycles courts à basse température voire à froid.
- Dès que la température extérieure est plus douce, baissez le chauffage.
- Si vous partez plus d'une journée, mettez le chauffage en mode hors gel et coupez le ballon d'eau chaude électrique.

- Dès que possible, faites sécher votre linge à l'air libre (plutôt qu'au sèche-linge).

Figure 37 Support de recommandations envoyé en parallèle du Chèque Energie (première version, 2018) © ADEME, Ministère de la transition écologique et solidaire

PENSEZ AUX AIDES POUR RÉNOVER VOTRE LOGEMENT



**Bénéficiez du CRÉDIT D'IMPÔT
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (CITE)**

Le CITE permet de déduire de l'impôt sur le revenu **15 à 30%** des dépenses réalisées pour rénover votre logement (chauffage, chauffe-eau, isolation...).
si vous ne payez pas d'impôt, l'excédent vous est reversé.

+

**Bénéficiez des CERTIFICATS
D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (CEE)**

À compter du 1^{er} avril 2018, une prime exceptionnelle de **3000€** est mise en place pour aider à financer une chaudière au bois, une chaudière à granulés, une pompe à chaleur, ou un système solaire combiné. Cette prime énergie est cumulable avec le CITE. Tous les bénéficiaires du chèque énergie y sont éligibles.

CONTACTEZ UN CONSEILLER :

0 808 800 700 Service gratuit
+ prix appel

renovation-info-service.gouv.fr

LE SAVIEZ-VOUS ?



Baisser le chauffage de 20°C à 19°C =
- 7% de consommation d'énergie



Dégivrer son réfrigérateur =
évitte une surconsommation d'environ 30%



Laver son linge à 30°C =
2 fois moins d'énergie qu'un lavage à 60°C



Couvrir les casseroles pendant la cuisson =
4 fois moins d'électricité ou de gaz consommés

DES PETITS ACHATS INTELLIGENTS

UN MOUSSEUR (OU AÉRATEUR)

Une fois placé sur votre robinet, ce petit dispositif injecte de minuscules bulles d'air dans l'eau qui coule. Le débit du robinet est ainsi réduit de 30 à 50%. Un mousseur coûte entre 3 et 5 € en grande surface.

DES AMPOULES LED

Si chaque ménage s'équipe en LED, on économise l'énergie d'une ville de 2 600 000 habitants (4000 MW). On peut trouver des ampoules LED à moins de 4 €.



**Des gestes simples
pour faire des économies
d'énergie dans la maison**



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE



Agence de l'Environnement et de la Gestion de l'Énergie



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

DICOM-DBEC/PLA/7004-1 - Février 2018 - Impression : MTEES-MCT/SG/SPSS/ATL -  10-31-1248



Figure 38 Support de recommandations envoyé en parallèle du Chèque Énergie (seconde version, 2019) © ADEME, Ministère de la transition écologique et solidaire

LES AIDES POUR RÉNOVER VOTRE LOGEMENT

Bénéficiez du CRÉDIT D'IMPÔT TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Le crédit d'impôt transition énergétique (CITE) permet de déduire de l'impôt sur le revenu* 30 % des dépenses réalisées pour certains travaux d'isolation et d'amélioration du chauffage des logements. Il est centré sur les travaux et les équipements les plus efficaces.

➔ 1 500 € d'aide en moyenne pour l'installation d'une pompe à chaleur ou d'une chaudière biomasse.

*Si le crédit d'impôt est supérieur au montant de l'impôt dû ou si vous êtes non imposable, l'excédent est remboursé.

LA PRIME À LA CONVERSION DES CHAUDIÈRES

Assise sur le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), elle permet à tous les Français de bénéficier d'une prime exceptionnelle, bonifiée pour les bas revenus, pour tout remplacement d'une chaudière au fioul ou à gaz peu performante par un équipement utilisant des énergies renouvelables (chaudière biomasse, pompe à chaleur, système solaire combiné, raccordement à un réseau de chaleur) ou par une chaudière à gaz à très haute performance énergétique, ainsi que pour le remplacement d'un poêle à charbon par un poêle à bois performant.

➔ La prime à la conversion des chaudières permet d'ores et déjà aux ménages éligibles au chèque énergie de changer leur chaudière pour 1€ seulement.

www.prime-chaudiere.gouv.fr



TOUS ÉCO-COMFORTABLES

Faire est un service d'accompagnement qui vous aide à améliorer le confort de votre maison. Les conseillers Faire vous aident pour le bilan de votre consommation énergétique, à cibler les aides accessibles et vous recommandent des artisans.

www.faire.fr

SI VOUS ÊTES LOCATAIRE

SIGNEZ TOUT DE SUITE LES DÉFAILLANCES

Eau ou chauffage trop chauds, éclairage des parties communes toujours allumé, pompes de chauffage en fonctionnement en été ...

PROCÉDEZ AUX PETITES RÉPARATIONS

Des équipements défectueux peuvent avoir un impact important sur vos consommations énergétiques : joints de fenêtres, flexibles de douche, ventilation ...

SOLLICITEZ LE PROPRIÉTAIRE POUR RÉPARER

OU CHANGER DES ÉQUIPEMENTS DEVENUS VÉTUSTES et dont l'utilisation est prévue au contrat de location (chauffage, eau chaude, etc.).

Les locataires peuvent eux aussi bénéficier d'aides financières et de prêts à taux préférentiels pour des travaux d'efficacité énergétique : aides de la CAF, crédit d'impôt développement durable, TVA réduite à 5,5 %.

Retrouvez tous ces conseils et d'autres sur :

www.ademe.fr

LES AIDES POUR CHANGER DE VÉHICULE

La prime à la conversion (PAC) aide tous les Français, notamment les ménages non imposables, à acheter un véhicule neuf ou d'occasion en échange de la mise au rebut de leur vieille voiture.

➔ Depuis le 1^{er} janvier 2019, la prime est doublée pour les 20% des ménages aux revenus les plus modestes et les « grands routeurs* » actifs non imposables : une super prime de 4000 € est proposée pour l'achat d'un véhicule thermique et de 5000 € pour un véhicule électrique ou hybride rechargeable.

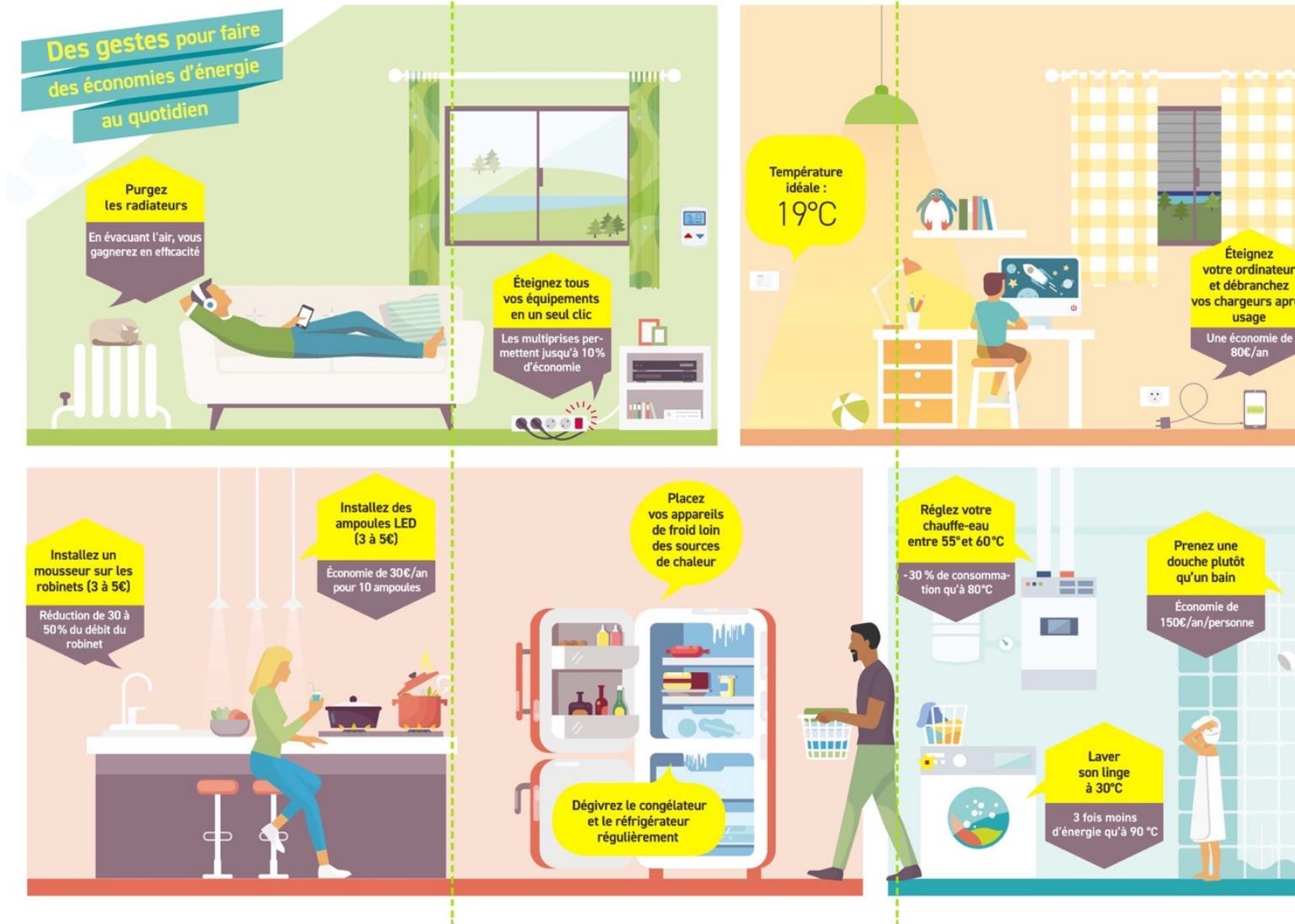
*au moins 60 km/jour de trajet domicile-travail

www.primealaconversion.gouv.fr



DICOH-DBEC/PLA/17041-2 - Janvier 2019 - Impression : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL - Eco geste METROPOLE CORSE - Imprimé sur du papier certifié écolabel européen





Les deux visuels précédents ont été mobilisés dans le cadre de la communication institutionnelle autour du chèque énergie. Chaque bénéficiaire de l'aide financière gouvernementale recevait ainsi une brochure sur les éco-gestes en sus du Chèque Énergie.

Il est intéressant de souligner les évolutions entre les deux visuels. Le graphisme des scènes reste inchangé, mais les couleurs sont éclaircies et moins tranchées.

Dans la version de 2018, le seul personnage actif est une femme, en charge des corvées ménagères pendant que les autres membres du foyer vaquent à leurs occupations. Dans la version de 2019, c'est désormais l'homme qui est en charge de la gestion du linge. La référence à la famille nucléaire avec des enfants souriants à l'avant d'un pavillon avec jardin a disparu.

La majorité des éco-gestes évoqués est accompagnée d'une information sur l'impact et les répercussions de ces pratiques. Une explication est ainsi donnée en sus de la diffusion de la recommandation. Dans le même temps, le nombre d'éco-gestes présenté a été réduit.

De nouvelles recommandations sont ajoutées au dos quant aux pratiques et à l'achat d'équipements économes. Ces mentions ont été remplacées par des informations portant sur les aides financières ou encore les droits locatifs en fonction du statut résidentiel.

Chargé de mission précarité énergétique, Secours Catholique, 17/12/2018

« J'étais de ceux qui ont dit : « mais pourquoi dans ce courrier énorme du chèque énergie, il y a un document sur les bonnes pratiques, qui a l'air de laisser entendre que les gens qui vont avoir le chèque gâchent l'énergie » (...)

Et alors la réponse de l'administration, elle est toujours imparable « ah ba c'est la loi qui l'a prévu comme ça, que dans le courrier, il y aurait un document sur les éco-gestes » ...

Oui, effectivement c'est la loi... c'est Baupin qui a soumis cet amendement pour ajouter une dimension de conseils à l'utilisation de l'électroménager et des équipements, qui s'est traduit par un guide des éco-gestes, qui d'ailleurs a été fait uniquement par le ministère et pas par l'ADEME par exemple.

Et donc effectivement la page en question a été très critiquée par les gens de Saint-Brieuc par les gens qui étaient à la réunion... »

Pour rappel, l'intégration de dépliant au sein du courrier envoyé aux destinataires du Chèque Énergie fait suite à une demande du parti écologiste EELV à l'Assemblée Nationale (voir chapitre 3). Sa réception est sujette à débat de la part des publics ciblés qui ne voient pas le lien ni l'intérêt

d'ajouter des conseils d'usage lors de l'obtention d'une aide financière. Une étude ministérielle a ainsi été menée auprès d'un échantillon de bénéficiaires, dont les résultats ont été maintenus confidentiels à date, mais qui ont conduit aux diverses évolutions évoquées précédemment. Une attention particulière a été portée à la représentation d'une mixité plus grande notamment dans les rôles genrés assignés aux personnages et dans la reconnaissance de l'intérêt des bénéficiaires quant à la connaissance de leurs droits (aide financière ou locative).

UN GESTE, UNE ÉCONOMIE, CAUE DU DOUBS

12

Conception graphique : Jemy Calimon et Amandine Mailliarbaux - Lycée Pasteur - Besançon

l'électricité

Une ampoule basse consommation dure plus longtemps et consomme moins d'électricité

Profiter de la lumière naturelle

Éteindre la lumière dans les pièces inoccupées

bien s'éclairer

INFO → ÉNERGIE

Espace Info Energie du CAUE du Doubs
14 passage Charles de Bernard
25000 Besançon
03 81 82 04 33

ADEME
Département Régional
Franche-Comté

Ville de
Besançon

DEPARTEMENT
D'ÉNERGIE
D'ENVIRONNEMENT
ET CLIMAT

Figure 39 Guide sur les économies d'énergie © CAUE du Doubs (2008)

Le CAUE du Doubs a produit une série de guides sur les économies d'énergie avec des approches thématiques : électricité, cuisine, eau... Ces supports sont particulièrement appréciés par les

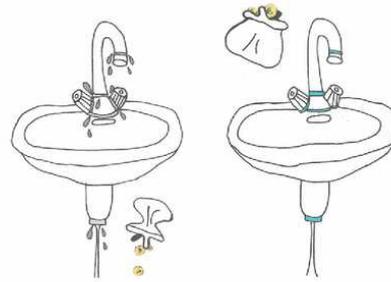
professionnels de la lutte contre la précarité énergétique en charge de l'accompagnement aux changements de pratiques. La majorité des professionnels enquêtés m'a ainsi renvoyée vers ces supports lorsque je les questionnais sur l'existence de guides « bonnes pratiques » à destination des ménages en précarité énergétique. Les professionnels au contact direct des habitants valorisent fortement la présentation explicite du « bon » et du « mal », notamment avec la mise en scène du porte-monnaie. La stratégie comptable est alors mise en avant.

L'atout principal évoqué tient dans la représentation du porte-monnaie symbolisant soit une économie, un gain économique soit une perte en fonction des pratiques adoptées. La référence directe et claire aux répercussions financières de façon illustrée apparaît comme le point d'accroche le plus pertinent pour les professionnels au regard de ce public cible.

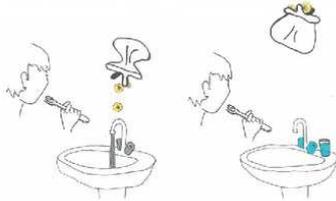
Les dessins sont épurés et les personnages représentés en noir et blanc sans éléments de précision peuvent faire référence à un profil plus qu'un autre.



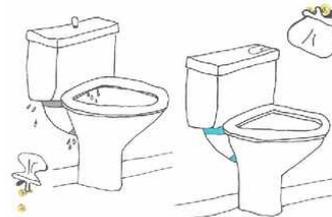
Prendre une douche plutôt qu'un bain
(1 bain = 4 douches de 5 minutes = 150 litres)



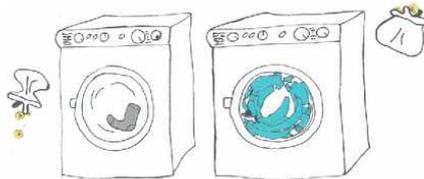
Un robinet qui goutte,
c'est 50 litres d'eau perdus par jour



Fermer le robinet pendant le brossage des dents
(18 litres d'eau économisés à chaque fois)



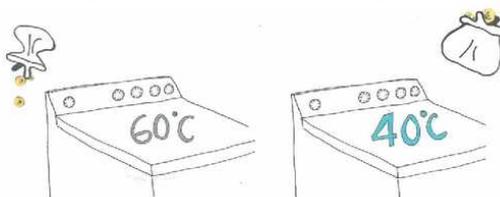
Une chasse d'eau qui coule,
c'est 500 litres d'eau perdus par jour



Faire fonctionner lave-linge et lave-vaisselle
lorsqu'ils sont pleins
(deux cycles demi-charge consomment plus qu'un cycle plein)



Utiliser les deux bacs pour la vaisselle à la main
(80 litres économisés à chaque vaisselle)



Préférer les cycles de lavage



Ne pas prélever les assiettes



Nettoyer régulièrement le filtre de vos appareils



Figure 40 Guide sur les économies d'énergie © CAUE du Doubs (2008)



Ce guide compilant des « gestes simples » est réalisé par l'EIE de Nantes. Il s'agit d'un dépliant en format A5 d'une dizaine de pages. Au regard des coûts d'impression, ce guide est parfois imprimé en noir et blanc.

Il s'appuie sur les supports d'une exposition « Chaque fois, ça compte », initialement produite sous forme de supports muraux de grande taille.

Les visuels mobilisés sont similaires à des personnages de bande dessinée. Ils sont réalisés sur le ton de l'humour.

Figure 41 Guide sur les économies d'eau et d'énergie dans le logement © Info énergie Pays de la Loire (2011)

INFO → ÉNERGIE
PAYS DE LA LOIRE

GESTES SIMPLES

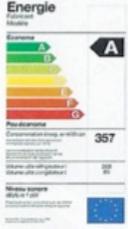
**POUR VOTRE ÉLECTROMÉNAGER,
CHOISISSEZ LA BONNE
COULEUR !**



Entre la classe A et D, les écarts de consommation peuvent atteindre 40 %.

Gestes simples

- Choisissez l'appareil répondant au service recherché : trop puissant ou trop gros, il consommera forcément plus pour le même usage.
- Utilisez l'étiquette-énergie :
 - Elle est obligatoire sur les réfrigérateurs, congélateurs, sèche-linge, lave-linge, lavantes-séchantes, lampes et fours électriques.
 - Elle indique la consommation de l'appareil en kWh. Cette indication vous permet de calculer le coût de fonctionnement de l'appareil pendant sa durée de vie.
- Soyez attentif aux autres indications : consommation d'eau, émissions de bruit, volume utile, efficacité de lavage ou d'essorage.



Le saviez-vous ?

Le site www.guide-topen.com peut vous aider à trouver des appareils économes en énergie : informatique, télévisions, électroménager mais aussi des lampes et même des voitures...

www.info-energie-paysdelaloire.fr

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« Le livret Gestes simples, il est sympathique notamment visuel, mais par contre une image si on ne regarde que l'image, on ne comprend pas forcément le message. Par exemple, on voit une dame avec une sorte d'étiquette énergie A, B, C, D, mais... qui est allongé et finalement, elle prend l'étiquette, je sais plus l'étiquette D donc du coup, on comprend pas... »

Oui, on peut se dire « ah faut prendre le D du coup ! »

Ba... le message, là c'est attention à l'étiquette énergie, mais finalement, il y a besoin d'un texte derrière pour comprendre et c'est ce que je trouvais bien avec le CAUE du Doubs, c'est qu'il y avait juste monnaie à l'envers ou à l'endroit pour comprendre ce qui était bien ou pas, enfin ce qui était économe et qui ne l'était pas. (...) Tu vois juste pour alimenter un peu ce qu'on se disait, tu vois là, la fameuse dame que j'évoquais, on voit ça donc on pourrait croire qu'il faut se mettre en T-shirt chez soi en plein hiver donc c'est pas terrible... »

Cependant, les visuels ne traduisent pas des recommandations, voire au contraire, peuvent induire en erreur. Ainsi, au sein de la rubrique sur le choix de l'électroménager et de l'intérêt de l'étiquette énergétique, le personnage choisit à l'aveugle une étiquette inadaptée. Le visuel n'est

donc pas au service du message, mais uniquement comme illustration du thème. L'objet communicationnel perd alors son sens, dans la mesure où il ne communique pas.

« DES GESTES SIMPLES POUR ÉCONOMISER, ADEME »



Figure 42 Guide « Des gestes simples pour économiser » © ADEME, Grand Public (2018)

Le guide reprend les codes du guide « 40 trucs et astuces » évoqué précédemment dans la mesure où tout comme le précédent, il ne rentre pas dans la charte graphique normée des guides ADEME à destination du grand public. Il fait également partie de la collection « Clés pour agir » à destination du grand public.

Sa production a été réalisée par le service communication de l'ADEME, qui a fait appel à un cabinet privé de graphisme, en collaboration avec la chargée de projet Précarité Énergétique à l'ADEME, également coordinatrice de l'ONPE, et moi-même dans la phase de conception.

Ce guide compile 8 saynètes au sein du domicile au format A5. Il se compose d'une variété d'illustrations qui sont dénuées de tout texte écrit. La volonté est d'incarner les messages au travers de situations réalistes du quotidien. L'objectif est de pouvoir toucher un public potentiellement non francophone ou illettré.

Dans ce document, chaque pièce fait l'objet d'un traitement particulier. Chaque saynète ne dispose pas de titre précisant la pièce ou l'éco-geste et reste libre de toute information écrite. Les couleurs y sont vives. Les planches sur fond blanc sont assez minimalistes avec un travail colorimétrique autour du bleu et du jaune/gris pour illustrer les éco-gestes. Les décors minimalistes évitent la mobilisation d'éléments de décors ou de mobiliers porteurs de distinction sociale. Ainsi la cafetière illustrée fait référence à un modèle traditionnel, elle ne renvoie pas à une marque en particulier comme cela peut s'observer dans certains médias. L'absence de représentation d'un décor de logement tiré d'un magazine de décoration permet une projection facilitée dans la saynète.

Les individus ne semblent pas résider sous le même toit. Les saynètes représentent des pièces d'un logement, mais il n'y a pas de référence à un logement unique. Les représentations sortent de l'image normée de la famille avec enfants pour aller vers des personnages avec des pratiques individuelles dans le logement. L'apparence physique des personnages est multiple, intégrant la diversité dans les représentations : couleur de la peau, couleur des cheveux, morphologie, âge...

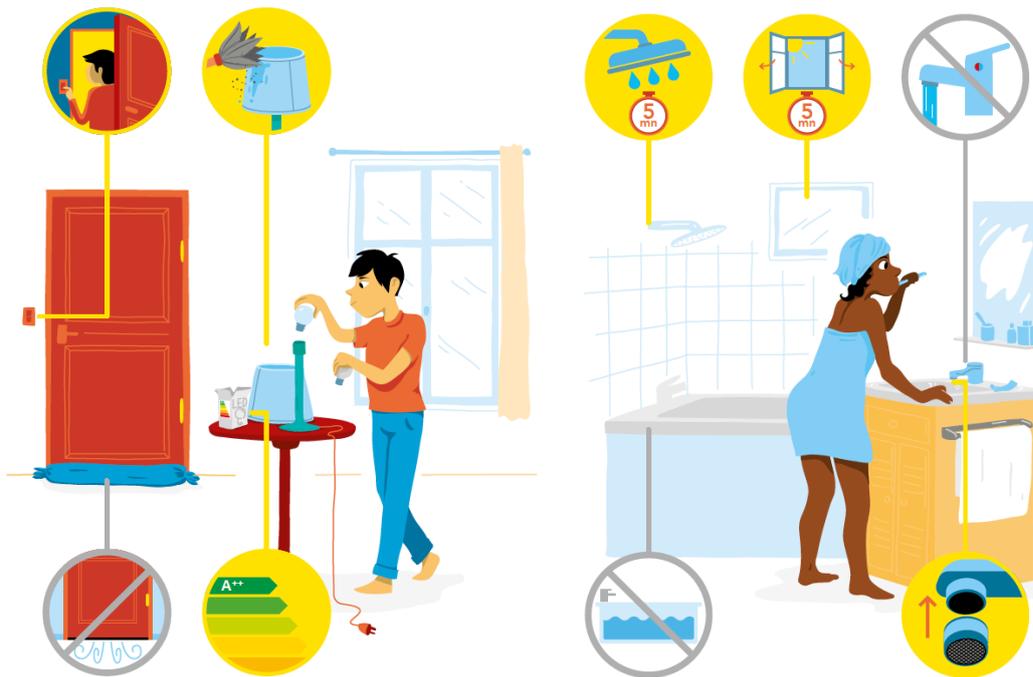


Figure 43 Extraits du guide « Des gestes simples pour économiser » © ADEME, Grand Public (2018)

D'après les indications transmises à l'agence en charge du graphisme, les illustrations portent principalement sur les « bons gestes ». Les « mauvaises pratiques » sont ainsi représentées uniquement en contraste avec la pratique à adopter lorsque la transmission du message en est

facilité. Le « bon geste » est ainsi représenté dans une bulle jaune, et le « mauvais geste » dans une bulle grise rayée.

La référence aux courants d'air passant sous la porte permet de mettre en avant l'utilité d'un boudin de porte dont la plus-value serait difficilement représentable et compréhensible sans cela. La mention à ce type de petit équipement est novatrice.

Il est également intéressant de souligner l'ajout de la temporalité dans les recommandations. En effet, si la douche est souvent mise en avant vis-à-vis du bain, cet éco-geste n'est pertinent que lorsque le temps de douche reste limité. La référence aux 5 minutes permet de donner à un cadre temporel à cette recommandation, tout comme sur les modalités d'aération.

Le suivi de la réalisation de ce guide permet de savoir que les messages mobilisés ont été sélectionnés en fonction de la facilité de compréhension en l'absence de toute explication écrite. Ainsi la référence à la gestion d'un thermostat, sa régulation en fonction des périodes d'absence a rapidement été évacuée. La complexité de ce type de recommandation ne permet pas une communication au travers de ce type de média. Par ailleurs, le fait d'avoir l'information quant à l'intérêt d'une telle pratique ne donne pas de clef au récepteur pour le mettre en pratique.

Il est intéressant de souligner l'ajout d'une saynète à part entière pour les questions énergétiques liées à l'informatique et au multimédia. La part donnée à cette thématique fait écho à la part croissante des consommations d'énergie liées à ces usages.

1.2.2. Analyse de l'image

Les guides de « bonnes pratiques » sont multiples et l'œuvre d'une diversité d'acteurs tant institutionnels, privés qu'associatifs. Malgré cette pluralité, certains éléments sont visibles de façon répétée :

- le recours à des personnages dessinés aux dépens de photographie ou d'explications textuelles ;
- la présentation d'une dizaine d'éco-gestes dans le même guide ;
- des conseils phares présents dans la majorité des guides ;
- format A5 sur papier semi-glacé, recto verso en couleurs et dépliant.
- une tonalité des discours similaires avec le recours au « vous » et au présent de l'impératif.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« Qu'est-ce qui fait l'intérêt de ces outils ? C'est le côté un peu coloré, un peu sympathique, etc. Moi je peux vous l'imprimer en noir et blanc en version A5, ça ne donne pas la même chose... donc ça aussi, des formats qui soient accessibles, qui soient pratiques et qui puissent être mobilisés par les relais de façon quand même à donner envie, parce que je ne vois pas pourquoi on serait, parce qu'on s'adresse à des populations précaires et parce qu'on a pas de moyens, on aurait pas le droit d'avoir des petits trucs sympathiques et qui donnent envie. Or cette question de donner envie, c'est quelque chose qui est important si on a envie de montrer qu'on considère la personne. Le formulaire administratif, franchement, ça ne fait pas rêver. »

Les jeux chromatiques sont un élément majeur dans la réalisation des guides. Ainsi, une attention est portée pour donner envie au travers de supports colorés, à l'instar de supports de marketing. Il convient en effet de vendre les éco-gestes.

Des distinctions sont par ailleurs opérées entre les différents gestes dans les modalités de communication, ce qui amène à penser les pratiques comme des actes segmentés voire déconnectés les uns des autres. Les pratiques de consommation de l'énergie domestique sont morcelées en fonction des pièces du logement, des personnages. Alors même que les pratiques écoresponsables sont elles-mêmes compartimentées par domaines d'activité : se loger, se déplacer, s'alimenter, voyager... Il n'y a pas de cohérence entre les différentes pratiques sectorisées ce qui rend la lecture au travers de « styles de vie » complexe (Comby 2013).

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« En fait, je ne sais pas si vous avez vu, mais on avait fait très attention sur les personnes et sur ce qu'ils faisaient. Mais personne ne nous l'a jamais dit, et ça nous a bien fait sourire. En fait, c'est un gars qui cuisine, ce n'est pas une femme. On a fait attention à ce qu'il n'y ait pas que des personnes qui soient blancs ou blonds, avec deux enfants blancs ou blonds et un chien... mais en fait, ça, personne ne nous l'a jamais dit donc finalement...

Oui et ce n'est pas souvent le cas

Non parce qu'on a changé, on fait vraiment de plus en plus attention à ça. En fait dans la famille, moi j'ai tenu à ce que ce ne soit pas que des gens blancs, mais personne ne m'a fait la remarque, personne ne l'a jamais vu. Moi j'y avais tenu, je n'en pouvais plus de la famille modèle. La famille « Atoum » dans le cadre de la campagne Rénovations Information Service, on a passé des heures sur le graphisme des personnes, pas trop vieux, pas trop jeunes, pas trop ceci, pas trop cela... pas avec 2

enfants nécessairement, pas avec un chien... il fallait faire attention. Et on a eu aussi depuis 2 ans dans le cadre de l'élaboration de nos campagnes de communication Grand Public, des injonctions du SIG, le service d'informations du gouvernement, d'introduire plus de diversité dans nos documents, ce n'est pas trop compliqué, mais dans les faits, en pub, ça devient beaucoup plus difficile. (...) Comme personne ne m'a fait de remarques dessus, c'est que visiblement c'est passé comme une lettre à la poste ma petite famille métissée. »

Les guides représentent majoritairement les usagers sous la figure d'un homme et/ou d'une femme de corpulence moyenne, aux traits de visage occidentaux. Principalement représentés au sein d'un logement, les foyers sont majoritairement composés d'un couple avec enfants. Les parents sont, depuis une quinzaine d'années, représentés comme couple mixte avec l'un des parents « de couleur » (Pape 2014, 37). Le modèle hétérosexuel du foyer reste le plus souvent illustré aux dépens de la diversité des formes familiales actuelles.

Les représentations des pratiques demeurent également genrées malgré une évolution depuis les années 2000 comme observée dans les guides présentés (Pape 2014, 47). Les hommes sont désormais ponctuellement représentés comme en charge de la gestion du linge, de la cuisine.

Cependant, depuis quelques années, une mutation est visible avec l'apparition de guides intégrant des personnes aux morphologies variées ou encore en diversifiant l'âge. Les personnes âgées ou en situation de handicap sont majoritairement absentes de toutes représentations graphiques, à l'exception faite des communications spécifiquement à destination de ces publics comme celles des caisses de retraite par exemple.

Ces évolutions de représentations illustrent une volonté croissante d'adéquation avec la réalité afin de faciliter l'appropriation par des publics cibles variés. L'analyse visuelle de contenu médiatique permet ainsi d'identifier un script d'utilisateur (chapitre 5).

Il est intéressant également de souligner une certaine passivité des personnages dans les modalités de représentation (allongé sur le canapé en écoutant de la musique, lisant sur un lit, prenant un bain...). Ces positions de relaxation et détente participent à la diffusion d'une représentation des éco-gestes comme des « petits actes » ne demandant que peu d'efforts (Fodor 2015).

La communication autour des éco-gestes est toujours présentée sous l’imaginaire du gain : ce petit plus qui permet d’améliorer son confort, gagner en pouvoir d’achat, ne plus avoir froid chez soi, protéger la santé de ses enfants, résoudre ses problèmes d’impayés...

Il convient de souligner l’absence de différentes facettes pouvant être un frein au changement de pratiques de consommation dans la majorité des supports de communication : l’absence de difficultés (financières, de santé), l’absence de conflits d’usage (entre les membres d’un foyer), l’absence de marques d’inconfort (traces de moisissures). Ainsi, les personnages évoluent seuls dans les pièces représentées, les scènes du quotidien sont figées dans une segmentation des activités. Tous les membres du foyer semblent être réunis au sein du logement suffisamment grand pour que chacun bénéficie d’un espace individuel.

Campagnes grand public et médias

Les campagnes de sensibilisation aux économies d’énergie ont pour objectif de faire évoluer vers ou de renforcer des pratiques de consommation d’énergie susceptibles d’être bénéfiques à l’échelle collective. À ce titre, le but des médias n’est pas tant de faire changer les comportements *via* la simple diffusion d’informations, mais de faire évoluer l’attitude des publics ciblés sur le sujet abordé, voire la perception des normes sociales sur le sujet (Courbet 2003). Cependant, les médias de masse demeurent une source d’information dont le poids en vue d’un changement de pratiques ou de représentations est faible (Mahapatra, Nair, et Gustavsson 2011). Les communications plus ciblées ou de visu ont ainsi un impact plus fort.

Les médias (publicités, films, émissions télévisées) diffusent une certaine vision du confort au domicile, des normes liées à l’habillement, à l’organisation du logement. Contrairement aux prescriptions des diffuseurs de bonnes pratiques énergétiques, rares sont les personnes avec un pull épais ou la présence de “boudins de porte” dans les séries télévisées ou campagnes publicitaires de fournisseurs d’énergie. *A contrario*, l’idéal du confort dans le logement est traduit par la présence de protagonistes en T-shirt dans leur logement, au sein d’une maison saine et rangée.

Les médias audiovisuels sont comme les supports dessinés souvent normés. Ainsi, la représentation de l’usager est traduite par des protagonistes dans une maison aux multiples équipements avec peu de traces de vie, à l’instar des magazines de décoration intérieure. Il n’y a

aucun objet qui n'encombre le sol ou la table, aucun rideau qui ne dépasse, mais par contre toutes les lumières sont allumées, recréant l'univers fortement éclairé des plateaux télé (Renauld 2017).

1.3. Le contact humain comme support aux changements de comportements

L'attention se porte dans cette seconde section sur les dispositifs se déployant à l'échelle individuelle à l'instar des ateliers collectifs au sein d'appartement pédagogique. L'intérêt est ainsi d'identifier les messages transmis selon le cadre d'énonciation et l'impact de cette proximité sur la réception des recommandations.

L'appartement pédagogique observé est celui porté par le CCAS de Nantes et Saint-Herblain. Il s'agit d'un dispositif financé par l'axe social des collectivités locales et qui s'inscrit en continuité avec les réflexions sur la transition écologique engagée à l'échelle métropolitaine au travers du Grand Débat (Métropole Nantaise, 2015).

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« L'idée c'était d'avoir un programme d'animation qui parle de précarité énergétique, mais pas que. Ce que l'on souhaitait aussi c'était d'aborder la question du bien-être dans son logement. Parce que le fait d'être bien dans son logement finalement, ça veut dire quoi ? Pour certains, enfin ça veut aussi montrer qu'on peut être bien dans son logement avec pas forcément grand-chose. Donc on sort un peu de cette logique de consommation plus, plus, plus. Et comment on peut réemployer des choses qui ont, voilà qu'on peut récupérer de part et d'autre, dans quels endroits on peut apprendre à les customiser. En fait le programme d'animation, il a pour objectif d'amener du public sur ces questions d'énergie, mais pas que de précarité énergétique, mais d'énergie en règle générale et puis de faire venir des habitants qui pourraient avoir peur de franchir la porte. »

Ce lieu ressource a été déployé au milieu de l'année 2016 et ses activités évoluent progressivement depuis, en ouvrant notamment les thèmes d'intervention sur des enjeux de droits des consommateurs, du tri des déchets, de l'alimentation durable, sortant ainsi des points abordés initialement autour de la gestion de l'énergie domestique.

1.3.1. Objectifs

L'appartement pédagogique, nommé éco-appart à Nantes, touche un public diversifié : « les jeunes adultes, les locataires de logements sociaux et du parc privé, les ménages en impayés d'énergie, les étudiants, les professionnels en contact avec le public (travailleurs sociaux ...) » (Bernard et Crignon 2017). Des ateliers sont ainsi proposés à destination des personnes entrant dans leur premier logement, aux étudiants en Économie Sociale et Familiale...

Les participants entrent notamment avec le souhait de réaliser des économies concrètes, d'avoir des répercussions visibles, notamment au travers de la compréhension de leur facture et ainsi l'optimisation de leur contrat. Si cette volonté initiale est un point d'appui important pour donner envie et faire venir les participants, l'engagement ne se limite pas à la démystification des factures, mais passe notamment par la distribution de kits, d'échanges personnels, de discussions sur les enjeux de confort et de transition écologique... La porte d'entrée par les factures et la réduction des charges permet d'ouvrir sur d'autres enjeux comme le bien-être chez soi, notamment pour les populations les plus fragiles.

« L'éco-appart, l'idée était effectivement de répondre à ses personnes qui étaient en situation d'impayés. »

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

L'objectif premier de l'éco-appart est d'apporter une réponse à la problématique des impayés d'énergie. Les professionnels des CCAS dans le cadre de leur action sociale ont vu le nombre de personnes en difficulté de paiement des factures énergétiques croître. Si dans un premier temps, une réponse financière a été apportée *via* la distribution d'aide au paiement, les services n'ont pas pu assumer l'essor en nombre et en montant des besoins. Une élue, particulièrement sensible aux enjeux de précarité énergétique, s'est ainsi saisie de cette thématique et a participé au déploiement d'une recherche de solutions plus pérennes par les professionnels de l'action sociale. La solution de l'éco-appartement est ainsi apparue pertinente pour répondre à ces enjeux, considérant que pour éviter des solutions curatives se répétant chaque année, offrir une solution de montée en compétences des publics serait plus pérenne.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« Là, on a vraiment souhaité travailler sur les éco-gestes.

Oui, sur la pédagogie quoi

Comment on traite la précarité énergétique pour au moins essayer de maîtriser ses consommations d'énergie, sur le comment je vis bien à l'intérieur de mon logement, parce qu'investir son logement, c'est important. Et les personnes qui sont en situation de précarité vous le savez, mais... mais c'est des personnes qui passent du temps chez elles, donc c'est important d'être bien. Et puis qui sont doublement punis parce que c'est des personnes qui ne travaillent pas, qui doivent se chauffer toute la journée, alors que nous quand on bosse à l'extérieur, c'est notre patron qui nous chauffe... c'est douloureux aussi la facture à la fin du mois. Et puis, il y avait toute cette notion du développement durable aussi. C'est 3 notions qui sont là. »

La plus-value principale de cet outil est de pouvoir humaniser les messages. La mise en perspective, les explications, les conseils personnalisés permettent d'aller plus loin que de la transmission d'informations à l'instar de guides. L'échange en direct avec un interlocuteur permet ainsi d'adapter les messages et d'offrir une réponse aux demandes des publics. Si des conseils globaux y sont diffusés, l'objectif est de pouvoir répondre aux questions et problématiques des participants. Par ailleurs, la venue dans l'éco-appart pour un motif précis (aide à la compréhension de facture, ateliers collectifs) n'est souvent qu'une porte d'entrée vers d'autres actions (Martiskainen, Heiskanen, et Speciale 2018).

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« On travaille surtout à développer un accompagnement des publics donc dans les programmes de lutte contre la préca, l'idée ce n'est pas de faire que de la sensibilisation, c'est vraiment travailler sur l'accompagnement, meilleure autonomie des publics ou des professionnels et puis formation dedans. »

L'éco-appart permet la construction et la reconnaissance d'une « expertise d'usage » des habitants. Le rôle des professionnels est d'accompagner les participants dans la prise de conscience et la valorisation de leur expérience et savoir (Darby 2003). Dans ce cadre, l'approche par l'*empowerment* est au cœur des actions de l'éco-appart au travers de la diffusion de conseils simples et tout public (Martiskainen, Heiskanen, et Speciale 2018). Pour Claire Bally, coordinatrice du réseau RAPPEL, « *avant toute chose, l'appartement pédagogique est un outil qui permet de construire une « expertise habitante » : les publics acquièrent des savoirs, savoir-faire et savoir-être sur des thématiques souvent très techniques. L'idée n'est pas de transformer les comportements à tout prix, mais de favoriser l'acquisition de compétences et de connaissances*

afin que les personnes soient à même de choisir de s'approprier de nouvelles manières de faire »¹⁴⁸
(Cuny 2017).

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

« Le fait de retenir le message, de se l'approprier, mais aussi de comprendre et de monter en compétences sur des savoirs techniques et comprendre qu'une lampe chaude, ce n'est pas que quelque chose qui chauffe, ça dégage de l'énergie, et donc on peut faire le lien avec le chauffage, etc. Et on est en train de transmettre des compétences en utilisant le sensible, donc cette idée d'alterner les approches qui est issue des sciences de l'éducation, mais aussi des réseaux de l'éducation environnementale, elle est à mon avis particulièrement pertinente »

Au travers d'ateliers collectifs, des savoirs techniques et conceptuels sont échangés et mobilisés. Ainsi des ateliers autour de petits bricolages (coudre un boudin de porte, installer un film isolant sur les huisseries) sont organisés afin de faire acquérir de nouvelles compétences aux participants (Bernard et Crignon 2017). Bally¹⁴⁹ rappelle que l'objectif est que les participants puissent disposer des savoirs et savoir-faire suffisants pour pouvoir faire des choix plus éclairés sur les questions énergétiques et être à même de s'approprier de nouvelles manières de faire. (Bernard et Crignon 2017)

L'appartement pédagogique est ainsi un outil ludique support de la mobilisation du public et de création d'une dynamique locale (Réseau RAPPEL 2016). Ces éléments semblent plaider pour une prise en compte des habitants.

¹⁴⁸ Le réseau RAPPEL, à savoir le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement, s'investit dans la lutte contre la précarité énergétique en mobilisant les acteurs de cette thématique. L'objectif est de capitaliser les expériences et outils afin de faire monter en compétences les professionnels. De plus, le rassemblement des acteurs contribue à la mise en exergue du phénomène auprès des institutionnels et de promouvoir sa prise en compte dans les politiques publiques. (Cuny 2017)

¹⁴⁹ Responsable de projets précarité énergétique au CLER

1.3.2. Modalités

Les ateliers de sensibilisation étudiés se déroulent au sein de l'éco-appart nantais et sont animés par plusieurs structures associatives. Ils s'inscrivent dans une démarche participative. Les thématiques abordées sont choisies par le groupe. L'objectif de cette approche est de partir des attentes et besoins des participants. L'idée n'est pas de diffuser un savoir sous une forme magistrale, mais bien que l'animateur soit une personne-ressource à même de fournir les informations utiles à chaque participant.

Lors des ateliers, plusieurs interlocuteurs issus d'institutions sont présents : l'animatrice représentante d'une association proposant des prestations d'accompagnement, la médiatrice sociale énergie en charge des visites à domicile et la chargée d'animation de l'éco-appart.

La participation aux ateliers est gratuite et volontaire, mais nécessite une inscription en amont. La gratuité des ateliers est un point majeur pour l'éco-appart nantais. À l'inverse, le dispositif déployé par le fournisseur d'énergie Enercoop est devenu payant face au taux d'absentéisme et au manque d'investissement ressenti.

« Les expériences qu'on a eues sur de la gratuité ont montré un manque d'engagement assez flagrants de gens qui viennent à la formation, mais qui en fait ne font jamais le tableau de suivi, qui ne reviennent jamais, qui ne répondent plus jamais à nos mails... »

Directeur Energie Solidaire, Les amis d'Enercoop, 28/06/2017

Cependant, les objectifs et les publics ciblés ne sont pas les mêmes entre l'appartement pédagogique porté par des CCAS et un programme d'accompagnement au changement de pratiques déployées par un fournisseur d'énergie verte.

Les ateliers sont constitués de temps de discussion et de jeux pédagogiques. La participation aux ateliers est accompagnée de la distribution d'un livret de suivi : suivi des consommations, liste d'éco-gestes...

Du matériel favorisant les économies d'énergie y est distribué aux participants (ampoules LED, mousseurs) afin d'apporter une réponse rapide et à faible coût pour les participants. Ces éléments matériels sont financés par le biais des certificats d'économie d'énergie (CEE), comme évoqué dans le chapitre précédent.

Les ateliers durent en moyenne 2 heures. L'objectif est de pouvoir capter l'attention des participants durant un temps suffisant pour faire passer des idées, sans proposer un format trop lourd. Par ailleurs, les horaires d'intervention sont pensés en fonction des contraintes familiales, l'objectif est ainsi de terminer vers 16h afin de permettre aux chefs de famille, majoritairement féminine à l'instar des profils des participants, d'aller chercher leurs enfants à l'école.

UN ESPACE DÉDIÉ

L'éco-appart nantais est composé d'une salle, regroupant deux bureaux, séparée par des vitres du reste du logement. Le reste du logement est ouvert, il existe un espace bureautique où les publics peuvent venir effectuer des démarches en ligne, telles que la demande d'ampoules gratuites ou l'utilisation d'un comparateur d'offres de fournisseurs. Une table pouvant recevoir jusqu'à une quinzaine de personnes est placée au centre de la pièce, à proximité de laquelle se trouve une cuisine équipée sur un pan de mur. À l'arrière de ce mur, une salle de bain et une chambre d'enfants sont reconstituées avec la présence d'une baignoire, d'un lit à barreau, d'un espace de jeux. Lorsque des personnes viennent à l'éco-appart avec des enfants en bas âge, ils sont amenés à jouer dans cette section de la pièce.



Figure 44 Placards en ardoise, lieu d'expression des enfants © Rapport d'activité de l'éco-appart 2018

Un grand pan de mur est composé d'armoires recouvertes de peinture noire spéciale où il est possible d'écrire à la craie. Cet espace d'expression est ainsi utilisé tant par les enfants, les participants aux ateliers que les professionnels avec l'affichage notamment d'une facture géante d'électricité et de gaz. Une section est également réservée à la présentation des différents compteurs d'électricité, une autre au calcul de consommation de différentes ampoules.

Un choix politique : un espace ouvert et accessible

La localisation de l'éco-appart sur le territoire est un élément important tant dans la symbolique du lieu, son accessibilité que son intégration dans le territoire. À ce titre, revenons sur les différentes étapes du déploiement de l'éco-appart sur le territoire.

L'« éco-appart », comme il est nommé, constitue un point central de la politique d'action sociale sur les questions énergétiques sur le territoire nantais. Il est le résultat d'une prise de conscience par une élue en charge des questions sociales face à l'essor d'impayés des factures d'énergie et des demandes d'aides financières sur ce poste. Des réflexions ont été menées au sein du CCAS pour saisir les implications de ce problème grandissant. L'idée d'un appartement pédagogique émerge au cœur d'une politique locale ambitieuse sur les questions de l'accès aux droits et la justice énergétique. L'objectif est de faire collaborer les acteurs du privé et du public dans cette lutte contre la précarité énergétique, en s'inspirant d'autres exemples existants en France. Un renouvellement des modalités de l'action publique se dessine progressivement, tant dans les rapports aux bénéficiaires que dans les modalités de gouvernance avec l'implication renouvelée d'acteurs du privé ou du monde associatif.

Une fois le projet initié, les services du CCAS se sont mis en quête d'un local à même d'accueillir facilement le public. Initialement, la volonté était de s'allier avec un bailleur social du territoire sur le quartier prioritaire de Bellevue à Nantes afin de maintenir une proximité avec la ville de Saint-Herblain, co-financeur du lieu, tout en maintenant une priorité sur le territoire de la ville de Nantes, principal financeur. Les contraintes réglementaires, notamment en matière d'accueil du public en situation de handicap, a rendu impossible l'intégration de l'éco-appart dans ce quartier en raison d'une surélévation des logements du parc social. Le budget nécessaire à l'installation réglementaire était égal à l'enveloppe totale du projet d'éco-appart. En 2015, le projet voit le jour. L'éco-appart s'est finalement installé au sein d'un immeuble de bureaux récents, où toutes les conditions réglementaires pouvaient être respectées sans frais.

« Nous on est quand même assez excentrés, mais finalement ce n'est pas plus mal si on veut faire venir un ensemble d'habitants, ça fait moins peur que d'aller en plein quartier de Bellevue... donc, là on est à côté de la médiathèque, là, c'est un bâtiment de professionnels donc on ne sait pas que si vous venez ici, c'est parce que vous êtes en situation de précarité énergétique... vous pourriez venir chez le médecin donc voilà, c'est aussi rassurant de ne pas se sentir regardé. »

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

Si de prime abord, la volonté était d'intégrer l'éco-appart au sein d'un quartier populaire afin de toucher plus directement le public cible, il apparaît que le constat est actuellement positif concernant son implantation en lisière de ce quartier. En effet, le lieu neutre notamment de l'extérieur permet d'éviter toute stigmatisation, mais également d'amener un public plus large, venant de l'ensemble de la ville.

« Leur présence locale, dans des lieux ouverts à tous, au croisement du public et du privé, contribue à un accès facilité à ces structures, même pour des populations plus isolées » (Martiskainen, Heiskanen, et Speciale 2018).

Un autre point intéressant à souligner dans la compréhension du lieu est son équipement et ameublement. En effet, déployé au sein de locaux professionnels, l'espace était vide et non meublé. La volonté du projet était de réaliser un appartement-témoin à moindre coût avec le soutien du service technique de la ville. Les matériaux utilisés ont ainsi été récupérés par les services municipaux au fil des événements de la ville : le bois d'une exposition au Château des Ducs de Bretagne, les chaises du Musée d'Histoire Naturelle, des rideaux... Le réemploi a ainsi principalement mobilisé pour meubler le lieu. Cependant, l'ensemble de l'électroménager a été acheté volontairement neuf avec des critères de performances énergétiques élevés.

« Sur l'équipement des appartements pédagogiques, on se demandait si ce n'est pas parfois éloigné des gens qui rentrent dans un appartement qui est tout beau justement, super équipé avec des appareils électroménagers qu'ils pourraient ne jamais se payer, etc. »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

L'équipement des lieux, notamment en électroménager, est un élément à ne pas sous-estimer dans la mesure où il contribue à une identification plus ou moins aisée dans les lieux. Ainsi, la majorité des participants aux ateliers enquêtés ont souligné avoir remarqué la multiplicité des équipements présents et leur qualité. Marie-Louise¹⁵⁰ souligne ainsi « ne pas avoir tout ça chez elle ».

Cependant, malgré le recours au réemploi, le caractère durable du lieu est cependant aujourd'hui remis en cause. D'une part, le bâtiment déroge aux recommandations en matière de construction durable, mais cette dimension n'était pas un objectif initial, l'idée étant de simuler un logement lambda. D'autre part, la pérennité du lieu n'est pas assurée, à la fois avec l'essor des ateliers

¹⁵⁰ Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

mobiles au sein même des quartiers (en pied d'immeuble ou dans des centres sociaux par exemple), mais également étant donné le projet de déménagement des lieux aujourd'hui en discussion. Les réflexions en cours en 2021 portent sur la volonté de situer l'éco-appartement dans le cœur de ville, comme par exemple au sein la Maison de l'habitant, afin d'en faciliter l'accès et de sortir du quartier prioritaire. Au regard de la portée de telles évolutions, il sera pertinent de suivre l'évolution de ces réflexions dans les prochains mois.

Maison de poupée ou appartement-témoin

À l'instar des Energy Cafés en Grande-Bretagne (Martiskainen, Heiskanen, et Speciale 2018), l'un des éléments marquants des appartements pédagogiques est le caractère chaleureux et convivial produit par le cadre de l'échange.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

Alors il y a 4 modes d'entrée à l'éco-appart, il y a effectivement le volet de l'accueil sur le flux, c'est-à-dire que vous voyez de la lumière, vous avez envie de voir ce que c'est et vous entrez seul ou accompagné ; il y a la possibilité de pouvoir être reçu par un professionnel pour faire un point sur la situation la personne. La logique étant de sortir de la logique du guichet, là donc on reçoit à la table de la cuisine, et on reçoit comme je vous ai reçu avec un thé, un café, de l'eau, enfin voilà. Ça permet de poser les choses et ce n'est pas la même chose... après pour les professionnels, ça veut dire aussi que c'est une autre posture professionnelle. On est dans le « aller-vers », on s'assoit à côté de la personne, on n'est pas derrière un bureau donc c'est aussi des pratiques qu'il faut changer. Ce n'est pas toujours simple... »

Discuter autour d'une table de salon avec du thé ou café, des petits gâteaux permet la création d'un climat moins formel qu'un bureau de l'action sociale, qu'un guichet pour l'obtention d'une aide financière. La présence de ces éléments de bienvenue contribue à faire rester la personne et à engager une discussion. La lecture de facture peut laisser place à des échanges sur la composition du logement, les équipements dont ils disposent, les solutions d'accès à internet ou tout autre élément annexe, mais non anodin.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« Vous voulez faire un petit tour ? Alors on a fait une chambre d'enfants en fait parce que d'une part, on avait pas la place, mais c'est pas mal, parce que tout ce qui est là par exemple {jouets, doudous}, c'est des choses que les enfants peuvent prendre et c'est pas mal. L'intérêt, c'est que quand le parent est en rendez-vous individuel de l'autre côté, il peut faire un dessin, on a un mur en craie donc ça permet aussi de les

laisser, les parents sont tranquilles, et les gamins s’amusent. On a eu deux bébés... et puis la salle de bain, alors là, où on parle de mousseurs, de l’eau... c’est dommage la salle de bain est petite, mais bon... les toilettes sont sur le pallier, du coup, on pouvait pas trop parler... après on a une plaque de cuisson et un micro-onde, ça nous permet de consommations d’énergie, de parler de machines à laver, de faire ses machines à froid... »

La conception de l’éco-appart comme reproduction d’un logement favorise la projection des participants dans l’appartement. Les difficultés techniques dans la reconstitution d’un logement au sein des locaux de l’éco-appart nantais sont ainsi régulièrement abordées par les responsables de la gestion du lieu comme un bémol. En effet, les locaux étant initialement des bureaux, il n’y a pas de sanitaires prévus au sein de l’éco-appart ce qui a nécessité la création de supports ad hoc pour illustrer les questions liées aux toilettes par exemple.

LES ATELIERS COLLECTIFS, OUTIL DE LIEN SOCIAL

L’éco-appart ne se limite pas à la matérialisation fictive d’un lieu de vie. Un ensemble d’outils est également mobilisé par les animateurs dans le cadre d’ateliers :

« quiz, kit de manipulation, valise des ampoules, mallette de matériel économe, supports visuels, livre de recettes, jeu de plateau, guides, plaquette de synthèse, atelier pratique de bricolage, compteurs de différentes générations, débitmètre/wattmètre, sablier de douche, mousseur, thermomètre » (Bernard et Crignon 2017).

Les ateliers collectifs sont des espaces de discussions et d’échange. Ils rassemblent entre 3 et 19 personnes (jauge maximum du lieu). L’objectif est d’instaurer un climat de bienveillance et de libre-parole. En début d’atelier, l’animatrice rappelle ainsi les « règles du jeu » en insistant sur le respect et la diversité des situations dans lesquelles peuvent être les différents participants.

« Sur les aspects pédagogiques, le fait d’avoir des séances trop longues, des informations trop denses, un langage trop complexe, trop technique, trop professionnel et qui donc n’est pas adapté forcément au public. »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l’accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

L’atelier est un support de réassurance pour les participants. La proximité des situations sociales entre ces derniers, tout au moins projetée par eux, favorise une parole plus libre. Un climat de confiance s’instaure.

« On va réussir à mobiliser plus facilement les gens sur une action collective, car déjà, ils nous ont identifiés, la relation de confiance est installée. Ils vont avoir moins peur d'aborder ces sujets-là en collectif. »

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

L'éco-appart devient pour certains un espace de sociabilité fortement investi. Par exemple, Carine, Michèle et Annie (Nantes, 1^{er} décile) vont participer à plusieurs ateliers que ce soit sur les questions de forfait téléphonique, de cuisine des restes alimentaires ou autres sujets traités dans l'éco-appart. Les questions d'économies d'énergie ne sont pas tant au cœur de l'intérêt des participants, mais s'inscrivent dans une démarche d'évolution des habitudes de consommation dans leur globalité.

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« On s'est rendu compte dans les résultats quantitatifs, on avait 6 ou 7 ménages qui ont participé, pas à toutes nos actions collectives hein, on a toujours quand même des difficultés à les mobiliser sur des temps collectifs, mais ils sont quand même tous venus au moins 2 fois, et ils ont fait leur relevé plus ou moins avec difficultés, mais accompagnés, souvent ils n'avaient pas une consommation très importante. Ils étaient plutôt, peut-être pas dans la restriction, mais certains pas mal, mais le potentiel d'économie était faible, voire nul, pour certaines situations. Par contre, il y a vraiment eu une très bonne approche sociale au final, le lien collectif c'est vraiment créer et ce qui est intéressant »

Le lieu est également un outil de lien social permettant de capter un public très isolé. Si les questions énergétiques sont au cœur de l'activité de l'éco-appart, d'autres missions d'intérêt social s'y déploient. Ainsi, l'énergie devient une porte d'entrée vers des publics isolés socialement et majoritairement en situation de non-recours aux droits.

Responsable du programme Précarité énergétique & Communication, Sonergia, 24/05/2018

Les associations nous disaient, c'est pour ça d'ailleurs qu'on a lié les actions collectives et les actions individuelles, c'est que l'action collective, ça pouvait avoir un avantage, un intérêt plutôt qu'un avantage, c'était que, plutôt, de mettre les gens en confiance en faites pour qu'ils aient plus tendance à ouvrir la porte, parce que la complication qu'ils avaient c'était que les gens n'ouvraient pas déjà... en fait, ils ont 2 choses, c'est qu'ils ont du mal à faire venir des gens à des ateliers, mais après une fois qu'ils sont rentrés dans le dispositif finalement c'est plus simple parce qu'il y a la confiance, on connaît la personne et derrière, on va lui expliquer quel est son intérêt aussi à suivre

ce genre de chose, et après c'était ça, les gens n'ont pas envie qu'on vienne chez eux quoi...

La combinaison d'ateliers collectifs et de visites à domicile est ainsi évoquée comme une solution pertinente pour permettre un engagement plus fort des participants dans les dispositifs.

Si les changements de pratiques en vue de réaliser des économies d'énergie restent le fil conducteur des actions de l'éco-appart, les outils et modalités des ateliers ouvrent un champ des possibles plus vaste. L'objectif est tout d'abord de donner envie et de faire venir les publics cibles afin de permettre ensuite de faire évoluer les représentations et donner des clefs pour changer les pratiques. Pour ce faire, différentes solutions sont développées pour donner envie, telle que la distribution de petits matériels à l'instar des kits économies d'énergie.

« C'était aussi intéressant de développer les aspects ludiques, les animations, les jeux et puis peut-être de proposer aux participants de repartir avec quelque chose, un peu la carotte hein, donc qui fait venir le public en leur disant « si vous venez visiter mon appart pédagogique, vous allez repartir avec un boudin de porte, une lampe basse consommation, une fiche qui vous expliquera tout ce que vous pourrez faire chez vous, etc. » »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

Les ateliers sont basés sur une approche pratique, au travers d'exemples concrets avec la mise en scène de la vie quotidienne, et d'activités ludiques autour de l'énergie.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« En fait ce qui est pénalisant quelquefois à l'ADEME, c'est qu'on explique pourquoi il faut le faire, mais on ne va pas jusqu'au bout du service, on ne dit pas des idées de recettes, on ne dit pas comment faire réparer. En fait, après les gens, il faut qu'ils se débrouillent, il faut qu'ils trouvent eux-mêmes leurs solutions...

ID : je trouve que c'est une super idée ! il y a un truc qui marchait vraiment bien à propos de messages par rapport à ces messages-là, c'est la réalisation de rideaux, de chiens de porte... c'est-à-dire l'idée que dans le guide... là aussi il faut un accompagnement, mais là ce sont des ateliers qui fonctionnent bien. Parce qu'il suffit d'avoir un peu de tissu, donc l'idée c'est « vous amenez vos chiffons, vos bouts de tissus », il y a une machine à coudre, il y a un animateur, et ils sortent de là et ils ont quelque chose. Il y a des messages qui peuvent facilement transiter dans ces ateliers-là et ils sortent avec quelque chose, ça, ça fonctionne super bien ! »

Les ateliers peuvent être mobilisés comme support de mise en pratique des messages diffusés dans des guides par exemple. L'action auprès des ménages ne se limite plus uniquement à la diffusion de recommandations, mais va jusqu'à l'accompagnement à la mise en place d'actions concrètes au travers de la réalisation de petits objets du quotidien.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« Je suis en train de voir avec une association qui travaille sur la couture, comment on pourrait faire travailler ses adhérents, qui sont des personnes en plus qui sont âgées, au fait de pouvoir monter ici, dans cet espace-là, comment on pourrait pas monter un atelier préparation de rideaux, avec des boudins de porte. Les rideaux, ça a vraiment son importance et puis de pouvoir bosser avec la Recyclerie pour pouvoir récupérer des tringles et des rideaux que l'on puisse retailer à nos dimensions, enfin il y a vraiment un truc... Y a plus qu'à ! »

À l'éco-appart nantais, des ateliers de petits bricolages sont ainsi développés afin de permettre aux participants de gagner en compétences techniques et pratiques. L'objectif est de leur permettre d'avoir un impact direct et pratique sur leur logement, même en position de locataires. Cela contribue notamment à diffuser un certain « pouvoir d'agir » auprès de publics se sentant dépossédés du contrôle de leur logement.

CO-CONSTRUCTION ENTRE PROFESSIONNELS

Comme évoqué, les interventions au sein de l'éco-appart sont variées, allant d'ateliers de sensibilisation *via* la diffusion d'informations à des ateliers pratiques. Un calendrier trimestriel est ainsi diffusé en ligne et en papier en petit format au sein de lieux variés (magasin bio, médiathèque, centre social, maison de l'habitant).

Le programme d'animation de l'éco-appart se veut avant tout collaboratif. Il repose sur l'implication de structures extérieures pour l'animation d'ateliers collectifs. Le choix des thématiques abordées en atelier se fait notamment lors des réunions partenariales et des appels à partenariat à destination des structures intervenantes. En fonction de l'offre proposée par les structures partenaires, le programme évolue. Mais dans le même temps, les besoins remontés par les professionnels de l'éco-appart font également l'objet de création d'ateliers par les partenaires. Ainsi, un atelier contre le démarchage téléphonique de fournisseurs d'énergie a été

déployé et construit lors de réunions de co-construction. Les ateliers portent autour de plusieurs thématiques : « droits et devoirs des locataires - savoirs et techniques – économie et aide sociale. » (Bernard et Crignon 2017). Les structures partenaires apportent ainsi des savoirs plus spécifiques complémentaires les uns des autres. La dynamique de collaboration entre les acteurs partie-prenante participe à la création d'une culture commune, de la définition d'un univers symbolique partagé autour des questions d'énergie, mais également d'action sociale, de transition écologique... L'éco-appart ne limite pas son action à la traduction de messages institutionnels auprès des habitants, mais également à la traduction d'univers de représentation entre les acteurs professionnels.

Le lieu vit ainsi au travers des partenaires, dont les interventions sont validées en amont par un appel à participation émis par les CCAS. Cependant, une fois le programme établi, les partenaires associatifs disposent d'une marge de manœuvre assez importante, ils peuvent ainsi intervenir dans le lieu sans la présence de la coordinatrice du lieu, employée par le CCAS de Nantes.

La dynamique partenariale est l'objet d'une attention particulière par la coordinatrice du lieu. Des réunions trimestrielles sont ainsi réalisées pour mettre en relation les différents acteurs du territoire.

« Un temps de réunion des partenaires, juste pour que chacun des partenaires puisse expliquer ce qu'il allait faire dans son animation. Donc on a fait ça de manière très ludique, pendant 5 minutes, le temps d'une douche, donc 1 tu dois expliquer ton association en 2 ou 3 mots et ton animation. Ce qui fait que du coup, chacun sait ce qui va se passer dans les animations et quand on détecte pendant une animation « ah ba tiens moi j'ai des problèmes sur l'eau » « ah ba tiens, il y a une animation sur l'eau là », et du coup, là, il y a des relais qui se font... »

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

La connaissance des autres animations réalisées au sein de l'éco-appart, notamment par les autres partenaires, permet ainsi d'orienter les participants à un atelier vers une autre animation en fonction de ses besoins et envies. À ce titre, un réseau d'orientation mutuelle peut se déployer grâce à l'identification par un professionnel d'une situation et la connaissance d'autres acteurs à même de pouvoir y répondre (Reeves 2016). Les échanges entre les professionnels permettent ainsi la création de liens ou le rapprochement entre des structures, à l'instar du soutien social observé entre les habitants. Cela contribue aussi à la connaissance des autres acteurs pouvant

agir sur les questions de lutte contre la précarité énergétique, mais également sur les sujets satellites tels que la médiation locative, la gestion budgétaire, l'accès aux soins...

« Quand on oriente vers des professionnels, pour prendre contact avec des bailleurs ou un fournisseur d'énergie parce que le contrat n'est pas adapté ou avec un acteur social pour être mieux accompagné, le frein à la relation à autrui est quand même important. C'est souvent les choses qui ont le moins bien marché dans les conseils qu'on a pu apporter. Donc besoin de... nous ce n'est pas forcément notre rôle l'accompagnement social, euh... c'est besoin de bien construire les liens avec les acteurs sociaux qui accompagnent les ménages quoi »

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

Cette démarche partenariale répond également à un besoin de la part des professionnels pour mener à bien leur action d'accompagnement auprès de leur public. En effet, l'un des constats évoqués dans la rupture du parcours d'accompagnement est la multiplicité des acteurs parties prenantes. Les ménages peuvent être amenés à présenter puis représenter à plusieurs reprises leurs situations auprès des différents acteurs associatifs ou institutionnels. Ceci peut conduire d'une part à une démobilitation et d'autre part, en cas de difficulté à contacter l'un des interlocuteurs, le processus d'amélioration de la situation peut être freiné. L'éco-appart est une porte d'entrée vers d'autres structures partenariales permettant de réduire les difficultés de suivi des actions.

Par ailleurs, l'éco-appart permet également une montée en compétences des professionnels, notamment par cette connaissance approfondie de l'écosystème autour des questions sociales et énergétiques, mais également grâce aux formations sur les éco-gestes dispensées. Des interventions sont en effet réalisées à destination des professionnels, qu'ils soient des aides à domicile, travailleurs sociaux, conseillers dans un syndicat de copropriété... Des portes ouvertes à destination des professionnels sont également réalisées ponctuellement pour donner à voir l'offre de solutions pouvant être mobilisée par ces derniers.

« Le fait que les travailleurs sociaux viennent visiter un appartement pédagogique, peut-être pour y emmener ensuite leur public, et bien ça fait que ça fait monter en compétence aussi sur un sujet et que derrière il sera plus à même aussi de manière autonome d'informer et de sensibiliser le public. Ça s'inscrit aussi sur une information et une montée en compétence des différentes structures d'un quartier qui va permettre quelque part de pérenniser le message qu'on cherche à faire passer. Et toute la question de la dynamique que ça génère dans un quartier, en termes de

création de partenariats entre acteurs, c'est un outil de proximité qui permet aussi de participer à la création de lien social qui peut participer à la lutte contre l'isolement des ménages fragiles, des personnes âgées, etc. et permettre à plein de personnes dans un quartier de se rencontrer, d'échanger. »

Marie Moisan, Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

2. Jeux de traduction et expression de discours : l'appropriation des recommandations

Pour donner à voir les différents ajustements à l'œuvre dans le processus d'appropriation d'un message normatif, il convient « d'être attentif autant aux contextes d'énonciation, qu'aux mises en forme et modalités rhétoriques des énoncés, qu'aux interactions de ces derniers dans les scènes sociales » (Bouillet 2017, 378). Dans cette optique, cette section revient plus en détail sur les modalités tant d'expression que de réception des recommandations en matière d'économie d'énergie. Cette section n'a pas vocation à préciser comment il faudrait faire, ou à donner des orientations stratégiques de communication, mais bien de donner à voir l'impact des situations et des cadres d'énonciation comme élément à part entière dans la transmission d'un message.

2.1. Modalités d'expression des messages : communiquer autour des éco-gestes

La communication environnementale, englobant notamment les éco-gestes, émerge dans la sphère scientifique dans les années 80 et 90 (Catellani et al. 2019). Les recherches soulignent l'importance de la connaissance fine des publics ciblés (situation économique, statut résidentiel, âge, sexe, lieu de résidence...) pour communiquer de façon pertinente, à savoir dans le choix des messages à transmettre, des récits à déployer que des images à mobiliser (Brelet et al. 2017).

2.1.1. Registre de discours

Le choix des registres de discours est important à considérer, car ils sont des piliers de la réussite de la réception des messages. Les stratégies de communication s'appuient sur ce vecteur

« sensible » que sont les registres de discours (Fillaut et al. 1995, 20). En fonction des objectifs et du public, la mobilisation de l'un ou plusieurs de ces registres est privilégiée :

- scientifique : « confiance et sérieux »
- peur : « émotion, choc, réagir et se responsabiliser »
- humour : « gagner sympathie, complicité »
- guerrier : « convaincre de la détermination pour lutter ».

Dans le cadre des économies d'énergie, les registres argumentaires mobilisés tels que l'action sociale ou la protection de l'environnement permettent d'appuyer le bien-fondé des dispositifs d'« aide à la décision » fournis par les institutions (Boissonade 2011).

Certaines campagnes font appel à certains registres de discours tel que la peur ou la menace. Une communication pointant trop fortement et directement les risques dans le logement ou la dégradation du bâti peut amener les personnes concernées à se maintenir à distance des radars d'identification des ménages en précarité énergétique. En effet, le risque que la prise de conscience de la part d'institutions des conditions de vie et de logement, notamment avec des enfants en bas âge, puisse engendrer la crainte de se voir retirer la garde de ses enfants ou d'être stigmatisé comme « mauvais parent ».

Communiquer en orientant le message vers la peur peut s'avérer contre-productif dans la mesure où bien qu'il capte l'attention du récepteur, ce dernier peut privilégier une stratégie de contrôle de la peur plutôt que de recherche de solution (Futerra 2007 dans Pruneau, Demers, et Khattabi 2008). Lorsque les solutions à déployer semblent trop importantes, que les efforts nécessaires sont perçus comme trop lourds, le récepteur ne se sentant pas capable de s'y engager prend de la distance avec la recommandation (Courbet 2003). *A contrario*, un message moins anxiogène et à destination d'un public plus général peut rendre le message plus accessible et être perçu comme réalisable. Les discours alarmistes sont donc évités par les communicants de peur que les récepteurs les rejettent (Comby 2013). Il convient également de souligner que selon l'émetteur, la légitimité pour utiliser un registre de discours plutôt qu'un autre évolue : si l'humour peut être bien perçu dans le cadre d'une communication de la part d'associations, cela est plus négativement reçu lorsque cela vient d'une structure privée telle qu'un fournisseur d'énergie (Brelet et al. 2017). Cependant, les entreprises privées sont par ailleurs jugées peu légitimes pour

communiquer sur les enjeux environnementaux, et ce quel que soit le registre de discours et les types de messages diffusés (Brelet et al. 2017).

En fonction de l'intérêt des récepteurs pour le thème abordé, le registre de discours a un impact variable. Ainsi, les publics faiblement intéressés par le cœur du message ou ne se sentant pas ou peu concernés vont porter principalement leur attention sur les modalités de diffusion de ce message : atmosphère chaleureuse, aspect ludique (Courbet 2003)... Ainsi, Marie-Louise¹⁵¹ insiste principalement sur l'ambiance des ateliers, le caractère sympathique de l'accueil par les professionnels à défaut d'évoquer le fond même des recommandations. *A contrario*, Nadia¹⁵² se focalise principalement sur le bien-fondé des conseils prodigués lorsque nous abordons son ressenti sur les ateliers réalisés. Ce constat s'observe ainsi à plusieurs reprises auprès des participants aux ateliers collectifs. Le fond et la forme n'ont pas le même poids dans la réception du message en fonction de l'intérêt préalable au sujet.

La communication médiatique autour des économies d'énergie à destination des plus précaires se focalise principalement sur les économies financières pouvant être réalisées par les ménages. En parallèle, ces économies sont présentées comme ne se faisant pas aux dépens d'une réduction du confort. Ce discours court-termiste valorise les répercussions visibles à l'échelle individuelle, sur la facture en particulier ou le bien-être dans le logement. Dans un second temps, les répercussions plus sociétales et à plus long terme sont présentées, telles que l'impact sur l'environnement (Fodor 2015). À l'échelle du grand public, l'argument écologique est cependant prédominant sur les dimensions économiques. Les discours autour des économies d'énergie restent majoritairement uniformes dans la mesure où ils sont principalement tournés autour d'enjeux de responsabilisation individuelle de la part de la majorité des acteurs (Comby 2009). Il y a peu de communication soulignant le lien entre pratiques de consommation d'énergie et impacts sur la santé. Malgré les connaissances scientifiques sur la question, les émetteurs de messages mobilisent peu ce registre de discours, sanitaire et anxiogène. Cette approche émerge depuis quelques années avec l'essor des actions de sensibilisation autour de la qualité de l'air, de

¹⁵¹ Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

¹⁵² Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

la nécessité d'une ventilation suffisante et d'un environnement jugé « sain ». La thématique de la santé et de la sécurité gagne en visibilité. Cet angle est traité autour des enjeux de qualité de l'air intérieur tant vis-à-vis de la présence de moisissures, de la sécurité des branchements électriques que de risque d'intoxication au monoxyde de carbone. Ces éléments sont plus en lien avec la qualité de vie dans le logement que de la maîtrise de l'énergie à proprement parlé.



Affiche test n°1



Affichage au magasin de bricolage Weldom (Baume-les-Dames)

Figure 45 - Affiche de communication sur les moisissures ('Quelle Stratégie Partagée Pour Le Repérage Des Personnes En Situation de Précarité Énergétique ?' 2019, 58)

Les enjeux de sécurité et de prévention des risques sont majoritairement abordés par des acteurs tels que les assureurs ou les bailleurs. À titre d'exemple, la MACIF¹⁵³ invite ses sociétaires à suivre leurs conseils pour devenir « citoyen responsable » et aller vers un « habitat durable ». De la communication au travers d'ateliers animés par un consultant en énergie au sein des agences, la distribution de kit « économies d'énergie » ou encore la diffusion de guides de bonnes pratiques participent de leur politique d'accompagnement à la maîtrise de l'énergie. Le registre de discours

¹⁵³ Depuis 2020, la Macif est également le premier assureur à proposer une offre d'achat groupé de l'énergie afin de faire bénéficier à ses sociétaires de tarif négocié sur l'électricité et le gaz.

de la Macif se traduit par un recours au monde de l'assurance entre prévention et information, alternant entre registre de la peur et de la sécurité. Le rôle traditionnel de cet acteur est ainsi visible dans le recours au registre lexical de la prévention.

Invitation par mail auprès de sociétaires pour participer à une animation pédagogique autour des éco-gestes, 2018.

« La Macif vous accompagne dans vos choix et actions en matière de développement durable et de prévention. Ainsi, à la lecture de ce livret, vous trouverez des conseils utiles pour sécuriser votre habitat, que ce soit contre l'incendie par la pose, par exemple, de détecteurs de fumée, contre le vol grâce à un système de télésurveillance ou encore contre le dégât des eaux, le gel...Vous pourrez aussi profiter d'astuces au travers d'éco-gestes pour réaliser des économies d'énergie au quotidien. Toutefois, tous ces conseils ne sont rien s'ils ne sont suivis d'effet. En suivant ces conseils, vous devenez citoyen responsable et participez de ce fait à une vie plus sûre, pour vous-même, vos proches, à la protection de notre environnement, à une économie d'énergie et donc à un habitat durable. »

Macif, la prévention et le développement durable dans l'habitat

« Prévenir et informer sur l'Habitat Économe.

Faire de la prévention-information, c'est donner les clés aux habitants pour mieux connaître leur logement. C'est pourquoi le groupe Macif, en lien avec la Confédération Nationale du Logement, vous invite à découvrir son exposition pédagogique animée par un consultant en énergie. »

Dans les messages à destination du grand public, le focus est porté sur le caractère collectif de l'énergie autour des enjeux de protection de l'environnement, de la responsabilité de ses pratiques sur autrui. En parallèle, les communications à destination des ménages les plus précaires se focalisent principalement à l'échelle individuelle. L'argumentaire autour des questions écologiques reste cependant en second plan dans la communication ciblée auprès de ces derniers. L'importance donnée à l'écologie ou l'économie varie en fonction des publics cibles, malgré une volonté sous-tendue par les acteurs de faire rimer les deux dimensions.

2.1.2. L'essor d'un éco-langage

L'ambiguïté du préfixe « éco » sème le trouble entre la référence à l'écologie ou à l'économie. Tiré du grec *oïkos*, éco renvoie aux termes de maison, de foyer que ce soit respectivement dans le rapport entretenu entre les hommes et leur maison ou dans l'art de bien maintenir leur foyer (Fodor 2015).

Le lexique autour des économies d'énergie est riche et polysémique, il participe à la constitution d'un éco-langage (Fodor 2015, 212). Cet éco-langage participe à la formation d'un « lien « logique » entre économie et écologie » à même de diffuser des valeurs sociétales comme « la citoyenneté, la responsabilité, la morale et les bonnes pratiques » (Fodor 2015, 214).

Les termes « écocitoyen » et « écoresponsable » sont entrés dans le Larousse, respectivement en 2006 et 2015 ce qui témoigne de l'essor récent de ce monde lexical autour du préfixe « éco » (Ginsburger 2020). Plus récemment, la dernière campagne nationale promouvant les dispositifs de rénovation de l'habitat « FAIRE¹⁵⁴ » est accompagnée de son mot d'ordre « Tous éco-confortables ». Ce néologisme souligne la volonté d'associer l'idée de confort et d'« éco » jouant sur l'ambiguïté évoquée sur ce préfixe entre économie – qu'elle soit d'énergie ou financière – et l'écologie.

Campagne de communication grand public « FAIRE » :

« Conçue et réalisée par l'agence La Chose, la campagne TV, print et digitale dépeint des personnages qui luttent comme ils peuvent contre les problèmes d'inconfort chez eux. Pourtant, pour lutter contre la chaleur, le froid ou l'humidité, il y a mieux à FAIRE.

Le but ? Dédramatiser, en affirmant que l'inconfort chez soi n'est pas une fatalité, et faire apparaître FAIRE comme la solution naturelle à ces problèmes. Un message clair et impactant, porté par un mot d'ordre fédérateur : tous éco-confortables.

Le film « chapeau », de 30 secondes, réalisé par David Bertram (Production Standard), met en avant les trois sources d'inconfort principales subies par les Français dans leur logement, à savoir la chaleur, le froid et l'humidité, avant d'introduire FAIRE, le service qui vous aide gratuitement à améliorer le confort de votre logement. » (« Rénovation énergétique des bâtiments. Lancement de la campagne de mobilisation FAIRE » 2018).

¹⁵⁴ Pour rappel, il s'agit d'un acronyme de « Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique (FAIRE) ». (voir chapitre 3)

Ainsi la signification du terme « éco-appart » à Nantes est source de diverses interprétations par les enquêtés. En fonction de leur intérêt et de la porte d'entrée vers ce dispositif, les enquêtés y voient l'une ou l'autre dimension sémantique du terme. Ainsi pour Annie¹⁵⁵, « éco » fait référence à l'écologie ce qui peut s'expliquer par le fait qu'elle a pris connaissance de ce dispositif au sein d'une épicerie de produits d'agriculture biologique et qu'elle porte un intérêt fort aux questions environnementales. *A contrario*, pour Marie-Louise ou Carine, « éco » fait référence à la dimension monétaire et aux économies financières à l'instar de marques « éco » de magasins de la grande distribution.

Les différents registres de discours et argumentaires sous-tendent des rationalités diverses. Les acteurs en charge de l'élaboration des messages participent de la diffusion de certains modèles de société et de valeurs.

2.1.3. Simplification

Le média, en tant que support, est un élément important dans la communication. Selon le support physique ou électronique des données mobilisé, les messages ne circulent pas de la même façon. La réception des messages et recommandations évolue selon les formes de diffusion.

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« Alors ce n'est pas les guides ADEME, en fait, je les trouve très bien, mais pour le public qu'on accompagne, il est souvent très dense et du coup, on est plutôt à simplifier les informations pour faire passer les messages prioritaires que les guides. Après ils sont super, mais il y a beaucoup beaucoup de textes donc pour des personnes qui viennent à des actions collectives, mais qui n'ont pas forcément au départ un intérêt particulier sur le sujet, ce n'est pas le même public que ceux qui viennent à l'EIE, ça n'a vraiment rien à voir. Là, on est vraiment à aller chercher les gens pour essayer de les accompagner sur ces questions-là, mais ils ne sont pas en demande au départ, ce qui fait qu'il faut leur donner envie et parfois du coup, les livrets de l'ADEME sont un petit peu lourds... mais ils peuvent être un complément.»

¹⁵⁵ Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

La diffusion d'informations riches et variées peut s'avérer complexe, voire contre-productive, auprès de publics n'exprimant pas un intérêt initial pour les économies d'énergie. L'objectif est de les capter et de leur donner à voir, avec une logique du « pied dans la porte ». Cette approche s'appuie sur les théories de la « communication engageante ». Ce concept de psychologie de l'engagement repose sur la valorisation d'un « libre engagement » de la part de l'individu à défaut de solutions plus coercitives (Zélem 2010, 179).

Cette recherche continue de simplification est une forme de réduction pédagogique. Les informations sont hiérarchisées, sélectionnées, filtrées puis traduites afin d'aboutir à une version jugée suffisamment recevable par les destinataires. C'est d'ailleurs une dimension observée de la pédagogie, rappelant le caractère accessible de l'information. Les références à la simplicité, au travers de « gestes simples » ou « faciles » soulignent l'idée que « ce n'est pas compliqué ». La mobilisation d'images « faciles à comprendre et à mémoriser » permet de diffuser des messages. Les publics ciblés, à savoir les plus précaires, sont ainsi abordés sous l'angle de la simplification. En parallèle, des publics considérés plus sachants sont soumis à des communications s'appuyant sur des supports argumentatifs différents, mobilisant données chiffrées et graphiques complexes. Les différentes perceptions et projections de ces publics seront détaillées dans le chapitre suivant. L'enquête de terrain a fait ressortir l'impact des difficultés linguistiques. Ces dernières freinent la compréhension des dispositifs et outils : guide, flyer, programme d'animation. Le public analphabète, ou non francophone, est ainsi en difficulté à la lecture d'un support écrit, même agrémenté d'illustrations. La communication institutionnelle effectuée au sein du quartier des Quatre Routes à La Courneuve autour de l'OPAH, programme de rénovation urbaine, a ainsi été source d'incompréhension auprès d'une partie importante des habitants. Les entretiens et discussions informelles réalisés dans le quartier, par porte-à-porte ou investissement dans des activités de la vie sociale, ont ainsi souligné le hiatus entre les habitants et le modèle de communication des institutions. Ce décalage souligne également une approche déconnectée du territoire, masquant de fait l'interculturalité des lieux avec la présence d'une centaine de langues parlées et moins d'une dizaine majoritaire sur le quartier. La présentation papier distribuée en amont du porte-à-porte en boitage a été réalisée en plusieurs langues (anglais, arabe) afin d'une part, permettre une prise de contact en lien avec l'enquête et préparer mon passage à leur domicile, mais également d'autre part, de rassurer en évitant la réception de courrier incompris. En sus de la traduction en d'autres langues majoritaires, l'ajout d'icônes a permis de présenter le

sujet *via* le recours à des illustrations de chauffage, d'argent, d'ampoules... Le recours à des dessins explicites concourt ainsi à lever ses obstacles.

« On a des flyers ou d'autres supports de communication, mais c'est vraiment orienté grand public, c'est pour ça que le ton... enfin, vous avez vu dans le petit fascicule c'est un peu ludique, on a choisi un ton qui soit aussi un peu sympathique pour les gens quoi... »

Responsable du programme Précarité énergétique & Communication, Sonergia, 24/05/2018

À l'instar des méthodes publicitaires, l'attention est portée sur les visuels dans les supports de communication. Ces derniers sont « censés être plus proche de l'expérience vécue et plus facilement mémorisables que la communication par les mots. » (Fillaut et al. 1995, 23). Les visuels sont souvent la première entrée vers le message en captant le regard. L'objectif est d'atteindre une certaine simplicité dans l'expression des idées en restant le plus simple possible. Le recours privilégié aux illustrations pour représenter les éco-gestes peut ainsi trouver sa justification dans la volonté de mettre en exergue une pratique en particulier. Les illustrations mobilisées sont standardisées avec un recours majoritaire aux images culturellement partagées autour des économies d'énergie telles qu'une tirelire en forme de cochon, les ampoules ou encore un chauffage, un logement mal isolé avec une écharpe (comme illustré dans la première section du chapitre 4).

En parallèle, les photographies sont principalement utilisées comme simple illustration du thème du guide. Le choix de ces photographies traduit cependant une certaine symbolique attachée à ces dernières avec la mobilisation répétée de représentations similaires telles que l'intérieur d'un logement, en particulier des équipements de chauffage, ou encore les factures. Mais les photographies ne sont que rarement mobilisées pour faire passer des messages ou transmettre des informations. Elles demeurent dans un rôle illustratif, plus qu'informatif.

2.1.4. Apprendre les « bonnes pratiques », le recours à la pédagogie et au jeu

Les différents dispositifs de sensibilisation s'inscrivent aujourd'hui dans une tendance au recours croissant aux supports pédagogiques visant à éduquer et informer le public cible. L'objectif est de passer de la diffusion d'un message de façon plus détournée et moins frontale. Des politiques

éducatives au développement durable émergent et plus précisément en termes de « conseils » concrets du quotidien sur l'usage de l'énergie au domicile des ménages. La transmission de ces « bonnes pratiques » est considérée comme un outil libérateur pour ces ménages.

Lors de l'atelier à l'éco-appart, une liste d'éco-gestes est ainsi transmise aux participants où il est notamment précisé l'impact de chaque pratique sous la forme de barre de niveau au travers d'étoiles. Deux possibilités sont proposées au participant : « déjà fait » ou « je m'engage ». Ces deux colonnes d'identification des pratiques renvoient au référentiel du domaine scolaire en soulignant les avancées dans un parcours d'apprentissage. Dans cette optique également, un diplôme est décerné à la fin du parcours de sensibilisation aux participants. Ce document est personnalisé en fonction des économies de consommation réalisées.

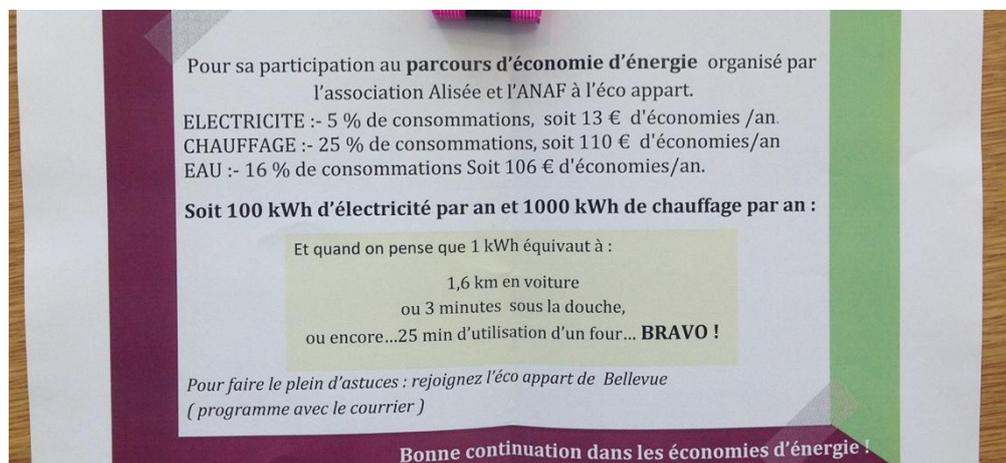


Figure 46 Exemple de justificatif de participation à un parcours autour des économies d'énergie, animé au sein de l'éco-appart nantais © Coralie Robert, avril 2018

La dimension scolaire des ateliers de sensibilisation aux éco-gestes s'observe également dans la définition des objectifs pédagogiques. L'animatrice souligne ainsi la nécessité de répéter plusieurs fois les mêmes messages. À l'instar de l'apprentissage d'une leçon, la gestion de son énergie et de son logement devient un domaine d'acquisition de compétences et de savoirs.

« Et les jeux c'est plutôt pour les publics en préca ou tout public ?

Ça, c'est plutôt préca. Ça on ne l'utilise pas dans le cadre de l'EIE. Mais c'est utilisé aussi pour l'éduc avec les jeunes, enfin les enfants dans les écoles. »

Conseiller EIE et animateur à l'éco-appart, Nantes, 19/07/2017



Figure 47 Supports pédagogiques mobilisés lors des ateliers de sensibilisation (Rapport d'activité de l'éco-apart, 01/2018)

Des jeux de cartes et de plateaux sont également développés en s'appuyant sur des modèles « traditionnels » tels que le *Timeline*¹⁵⁶, les 7 familles ou les jeux de l'oie. En parallèle, plusieurs acteurs ont développé des supports de mise en situation à échelle réduite avec la mise en scène d'un logement et des équipements consommateurs d'énergie sous l'initiative de fournisseur d'énergie, de société de valorisation des CEE ou encore d'association.



Figure 48 Exemples de supports d'animation collective autour des éco-gestes, Journée FAPIL (16/08/2017)

¹⁵⁶ Le principe initial de ce jeu est de situer les dates d'invention ou création des éléments présentés sur les cartes distribuées au joueur. Les joueurs doivent alors placer leurs cartes avant ou après les événements de référence. Par exemple, l'ampoule électrique a-t-elle été inventée avant ou après l'ouvre-boîte ? Dans le cadre des ateliers autour des économies d'énergie, l'unité de référence n'est plus le temps, mais la quantité d'énergie consommée pour l'utilisation d'un équipement. Les participants sont alors amenés à placer leurs cartes en fonction de la consommation d'énergie. Un lisseur à cheveux consomme-t-il plus d'énergie en kWh qu'un grille-pain ou qu'un frigo ?

Plus récemment, des initiatives plus novatrices émergent telles que les *escape games*¹⁵⁷, autrement nommés jeux d'évasion. Ils participent à la proposition de solutions pédagogiques renouvelées, présentant les éléments théoriques sous un nouvel angle et rendant le participant autonome dans son apprentissage. À Nantes, l'escape game autour des éco-gestes, développé à l'éco-appart, à destination d'un public adulte, s'appuie sur le scénario suivant :

« Black-out 2030 : l'energy'scape-game.

En 2020, l'importante consommation d'électricité menace la ville de Nantes d'un black-out général aux conséquences désastreuses !

Votre mission : empêcher le black-out de se produire en réduisant les consommations énergétiques d'un appartement ! »

Le scénario du jeu est utilisé comme motif pour aborder les éco-gestes en dépassant une approche pédagogique descendante ou sous l'égide d'un sachant. Ce sont les participants qui mettent en commun leurs savoirs pour venir à bout des défis qui leur sont présentés. Pour gagner, les joueurs doivent adopter des pratiques économes en énergie et incarner l'idéal d'éco-consommateur d'énergie.

Les jeux créés et mobilisés lors des ateliers de sensibilisation ne se limitent pas à une vocation pédagogique, mais sont également des outils de communication (Genevois et Leininger-Frézal 2010). En effet, ce sont de nouveaux supports à même de diffuser de l'information et de sensibiliser les publics aux questions énergétiques. L'objectif est de centrer l'attention des joueurs sur l'impact de leurs choix, en matière d'usage ou encore d'achat, vis-à-vis de l'environnement.

L'essor de ces supports est constitutif des savoir-faire professionnels. Il ne s'agit plus simplement de diffuser un message et une bonne pratique définie par une hiérarchie ou une institution ; mais bien d'animer et de retenir l'attention de public grâce au déploiement de dispositifs ludiques et ainsi de mettre en place les conditions optimums de réception des messages.

Ces jeux ne sont pas sans questionner le rapport établi entre ces professionnels et leurs interlocuteurs. Si l'objectif affiché est de faire remonter les représentations et les savoirs des

¹⁵⁷ Le principe d'un *escape game* est le suivant : un petit groupe de participants (4-6 personnes) entrent dans une pièce où ils sont enfermés durant une heure. L'objectif est de résoudre les énigmes permettant de sortir de cette pièce avant la fin du temps imparti. Un scénario est présenté en amont par un maître du jeu, qui depuis l'extérieur de la salle, guide les participants ou donnent des indices. La visée de ce type de jeu est de travailler sur l'esprit d'équipe et de collaboration tout en faisant preuve de réflexions.

publics, le positionnement en tant que « maître du jeu » instaure une relation hiérarchique entre les participants et l'animateur.

Si la recommandation d'éco-gestes fait l'objet d'appropriations différenciées, les outils à l'œuvre sont également au cœur de tensions. Ainsi lors d'un atelier, le recours à un jeu de type *Time's Up*¹⁵⁸ n'a pas eu le même écho auprès de tous les participants. L'enquêtrice Marie-Louise¹⁵⁹ soulignera ainsi qu'à Nadia¹⁶⁰, une autre participante, « ça ne lui a pas trop plu visiblement (...) elle ne voyait pas la nécessité de faire ce jeu » alors que de son côté, elle a trouvé que « c'était rigolo (...) on en apprend toujours hein ! ». Si l'une des participantes a apprécié l'aspect convivial de la rencontre, la seconde a eu le sentiment de « perdre son temps ». Ayant exprimé son mécontentement lors de l'atelier, elle n'a par la suite pas été réceptive aux différentes informations transmises au travers du jeu.

Le recours à la dimension ludique participe à la dédramatisation de l'adoption de nouvelles pratiques, rendant les changements vers une consommation plus sobre plus facile et agréable. La dimension collective des jeux, comme ceux évoqués, concourt à réduire le risque de sentiment de responsabilisation individuelle et permet le partage d'expériences entre groupes de pairs. En s'appuyant sur l'entraînement collectif vers l'adoption d'éco-gestes, le recours au jeu permet de masquer l'injonction des experts au profit d'une autonomie des choix (Beslay et al. 2013, 32). Le caractère festif et ludique permet de se détacher d'une approche culpabilisante, voire anxiogène, des économies d'énergie et d'un modèle de consommation sobre en énergie (Hajek 2020, 13).

Il convient cependant de mettre en perspective critique ce recours grandissant au jeu et à la gamification des dispositifs d'action sociale. En effet, n'y a-t-il pas une différence majeure entre jouer pour le plaisir, comme loisir, et jouer dans un cadre où le jeu serait « imposé sous la forme d'une injonction visant à nous rendre plus productif » (Santolaria 2019) ? À ce titre, les jeux

¹⁵⁸ « Le Time's up de l'énergie : Ce jeu permet d'aborder des mots en lien avec l'énergie et les économies d'énergies et de faciliter leur appropriation par les participants. Tout en créant une atmosphère conviviale, l'objectif du jeu est de faire deviner des mots en utilisant différents moyens : des phrases, un seul mot ou des mimes... » D'après le catalogue d'animation et d'outils pédagogiques 2018 de la plateforme Info Énergie Auvergne-Rhône Alpes

¹⁵⁹ Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

¹⁶⁰ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

mobilisés dans le cadre des ateliers de sensibilisation seraient des instruments de *soft power* concourant à la manipulation des représentations et des pratiques. Les *serious game* sont mobilisés dans le cadre de la prise de conscience aux enjeux écologiques et de l'adoption de nouvelles pratiques.

2.1.5. Le contexte

L'étude de la diffusion et de la réception de messages de sensibilisation ne peut faire l'impasse sur le cadre d'énonciation, le contexte dans lequel il s'inscrit.

Le contexte revêt plusieurs dimensions à considérer : humaine, organisationnelle, technique, sensorielle, temporelle, spatiale... (Leplat 2001). Si les conditions extérieures au message sont multiples, l'attention portée au contexte se focalise sur les éléments faisant l'objet d'une attention par l'émetteur, le destinataire ou l'observateur.

L'accès à l'information

Les modalités d'accès à l'information sont également à prendre en considération dans l'analyse de la réception des messages de sensibilisation. La facilité d'accès passe ainsi notamment par la fréquentation de lieux ressources ou l'accès aux médias : lecture de la presse ou encore accès à internet. Plusieurs enquêtées (Jeanne, Brigitte, Claire, Ivana ou encore Carine) sont ainsi abonnées à des magazines d'information sur les droits des consommateurs. Il convient de faire remarquer que ce sont uniquement des femmes et que ces dernières disposent d'un capital culturel plus élevé que le reste des autres enquêtés. Ces dernières ont accès à des informations ciblées sur l'énergie de façon ponctuelle sous forme de dossier thématique ou de rubrique sur le logement. Ainsi, plusieurs d'entre elles ont souscrit une offre auprès d'un fournisseur d'énergie suite à un numéro à thème et la négociation d'un tarif groupé par l'un de ses magazines.

Ainsi, la multiplication des médias disponibles augmente l'exposition des individus aux messages. Cependant, il convient de préciser qu'être exposé à de nombreuses informations ne garantit pas leur réception et encore moins leur appropriation. En effet, la multiplication des sources peut entraîner des confusions dans l'esprit du récepteur qui ne sait plus qui croire, d'autant plus en cas d'informations contradictoires. À titre d'exemple, le fait de couper le ballon d'eau chaude lors

d'une absence de plus d'un jour est parfois contesté par des fabricants, des plombiers ou des vendeurs.

Un lieu adéquat

Le moment tout comme le lieu sont des éléments décisifs du contexte qui peuvent influencer la réception d'un message (Hardy 2012), en deçà du contenu ou de la façon de dire. Le fait de pouvoir échanger en direct et de visu avec son interlocuteur influence la relation de proximité et la qualité des communications. En ce sens les conditions de l'environnement matériel « conditionnent les possibilités réciproques de se voir, de s'entendre, de s'échanger des objets, de se déplacer, de communiquer verbalement et non verbalement, etc. dont le rôle est crucial dans les mécanismes de la communication et de la coopération » (Benchekroun 2000, 38 dans Leplat 2001). La proximité physique est notamment soulignée comme un point positif par les enquêtés ayant pris part à des ateliers de sensibilisation.

L'accès physique au lieu ressource est un élément important dans la mesure où les problématiques de mobilité sont souvent abordées par les participants.

L'éco-appart étudié est localisé aux franges du quartier prioritaire Bellevue, au sein d'un immeuble de bureau. Le choix de cet emplacement s'est réalisé suite à l'étude de la localisation des impayés et des coupures d'énergie et s'inscrit dans un projet métropolitain « Projet Grand Bellevue » axé sur l'écologie. Le lieu est difficilement identifiable comme un espace ressource à destination des habitants, malgré les fanions et affichettes, au regard de son emplacement.

Enquêtée : « Bah le fait déjà d'aller voir... donc le fait de se déplacer

Enquêtrice : Ça freine un peu ?

Oui ça freine

Mais ils seraient quand même intéressés [vos voisins], si c'était dans le quartier ? Ils viendraient, vous pensez ?

Oui je crois. Oui oui, s'ils seraient plus près.

Parce que c'est des personnes âgées ou ?

Oh euh 70 ans, ça va, c'est pas âgé (rires).

Ba oui, elles n'ont pas de difficultés pour marcher ?

Ah non non non...

Elles ne sont pas habituées à sortir du quartier ?

Voilà, tout à fait ! »

Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Marie-Louise souligne ainsi le constat fait notamment par les professionnels, intervenant à l'éco-appart, quant à la proximité géographique du lieu avec les habitants. Dans cette optique, les référents du CCAS à l'éco-appart travaillent de pair avec le service chargé de la participation sociale afin de développer des initiatives de rapprochement et l'« aller vers ». Des animations en pied d'immeubles et au sein de locaux au cœur des quartiers sont désormais mises en place afin d'informer de la présence du dispositif à un plus grand nombre.

L'inscription dans le tissu local contribue à la reconnaissance du dispositif et son rayonnement. La combinaison des stratégies nationales de communication avec un relai local est propice à une bonne réception par les ménages (Edwards 2004).

Le lieu de diffusion, d'affiches de sensibilisation ou encore de guides, a un impact sur le public touché. En effet, une campagne de sensibilisation affichée en gare, en magasin de bricolage ou encore au sein d'une AMAP ne concernera pas le même public.

Émetteur

L'émetteur, en tant qu'individu, influence la réception du message par le récepteur dans la mesure où sa posture, son investissement et son mode de communication lui sont propres.

« Il y a la question de l'animateur. Évidemment, ça coûte cher d'avoir un animateur dédié, mais ce que j'ai pu observer, c'est que si on est sur des bénévoles, dans le temps, ça va s'étioler. Les collectivités qui ont monté aussi en interne, grâce à des chargés de mission très dynamique, mais qui quand elles partent, ce n'est pas repris, car ça demande trop d'énergie, trop portée par des personnes qui incarnent finalement l'outil et qui incarnait le projet tellement que quand elle s'en va, ça ne continue pas... »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

L'investissement de l'émetteur, en termes de temps et d'énergie notamment, a un impact. D'une part, les participants à des ateliers au sein de l'éco-appart nantais soulignent cet engagement comme étant une plus-value dans la mesure où ils ont le sentiment d'être reconnus et respectés par le professionnel dans le cadre de l'atelier. D'autre part, cela se traduit par un investissement

plus fort du professionnel pour animer l'atelier : relances plus fréquentes, préparation de l'animation plus en amont... La plus faible participation, en termes de participants, lors du second parcours de sensibilisation peut s'expliquer par le désengagement progressif de l'une des professionnelles. Les participants de cet atelier ont notamment été moins sollicités.

A contrario, la référente de l'éco-appart s'engage personnellement en faisant régulièrement référence à son expérience personnelle en termes d'économie d'énergie pour donner à voir la pertinence du dispositif. Elle prend part pleinement à la diffusion des messages et à leur relai. La communication ne se limite pas à une « transmission intentionnelle de messages verbaux », mais prend forme également dans l'ensemble des signaux corporels (sourire, regards) et langagiers (tutoiements, humour) (Winkin 2001, 13) dont l'émetteur est porteur.

2.2. Une réception spécifique des messages par les ménages précaires ?

Les professionnels, notamment opérationnels, sont en attente d'un outil idéal pour communiquer auprès des ménages en situation de précarité énergétique. Or, il apparaît qu'il n'existe pas de recette toute faite garantissant la réception d'un message, et ce quel que soit le public visé, les objectifs de l'émetteur ou encore la teneur du message. De nombreuses variables entrent en jeu dans le processus de communication. Les situations de fragilité des ménages sont diverses. En effet, le public fragile est lui-même diversifié et chaque individu dispose de sa propre trajectoire, d'un rapport singulier à l'énergie, au logement, à l'action sociale...

L'observation d'ateliers de sensibilisation animés par des professionnels du monde associatif et la réalisation d'entretiens avec les participants ont mis en lumière des dissonances de réception selon les enquêtés.

Quatre grandes dimensions ont été soulignées lors de l'analyse des variables influençant la réception des messages de sensibilisation aux éco-gestes auprès d'un public fragile : être écouté, être compris, avoir confiance et avoir envie.

Être écouté est une dimension importante, particulièrement auprès d'un public rencontrant des situations d'isolement social¹⁶¹. Près de 80% de l'échantillon d'enquête n'ont pas de conjoints et plus de la moitié vit seule à son domicile, alors qu'en 2008, la proportion de personnes résidant seules était de 14,2% en France (Buisson et Daguët 2012). À la lecture de ces éléments, disposer d'un lieu et d'un temps d'échange est un atout pour la vie sociale de ces individus. L'éco-appart constitue en ce sens une ressource pour ce public pouvant permettre à certains ménages de se prémunir face à la spirale de la précarité énergétique pouvant passer de l'inconfort thermique à la coupure d'électricité (Devalière 2009).

Être compris fait écho à des expériences négatives de distance sociale au sein de relations d'accompagnement social ou encore auprès des institutions (Astier 2009). Faisant face à une pluralité de difficultés et à des trajectoires de vie parfois atypiques, le choix du vocabulaire à leur destination et l'attention portée à leur situation individuelle sont reconnus comme un atout par ce public. Le caractère impersonnel des services d'aide sociale (usage du numérique, critère d'obtention d'aide rigide) s'accroît avec la décentralisation de l'action sociale notamment (Destremau et Messu 2008), en ce sens, une action personnalisée et localisée apparaît être un atout pour l'insertion sociale de ce public.

Avoir confiance est l'une des clefs de réussite de l'adhésion aux messages. L'attention portée sur cette « mise en confiance » par les professionnels de la lutte contre la précarité énergétique (Moisan et Bally 2016) souligne la nécessité d'établir un lien spécifique pour pouvoir entrer dans l'intimité et le quotidien des ménages ciblés. En ce sens, les compétences relationnelles des professionnels sont posées comme un attendu. Ceci est d'autant plus fort auprès des ménages en dehors des circuits traditionnels d'aide sociale qui peuvent émettre des réticences ou une opposition aux dispositifs d'accompagnement.

Avoir envie souligne enfin le besoin de solutions opérationnelles exprimé par les ménages qui souhaitent une amélioration rapide et effective de leur situation. Au regard d'une temporalité particulière de leur mode de vie, et notamment dans la gestion de leur budget (Perrin-Heredia 2014), à savoir le court terme et l'urgence, l'argumentaire faisant écho à leurs besoins tient dans

¹⁶¹ « L'étude montre que les conditions de vie participent des facteurs d'affaiblissement ou d'empêchement du lien social et potentialisent le risque d'isolement. Les isolés sont surreprésentés parmi les chômeurs et les inactifs non étudiants, des personnes au foyer pour l'essentiel. Plus du tiers des isolés ont des bas revenus, contre un quart dans l'ensemble de la population. Les isolés sont par ailleurs surreprésentés parmi les Français qui s'imposent des restrictions sur leurs dépenses de santé et d'alimentation. » (« Les solitudes en France » 2016)

des solutions aux répercussions rapides et conséquences. En ce sens, les solutions palliatives comme les aides au paiement des factures sont plus positivement reçues qu'une aide partielle aux travaux, qui, quand bien même serait plus élevée, n'aurait pas d'impact direct.

2.2.1. Être écouté

ATMOSPHÈRE CONVIVIALE

Une attention particulière a été portée à la convivialité lors du contexte d'émission. Dans ce cadre, les ateliers de sensibilisation sont fortement appréciés dans la mesure où il s'agit d'un moment d'échange, considéré comme bienveillant par les participants. Le recours à l'humour facilite la réception des messages (Edwards 2004).

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« Ce qui est intéressant c'est le côté Club Tupperware. Et le Club Tupperware, ça marche super bien, dit autrement le café du commerce, c'est top ! Et là-dessus on a peut-être perdu cette relation en passant uniquement par le fait que les gens se mobilisaient via le web. Or le contact humain et l'accompagnement sont absolument déterminants, qui plus est pour des populations déjà en difficulté. »

De plus, comme évoqués précédemment, les professionnels en charge de l'animation de l'atelier veillent systématiquement à proposer une collation et une boisson, ce qui contribue à une atmosphère décrite comme agréable (Michon 1994).

Enquêtrice : Vous aviez déjà plein de petites habitudes. Et après, vous avez trouvé ça utile du coup ?

Enquêtée : Ah oui ! Premièrement, j'ai appris des petites choses et deuxièmement il y a une très bonne ambiance ! »

Marie-Louise, <1^e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

La « bonne ambiance » et « l'écoute » sont ainsi soulignées dans les remarques des fiches-bilans des ateliers par plusieurs participants ainsi qu'en entretien individuel. Ces derniers soulignent l'intérêt d'un lieu où ils se sentent à l'aise, particulièrement pour parler de leur quotidien et de leurs difficultés.

LA RECONNAISSANCE D'UN SAVOIR D'USAGE

Nombreux sont les conseillers à revendiquer l'importance des savoirs des usagers. Se développent ainsi des méthodes d'animation spécifiques tel que les tours de tables ou la compilation des remarques des participants durant l'atelier afin que les individus partagent leurs habitudes et astuces du quotidien. Reconnaître la qualité de leur savoir d'usage concourt à la revalorisation sociale de leurs pratiques voire de leur identité sociale.

Ces savoirs d'usage peuvent ainsi se traduire par l'explication de solutions de bricolage pour économiser l'eau en récupérant dans un seau l'eau froide sortant de la douche pour la mettre ensuite dans le bac des toilettes. Cela passe également par la transmission d'informations sur les lieux ressources, comme par exemple savoir où acheter des vélos d'occasion à moindre coût... Ces savoirs habitants sont ainsi reconsidérés et présentés comme légitimes.

L'objectif est affiché de recueillir et de partager ses conseils pratiques liés à des conditions qui lui sont spécifiques. Et ce d'autant plus, lorsque l'influence du groupe de pairs est reconnue comme prépondérante. Cependant le risque – que d'autres normes émergent du groupe, déviantes à celles définies par l'institution ou par l'animateur – peut être trop important pour que ce dernier mette en place ce type d'échange.

De plus, la reconnaissance des savoirs et savoir-faire des individus est appréciée par les ménages enquêtés. Nombreux sont les participants aux ateliers à diffuser auprès des autres participants, leurs conseils pratiques et petits gestes du quotidien et ce, de façon enjouée et plein d'entrain. Ces échanges participent à une valorisation de l'estime de soi. Ainsi, Jean-Baptiste décrira scrupuleusement comment il a positionné un aimant sous son évier pour réduire sa consommation d'eau, Carine et Françoise expliqueront comment elles ont fabriqué elles-mêmes des boudins de porte, un autre participant comment il a réduit le remplissage de la cuvette des toilettes avec une bouteille, etc. Dans cette logique, favoriser l'auto-efficacité (Bandura, 1977 in Romma 2010, 53), à savoir le sentiment d'être capable de, est propice à une implication vers une réduction de sa consommation en énergie.

2.2.2. Être compris

La proximité entre les diffuseurs des recommandations et les publics cibles est un point central. Le contact étroit et suivi entre l'émetteur et le récepteur des messages permet de mieux saisir le

point de vue de ce dernier et ainsi d'apporter des éléments adaptés aux situations (Salo et al. 2016).

ARGUMENTAIRE CIBLÉ

Outre la crédibilité de la source et la sympathie envers l'émetteur (Le Moëne 2000), il convient de souligner l'importance de l'argumentaire mobilisé. En effet, le choix des arguments influence également la réception dans la mesure où tous les individus ne sont pas sensibles au même registre argumentaire.

« Elle (l'exposition) n'est pas forcément, tout le temps, évidente à mon sens. S'il n'y a pas quelqu'un qui l'explique quand même... alors on peut y passer et regarder 2 ou 3 petites choses, mais s'il y a une animation, on va vraiment pouvoir creuser les explications... il y a des graphiques qu'on aura pas forcément... enfin ça dépend du public, mais elle nécessite quand même d'être animée à côté. »

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

L'émetteur travaille sa rhétorique en veillant notamment à définir ses arguments, mais également en organisant le contenu de ses propos en fonction des objectifs visés (informer, sensibiliser, démontrer...). Le professionnel effectue ainsi un travail de traduction du message en adaptant ses propos et en reprenant les codes de son public (Akrich, Callon, et Latour 2013). Les professionnels ajustent leur discours selon les points d'intérêts de leur interlocuteur en insistant plus ou moins sur l'impact écologique, le coût financier, le confort...

De la même façon, l'une des professionnelles de l'éco-appart exprimera clairement, lors d'un moment de discussion, que selon ses interlocuteurs et leurs préoccupations, elle n'a pas recours aux mêmes discours pour leur donner envie de venir à l'éco-appart : à ceux en difficultés financières, elle insiste sur les économies pouvant être réalisées sur la facture d'électricité alors que pour les autres, elle insiste sur le caractère convivial et intéressant du lieu.

A *contrario*, le guide « 40 trucs et astuces » repose son argumentaire majoritairement sur des enjeux économiques : « réduire ses factures », « jusqu'à 10% d'économies sur votre facture ». Son argumentation est fixe et ne peut s'adapter au récepteur du fait du format écrit, ce qui rend son impact plus limité.

COMPRÉHENSION DES BESOINS

Par ailleurs, cette adaptation dans la construction du message est renforcée par une connaissance fine de la situation du récepteur. Ainsi, le sentiment de compréhension par son interlocuteur est

exprimé comme un atout par les enquêtés. *A contrario*, lorsque la situation d'égal à égal est remise en cause et que le sentiment d'une argumentation unilatérale s'exprime, le récepteur peut remettre en cause la pertinence de l'argumentaire.

« Mais je me suis dit, mais les filles, elles ne réalisent pas quoi, que dans le lot, et il y en avait plusieurs hein, je me suis dit mince, ils ont pas de quoi vivre les gens (...) donc elles ont, je pense, les filles qui font ça, un salaire correct donc elles sont... je crois pas, elles le font pas sûrement pas exprès ! (...) Sûrement pas ! Mais elles ne se rendent pas compte, parce que c'est pas le tout de dire « bon il faut calculer presque au centime près », mais à côté de ça, bon, ça va ! »

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Il apparaît que la perception d'un décalage (social, culturel, financier) entre l'émetteur et le récepteur questionne la légitimité des recommandations émises par les professionnels.

« Ba il y en a qui... Par exemple, je pense à quelqu'un un là, qui a perdu sa femme depuis longtemps et qui... Il a eu seulement une machine à laver le linge, il n'y a pas longtemps. C'est vrai qu'avant il n'était pas très net, au niveau de ses fringues et tout ça... Mais quand il faut laver ses affaires soi-même, qu'on a pas de machines, qu'on pas de ci, pas de ça... Parce que c'est, parce que la priorité, c'est d'abord de manger et tout. (...) Quand il y a que 500€ par mois, c'est ... La difficulté première, c'est de manger, c'est de pouvoir quand même payer le loyer pour après pouvoir rester dans un logement. »

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Cet extrait illustre ainsi le décalage ressenti entre les recommandations émises et les marges de manœuvre réelles des récepteurs. Ainsi, l'argumentaire économique quant à l'achat d'une machine à laver à l'étiquette énergétique A+++ ne trouve pas écho face aux conditions de vie du récepteur.

DU SUR-MESURE

L'adaptation des recommandations aux situations vécues est une dimension souvent valorisée par les participants. En effet, en attente de solutions concrètes aux répercussions visibles (physiquement ou économiquement), la personnalisation des conseils est reçue positivement. Ainsi la distribution de matériel favorisant les économies d'énergie en fonction des caractéristiques du bâti et des besoins est une attention appréciée par les enquêtés. Dans cette logique, la réalisation d'une visite au domicile du ménage en début de parcours des ateliers de sensibilisation renforce le sentiment d'un service sur-mesure.

Enquêtée : « Donc trois endroits où j'ai mis les mousseurs, donc c'est bien ça !

Enquêtrice : Ok.

Voilà et en plus ils nous en avaient offert, comme là. Comme ils m'ont offert ce thermomètre et bien ils nous les avaient donnés pendant les réunions.

Ah oui c'est bien.

Oui et comme ça, j'ai pas payé et puis même si après on doit le renouveler, c'est pas non plus la ruine.

Oui et c'est vrai que ça dure longtemps.

Et puis je trouve que ça vaut le coup. (...) Et puis par contre, je me suis mis... Comme elles ont parlé beaucoup, j'ai tout mis en LED, avec leur aide d'ailleurs parce qu'elles en avaient. »

Annie, <1^e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

L'individualisation du dispositif et son inscription locale (connaissance de l'offre territoriale, adaptation aux spécificités) sont ainsi des variables identifiées comme influentes. Thompson (2010, dans Courbet et al. 2013) soulignait ainsi l'impact de la personnalisation quant à l'implication des ménages et la traduction en changements effectifs.

UTILITÉ

Plusieurs messages présentés au sein du guide de l'ADEME « 40 trucs et astuces » sont considérés comme incompréhensibles. Valérie, tout comme Annie, soulignent le manque de clarté et d'explication concernant notamment le recours à l'écolabel européen lors de l'achat de produits ménagers, le fait de positionner le mitigeur en position « froid » après usage ou encore l'importance à accorder à l'épaisseur d'un abat-jour. Ne comprenant pas l'intérêt et l'impact sur les économies d'énergie, ils n'envisagent pas de suivre ses recommandations. L'émission d'un message jusqu'alors inconnu sans explication complémentaire n'obtient pas, ou peu, de crédibilité auprès des enquêtés. N'ayant pas connaissance d'éléments de justification et ne s'inscrivant pas dans la continuité de pratiques déjà effectives, ils sont ainsi moins réceptifs à ces messages.

En parallèle, certains conseils sont jugés inutiles dans la mesure où ils apparaissent comme une évidence. Éteindre les lumières en quittant une pièce est considéré comme un lieu commun par la majorité des enquêtés. À ce titre, ce type de recommandation est reçu comme n'ayant pas sa place dans un guide de recommandations.

Ainsi l'utilité du message ne repose pas pour les enquêtés tant sur les économies projetées ou l'impact concret, mais sur l'accès à une nouvelle information et l'élargissement de ses connaissances. « La grandeur de l'information est fonction de sa probabilité » (Vanoye 1978, 23) dans la mesure où c'est l'imprévisibilité du message qui en fait son intérêt. Des éléments de compréhension sont fournis en complément. En guise d'exemple, l'un des moments forts d'un atelier de sensibilisation s'est déroulé lors de la présentation du coût financier représenté par l'usage d'un fer à lisser et d'une console de jeu vidéo. Tous les participants ont vivement échangé de ces informations dont ils n'avaient jusqu'alors pas connaissance et dont ils sous-estimaient fortement les coûts. Il convient cependant de souligner que l'utilité et l'originalité du message dépendent de diverses conditions telles que le parcours biographique, l'environnement géographique, l'expérience... (Vanoye 1978). Or, l'étude Isaksson et Ellegård (2015) défend que « les instruments politiques d'information sur les économies d'énergie doivent être mieux adaptés aux expériences de la vie quotidienne ». En s'inscrivant au plus proche du vécu, les instruments peuvent capter l'intérêt des destinataires et favoriser le « passage d'information en action » (Isaksson et Ellegård 2015).

« On donne énormément de messages en appartement pédagogique, et on ne peut pas retenir plus de dix messages en moyenne sur ce type d'outils.

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

Par ailleurs, la multiplicité des éco-gestes évoquée ne permet pas aux récepteurs de s'appropriier l'ensemble de ces éléments. L'acquisition de nouveaux savoirs ou savoir-faire a ses limites, tant dans le temps qu'en quantité. Afin de gagner en pertinence, ajuster les informations en fonction du public cible permet de l'atteindre plus facilement Steg (2008).

2.2.3. Avoir confiance

CONFIANCE DANS L'INTERLOCUTEUR

La confiance instituée dans la source, ou tout au moins dans l'émetteur du message, contribue à une réception facilitée des éco-gestes. En effet, la thématique de l'énergie est caractérisée par une entrée dans la sphère personnelle, dans le domicile. Les individus ouvrent ainsi les portes de leur logement comme de leur vie. Cette entrée dans l'intime participe à

l'élaboration d'une relation de confiance notamment entre les individus se rendant à l'éco-appart et les professionnels sur place.

Les participants n'hésitent pas à solliciter ces interlocuteurs considérés comme une ressource en cas de difficultés ou d'incompréhension sur les questions liées à l'énergie, au logement, au droit du consommateur... Ainsi Françoise appellera directement l'éco-appart après le démarchage d'une société privée pour la vente d'un kit économie d'énergie afin de s'assurer du bien-fondé de cette démarche, alors que d'autres viendront demander des éclaircissements sur l'usage du chèque énergie.

Or, la relation entre le diffuseur et le récepteur des messages a un impact sur les modalités de réception des recommandations (Moser, 2007 dans Pruneau, Demers, and Khattabi 2008). Plus un lien existe entre les deux, au travers d'une relation de confiance, plus le message est reçu positivement.

CONFIANCE DANS L'INSTITUTION

La relation de confiance permet ainsi de légitimer la parole et les messages transmis. En effet, de nombreux ménages, notamment précaires, sont méfiants envers les institutions (Desprès 2008).

Nadia¹⁶² évoque ses craintes lors de l'obtention du Tarif Première Nécessité sur son contrat d'électricité lors de la présence de sa fille au RSA à son domicile.

Enquêtée : « Alors moi, je le savais, mais honnêtement moi je ne pensais pas que ça s'appliquerait pour elle (sa fille) et donc pour nous. Parce que bon, dans la mesure où elle était chez nous, mais que nous on avait donc notre retraite. Bon moi c'est vrai que je n'aurai sûrement pas demandé... Et on a eu donc un courrier ou un coup de fil, je ne sais pas.

Enquêtrice : De la CAF ?

Peut-être bien de la CAF ou directement d'EDF, je ne sais plus, me disant vous allez payer moins cher parce que votre fille a le RSA. Ba j'ai dit « ah » alors moi j'ai même rectifié, ba oui c'est vrai elle a le RSA, mais elle est chez nous et nous on a des...

Une retraite

Des revenus corrects, pour pas qu'après ils nous disent « remboursez ». Elle m'a dit « non non, ça n'a rien à voir, comme elle est inscrite pour le RSA, vous y avez le droit », alors on a dit « pourquoi pas ». Et puis après quand elle est partie, moi j'ai prévenu

¹⁶² Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

aussitôt aussi, pour ne pas avoir de problème. Donc voilà, moi je savais que ça existait. »

De la même façon, Nadia reste prudente quant à l'initiative des dispositifs de sensibilisation et le bien-fondé des recommandations. Ainsi son mari juge « dérangeant » l'incitation à changer son électroménager par un équipement neuf moins énergivore aux dépens de l'achat d'occasion en cas de panne.

« Moi, je sais pas, mais Nadia me disait ça un peu, mais moi je n'étais pas à la réunion c'est vrai... Mais je me disais que c'était un peu faire de la pub pour... des fabricants, de la pub un peu gratuite, mais leur faire de la pub. »

Les fournisseurs d'énergie sont également perçus comme illégitimes dans la diffusion de conseils sur les économies d'énergie, nous y reviendrons dans le chapitre 7.

« Dire à des gens qu'on peut faire autrement pour produire de l'énergie et puis qu'en même temps, que c'est pas la peine d'en produire autant pour en dépenser autant, c'est pas porteur. EDF pour le moment, ils ont tout intérêt à ce que l'on dépense le plus possible d'énergie. Ils n'ont pas intérêt à ce que l'on en dépense le moins possible. Ils sont obligés de faire des campagnes, de faire des campagnes d'éco d'énergie, ils sont obligés ! Mais en fait, si on en dépensait plus, ils seraient très contents où est le problème pour eux ? Ils font une marge. »

Brigitte, 7^e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

CONFIANCE DANS LES AUTRES PARTICIPANTS

Les modalités de réception et d'appropriation des messages reposent non seulement sur la confiance en l'interlocuteur et dans l'institution, mais également dans les autres participants au dispositif. Le rapport au groupe participe de stratégies de pouvoir et de présentation de soi de la part des participants. Ainsi, Scott souligne « que les pauvres jouaient une partition particulière en présence des riches et une autre lorsqu'ils étaient entre eux. De même, les riches parlaient de manière différente selon qu'ils étaient devant les pauvres ou bien entre eux. » (Scott 2009 dans (Cleuziou 2010). Les discours sont adaptés en fonction de la présence de participants ou d'intervenants et du jugement porté sur eux¹⁶³.

¹⁶³ Les stratégies pour « garder la face » sont abordés plus en détail dans le chapitre 8.

2.2.4. Avoir envie

FACILITÉ DE MISE EN PLACE

Enfin, le récepteur est sensible à la faisabilité des recommandations (Shapero et Sokol, 1982 in Romma 2010, 53). En fonction de sa perception des difficultés et des contraintes qu'engendrerait un changement de pratiques, son implication varie. Annie a suivi un nombre important de recommandations suite à sa participation à un parcours de sensibilisation (changement de place du frigo, installation de mousseurs, usage réduit de certains luminaires...), cependant elle émet des réserves quant à des modifications plus lourdes comme changer de chambre.

« Elle m'avait conseillé éventuellement de... la chambre qui était là ... la plus protégée, qui avait le moins de froid, c'était la petite là-bas. Tandis que moi, ma chambre, ma chambre à moi, elle est dans la grande. Il y a le bureau et tout ça, je ne sais pas, les armoires avec les habits donc...

Oui.

Et donc ça, je ne l'ai pas fait, de me mettre dans la plus petite parce qu'en même temps comme j'ai enlevé des portes pour avoir un... euh, il y a que les chambres qui ont leurs portes, mais elles ferment mal tout ça... donc je me suis dit bon, tu vas pas circuler en sortant d'une chambre bien chaude et puis après... ça je ne me voyais pas. »

Annie, <1^e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

DES RÉPERCUSSIONS RAPIDEMENT VISIBLES

Le caractère « facile à faire » des recommandations prend tout son sens dans la mesure où le récepteur n'a pas précisément conscience des répercussions. En effet, l'absence de retours visibles et observables est un frein dans l'engagement au changement de pratiques. La motivation inhérente à un investissement – qu'il soit mental ou financier – repose notamment sur cette visibilité et rapidité des répercussions, comme le souligne Françoise, Sylvie ou encore Michèle. Ainsi lors des rencontres de suivi ou de passage à l'éco-appart, les participants font toujours référence aux économies déjà visibles ou *a contrario*, expriment leur amertume à ne pas constater de différence sur leur facture ou leur confort.

Pour conclure, l'inscription d'éco-gestes dans des pratiques antérieures déjà sobres en énergie est une variable favorable quand bien même ces pratiques sont réalisées sans conscience environnementale. En effet, l'inscription dans la continuité permet un changement de comportement plus doux (Lees 2014, 383) et réduit la verbalisation de « pensées négatives,

défavorables au message » (Courbet et Fourquet-Courbet 2005). L'encastrement des discours de sensibilisation dans un univers de pensée et d'action déjà intégré par les ménages facilite ainsi la réception et l'application des recommandations quant aux économies d'énergie (Laforgue 2012).

2.3. Des rôles ambigus, entre destinataire et partie prenante des politiques publiques

2.3.1. Observation de la posture de destinataire : suivre la création d'un support de communication autour des éco-gestes

Dans cette section, il est question d'un retour d'expérience lors de la création d'un nouveau guide de conseils énergétique, pensé à destination de publics précaires. Ce décryptement du processus permet d'observer la posture de destinataire constituée par les services de communication. Tout d'abord, il convient de rappeler que la communication de l'ADEME s'effectue à destination du grand public, sans distinction sociale. Cependant, les guides produits par le service communication de l'ADEME étaient orientés en particulier vers un public connaisseur.

« Au début qu'on visait beaucoup des populations plus convaincues, mais surtout CSP beaucoup plus, parce qu'en fait nos guides, en règle générale, 46 pages, Times 12,2, la moitié des mots sur lesquels bon... »

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

En fonction du thème, les guides peuvent cependant distinguer les publics en fonction de leur statut résidentiel en proposant du contenu orienté vers les propriétaires. L'objectif de neutralité sociale de la communication institutionnelle de l'ADEME est un impératif dans la mesure où il participe au maintien d'une image d'égalité républicaine, évitant toute stigmatisation d'un public (Comby 2013). Les publics les plus consommateurs d'énergie, à savoir les populations les plus aisées, ne sont ainsi pas directement visés par les messages promouvant la sobriété des usages, mais plus en matière d'amélioration du logement. Pour éviter tout effet de stigmatisation, la diffusion des « bonnes pratiques » s'effectue aux dépens d'un focus porté sur les « mauvais comportements ».

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« Pendant des années, on a considéré que les précaires n'étaient pas la cible de l'ADEME, qu'en fait sa cible, c'était des gens qui étaient en capacité de faire des travaux donc qui avait une trésorerie suffisante. Alors les précaires ont été pris en charge, clairement, pendant énormément d'années, par l'ANAH et les associations

telles que la Croix-Rouge ou des choses comme ça, donc avec beaucoup d'actions territoriales qui ne se ressemblent pas du tout d'un territoire à l'autre. Donc en fait, c'est un peu au petit bonheur... des fois, vous allez trouver des choses ayant le logo de l'ADEME, de temps en temps il n'y en a pas. Dans tous les cas, ce ne sont pas des choses qui ont été gérées par le niveau national et parce que c'était clairement défini comme une non-mission.

L'ajustement des dispositifs de communication s'appuie ainsi sur des enquêtes d'opinion ou encore des retours de terrain, de la part des professionnels des EIE notamment. L'objectif est d'ajuster les messages ou encore les registres de discours en fonction des informations remontées (Comby 2015, 119). La collaboration avec le service de communication Grand Public pour penser le déploiement d'un support à destination d'un public spécifique permet ainsi d'appréhender au plus proche le rôle de production de l'état d'opinion. La compréhension d'un public spécifique attribuée au rôle de sociologique est attendue afin de saisir ce que le public est prêt et/ou capable d'entendre comme messages, mais également les modalités de représentation (forme, média, registre de discours) (Comby 2015, 120).

Le dernier guide présenté dans ce chapitre « Des gestes simples pour économiser » s'inscrit dans cette optique avec un travail en collaboration avec l'ONPE et la cheffe de projet Précarité Énergétique. Il est tout de même intéressant de souligner que ce travail de production d'un nouveau support de communication à destination spécifiquement des publics fragiles, notamment non-francophones, s'est inscrit en grande partie dans la continuité des productions antérieures. En effet, le caractère de « mise en scène » de la vie quotidienne a été maintenu, les individus sont toujours représentés sous la forme de personnages de bande dessinée...

Ce constat amène à mettre en perspective cette collaboration. La participation en tant que « co-auteur » a été l'objet de nombreux questionnements, tant sur la posture de chercheuse que sur le sentiment d'une contribution au maintien d'un modèle faisant ici l'objet d'une critique. D'une part, il est intéressant de souligner que plusieurs éléments issus de l'enquête de terrain ont été pris en considération afin de calibrer tant sur le fond (certains messages jugés inadaptés tels que le nettoyage du four à pyrolyse ou l'opacité des abat-jours) que sur la forme (passant d'un format journal au dépliant en accordéon). Par ailleurs, plusieurs nouveaux messages ont été intégrés tels que l'installation de boudin de porte, les veilles des appareils électroniques ou encore celui déconseillant de faire son linge sur les radiateurs. Enfin, des éléments de précision ont été ajoutés, notamment en matière d'aération du logement et de la qualité de l'air, les temps d'aération ne sont plus seulement spécifiés, mais également la temporalité pour le faire (matin

et soir, ou tout au moins en plusieurs fois), mais également un temps recommandé pour la douche.

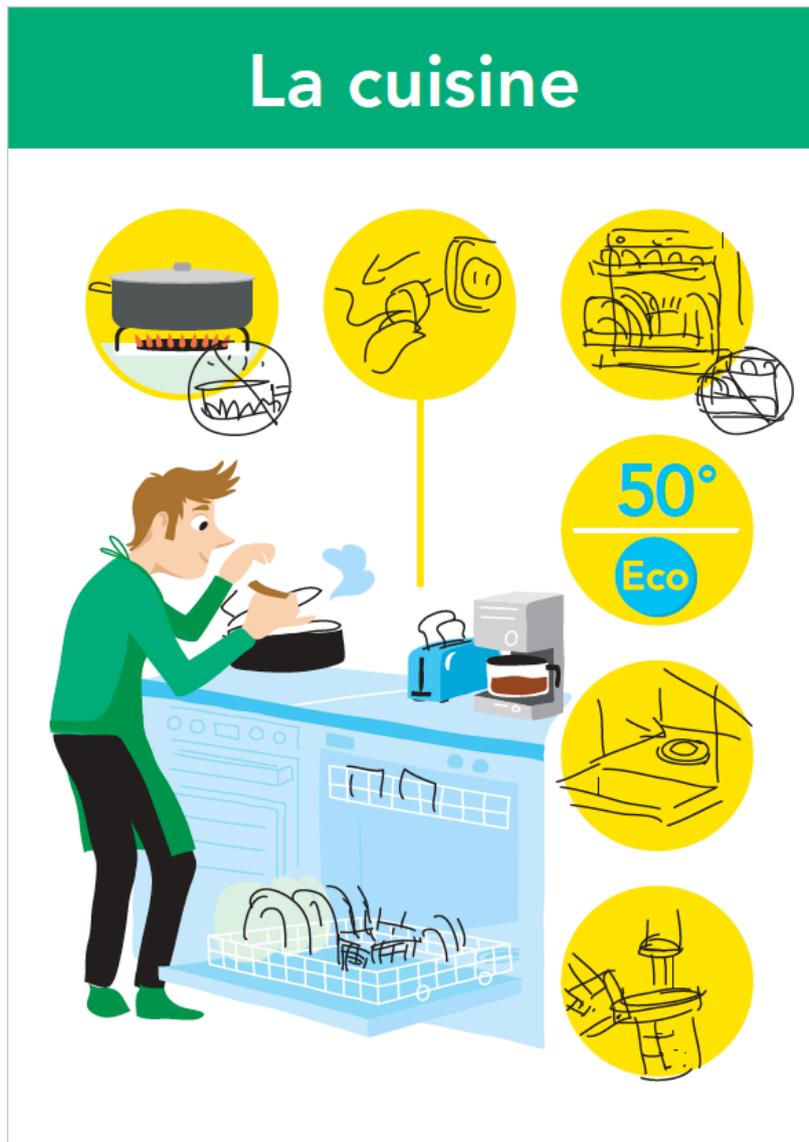


Figure 49 Exemple d'ajustements sur le fond et la forme lors de la production du guide (Document de travail interne, 2018)

En parallèle de ces retours d'ordre pratique sur la production du guide, la participation au processus de création a permis d'observer directement les aller-retour effectués entre le service de communication grand public de l'ADEME et l'agence de communication en charge de la production du guide. La création de ce guide a permis la réalisation d'une observation participative de la constitution d'un guide de « bonnes pratiques » à destination des publics précaires.

Le service communication grand public souligne l'inadéquation possible des supports de diffusion des guides de « bonnes pratiques » avec les considérations des publics les plus précaires. Or, il convient de rappeler que leur approche promouvant le « tout public » peut justifier ce hiatus.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« En fait on ne peut pas être à côté de nos pompes puisque ce n'était pas les bonnes chaussures, donc forcément. Donc c'est normal que ce ne soit pas adapté. Après il y a une 2ème vision des choses qui a commencé, il n'y a pas très longtemps. C'est pour ça que vous allez trouver très peu d'ouvrages qui vont vous intéresser sur ce sujet-là, c'est qu'il y a peu **près un an et demi**, on s'est dit en fait peut-être qu'on pourrait faire une **deuxième catégorie de messages ultra simplifiés** et donc on a sorti par exemple, les dépliants 40 trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie à la maison. Et là, vous allez trouver, là on bascule un peu dans un autre, une autre catégorie de messages, ce n'est pas forcément que pour informer des gens qui sont dans une perspective de travaux, c'est pour commencer à **inonder un peu plus largement**, donc vous allez avoir, mais alors vraiment très peu de guides dans cet état d'esprit parce qu'en fait ils commencent à émerger un petit peu.

(...) **Ce n'était pas notre public-cible**, et ça ne l'est toujours pas hein, c'est des publics CSP/CSP, ça ne veut pas dire précarité. Ce n'est pas un objet, **ce n'est pas une priorité de communication** au sens réalisation d'outils de communication nécessairement. »

Depuis les 5 dernières années, la politique de communication tend à évoluer modérément avec l'essor de supports à destination de publics plus ciblés.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« J'ai eu une fille super qui avait son stage de Science Po avec nous. Elle est restée 7 mois avec nous. Je lui ai donné cette mission, je lui ai dit « on va travailler différemment, sur un autre produit que d'habitude, tu m'isoles tous les messages qui te semblent pertinents dans les guides », elle a donc repris la totalité de nos guides et elle a isolé tous les messages qui lui semblaient pertinents dans le domaine du truc et astuces. Elle m'a fait fichier complet de tout ce qu'elle avait trouvé en « trucs et astuces » et après ensemble, on a déterminé ce qui était le plus performant à dire. Parce qu'il y en a, il faut les expliquer, on s'est dit « ça ne tiendra jamais sur un poster », on les a virés. Et donc, en fait, c'est parce que j'ai eu cette stagiaire avec moi pendant 7 mois, qu'on a dit on va tenter un nouveau produit.

Donc ce n'est que des synthèses ?

Alors tous ces chiffres sont des extractions, tous ces chiffres, ils existent à un moment ou un autre dans un guide de l'ADEME, mais en fait, c'est elle qui a fait ce travail de lire tous les guides et d'extraire tout ce qui ressemblait à un « trucs et astuces », mais

je n'aurais pas eu Marjorie, il n'y aurait jamais eu « 40 trucs et astuces » en fait... c'est souvent l'opportunité »

Il est intéressant de s'intéresser à la généalogie de l'essor de supports plus ciblés vers les conseils énergétiques. En effet, les guides de l'ADEME étaient avant l'essor des guides de « trucs et astuces » plutôt orientés comme des supports d'information en complément de démarches d'amélioration de l'habitat, comme des travaux d'isolation ou le choix de matériaux. La diffusion de guides sur les usages du quotidien amène une nouvelle vocation à ces supports, en se destinant à un public plus vaste. Le guide « 40 trucs et astuces » est comme le souligne l'extrait d'entretien le résultat d'une volonté de synthèse de la part de la chargée de mission, qui a attendu de disposer de supports en matière de ressources humaines pour engager ce projet. Cette volonté de collecte d'information s'appuie sur une synthèse des informations déjà validées par le service communication de l'ADEME en reprenant les savoirs diffusés dans les autres guides de la collection « Clés pour agir »¹⁶⁴ de l'institution. Une hiérarchisation des messages a été effectuée afin d'isoler les conseils jugés les plus pertinents. Ce travail de catégorisation a été déployé par le service communication, en fonction de leur perception de la réception du public. Il faut d'ailleurs signaler que ce travail à la forte portée symbolique et au rôle de normalisation des pratiques important est le résultat du travail de deux salariés, et du soutien de la stagiaire évoquée précédemment en ce qui concerne le guide « 40 trucs et astuces ».

« Pour plein de gens de l'extérieur, ils ne comprennent pas le fonctionnement de l'ADEME. Nous quand on intervient, des fois j'interviens dans des réunions dans des EIE, ils imaginent qu'on est une très grosse structure à s'occuper de l'information grand public. Ils ne savent pas qu'en fait, on est deux à l'ADEME ! On est que deux à produire toute la documentation, le site internet pour le grand public, on est deux ! »

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

Pour mener à bien leurs missions, le service communication fait appel à des agences de communication. Des cahiers des charges sont réalisés afin de spécifier les messages voulant être mis en avant et des orientations en matière de représentations graphiques sont également précisées. En ce qui concerne la production de supports de communication à destination de

¹⁶⁴ Cette collection était alors déployée depuis près d'un et demi à ce moment-là, avec pour vocation principale la simplification des messages, notamment avec la refonte de charte graphique.

publics précaires, l'objectif est de centrer l'attention de ces derniers sur quelques messages jugés les plus pertinents au travers de représentations graphiques, en limitant le recours au texte.

Directrice de l'association Alisée, 23/11/201

« On avait même échangé avec les autres structures qui portent les EIE sur la région Pays de la Loire, on travaille tous plus ou moins de près ou de loin avec les publics en préca, on était en train de se dire que sur les outils, même celui-là, il y a encore du texte, qu'il faudrait vraiment avoir quelque chose de plus simplifié encore, pour certains publics, un outil où on est beaucoup sur les visuels quoi. Le message fait... il y avait des petites fiches qui avaient été faites par le CAUE

De Besançon non ?

Oui ! alors les dessins, je ne les trouvais pas tip top, mais par contre, il n'y avait pas de textes et pour des publics qui ont vraiment la barrière de la langue, on arrive, je pense, à faire passer pas mal de messages... »

zAu regard de ces considérations, le service communication a ainsi travaillé à la création d'un support basé sur une mise en scène visuelle des messages. Ces éléments ont été détaillés dans la première section de ce chapitre.

« Je veux bien tenter des petits dépliants comme ça, sans texte, on peut, parce qu'en fait, on ne l'a jamais fait. Parce qu'en fait l'ADEME a toujours voulu expliquer quelque chose. L'ADEME, c'est un expert. Ça prend très très longtemps les explications... »

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

Or, le rôle du service communication de l'institution est majeur dans la mesure où c'est à ces professionnels qu'est délégué « le travail de conception du message (...) afin que ceux-ci définissent les stratégies adéquates pour convaincre les citoyens du bien-fondé des mesures proposées par les pouvoirs publics (Ollivier-Yaniv 1997). » (Pautard 2015, 123). Ces professionnels de la communication jouent un rôle central dans la constitution d'un discours gouvernemental, comme le souligne Pautard (2015). La conception du message s'effectue par un travail d'aller-retour entre le service communication et les ingénieurs techniques de l'institution. Le message fait l'objet de traductions entre les différents acteurs. Une méthodologie de recherche d'information et de vérification scientifique est déployée afin de garantir la véracité des messages, et surtout qu'ils soient toujours d'actualité au regard de l'avancée des savoirs scientifiques. C'est d'ailleurs pour cette reconnaissance d'un savoir professionnel, en matière de vérification des données, que le service communication de l'institution est mobilisé

régulièrement par diverses structures extérieures (public, privée ou associative). Ce service est présenté comme le garant des savoirs par ces dernières. Mais cette posture se traduit par une mobilisation en aval de la production des supports de communication, pour vérifier le bien-fondé des messages, ce qui peut conduire à une lourde charge de travail pour le service qui doit parfois reprendre la totalité des supports dans la mesure où ils n'ont pas été sollicités en amont. Ce rôle de contrôleur reste cependant limité et uniquement au bon vouloir de ces autres structures. Ainsi, à l'échelle locale, outre une charte de communication, les structures disposent d'une large manœuvre dans la production de support.

« On a de l'argent pour de la communication de l'ADEME au niveau local

Et elle est contrôlée au niveau national ou vous êtes autonome ?

Elle est contrôlée au niveau régional, alors contrôlée dans le sens où il y a une charte, mais elle n'est pas contrôlée... on utilise les moyens qu'on souhaite, mais il y a une charte de communication, après on est indépendant. »

Conseiller EIE et animateur à l'éco-appart, Nantes, 19/07/2017

Le déploiement de supports de communication fait l'objet d'une lutte symbolique dans la diffusion de messages, dans une société où les informations sont nombreuses et omniprésentes dans la vie sociale.

« L'entrée dans le monde de la communication tend donc à se faire moyennant l'intégration d'une forme de contrainte, à savoir celle de ne pas être ennuyé »
(Rumpala 2004)

A ce titre, le rôle du service de communication est central puisqu'il leur revient la charge de saisir l'attention du public, ce qui renforce leur intérêt pour la compréhension des intérêts du public, précédemment évoqué.

La production de supports à destination de publics spécifiques est plus complexe et nécessite de plus grandes ressources (temps, savoirs). Le choix des messages à cibler en fonction des publics est au cœur des réflexions des professionnels de terrain également. Une intuition partagée par ces professionnels, d'un nécessaire ajustement des messages aux caractéristiques du public, est observée. Les professionnels en charge de la communication traduisent les messages en fonction des publics ciblés.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« Ce qui serait intéressant, ça serait d'avoir des publics différents, parce que selon qu'on s'adresse à un public en ESAT (établissements ou services d'aide par le travail) ou un public de jeunes ou autre, on va pas aborder les supports de la même manière, donc est-ce qu'il ne serait pas possible de demander à vos groupes de créer des supports sur des publics différents, parce que moi en plus, ça peut m'intéresser. Parce qu'on est par exemple, sollicité par un ESAT pour travailler sur ces questions des éco-gestes, le public, il est grand, c'est un public qu'on reçoit de plus en plus... du coup, moi aussi, ça m'intéresse d'avoir des supports que des élèves pourraient avoir travaillé. C'est donnant-donnant, parce que du coup, ça peut être aussi valorisant pour les élèves et puis de se dire « voilà notre truc, il a été retenu à l'éco-appart. Alors, elles choisissent un éco-geste et il va y avoir un public, un éco-geste comment je le retranscris auprès d'un public personnes handicapées, auprès d'un public ne maîtrisant pas le français, enfin voilà, il peut y avoir 3 ou 4 publics différents. Donc on va avoir 4 présentations différentes. » et c'est plutôt aussi chouette »

Ces différents éléments permettent de saisir comment les individus sont appréhendés au prisme d'une logique de public, autrement dit d'un groupe unifié – à défaut d'être homogène.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« On essaie de faire des choses qui sont plus proches des CSP- mais je pense qu'entre les gens en CSP- et ceux en précarité, il y a quand même un vide abyssal. Donc là-dessus, même si le guide 40 Trucs et Astuces, il est quand même assez parlant. Maintenant, ils peuvent aller plus sur quelque chose en étant moins accompagnés que des populations précaires. Mais quel est l'imaginaire dans lequel on peut les embarquer, sachant que là aussi, qui dit imaginaire, dit envie de se projeter. Or les populations précaires ont par nature, une difficulté à se projeter dans l'avenir. L'avenir leur fait peur. Le problème c'est qu'est-ce que je mange aujourd'hui et c'est là, où aussi, toute la difficulté en matière de communication, c'est la question de la projection. Car si tu te projettes pas, l'outil de comm, ba il apparaît comme un prospectus de plus, ou comme un truc qui peut t'agresser, de sentiment de culpabilisation, parce que tu n'es pas du tout dans « tiens effectivement, demain je pourrais faire ça », c'est un peu au jour le jour. »

Mais l'enjeu n'est cependant pas réellement de choisir un message plutôt qu'un autre, mais bien de penser l'univers symbolique associé, d' enrôler les destinataires autour d'un imaginaire commun. La question est de savoir si les publics les plus précaires sont bien des destinataires pertinents de support de communication autour des éco-gestes, comme les guides qui ont été

présentés. Cette remise en question s'inscrit notamment dans la capacité de projection, à la fois entendue comme la capacité à faire des projets qu'à se projeter (dans le personnage représenté par exemple).

Journée de clôture du programme « Eco-gestes Solidaires », ENGIE, 04/10/2018

« J'ai l'impression que c'est plus que la sensibilisation, c'est presque arriver à construire un plan d'action en fait, c'est ça ?

Oui, je crois qu'on le sait tous... Le plan d'action il doit être simple, précis. Il doit être objectivable, atteignable aussi. Ça ne sert à rien de vouloir faire changer 40 choses dans le logement, si on n'en a pas les moyens donc il faut que ça reste accessible. C'est notre rôle, à tous, à différents niveaux, qu'on soit dans un bureau ou sur le terrain, je pense que notre rôle à tous, c'est d'aider le bénéficiaire à retrouver un lien avec sa consommation. Parce que la difficulté qu'on a, c'est qu'on est plus en lien. Quand on appuie sur un interrupteur et bien on ne comprend pas ce qu'il y a derrière. Donc je pense que notre rôle, c'est de recréer ce lien avec sa consommation, et plus que ça, c'est l'aider à être responsable en fait de sa consommation, l'aider à être conscient et responsable et bien que quand je fais telles choses, ça impacte ma facture ou au contraire, ça l'a fait diminuer.

Ça effectivement, on ne le voit pas, donc c'est presque impossible d'avoir une compréhension de qu'il y a dans la facture. Car c'est pas indiqué sur la facture que bon « vous avez pris trop de douches, ou vous avez fait ceci... »

Cet extrait fait référence aux attentes en matière de projection des professionnels à destination des publics précaires. Il résume les objectifs de simplification des messages en vue de capter l'attention des publics. Le professionnel est placé dans le rôle de l'aidant, ayant pour mission d'accompagner au travers de « plans d'action ».

2.3.2. Les destinataires comme partie-prenante en devenir ?

L'approche classique des politiques publiques, à savoir « étato-centrique », définit l'État comme garant des équilibres sociaux (Chevallier 2004, 5). À ce titre, « *toute politique publique se présente sous la forme d'un ensemble de mesures concrètes articulées entre elles, d'une « grappe de décisions » formant un programme ; elle implique la mobilisation de ressources (juridiques, matérielles, symboliques) en vue d'atteindre certains objectifs, la définition d'un « cadre général d'action ».* » (Chevallier 2004, 5). Cette vision balistique de l'action publique présuppose l'existence d'un « tireur et d'une « cible » clairement définis (Mazeaud, Boas, et Berthomé 2012).

Les objectifs seraient précisément établis en amont. Cette approche se traduit par l'élaboration de dispositifs reposant sur des présupposés (Schweyer 2009) portant tant sur le public que sur les objectifs. Mais cette approche place les politiques publiques comme figées dans le temps. Les politiques publiques sont appréhendées comme un enchaînement clair, sans à-coup, traduisant l'idée d'une absence de mouvements itératifs, d'externalités venant les faire évoluer...

Or, nous observons que les destinataires de politiques publiques ont un rôle. Le public « cible » participe de la redéfinition des politiques publiques. Les politiques publiques sont ainsi « bricolées » au fil du temps, par l'interaction d'une multitude d'acteurs. Partant de ce constat, les objectifs des politiques publiques ne sont pas figés, voire définis en amont de son déploiement (Mazeaud, Boas, et Berthomé 2012). Dans ce cadre, les politiques publiques se renouvellent en intégrant de plus en plus les besoins des usagers (Dujin, Poquet, et Maresca 2007b, 35). Le public « cible » est considéré comme partie prenante de la définition des politiques publiques. Répondre à la demande sociale devient la nouvelle forme de légitimité de l'action publique. Cela ne se traduit cependant pas par la considération que les premiers concernés sauraient au mieux ce dont ils auraient besoin.

« Quand on crée un outil pédagogique de ce type-là (éco-appartement), le fait de co-construire les outils avec les structures, aussi évidemment, avec le public. L'idée de réaliser peut-être un diagnostic initial des besoins du public, j'ai rencontré certains porteurs de projet qui faisaient des enquêtes auprès des locataires et auprès des structures du quartier pendant 6 mois avant de développer leurs outils, qui avaient par exemple, créer un micro-trottoir pour demander aux habitants du quartier « pour vous, c'est quoi l'énergie ? Qu'est-ce que vous faites chez vous pour économiser l'eau et l'énergie ? » avant de mettre en place l'appartement pédagogique. D'une part, ça permet de se rendre compte que les gens savaient déjà plein de choses et qu'il y a peut-être des messages que ce n'était pas la peine de les transmettre, car tout le monde sait qu'il faut éteindre la lumière en sortant d'une pièce donc que peut-être ce n'est pas la peine de le redire... et donc de prioriser les messages, c'est aussi très important en fonction du public. »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

Cette approche « bottom-up » part des logiques d'action des consommateurs, mais il s'agit bien de celles que les experts projettent. Cet exemple met en lumière l'essor croissant depuis ces

dernières années de la participation des habitants dans l'élaboration des projets en lien avec l'énergie.

Ces constats font écho au concept d'*empowerment*. Ce concept, également appelé pouvoir d'agir ou capacitation, renvoie à la « possibilité pour les personnes de mieux contrôler leur vie » (Rappaport 1987), autrement dit de « prendre sa vie en main ». Il s'agit ainsi de lever les obstacles au pouvoir d'agir des personnes concernées et non pas tant d'agir sur les difficultés structurelles de ces derniers. L'objectif des professionnels est de contribuer à ce que les individus mènent à bien leurs projets et à se sortir des difficultés qui les préoccupent, par eux-mêmes. En contribuant à l'essor du « pouvoir d'agir » des individus, ils participent à la résolution de leurs problèmes et à l'enclenchement d'un changement de pratiques ou de mentalités. L'objectif n'est ainsi plus que les personnes s'adaptent à leurs conditions de vie, mais bien de s'affranchir de ses difficultés (Le Bossé 2003).

L'intérêt est que les ménages en situation de précarité énergétique sortent de la spirale de paupérisation, des difficultés (paiement des factures, sensation de froid, privation) ou tout au moins agissent pour en réduire les répercussions. Ainsi, les individus sont mobilisés pour qu'ils prennent activement part au dispositif d'accompagnement social. La finalité de l'*empowerment* est de dépasser les obstacles que les ménages rencontrent, et ce, qu'elle que ce soit son origine ou sa nature (Le Bossé 2003). L'*empowerment* se focalise ainsi sur la posture de l'individu plus que sur ses difficultés en tant que telles, l'objectif étant d'apporter un soutien pour qu'il soit à même de lui-même identifier et passer outre les obstacles auxquels il est confronté.

L'objectif n'est pas d'être plus actif, s'appuyant sur une idée préconçue des individus comme passifs notamment face à l'aide sociale. Mais de concourir à donner le sentiment d'être capable, que l'individu reprenne confiance pour s'engager, ce qui est d'autant plus difficile dans des parcours de vie chaotiques et face à des difficultés lourdes dans le quotidien. L'*empowerment* prend forme dans deux grandes dimensions, à savoir l'autonomisation des individus et la participation de ces derniers au processus décisionnel.

L'*empowerment* passe également par l'intégration des individus comme partie prenante des dispositifs en les intégrant au processus de décision. Ainsi à titre d'exemple, à Nantes, les équipes de l'éco-appart ont travaillé à l'implication des habitants dans la définition du programme du lieu tout en sollicitant des retours d'expérience. Ceci s'est traduit par l'organisation d'un temps

d'échange convivial, autour d'un repas préparé par les équipes et pris en charge par la mairie. L'invitation à discussion a trouvé comme prétexte le partage d'une galette des Rois, au regard de la saison. Ce prétexte a ainsi pu mobiliser des anciens participants aux ateliers afin de recueillir leurs paroles, leurs idées et saisir les sujets qui les intéressaient le plus.

En sollicitant les ménages à donner leur avis et leurs idées, cette initiative a permis de créer un lien de confiance entre la structure et l'individu, mais également de concourir à une valorisation de l'estime de soi. Plusieurs participants ont ainsi exprimé une reconnaissance au regard du sentiment d'être écouté et d'avoir de l'importance aux yeux des professionnels. L'augmentation du pouvoir de décision de la cible permet d'apporter une offre plus adéquate pour ce public et ainsi de faire mieux avec autant (Le Bossé 2003).

« Les propositions et leviers d'action pour mobiliser le public, évidemment ce qui ressort, c'est de rendre le public acteur, évidemment, donc pourquoi pas qu'ils fassent de la co-animation d'atelier, qu'ils participent à l'accueil des gens, enfin réfléchir vraiment à comment le public s'approprie cet outil, en parle et devient presque animateur de cet outil... »

Journée de rencontre « les Appartements pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement » FAPIL, 06/10/2017

L'enquête de terrain a mis en évidence le ciblage à l'œuvre dans les politiques d'accompagnement au changement de comportement en matière de pratiques énergétiques, à l'instar des campagnes de santé publique (Fillaut et al. 1995). En effet, les communications sur les éco-gestes sont principalement réalisées à destination des ménages les plus fragiles et des publics captifs. Ce public cible est notamment défini au regard des caractéristiques identifiées des populations en situation de précarité énergétique.

L'absence de participants aux ateliers concourt à des questionnements professionnels quant aux moyens à déployer pour susciter l'intérêt des individus, aux moyens de communication, aux lieux de diffusion propice. La mise en place de ces dispositifs et leur bien-fondé n'est que rarement questionnée. Or les individus n'ont peut-être tout simplement pas envie qu'on leur conseille comment mieux se déplacer ou comment mieux gérer leur énergie à leur domicile. Ces professionnels se rendent-ils eux-mêmes à des ateliers de sensibilisation sur le tri des déchets ou sur le choix d'une « bonne » alimentation sur le temps libre ? Ont-ils simplement envie qu'on leur dise où acheter leurs fruits et légumes, à quelle fréquence en consommer, comment lire une étiquette nutritionnelle ou préfèrent-ils continuer à gérer leur alimentation comme ils

l'entendent (en fonction de leurs habitudes, de leurs ressources, des caractéristiques structurelles (équipement de cuisine) ?

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« C'est plus lourd que sur du défi FAEP où on arrive facilement à trouver des relais qui vont être moteurs. Là, faut quand même bien accompagnés, mais l'idée de ces parcours, c'est que petit à petit, plus on va en faire, c'est de réussir à trouver quelques personnes comme ça, plus moteurs, qui sont prêtes soit à venir témoigner d'une chose qu'ils ont pu mettre en place, soit s'ils sont assez à l'aise, pourquoi pas essayer de mobiliser des voisins, en parler à leur entourage, tout dépend des relations qu'ils ont autour d'eux, ça s'est vraiment à construire avec eux.

(...) l'idée c'est de retourner avec le retour des voisins et argumenter sur ça « vos voisins l'ont fait, vous devriez le faire ! » »

Comme l'exemple le souligne, pour contrebalancer les difficultés observées par les professionnels pour capter des publics, notamment ceux ciblés, les participants antérieurs sont investis d'une mission. Des protocoles favorisant l'effet boule de neige sont mis en place afin de repérer les autres individus potentiellement intéressés ou simplement mobiliser l'entourage de ces participants.

« Donc le pari de MAGE (Mesurer et accompagner, pour garantir des économies), c'est comment on installe par une action durable les bons gestes, les bons usages, les bons comportements, alors moi je n'aime pas trop parler de comportements, on est un peu obligé... mais ça me rape toujours à cause du comportementalisme... on tombe vite là-dedans donc attention. À un moment, il ne s'agit pas de dire « les gens ne doivent pas changer », mais il s'agit de dire « la question de l'évolution des usages, elle ne se fait pas par le haut seulement », ça ne marchera jamais ! donc nous, avec MAGE, on est dans l'action durable pour avoir un effet durable, donc on travaille pendant un an avec les gens, on est dans le pouvoir d'agir. La mesure, elle est d'abord pour les gens. »

Directeur général de SoliNergy, Effy, 20/12/2017

La participation active des individus au dispositif de sensibilisation participe d'un engagement renforcé dans les dispositifs. Il s'agit d'ailleurs de l'un des objectifs de la stratégie de communication de l'ADEME.

« Donner au grand public la capacité d'agir, d'être acteur de la proposition qui lui est faite, de constater qu'il a la possibilité de produire le résultat attendu, sur un temps

court si possible et *via* un effort et un investissement modérés de sa part ; comportant quand c'est possible une forme de réassurance ou de valorisation par la présence d'un marqueur ou d'un résultat atteint. Cela nécessite de mettre « *l'empowerment* » au cœur de la stratégie grand public, ainsi que la valorisation systématique de solutions facilitant l'implication. Créer du lien, s'appuyer sur la dimension de réseau, de partage de ses pratiques avec ses différentes communautés devient dès lors une action indispensable. »(ADEME 2019, 7)

L'essor de ce modèle plaçant l'individu comme un acteur à part entière du dispositif, dès sa conception ou encore sa diffusion, souligne une évolution des politiques publiques. Les approches verticales sont ainsi progressivement reléguées au profit de dispositifs valorisant un mode plus horizontal, tout au moins en apparence (Franssen 2006). La place de l'individu est reconsidérée au prisme de dispositifs présentés comme moins disciplinaires, mais qui en réalité peuvent s'avérer d'autant plus coercitifs en rendant les participants complices de l'exercice d'un contrôle social. Les individus sont rendus responsables, au regard de leur autonomie présentée comme croissante.

Conclusion de chapitre

Ce chapitre donne à voir plusieurs dispositifs d'accompagnement aux changements de pratiques dans le domaine de l'énergie. Après une brève présentation de différents supports d'information que sont les guides regroupant les éco-gestes, le modèle d'un appartement pédagogique a été présenté. L'objectif est de souligner les objectifs et modalités d'utilisation de ces dispositifs de politique publique. Ainsi, la première section souligne les choix effectués dans la représentation visuelle des pratiques quotidiennes, la sélection effectuée entre les messages à valoriser ou au contraire à condamner.

Le constat est que l'éco-appart nantais est un espace ressource sur le territoire autour des enjeux énergétiques et plus globalement sur les questions de transition écologique (alimentation, déchet...). Si ce dispositif connaît un succès certain tant auprès des professionnels que des participants, son fonctionnement tient pour beaucoup à l'engagement des acteurs associatifs locaux et des référents du lieu. Cet espace permet la coordination entre les différents acteurs du territoire en créant un écosystème mêlant écologie et précarité. À l'échelle des bénéficiaires, cet espace fonctionne comme un support de lien social entre eux et auprès de l'action sociale, mais également comme lieu ressource pour recevoir de l'information et des conseils.

L'analyse des guides de communication autour des éco-gestes permet également d'appréhender la projection à la fois faite par les professionnelles et attendue de la part des destinataires. Les guides sont constitués au croisement d'une simplification de savoirs d'expertise technique et d'un enrôlement convoité au travers d'approches psychosociales. Les guides matérialisent la tension entre projection et projet. Est-il possible de se projeter sans avoir de projets ? Le projet d'être un « éco-citoyen », d'être dans l'« être » plutôt que l'avoir, n'est-il pas plutôt celui de l'institution, ou tout au moins le projet qu'il attend de la part des habitants ? La mise en place de l'imaginaire du projet passe par la formalisation d'un projet, la co-construction d'objectifs, la mise en place d'un suivi de projets.

« Comme bien le suggère Latour (2007), le projet a ceci de particulier : d'être en mesure de nous contrôler une fois que nous l'avons créé, et ce par l'entremise de scripts. Le projet a besoin de scripts pour « jeter en avant » des rôles, des fonctions, des échéances, des attributions. » (Vásquez 2012)

Les supports mobilisés, notamment lors des ateliers à l'éco-appart, illustrent cette tension entre la projection attendue de la part des professionnels envers les participants. Les différents outils de suivi de consommation, au travers de tableurs à compléter des relevés réguliers de compteurs par exemple, illustrent cette dimension de projet. Les participants ont des missions à accomplir, un rôle à revêtir, des échéances... Un mécanisme d'enrôlement s'observe sur ces scènes où chaque participant est amené à jouer un rôle, à adopter un discours. Tout comme les ateliers collectifs, les guides sont au service de cet enrôlement veillant à faire remplir des rôles aux individus. Mais la projection dans ce projet n'est pas si évidente pour tous les individus.

De plus, les modalités d'émission et de réception des messages contribuent à une appropriation différenciée des messages selon les individus, au regard notamment des groupes sociaux. À ce titre, les émetteurs déploient des supports en fonction des savoirs et des intérêts qu'ils projettent sur les publics précaires. La communication autour des éco-gestes s'inscrit dans une dynamique plus large autour de l'essor d'un éco-langage dans la société. Le préfixe « éco » entre ainsi dans le vocabulaire courant dans toutes les sphères de la vie quotidienne. Cet essor s'observe dans toutes les classes sociales, cependant les modalités de diffusion et de construction des recommandations varient lorsque ces dernières sont à destination de public précaire : information simplifiée, mise en avant de l'aspect ludique... Une frange des publics en situation de précarité serait plus réceptive à ce type de communication, en particulier les publics enquêtés ayant pris part à des ateliers collectifs de sensibilisation aux éco-gestes. En ce sens, ces résultats

sont à considérer au regard de l'échantillon d'enquêtés qui valorise principalement le cadre d'émission que le fond même des recommandations.

L'essor croissant de la thématique de la précarité énergétique, et les engagements nationaux notamment en termes législatifs d'actions de sensibilisation à destination des ménages précaires, contribue à la multiplication des dispositifs à l'égard de ce public. Les publics des catégories socio-économiques défavorisées font l'objet d'une attention particulière en matière de gestion de l'énergie, à l'instar de leur gestion budgétaire ou de leur santé (Perrin-Heredia 2014; Silva 2018). Cela se traduit tant par la répétition des actions que par le déploiement de communication spécifique à leur destination (Silva 2018a, 16). Le renforcement de ce contrôle s'inscrit dans des logiques d'encadrement des classes populaires.

Le prochain chapitre permet d'aller plus loin dans la compréhension de la portée de ces recommandations. En effet, au travers de la notion de script d'utilisateurs, nous verrons que la projection de certains attributs et compétences à un public oriente les politiques publiques ce qui n'est pas sans conséquence en matière notamment d'uniformisation de ce dernier. Enfin, les éco-gestes seront saisis comme catégorie d'action publique participant d'un gouvernement des corps et des pratiques de consommation. Les « bonnes pratiques » sont ainsi considérées comme un instrument de biopolitique s'appuyant sur une responsabilisation individuelle et une moralisation croissante des individus.

Chapitre 5 - DES DISPOSITIFS DE SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : ENTRE SCRIPTS D'USAGERS ET RESPONSABILISATION INDIVIDUELLE

La transmission de « bonnes pratiques » est présentée comme un outil libérateur pour les ménages, en particulier les plus précaires. En effet, le mauvais consommateur d'énergie serait celui ayant des lacunes en termes de connaissance ou faisant preuve d'un manque de volonté (Aeschimann 2015). De ce fait, lui fournir l'information sur ce qu'il faut faire, ou *a contrario* éviter, garantirait la mise en place de ces pratiques. Mais force est de constater que ce n'est pas si simple. Diverses études et dispositifs sont ainsi déployés à l'initiative de ces prescripteurs pour lever les freins au changement de comportement, comprendre les résistances de ces ménages qui ne se conforment pas à la norme préétablie. À l'instar de Fijalkow et Maresca (2019), nous considérons que « les projections normatives prescrivant des pratiques « écoresponsables » et inscrivant la transition dans une logique de prophétie autoréalisatrice¹⁶⁵ (Merton 1968) méritent l'attention, en particulier sur les dispositifs (Foucault 2004) mis en œuvre ».

Les pratiques normatives liées à l'énergie sont appréhendées comme support d'un gouvernement des corps et des conduites, comme « expression du pouvoir de l'État » (Dubuisson-Quellier 2016). Les dispositifs d'accompagnement au changement de pratiques, telles que les campagnes de sensibilisation aux éco-gestes, contribuent à la normalisation des pratiques. À ce titre, nous considérons les supports de sensibilisation comme des instruments de biopolitique visant à réguler les actions des individus. Ces dispositifs veillent au respect des recommandations

¹⁶⁵ « C'est, au début, une définition fautive de la situation qui provoque un comportement qui fait que cette définition initialement fautive devient vraie. » (Merton 1968)

institutionnelles et à ce que les individus s'y conforment. La maîtrise des comportements est définie par des règles codifiées et explicitées au sein d'une diversité de médias et diffusées par des institutions (guides, rapports scientifiques, supports de formation, campagnes de sensibilisation).

Les politiques publiques de promotion des économies d'énergie s'appuient sur une lecture concevant les individus comme des consomm'acteurs (Dubuisson-Quellier 2016), à savoir des acteurs rationnels à même de choisir la bonne solution. Dans cette logique, les individus sont « formés », « éduqués » et « sensibilisés ». La promotion de ces normes comportementales a pour vocation la régulation des pratiques individuelles. À ce titre, les institutions participent à l'uniformisation des styles de vie (Comby et Grossetête 2014).

1. Être en situation de précarité énergétique, mauvais consommateur d'énergie et mauvais citoyen, des qualifications à déconstruire

Les dispositifs d'accompagnement au changement de pratiques et à la sensibilisation aux économies d'énergie s'appuient sur des catégorisations des publics ciblés, partitionnant l'action publique. Or, cette action publique s'appuie sur la définition d'un problème public qui n'est qu'une lecture de la situation dans le champ des possibles. Cette problématisation s'accompagne ainsi de la définition de ses publics, de la caractérisation de leurs attributs (Cefaï 2013). L'intérêt de cette section se porte sur la manière dont les individus sont construits et représentés dans les dispositifs de sensibilisation étudiés. Comment les destinataires sont-ils « figurés » tant dans les représentations qui en sont faites que dans les discours ?

Les représentations des publics s'inscrivent dans un processus de catégorisation qui participe à la définition d'un script d'utilisateur. La définition du script d'utilisateur est un processus intégré dans un jeu d'acteurs (Renauld 2017). En s'intéressant à « l'utilisateur tel qu'il est représenté, inscrit, traduit » (Akrich 1989, 84) au regard de la transition écologique, un nouveau script de l'utilisateur s'esquisse progressivement. Le script d'utilisateur est ainsi traduit en pratiques, avec la définition d'un ensemble de gestes à adopter.

« Traduire renvoie à une opération qui consiste à transformer un énoncé intelligible en un autre énoncé intelligible pour rendre possible la compréhension de l'énoncé initial par un tiers » (Amblard et al. 2004)

Cette traduction peut ainsi être visible au sein de guides de sensibilisation, de supports de communication sur les bonnes pratiques. Les émetteurs de ces messages traduisent ainsi, en fonction du script d'utilisateur défini, des informations liées au changement climatique, à la raréfaction des ressources, au nécessaire changement de paradigme de société.

Les pouvoirs publics normalisent les comportements des individus, par la définition des « bons » et des « mauvais » comportements et de fait, des « bons » ou des « mauvais » consommateurs. La catégorie même de « consommateur d'énergie » est l'objet de controverses au fil du temps et de transactions entre les acteurs. Cette catégorisation souligne l'ancrage idéologique et politique sous-tendue dans les dispositifs de maîtrise de l'énergie.

Différents adjectifs sont ajoutés en complément du terme « consommateur » qu'il s'agisse du « consommateur responsable » dans les années 1970, « consommateur pauvre » ou encore du « citoyen consommateur » (Cacciari 2017b). Ces différentes qualifications institutionnalisées renvoient à un univers symbolique projetant qualités et compétences aux individus désignés. En plus de cette référence à la sphère marchande avec la figure du consommateur, la sphère civique est mobilisée avec l'image du citoyen. Ce dernier est également l'objet d'attribution de qualités à l'instar de la figure de l'éco-citoyen. Ces deux sphères peuvent entrer en confrontation au regard des objectifs antagonistes sous-tendus : maintenir une logique consumériste dans un modèle capitaliste et réduire la consommation dans une approche environnementale de protection de biens communs.

Différentes figures se sont constituées au fil du temps et des acteurs avec le passage progressif d'« usager » à « client », « consommateur » voire « citoyen » illustrant l'évolution du rapport aux individus concernés en fonction des référentiels prédominants (consumériste, écologiste, citoyen) (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013). La multiplication de ces figures et des traits identitaires qui leur sont associés souligne la complexité pour saisir les individus, pluriels et mouvants (Cochoy 1999, 1).

Derrière les scripts formés dans un cadre institutionnel se dessinent les contours de personnages types, représentés dans les guides de sensibilisation et décrits dans les discours des acteurs professionnels. Une identité, des attitudes et des compétences sont projetées et prédéfinies sur l'individu (Noyer et Raoul 2008). Certaines valeurs sont mises en avant positivement et associées

à certains profils d'individu, voire de classe sociale, ou *a contrario* présentées comme lacunaires pour d'autres.

Comment se caractérise la figure du « bon consommateur d'énergie » ? Quels attributs en matière de gestion de l'énergie sont projetés sur les individus précaires ?

1.1. La figure du « mauvais consommateur » : incompétences et manque de sensibilité des ménages

Les dispositifs de sensibilisation reposent sur des mécanismes correcteurs visant à contrecarrer les attributs projetés des publics ciblés. Ils ont pour objectif de pallier les comportements perçus comme inadaptés de consommation de l'énergie.

« Les économies d'énergie sont un des principaux axes de la lutte contre la précarité énergétique et là-dessus, ça vous permet d'élargir votre vision, car là, c'est un objectif national, avec un objectif chiffré sur ce thème. Les économies d'énergie sont effectivement la priorité du gouvernement en matière de précarité énergétique. On a des objectifs au niveau national, au niveau 2030/2050, avec moins 30% en 2030. Des objectifs qui sont en ligne avec les objectifs qui nous sont donnés par l'Union Européenne. Et ce n'est pas une surprise non plus de dire que la consommation a une tendance à la baisse, mais elle ne se réduit pas assez, même pire, l'an dernier, elle s'est mise à rebondir en France, et dans le monde, donc on a un rebond. »

Journée de clôture du programme « Eco-gestes Solidaires », ENGIE, 04/10/2018

Faire des économies d'énergie apparaît ainsi comme un axe d'intervention majeur dans la lutte contre la précarité énergétique. Les ménages précaires sont considérés comme un public spécifique en matière de consommation d'énergie par les acteurs en charge de la promotion de la maîtrise de l'énergie.

« Il y a beaucoup de mauvaises habitudes de consommation. »

Responsable du service action sociale, CCAS La Courneuve, 21/04/2017

Ces derniers auraient ainsi des pratiques quotidiennes déviant du modèle normé du consommateur générique, selon les professionnels. Cacciari dresse ainsi le portrait de ce mauvais « consommateur » comme tel : « *personnage impécunieux, qu'il faudrait aider et, au travers du*

champ du travail social, de l'école ou des médias, éduquer à la consommation d'énergie. » (2018, 99).

L'association entre précaire et mauvais consommateur est rapidement faite, au regard des dispositifs déployés. Or, les études soulignent l'absence de fondement de cette analogie arguant notamment que « du point de vue environnemental, ne vaut-il pas mieux être pauvre et mal informé que riche et conscientisé ? » (Wallenborn et Dozzi 2007; Carbone 4 2019; Comby 2015a). En effet, si les messages portent principalement sur les pratiques du quotidien et à destination des publics les plus captifs, les plus grands consommateurs d'énergie et émetteurs de CO2 sont en réalité dans les franges les plus aisées de la population. Or la figure du « mauvais consommateur » est plus souvent mobilisée à destination des populations les plus précaires, qui sont elles-mêmes plus soumises à des dispositifs d'encadrement (aides sociales...).

Partant de ce constat, les scripts d'usager peuvent être lus au regard de la théorie de la déviance de Becker (1998) : « *La déviance n'est pas une qualité de l'acte que la personne commet (...) le déviant est quelqu'un à qui l'étiquette a été appliquée avec succès* ». À ce titre, ce ne sont pas tant les pratiques en tant que telles qui sont visées, mais bien les publics identifiés comme responsables d'un manque de modération et considération. Plusieurs logiques sous-tendent les dispositifs promouvant les économies d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique. Il est question de former, sensibiliser ou encore accompagner les individus perçus comme nécessitant et jugés comme inaptes aux problématiques par leurs propres moyens. À travers une éducation aux économies d'énergie, l'objectif est d'apprendre à « faire attention » en rendant les individus sensibles à l'impact de leur consommation, en particulier sur leur budget.

1.1.1. Des citoyens incompetents à former et éduquer : manque de connaissance

Dans la lutte contre la précarité énergétique, de nombreux dispositifs de montée en compétences des ménages ont vu le jour, comme évoqué avec les ateliers de sensibilisation, la mise en place d'appartement pédagogique ou encore la diffusion de « kit d'économies d'énergie ».

« Les rapports d'analyse des instituts de sondage concluent donc souvent : « les Français souffrent d'un déficit d'information ». Et les acteurs publics développent

ainsi des politiques publiques « orthopédiques », comme s'il suffisait d'apporter la « bonne » information ou la connaissance des « bons » gestes pour qu'un citoyen compétent, actif (et fictif) s'en empare et ajuste ses pratiques. Au mieux, l'enjeu de la transition énergétique et, plus généralement, ceux de l'environnement sont ainsi rabattus sur un défaut d'information dont la résolution permettrait à des citoyens pensés comme ignorants de monter en compétence. Au pire, l'individu est alors perçu comme incapable de comprendre et résoudre les problèmes posés par ces enjeux. » (Bouillet 2014)

En ce sens, l'approche pédagogique fait référence à cette nécessaire éducation. L'apport de connaissances serait alors bénéfique à l'individu afin qu'il puisse mieux maîtriser ses consommations, mieux comprendre les enjeux que représente la sobriété...

“L'idée de l'appartement pédagogique est née d'un constat partagé par les propriétaires privés et les bailleurs sociaux des difficultés rencontrées par les locataires : impayés de loyers, dégradations du logement, non-ouverture des courriers ... autant d'indicateurs d'un « déficit de « savoir-habité » ». (H. Bernard et Crignon 2017)

Traditionnellement les dispositifs d'aide fonctionnent autour de « l'hypothèse des carences » (Le Bossé 2003), c'est-à-dire que l'individu est appréhendé comme étant en manque de quelque chose. Partant de l'hypothèse que les ménages concernés rencontrent des difficultés en raison notamment d'un manque d'information ou d'un manque de compétences, les professionnels du conseil en énergie investissent cette question en réalisant des diagnostics, en promulguant un ensemble de recommandations et en diffusant des informations notamment techniques sur l'usage optimum des équipements, du chauffage et de l'énergie dans le logement. Les outils de l'action sociale sont mis à profit des actions à destination de la transition écologique.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« Les retraités qui sont un vrai public, ils ne sont pratiquement jamais représentés ?
1 : Oui alors les vieux, on ne les aime pas (rires). Nous on est dans un monde où il n'y a que des jeunes, actifs, non, mais c'est une super bonne remarque. Je ne dessine jamais de vieux, je ne fais jamais des dessins de vieux. Je ne sais même pas pourquoi, je ne sais pas comment l'expliquer...

2 : Parce qu'aujourd'hui en cible principale, on est sur du 25-59 et pas sur des vieux. Aujourd'hui en contenu, on est en train d'évoluer vers la question de l'adaptation des séniors dans l'habitat, mais que jusqu'à présent ce n'était pas notre cible principale non plus, donc on n'a pas une offre nécessairement adaptée à l'offre sénior. Et qu'on considère quand même qu'en gros, il y a une partie des choses qu'ils savent déjà parce que sur le fait de faire des économies d'énergie, des trucs comme ça, à tort ou à

raison, on a considéré qu'on allait travailler sur une population active, ce qui est logique. »

La figure du destinataire, à savoir la cible grand public dans le cas de ces guides de l'ADEME, se dessine autour d'une frange de la population : des publics actifs qui à l'inverse des publics plus âgés ne « savent (pas) déjà faire ».

L'accès à l'information est ainsi présenté comme une solution à part entière dans le domaine de l'énergie, notamment dans l'optique d'en réduire sa consommation que ce soit par l'intermédiaire de guides d'éco-gestes ou d'information sur les consommations réelles. Dans les textes réglementaires européens comme français, les individus sont présentés comme insuffisamment informés (Burlat 2018).

« Il faut traduire la notion d'information et cette information a les clefs justement pour aider le consommateur à mieux maîtriser en particulier sa consommation d'énergie l'idée pour résumer c'est de transformer le consommateur en consomm'acteurs et donc là l'information elle est capitale et cette information elle existe déjà historiquement pour ce qui concerne l'électricité on relève les compteurs et l'information sert, voilà. Mais sauf que cette relève elle était jusqu'à présent réalisée deux ou trois fois par an là demain avec le nouvel appareil, comme le compteur communicant Linky que nous sommes en train de déployer et bien cette information elle sera disponible en temps réel puisqu'on aura chaque jour la possibilité de connaître la consommation de la veille et une consommation peu globale, mais fine, par horaires dans la journée ce qui veut dire que finalement chaque consommateur et bien va pouvoir s'intéresser à son profil de consommation comment ils consomment en temps réel (...)

Les compteurs sont équipés aussi en temps réel de pouvoir mesurer en temps réel et via des systèmes de défi et ce qui en train d'être co construire actuellement de défi ou de jeu ou bien ce que tu vois, la tentation de faire des réductions, enfin de mieux contrôler ses consommations, et au final de réduire ses consommations »

Patrick Javanaud, Directeur Adjoint Loire-Atlantique, Enedis (« Bellevue _en Transition » 2018).

Correspondant Solidarité EDF, Nantes, 28/08/2017

Les ménages précaires sont à ce titre particulièrement ciblés comme l'illustre les réglementations spécifiques à leur égard autour de l'accès aux données de consommation en temps réel pour les bénéficiaires du chèque énergie. Cette mesure adossée à la massification des compteurs intelligents a progressivement évolué passant d'un affichage en euros sur un support visible à un accès en temps réel sur un support, quel qu'il soit. Dans tous les cas, la logique inhérente est d'associer accès à

l'information et changement de pratiques au regard d'un choix rationnel. « On invite le client à renseigner le plus possible son logement, ses équipements pour avoir après une étude vraiment personnalisée, donc on a après un suivi en euros de ce qui lui coûte par exemple sa douche, son frigo, le gaz, etc. ».

Or, outre l'information brute, c'est une information claire et exploitable qui est recherchée par les acteurs du conseil en économie d'énergie. Ainsi, l'attention est portée sur la traduction des kilowattheures en euros. Si cette traduction sur le plan économique est invariablement mobilisée à destination des publics précaires, dont il est préjugé un intérêt fort sur cette dimension, les professionnels indiquent utiliser également ce référentiel à destination du grand public de façon répétée.

Conseiller EIE et animateur à l'éco-appart, Nantes, 19/07/2017

« Des fois on parle plutôt en kWh et du coup, ça ne parle plus aux gens, donc en fait faut voir en fonction des personnes. (...) Parce que si on leur dit « vous allez économiser 50 kWh... » pff, ils ne se rendent pas compte!

Mais après le grand public aussi des fois

C'est ça, quel que soit le public en fait, c'est pour ça que nous, en général c'est à peu près la même chose »

Les bons gestes pour consommer moins d'énergie

POUR LA CUISSON

- Nettoyez régulièrement vos plaques de cuisson.
- Mettez un couvercle sur vos casseroles.
- Prenez des casseroles de la même taille que vos plaques de cuisson.
- Quand l'eau bout, baissez le feu.
- N'ouvrez pas la porte du four quand il est allumé.

Découpez et gardez ce feuillet

ENGIE à votre écoute !

Contactez dès maintenant votre conseiller au :

N°Cristal 09 69 324 324
APPEL NON SURTAXE

Connectez-vous aussi sur particuliers.engie.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ENGIE Le nouveau nom de GDF SUEZ

Vous n'arrivez pas à payer votre facture d'énergie. **Comment faire ?**

Figure 50 Flyer d'information à destination des clients en difficulté de paiement © ENGIE (2015)

Un autre exemple de la figure d'un consommateur en manque d'information s'observe dans le dépliant d'un fournisseur d'énergie, à l'instar du dépliant sur les éco-gestes intégré au courrier d'obtention du Chèque énergie. Ce mémo sur les solutions existantes en cas de difficulté de paiement de factures d'énergie se compose d'un volet détachable récapitulant des éco-gestes. Cette mise en parallèle, tant matérielle que symbolique, constitue de ce fait une forme de violence de la part des prescripteurs. Le script d'utilisateur défini pour ce guide à destination de publics rencontrant des difficultés financières pose ainsi l'inadéquation des usages comme explication à leurs problèmes. Le mauvais consommateur serait ainsi celui qui aurait de mauvaises pratiques, les difficultés de paiement des factures se régleraient par l'évolution des pratiques. Les destinataires de ce support sont ainsi amenés à découper et conserver la section compilant les « bons gestes ».

Correspondant Solidarité EDF, Nantes, 28/08/2017

« On fait en fonction des demandes clients, ce qui les intéresse souvent, moi je leur dis « ba voilà, sur le tarif bleu résidentiel on a 37% c'est l'acheminement, les taxes, donc en gros 1/3, 1/3, 1/3 », donc en effet quand on fait, quand on va travailler sur les économies d'énergie, on va travailler sur la partie consommation, mais après ce qui est chèrement et sur les taxes si, parce que c'est selon la consommation, mais voilà... Ce qu'ils veulent savoir c'est comment réduire ! Après sur la compréhension on a un peu de questions, mais c'est surtout ça tourne souvent pourquoi c'est de plus en plus cher, donc on insiste pas... Enfin c'est suivant les questions... On fait un zoom. Mais bon, après on fait un quiz parce que sinon c'est vite barbant... on parle du relevé, des estimations. C'est plus des astuces... »

L'information diffusée est sélectionnée en amont par l'émetteur qui oriente son message en fonction de ces objectifs et intérêts. Ainsi, l'attention est particulièrement portée sur la dimension « consommation » de la facture, sur la diffusion de conseils et astuces à défaut d'explications sur le fonctionnement du système énergétique (distributeur, fournisseur, taxes). Les interrogations des participants aux ateliers sur les deux tiers de la facture sur lesquels ils n'ont pas la main, à savoir les taxes et l'acheminement, sont rapidement évacuées. L'impact des éco-gestes se limite au dernier tiers, la consommation réelle d'énergie. Or, l'adoption de pratiques plus sobres en énergie peine parfois à compenser la hausse des coûts de l'énergie. L'action publique dans sa lutte contre la précarité énergétique n'intègre qu'à la marge les variations et aléas du marché de l'énergie. L'attention est principalement portée par les acteurs professionnels sur les actions individuelles, soutenue par un discours autour du pouvoir d'agir des individus. Cependant, cette

recherche d'*empowerment* se limite bien souvent à des « petits gestes » individuels et non à la transmission d'outils de lutte collective¹⁶⁶.

1.1.2. Besoin d'être accompagné : manque d'autonomie

La logique d'accompagnement est au cœur des dispositifs d'action publique concevant l'intervention étatique comme support de changement plutôt que par la promotion de solutions coercitives. Les pratiques professionnelles d'accompagnement ne se limitent plus au champ social, à savoir par l'activité des travailleurs sociaux. Désormais d'autres champs sont investis par cette notion, notamment par l'intermédiaire de professionnels associatifs ou du privé. Le terme d'accompagnement¹⁶⁷ est d'ailleurs au cœur des discours des professionnels, préférant cette référence au terme d'aide, d'assistance ou encore de coaching. Cette approche s'inscrit dans la continuité des courants faisant la promotion de modèle d'émancipation, en opposition avec une logique d'assistance.

« Quand les recommandations de la nouvelle gestion publique (NGP) se diffusent au tournant des années 1980-1990, elles sont en réalité reçues par des groupes professionnels qui ont des conceptions très différentes de la « relation de service ». En particulier, la logique d'assistance des assistants de service social constitue une sorte d'anti-modèle pour les animateurs sociaux et socioculturels qui, dans le prolongement des idéaux d'éducation populaire, s'interdisent de faire « pour » les « assistés » (ou « à leur place »), affichant l'objectif de faire « avec » les citoyens, et d'arriver à leur « faire faire » eux-mêmes, dans une logique d'émancipation militante » (Bresson 2016)

L'objectif est de guider les individus vers une amélioration de leur situation au travers d'une prise de conscience. L'approche des dispositifs d'action publique présuppose une figure de l'individu comme étant en attente d'information et de formation, prêt et disponible pour apprendre, volontaire pour qu'on lui conseille comment gérer son logement et son budget. Il n'a pas conscience d'avoir un problème ni qu'il doit être aidé. C'est alors le rôle des intermédiaires de lui

¹⁶⁶ Des éléments de réflexion sur la dépolitisation des enjeux de consommation d'énergie sont abordées à la fin de ce chapitre.

¹⁶⁷ « "Accompagner" semble être formé, en français, à partir de compagnon, compagne et compagnie (du latin cum et panis : pain) induisant l'idée de partage de quelque chose d'essentiel qu'on retrouvera également avec la notion de partenaire (partager, prendre sa part) » (Ardoino 2000, 4). « Les pratiques d'accompagnement consistent à guider, appuyer, soutenir ou encore aider. On y trouve également l'idée de suivi, d'assistance, d'information, de conseil, de « guidance ». » (Boulayoune 2012)

faire prêter attention à ces questions et de changer pour s'orienter vers des « bonnes pratiques ». L'individu est considéré comme actif et acteur de sa situation et des changements projetés. La transmission de guides de « bonnes pratiques » ou encore les campagnes de sensibilisation sont autant de dispositifs traduisant une infantilisation des individus, comme le souligne Pautard (2015). Les ateliers ont ainsi vocation à ce que ces publics soient :

« mieux informés des questions de l'énergie et qu'on fasse plus de prévention à la précarité énergétique parce qu'on sait que c'est des publics très fragiles (...) ils ont besoin d'être accompagnés »

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

Les acteurs investis dans la lutte contre la précarité énergétique partagent majoritairement le constat d'un nécessaire accompagnement des populations fragiles et du bien-fondé des solutions personnalisées au plus proche des individus.

Directrice de l'association Alisée, 23/11/2017

« Cerner un peu leur rapport à leur logement, la notion de confort, comment ils se sentent dans leur logement parce que ba là, on se rend compte qu'on n'accompagnera pas de la même façon. En tout cas, ça sera plus facile d'accompagner des gens qui ont un rapport au logement assez correct et qui vont être prêts à agir. Alors que des gens qui ont vraiment un mal-être important dans leur logement seront plutôt investis hors de leur logement et on aura beaucoup de mal à les mobiliser sur ces questions-là, il faudra plutôt les orienter vers un accompagnement social. »

Les modalités d'accompagnement font débat entre les acteurs, entre une approche plus sociale ou technique, un suivi ponctuel ou dans la durée.

Chargé de mission précarité énergétique, Secours Catholique, 17/12/2018

« Il y a des aides qui sont intéressantes, mais les gens vraiment en difficulté ne peuvent pas rentrer tout seuls dans ces dispositifs-là. Il y a bien un accompagnement qui est fourni par un opérateur, mais c'est uniquement un accompagnement financier et technique. Et pas un accompagnement de type social. Et des gens qui sont en difficultés ne peuvent pas s'orienter vers des dispositifs comme ça, s'ils ne sont pas sécurisés pour... ils prennent des risques hein. C'est eux qui signent des devis, qui passent des commandes. Et forcément ils se disent « je prends des risques, qu'est-ce qui prouve que je ne vais pas me faire avoir par des entrepreneurs, est-ce que ce sont des bons niveaux de devis, est-ce que les travaux vont être bien faits ? » bon... et le plus souvent, on leur demande d'avancer une partie de la somme et là, ils sont incapables de... le reste à charge est faible, mais parfois ils ne peuvent pas le donner, même quelques milliers d'euros, ils n'en ont pas les moyens. Oui, c'est un an de RSA pour certains... »

Ba oui, donc il y a besoin d'un coup de pouce financier parfois pour le reste des travaux, et puis il y a l'accompagnement social. Et là, ce volet social, on se bat pour que cet accompagnement social existe et qu'il soit financé, donc pour les propriétaires »

L'accompagnement social, en complément de dispositifs d'amélioration de l'habitat, est ainsi également considéré comme devant être pris en considération par les politiques publiques afin de lever les freins et réduire les non-recours aux droits. Ainsi, l'accompagnement ne se limite pas à la dimension comportementale avec l'adoption de nouvelles pratiques de consommation, mais englobe une vision plus large de la gestion du logement et de l'énergie. Au croisement des politiques du logement, de l'énergie et social, l'accompagnement des publics précaires est une dimension importante des dispositifs déployés.

Directeur général de SoliNergy, Effy, 20/12/2017

« Il y a toujours cet enjeu-là sur la préca, de mêler dans les politiques publiques et dans l'approche politique, le ciblage, le travail en dentelle auprès des plus précaires, auprès des gens qui nécessitent un accompagnement très renforcé et très durable, etc. et qui n'est pas uniquement une question de précarité économique, c'est-à-dire qu'il y a des gens très pauvres qui n'ont pas besoin d'un accompagnement, ils ont besoin de solutions. Et puis, il y a des gens moins pauvres, plutôt en situation précaire, qui vont avoir besoin d'un accompagnement très fort, pour de multiples raisons... c'est plus compliqué que ça, il y a souvent concomitance quand même, mais pas toujours. »

Des programmes à plus grande échelle sont mis en place à l'instar de solutions d'affichage déporté des consommations sur un support numérique comme des tablettes, tel que le projet MAGE (Mesurer et accompagner, pour garantir des économies). Les résultats de tels dispositifs concluent à la nécessité d'un accompagnement ou « coaching » pour aboutir à une réduction des consommations d'énergie.

« Une étude menée par TBH Alliance pour l'ADEME démontre que les ménages qui bénéficient d'un dispositif d'information et qui sont accompagnés (coaching) diminuent, dans la grande majorité des cas, leur consommation électrique. »

Guide « Le nouveau compteur d'électricité » (ADEME 2020, 8)

Dans ce guide ADEME, l'accompagnement est présenté comme une dimension à part entière du succès du programme, et ce, quel que soit le public envisagé. Cependant, dans le rapport de

l'étude en question, le besoin d'un accompagnement, de surcroît aux conseils personnalisés, sont définis comme étant l'affaire des publics en précarité énergétique :

« Un autre usage de la tablette chez les foyers en précarité énergétique et la nécessité d'être accompagnés.

Chez les foyers en précarité énergétique, il semblerait qu'une autre raison explique la baisse de l'utilisation de l'application TBH : la moitié des foyers interrogés déclarent se servir de la tablette également pour d'autres usages que ceux liés aux économies d'énergie. Les autres usages étant principalement les jeux pour les enfants et petits-enfants, la navigation sur internet, la consultation de sites musicaux ou de YouTube, la prise de photos. Par ailleurs, il semblerait que les personnes en précarité aient plus de difficultés à s'approprier les informations et le matériel, bien qu'elles déclarent y trouver un intérêt. Excepté pour quelques personnes rencontrées, les informations ne se suffiraient pas à elles-mêmes et le désintéressement se traduit assez vite par un détournement d'usage (utilisation de la tablette pour jouer). Pour ces profils, un accompagnement et un suivi personnalisé semblent alors indispensables. » (ADEME 2015, 18)

Le besoin d'accompagnement est présenté pour éviter des usages de la tablette numérique, fournie en support, jugés « déviants » par les professionnels de la tablette numérique fournie en support. L'usage détourné du matériel est considéré comme un obstacle au déploiement du programme et ainsi aux économies d'énergie. Le suivi du public précaire apparaît « indispensable », non pas pour « s'approprier le matériel » comme évoqué, mais bien pour que l'usage qui lui est destiné soit respecté au regard des normes prévues dans le dispositif. Or, ces éléments ne semblent pas être mis en perspective avec les équipements disponibles dans le foyer. Le détournement de l'usage de ce matériel plus fréquent chez les publics en situation de précarité pourrait ainsi être mis en perspective avec l'équipement initial du ménage.

Le manque de savoir-faire ou de continuité dans les démarches, notamment dans les relevés de compteurs, est également abordé comme justifiant le besoin d'accompagnement spécifique des publics précaires. Le temps consacré par les professionnels à l'animation des parcours de sensibilisation aux économies d'énergie est ainsi plus important pour les publics en précarité énergétique.

« On voit bien que le public précaire, c'est un public qui a besoin de plus d'accompagnement personnalisé que les autres. Le Défi FAEP (Famille à Énergie Positive), il est développé sur la préca mais que sur deux équipes cette année et Pauline qui l'anime, elle passe, je crois, trois fois plus de temps que Sophie qui anime le défi pour toutes les familles en Loire-Atlantique. Proportionnellement le temps qu'elle passe sur une équipe... Parce que les personnes n'arrivent pas à faire leurs

relevés, ne s'y tiennent pas... Donc il faut les aider. Faut les aider aussi à rentrer leurs données sur le site internet... Enfin... Donc ça prend plus de temps. »

Conseiller EIE et animateur à l'éco-appart, Nantes, 19/07/2017

Le besoin d'accompagnement se traduit également par une sélection plus ciblée des recommandations. Les publics en situation de précarité sont perçus comme devant recevoir une information simplifiée, n'étant pas à même de gérer le flux d'informations varié.

« Sur l'EIE, on va être sur « on donne toute l'information possible et puis les gens piochent en fonction de ce qui les intéresse », en préca, on va plutôt cibler « c'est quoi leurs problématiques » et du coup, qu'est-ce qu'on leur conseille en priorité, et avancer par étapes. »

Conseiller EIE et animateur à l'éco-appart, Nantes, 19/07/2017

1.1.3. Sensibiliser : combler un manque de prévoyance

La figure du consommateur précaire d'énergie souligne le manque de capacité à se projeter, que ce soit sur le plan social ou environnemental. Les individus en situation de précarité sont ainsi définis comme inconséquents, manquants de prévoyance et peu soucieux de l'écologie (Comby et Grossetête 2012; Colombi 2019; Malier 2019).

Conseillère Solidarité EDF, Nantes, 27/11/2017

(Les conseillers solidarité) suivent pendant la trêve hivernale, comme ils ont moins d'appels. Ils ont les listings et ils font ça. Après c'est toujours de joindre le client, c'est toujours la difficulté. Les clients sont souvent surpris au départ, positivement, parce que bon, c'est un accompagnement, c'est pour les aider, c'est pas pour leur enfoncer la tête sous l'eau. Donc c'est pour les aider et pas attendre le dernier moment.

Le manque de prévoyance des publics précaires est ainsi au cœur de dispositifs d'action sociale de la part du « service Solidarité » d'un fournisseur d'énergie. Anticipant les difficultés des publics mobilisant leurs services, les « conseillers solidarité » vont au-devant de ce public au travers d'appels entrants. Des conseils sur la gestion budgétaire et de l'énergie sont fournis.

Le manque d'anticipation, notamment au regard des factures énergétiques et des frais associés à la gestion d'un logement, est un élément central des ateliers de sensibilisation. L'énergie, et les dépenses associées, sont remis au centre des réflexions en particulier lors de situations de changement comme l'emménagement dans un nouveau, voire premier, logement.

Coordinatrice de l'éco-appart nantais, 31/10/2016

« Comment on fait pour anticiper sur un budget, sur un nouveau logement et sur le comment on va finalement choisir son logement pour limiter d'être en situation de précarité énergétique ? Et on a un atelier qui est très sympa, qui a été créé par l'association Alisée sur Angers qui s'appelle, qui est très très bien fait, qui s'appelle « Comment choisir son premier logement ? » Je vous assure qu'on a eu des gamins qui ont halluciné en fait, parce qu'ils sont partis sur un format d'annonces de logements classiques qu'on peut trouver sur Le Boncoin, et à partir de là, par petits groupes en fait, les jeunes choisissent le logement qui leur semble le plus adéquat, donc ce n'est pas forcément que sur des questions d'énergie, mais il choisisse celui qui est le moins loin, moins cher, mais finalement on n'aborde aussi ces questions de la mobilité. Est-ce que j'ai une voiture, est-ce que j'ai un parking à côté, est-ce que je ne vais pas me prendre des amendes, enfin tout ça... Parce qu'en fait, il y a toutes ces questions encore, qui ne sont pas encore forcément identifiés pour un gamin qui va juste se dire « ah ba tiens, il a l'air beau, mais quand il a l'air trop beau, il faut faire attention », si c'est repeint, c'est peut-être qu'il y a des choses qui ne vont pas bien, enfin voilà. Donc c'est leur faire prendre conscience de ça. »

Le champ des économies d'énergie est propice au déploiement des normes de prévoyance, entendu comme l'anticipation des répercussions de ses comportements sur autrui (Comby, Grossetête 2012). Ce principe de prévoyance est mis en scène dans les différents supports de communication, que ce soit à travers les guides rappelant l'impact sur l'environnement ou dans les discours mobilisés lors des ateliers collectifs. Concevoir l'avenir, à l'échelle tant individuelle par une gestion budgétaire de « bon père de famille » (Perrin-Heredia 2011) qu'à l'échelle collective en intégrant les coûts sociétaux de ses comportements individuels.

La gestion budgétaire est ainsi un élément central dans l'étude des demandes d'aides financières. Dans une approche reprenant la logique pyramidale de Maslow (1954), une hiérarchie des besoins serait uniformément partagée : d'abord avoir un toit, puis un minimum de confort dans le logement, puis la réalisation d'achats pour le plaisir, définis comme plus superflus. Ainsi, l'achat d'équipements électroniques en amont d'un paiement de facture ou d'investissement dans l'amélioration du logement est moralement condamné.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

J'ai assisté à un atelier au ministère, il y a un peu près un an qui expliquait qu'en fait, on est capable de se restreindre sur certains domaines, qui ne se voit pas, mais en

fait, on va acheter des écrans importants, une télé importante, on va s'équiper de portables pas trop moches, parce que ça se voit. Donc on va restreindre des choses, qui vont avoir des effets rebond sur autre chose donc en fait, ils vont peut-être faire des efforts sur l'eau, mais par exemple, ils vont changer leur portable... et ils vont pas forcément être avec un portable minable quoi, ou ils vont pas avoir une télé de très petite taille ou très ancienne, ils sont plutôt bien équipés. (...)

Pour vivre dans un quartier très difficile avec plein de gens qui sont en situation de précarité autour de moi, j'ai déjà constaté plusieurs fois, en fait, on va par exemple manger mal, peu ou tout le temps la même chose, mais avoir une grande télé et des portables.

Le rapport au temps est également mis en avant comme un élément de dissonance entre le discours institutionnel et les représentations des individus précaires. En effet, les unités de temps pour penser l'économie domestique ne sont pas les mêmes. Les plus précaires n'ont ainsi pas le luxe de se projeter dans des projets de long terme (Perrin-Hereida 2011)¹⁶⁸.

« Il fallait jouer sur les économies d'argent parce que c'était ça qui touchait les gens et que selon le type de personnes, pour les ménages précaires par exemple, quand on leur parlait d'économies à long terme, ça les touchait absolument pas du tout, il fallait leur parler d'avantages sur le très court terme. Alors que quand on s'adresse à quelqu'un, genre quelqu'un qui est investi dans le machin, lui tu vas lui dire « sur tant de temps tu économies tant », donc c'est vrai que l'idée était quand même là, c'est qu'on ne peut pas s'adresser à tout le monde la même façon. »

Responsable du programme Précarité énergétique & Communication, Sonergia, 24/05/2018

Ces éléments font écho à un rapport différencié aux logiques préventives et curatives. Les éco-gestes constituent un outil d'une politique préventive visant à faire attention en amont de factures d'énergie ne pouvant être réglées ou non sans difficulté.

« C'est toujours difficile de toucher le public en précarité énergétique, car bizarrement ces gens ont d'autres préoccupations que ça... ils n'identifient pas forcément ce problème-là tout court ou ce problème-là comme prioritaire. »

Directeur général de SoliNergy, Effy, 20/12/2017

¹⁶⁸ Les enjeux de gestion des ressources budgétaires et temporelles sont traités dans le chapitre 6.

Comme évoqué précédemment, les fournisseurs d'énergie anticipent les futures difficultés de paiement de leurs clients ayant régulièrement contact avec le service Solidarité du groupe. Or, l'approche préventive est principalement l'apanage des classes supérieures que des classes populaires, comme cela a été souligné en matière de santé : « *je me soigne si je suis malade, mais pas avant* » (Régnier et Masullo 2009; Maurice 2014a, 32). Or, dans les faits les enquêtés déploient également des stratégies d'anticipation, bien que ces dernières ne s'inscrivent pas dans les normes institutionnelles de prévoyance et d'anticipation.

Promouvoir l'attention énergétique est ainsi le cœur des programmes de sensibilisation. L'objectif est de faire prendre conscience de la valeur de l'énergie et des répercussions de ses pratiques en matière de consommation. Des initiatives sont ainsi déployées en ce sens pour développer le sentiment de responsabilité et promouvoir une attention plus forte à l'énergie consommée.

Directeur général de SoliNergy, Effy, 20/12/2017

« On travaille pour voir ce qu'on peut faire d'autres, on propose comme l'isolation au plancher bas ou le changement de chaudière, ou même des choses un peu délirants comme les questions de photovoltaïques en autoconsommation sur des précaires, alors que c'est typiquement un truc de ménages aisés aujourd'hui... les ménages précaires, même pas ils y pensent ! alors ok ça n'économise pas de l'énergie en tant que telle, mais ça réduit considérablement la facture... sauf que personne n'y travaille. Nous on réfléchit sur l'autoconsommation partielle, individuelle, y compris dans la logique des usages, c'est le côté énergie potagère. C'est comme mes tomates quand je les produis, je fais plus attention à ce que je mange... »

1.2. La figure du « bon consommateur d'énergie » : entre « bonnes pratiques » et « bonne volonté »

La figure du « bon consommateur » est une catégorie construite par l'analyse des scripts d'usagers, observés auprès des professionnels. Les modèles idéaux typiques sont nombreux allant de l'« éco-citoyen » développé par Rumpala (Rumpala 1999, 616-17) à la figure du « consom'acteurs » (Dubuisson-Quellier 2016).

Le bon consommateur d'énergie, dans la continuité de la figure de l'éco-citoyen, est appréhendé comme une « personne censée écouter ce qui lui est dit et tenir compte de ce qui lui est conseillé (...), censée se comporter comme un contributeur actif au projet collectif qui lui est proposé sous l'étiquette du développement durable » (Rumpala 2008). L'approche normative de cette figure

du consommateur d'énergie se traduit par la mise en avant des pratiques étiquetées comme « éco-citoyenne » ou « éco-responsable » (Pautard 2015). La référence à la citoyenneté est d'ailleurs omniprésente dans la communication institutionnelle : le grand public était ainsi désigné comme « citoyen consommateur » et plus récemment comme « éco-citoyen » dans la classification des destinataires réalisée sur le site internet.

1.2.1. Les attributs valorisés du « bon consommateur d'énergie »

La constitution analytique d'un script d'utilisateur du « bon consommateur d'énergie » s'appuie sur les différentes attitudes projetées et/ou attendues par les professionnels. L'adéquation entre cette figure de consommateur responsable et modèle, et l'individu est observée tant dans les pratiques que dans les discours. Ce ne sont donc pas uniquement les pratiques qui garantissent la catégorisation du côté de la norme, du « bon », mais bien également la mise en récit de soi. Mais à l'instar du « bon citoyen », existe-t-il une « liste de connaissances requises » pour être un « bon consommateur d'énergie » ? L'analogie avec les réflexions de Gaxie (2007) fait sens ici. Comme il l'évoque au regard du contenu des manuels d'éducation civique, l'analyse des guides autour des éco-gestes ou encore de l'éco-appart permet de répondre à cette question par l'affirmative.

LES SAVOIRS RECONNUS DU « BON CONSOMMATEUR »

Le bon consommateur, défini par les prescripteurs, sait le coût que représente la production d'énergie, comprend ses factures, garde en tête les répercussions de sa consommation sur l'environnement, la régule en fonction de ses besoins, anticipe ses dépenses. Il connaît également les qualités thermiques de son logement et sait vers quels interlocuteurs se tourner pour l'accompagner dans des travaux par exemple. Il a un électroménager adapté aux besoins de son ménage, à sa taille et économe en énergie. Il fait attention aux étiquettes environnementales, « évite des dépenses superflues », lit les modes d'emploi pour suivre « des informations précises sur les conditions d'utilisation », évite le gaspillage « conséquence d'achats peu judicieux ou trop hâtifs », optimise, respecte les doses, entretient et répare, a recours à des énergies vertes, évite les pièges des démarchages commerciaux, choisit bien ses matériaux... La multiplicité de ces qualités est tirée de guides de sensibilisation et plaquettes d'informations réalisés par une

diversité d'acteurs tels qu'Électricité De France, ENGIE, Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie, les Centres Communaux d'Action Sociale...

IMAGE VALORISÉE DU CONSOMMATEUR EXPERT

La connaissance de son environnement, de son logement, de ses équipements concourt à la définition d'un consommateur expert. L'expertise de l'habitant est liée à une bonne compréhension des contextes (qualité du bâti, équipement à disposition, norme de confort) et ainsi à la transformation de savoirs en savoir-faire, en fonction de ses connaissances et de ses représentations (Roudil 2015). La figure de l'habitant expert passe notamment par la compréhension de définitions technique et scientifique du confort ou encore de l'impact environnemental des pratiques de consommation. La constitution d'indicateurs chiffrés normalise les pratiques en précisant les attendus auprès des ménages et en masquant la question du ressenti et les contraintes spécifiques à chaque individu. L'approche sensible de l'énergie est diluée dans la lecture technique.

L'expert met également à profit ses compétences en termes d'adaptabilité qui lui permettent de réguler la température par pièce et ses déplacements, selon l'heure ou encore les personnes présentes. En effet, l'usage des équipements est lui aussi encadré par un ensemble d'indications devant conduire l'habitant à un usage approprié de ces derniers : mode éco sur l'électroménager. Les équipements sont partie prenante de l'univers sociotechnique de l'individu, ils conditionnent leurs pratiques et habitudes dans le logement. Ce dernier serait ainsi à même de maîtriser ses consommations, notamment d'énergie. Gilbert (2016) rappelle l'importance de cette maîtrise du logement.

« Notre rôle, c'est de recréer ce lien avec sa consommation, et plus que ça, c'est l'aider à être responsable en fait de sa consommation, l'aider à être conscient et responsable et bien que quand je fais telles choses, ça impacte ma facture ou au contraire, ça l'a fait diminuer. »

Journée de clôture du programme « Eco-gestes Solidaires », ENGIE, 04/10/2018

La figure de l'individu censé, informé et au fait de l'actualité pourrait se résumer avec la formule suivante : « Nul n'est censé ignorer sa consommation d'énergie ». C'est d'ailleurs dans cette logique que les dispositifs veillent à favoriser une attention énergétique croissante de la part des

destinataires. L'objectif est d'avoir une réflexivité sur ses pratiques de consommation d'énergie et de les inscrire dans une échelle plus vaste qu'est le marché de l'énergie.

De plus, la figure d'expertise se traduit également par des attentes de gestion. L'individu doit être « capable d'évaluer, en connaissance de cause, les avantages et inconvénients des investissements à faire » (Maurice 2014b, 30).

RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE

Être maître de son logement ne suffit plus, l'usager se doit aujourd'hui d'user de son expertise avec responsabilité. Le bon usager d'énergie ne correspond plus aujourd'hui à la figure des années 1960 du propriétaire ayant installé des radiateurs électriques dans toutes les pièces¹⁶⁹, abonné au fournisseur historique ou encore disposant de nombreux équipements, de la cuisine au salon, lui facilitant le quotidien. Aujourd'hui le « bon citoyen »¹⁷⁰ est un acteur utile à l'échelle de la société tout entière. Il se caractérise par le recours à des matériaux naturels et/ou performants de construction, par un usage rationné des ressources naturelles ou encore par le choix d'un fournisseur d'énergie dite verte.

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

« Nous, on a un regard sur la sobriété énergétique qui reprend plein de postes et en fait, on voudrait, je pense, que quand on restreint certains postes, ce soit cohérent, qu'on restreigne tous les postes. Ce qu'essayait de dire le ministère, c'est « vous allez voir certains postes se réduire et d'autres augmenter ». En fait, la sobriété énergétique sur un ménage en fait, elle est difficile à atteindre dans sa totalité. C'est-à-dire on va pas réussir par exemple, à baisser toutes les factures, on peut très bien réduire des factures de gaz et augmenter celles d'électricité, enfin ce n'est pas si évident de tout restreindre quoi. »

Le « bon consommateur d'énergie » se doit également d'être consistant. Faire attention à ses pratiques énergétiques apparaît comme nécessaire, mais non suffisant pour les acteurs institutionnels, comme le témoigne la chargée de communication de l'ADEME. Le modèle de sobriété porté dans les dispositifs est constitué d'un caractère total, dans toutes les sphères de la

¹⁶⁹ Ce recours important à l'énergie électrique en France s'explique au regard de la nationalisation de la production électrique via le développement de centrales nucléaires. De ce fait, suite aux chocs pétroliers en particulier, cette énergie à bas coûts et son usage est généralisé. (Beltran 1998)

¹⁷⁰ La citoyenneté écologique correspond à la mise en pratique « d'un développant non seulement durable, mais désirable, en dépassant l'écologie punitive par l'adhésion à une démarche. » (Rochon 2018)

vie sociale. Dans cette logique, l'éco-appart oriente ses activités vers différents domaines avec la réalisation d'ateliers sur l'alimentation (réutilisation des restes alimentaires) ou encore la gestion des déchets.

Le consommateur responsable se doit également d'être prévoyant. L'anticipation des répercussions de ces comportements doit ainsi se faire tant à l'échelle individuelle que collective, à savoir respectivement sur ses factures que sur l'impact carbone. Or, la norme de prévoyance est inégalement distribuée entre les différents groupes sociaux.

« (...) tout le monde n'a pas la capacité de « s'acheter » une bonne conscience. Les coûts de conversion aux comportements prévoyants augmentent à mesure que l'on se déplace vers le bas de la hiérarchie sociale. (...) Loin d'être accessibles à tous comme le laisse penser le discours officiel, elles se rencontrent en premier lieu au sein des catégories sociales élevées pour lesquelles elles constituent notamment un prolongement des « bonnes manières » qui se transmettent par l'éducation. Leurs membres font prioritairement valoir le caractère prévoyant de leurs comportements et s'assurent ainsi des profits symboliques dans la mesure où ces pratiques sont qualifiées de « citoyennes ». (Comby and Grossetête 2012)

Les dispositions à la prévoyance s'observent également dans le rapport au temps et dans la projection vers l'avenir. Le caractère durable des pratiques peut en ce sens entrer en tension avec le rapport court-termiste des classes plus précaires à leur gestion de l'énergie ou encore de leur budget. Or le modèle de consommateur éco-citoyen illustré dans les campagnes de sensibilisation aux éco-gestes s'appuie sur des valeurs telles que la prévoyance, la tempérance ou encore le civisme (Comby et Grossetête 2012; Ginsburger 2020), et comme le souligne Malier (2021, 8), « l'autoreconnaissance de la valeur de la responsabilité conduit à l'attribution d'une obligation morale de responsabilité aux autres ».

Au-delà de cette « autoreconnaissance » des valeurs, l'objectif des politiques publiques étudiées est bien de rendre les acteurs responsables, mais également autonomes. En ce sens, l'aboutissement de cette politique se traduit par la figure du consommateur expert qui sait faire et qui n'a pas besoin d'être aidé pour faire évoluer ses pratiques. La figure de celui qui ne demande rien à personne illustre cet appel à l'autonomie croissant. Pour mener à bien cet objectif, les politiques publiques sont prêtes à mettre des outils à disposition pour que les individus montent en compétences. Cela illustre l'idée d'une injonction croissante à l'autonomie, en particulier auprès des publics les plus captifs de l'action sociale (Duvoux et Paugam 2014). Car plus qu'une valorisation de l'autonomie, c'est bien son antagonisme qui est décrié : la dépendance (Genard 2009). Or, c'est au nom de cette approche de la dépendance, d'un besoin

d'accompagnement projeté sur ces publics, que sont déployés les dispositifs étudiés. L'accompagnement social participe d'une accentuation de formes de dépendance à travers son inscription dans la culture du projet, en essor dans les politiques publiques d'action sociale (Boulayoune 2012). En accentuant l'autonomie individuelle des publics les plus fragiles, les dispositifs d'accompagnement auraient vocation à « aider à s'aider eux-mêmes » (Vrancken et Macquet, 2006 dans Boulayoune 2012), illustrant l'expression d'une nouvelle forme de gouvernance douce, où chacun doit compter sur soi-même.

1.2.2. Le méritant, faire preuve de bonne volonté

Enfin, il est intéressant de souligner un autre script d'usager que l'on qualifiera de « méritant ». Ce dernier est celui qui rentre dans le jeu du prescripteur. Il répond à l'image projetée et aux attentes de l'interlocuteur, qu'il s'agisse de l'animateur d'un atelier collectif au sein de l'éco-appart ou encore du sociologue l'enquêtant. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité du constat de Lees (2014, 381) souligne la figure du « bon pauvre » qui prouve sa « bonne foi » dans l'adoption de pratiques économes.

La référence au mérite se justifie par le recours régulier à l'univers scolaire dans les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie. À l'instar de l'élève méritant, qui à défaut de réussir, essaie de son « plein gré » et fait des efforts, ce consommateur méritant est réceptif aux injonctions normatives et suit avec intérêt les recommandations émises quand bien même, il n'est pas en mesure de les appliquer par la suite. Malgré le volontarisme ou l'adhésion aux normes, le fait de s'y conformer à n'est pas garantie au regard de l'univers contraint dans lequel les individus, notamment les plus précaires, évoluent.

« La notion de « bonne volonté sanitaire » peut donc être mobilisée, dans un premier sens, pour indiquer l'effort de conformité à des normes peu atteignables (...) dans un univers de contrainte. (...) Mais la notion de « bonne volonté sanitaire » suggère aussi une maîtrise relative de certaines de ces normes et les usages spécifiques qui peuvent en être faits » (Arborio et Lechien 2019)

À l'instar de la « bonne volonté sanitaire » développée par Arborio et Lechien (2019) au sujet des normes alimentaires, il apparaît que les enquêtés font également preuve d'une « bonne volonté énergétique » consistant en un jeu complexe sur les normes de consommation d'énergie. Ainsi,

malgré un écart aux normes en pratiques, certains enquêtés les maîtrisent ou s’y ajustent¹⁷¹ (Arborio et Lechien 2019). Ces éléments s’inscrivent dans la continuité de la notion de « bonne volonté culturelle » développée par Bourdieu (1979). La mise en scène de soi est propice à l’adoption de cette figure. Elle peut permettre de gagner en reconnaissance symbolique de la part des « sachants ». La « bonne volonté » s’appuie, par exemple, sur la recherche d’ascension sociale, ou tout au moins, de valorisation symbolique. La conformité aux normes diffusées par des acteurs perçus comme « du haut » contribue à l’essor d’un désir d’imitation.

En effet, l’appropriation des recommandations par les destinataires est particulièrement valorisée par les acteurs en charge de leur diffusion. Ainsi, les professionnels de l’accompagnement au contact direct avec les habitants mettent en valeur ceux qui s’y conforment. Les propos d’un membre d’un syndic de copropriété, lors de la journée Habiter Mieux de l’ANAH (le 06 avril 2018, à Bagnolet), l’illustre : « *Ils ont été vertueux. Ils ont suivi les conseils et ils ont fait les travaux* ». La posture de l’habitant comme faisant preuve de « bonne volonté » justifie pour certains professionnels de ne pas orienter leur intervention vers la diffusion de « bonnes pratiques », comme l’illustre l’extrait suivant :

Responsable du service action sociale, CCAS La Courneuve, 21/04/2017

« Les gens nous le disaient quand on leur posait la question en leur disant « est-ce que vous êtes intéressés ? » (par la participation à un atelier sur les éco-gestes) Ils nous disaient « non, nous ça ne nous intéresse pas. On sait ce qu’on a à faire, on a juste pas d’argent ! On a juste pas d’argent ! ». Ce qui est vrai hein ! pour la majorité, la grande majorité, c’est juste un problème financier, ils n’ont pas de mauvaises habitudes, ils n’ont pas des consommations excessives, ils n’ont juste pas les moyens de payer leurs factures... c’est vrai pour 70 ou 80% des demandes »

Les individus prouvant leur « bonne volonté énergétique » ne sont pas étiquetés comme mauvais consommateurs d’énergie dans la mesure où il n’est pas question ici de manque de volonté, de paresse ou encore d’égoïsme (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013). Ces éléments rejoignent les réflexions développées par Colombi (2020) au sujet de la « distinction entre « bons » et « mauvais » pauvres. La compassion, argumente l’auteur, est bien souvent limitée au « bon » pauvre : « plutôt discret pour la droite, plutôt engagé pour la gauche, mais en aucun cas oisif, il doit être authentique et donc suffisamment miséreux, faire des efforts et accepter sa position

¹⁷¹ Nous reviendrons sur ces éléments dans le chapitre 7 en s’intéressant aux stratégies de réception des injonctions normatives.

dans la société » (Clerc 2020). Le « bon pauvre » prouve alors sa « bonne volonté », malgré les freins identifiés.

Correspondant Solidarité EDF, Nantes, 28/08/2017

« Nos conseillers solidarité en profitent parce qu'il y a moins d'appels pendant la trêve hivernale. Donc ils en profitent pour faire des appels sortants, pour tous ceux qui ont bénéficié d'aides, par exemple FSL ou qui ont été coupés. Donc forcément avec la trêve hivernale, l'alimentation a été remise. Mais c'est pour les conseillers en disant « et bien attention, qu'est-ce que vous pouvez **faire comme effort** pour payer votre facture d'énergie ? »

Faire des efforts est donc central pour prouver sa « bonne volonté » et acquérir un capital sympathie de la part des interlocuteurs.

La figure du « méritant » est également intéressante à mobiliser dans la mesure où en tant qu'adhérent aux normes dominantes, il peut revêtir le rôle d'ambassadeur moral des pratiques de sobriété auprès des autres. En effet, malgré des pratiques pouvant être associées à la figure du « mauvais consommateur d'énergie », il s'inscrit en adéquation avec le script d'« éco-citoyen », conscientisé et responsable. Il ne suffit donc pas de « bien consommer » pour être un « bon citoyen » (Rochefort 2007).

2. Incidence du script du consommateur d'énergie sur les publics ciblés

Cette recherche ne tente pas de répondre à ce qu'il faut faire pour changer les comportements. L'intérêt est préférablement porté sur l'impact soutenu par des institutions publiques notamment, que cet objectif peut avoir. La multiplicité des sujets de recherche, journées d'étude, collectifs de travail sur les modalités d'accompagnement au changement de pratiques témoigne de l'intérêt pour cet enjeu par les professionnels de l'action publique. La transition énergétique est invariablement saisie comme devant faire l'objet d'un incontournable changement de pratiques de la part des usagers en vue de s'adapter aux enjeux de cette transition. Les dispositifs de sensibilisation aux éco-gestes évoqués dans le chapitre précédent participent de ce projet, non pas de contraindre les publics à l'option de ces pratiques, mais bien de les amener à adopter d'eux-mêmes ces dernières. À ce titre, les dispositifs s'appuient sur les ressorts de l'auto-contrainte et de la biopolitique (Ollivier-Yaniv 2009a, 89) au regard d'une « conception intégrative

du rôle de l'État et de ses rapports avec les individus » mêlant les apports de Elias (1990) et Foucault (1994).

Cette approche se déploie autour de la figure de l'*homo economicus* considérant que les individus en possession de l'information juste et parfaite réaliseraient les pratiques attendues et valorisées. La figure de l'*homo ecologicus* se dessine progressivement au regard des attentes de changement de comportement au regard des enjeux écologiques (Comby 2017). Ce dernier est amené à faire évoluer ses pratiques individuelles au profit de l'intérêt collectif et en réponse au défi écologique. En ce sens, l'individu est amené à mettre en perspective ses pratiques quotidiennes, à effectuer un travail de subjectivation afin de devenir pleinement acteur de ses actes, vis-à-vis de la responsabilité individuelle sur la question environnementale qui lui incombe. Les dispositifs visent ainsi à faire monter en compétences les individus en matière d'attention énergétique (Garabuau-Moussaoui 2007; Beslay et al. 2013, 109). Les pratiques sont régulées moralement, l'adhésion et l'application des pratiques définies comme vertueuses sont source de valorisation et *a contrario*, de stigmatisation. À ce titre, les dispositifs autour des éco-gestes participent d'une moralisation des publics précaires au travers de l'expression d'une gouvernementalité qui vise à réguler les pratiques individuelles et domestiques. Ces publics restent aujourd'hui les principaux destinataires de l'action publique portant sur les pratiques énergétiques du quotidien que ce soit par du porte-à-porte de la part d'ambassadeurs verts en service civique ou par l'orientation vers des ateliers collectifs de sensibilisation au sein d'un appartement pédagogique.

2.1. Des inégalités structurelles masquées

Les « précaires énergétiques » ou « ménages en situation de précarité énergétique » sont caractérisés, sous cette étiquette, comme un groupe homogène. Cette homogénéisation présuppose des préoccupations, des conditions de vie et des aspirations similaires entre les différents individus étiquetés ainsi. Or c'est bien cette uniformisation qui en masquant les particularités pose question. Elle ne donne ni à voir une réalité plus riche et complexe ni les moyens nécessaires pour parvenir tant à la diffusion pertinente d'un modèle qu'à lutter contre la précarité énergétique.

La stigmatisation d'un groupe, au travers de la définition de caractéristiques sociales, contribue à la création d'une proximité sociale entre les destinataires des politiques publiques. Les politiques

publiques d'action sociale contribuent particulièrement à l'uniformisation du public destinataire (Vitale 2018), la thématique de la précarité énergétique n'y échappe pas. La responsabilisation des consommateurs oublie l'existence de spécificités importantes entre les différents groupes. Dans ce cadre, les ressources, compétences ou encore marges de manœuvre des individus au quotidien ne sont pas considérées (Brunner 2014, 6).

Gusfield (1981) met en lumière le paradoxe entre des pratiques décriées en public et pourtant observées en privé. Il traite de la conduite d'un véhicule en état d'alcoolémie pour aborder la construction d'un problème public. L'auteur s'intéresse aux catégories de perception d'une thématique qui conduise à désigner un élément plutôt qu'un autre comme responsable du problème. En matière d'accidents de la route, les individus sont ainsi tenus comme principaux responsables en dehors des considérations liées à l'état de la chaussée, aux conditions de circulation, aux caractéristiques du véhicule. En matière de sobriété énergétique, une même analogie s'observe quant à la désignation des individus comme responsables de la gestion économe, ou non, de l'énergie tout en masquant les conditions de ces pratiques (qualité du bâti, équipements disponibles...).

2.1.1. Uniformisation du public et des styles de vie

La définition d'une figure unifiée du consommateur d'énergie en situation de précarité répond à des enjeux communicationnels de la part des acteurs porteurs de projets d'action sociale. La difficulté à se représenter un profil type, des situations dans l'imaginaire collectif amènent à la constitution d'une image simplifiée afin de donner à voir une figure claire de ce qu'ils sont, quand bien même cette lecture n'est pas réaliste avec les situations concrètes diverses.

« En termes de communication, c'est-à-dire que quand nous on parle de précarité énergétique en interne, si on parlait d'enfants qui ont le cancer, les gens verraient ce que c'est... Mais une personne en précarité énergétique... Ou même quelqu'un qui sort de prison, les gens se disent oui... mais une personne qui est en précarité énergétique... »

REXEL

La catégorisation de ce public passe notamment par le traitement statistique réalisé. L'élaboration des catégories institutionnelles s'appuie sur des éléments quantitatifs à l'instar du

niveau de ressources économiques, des charges liées aux consommations d'énergie ou encore à la composition du ménage¹⁷².

« On a besoin des justificatifs de précarité, on va dire donc c'est les justificatifs de revenus qui sont définis par l'ANAH, pour des raisons plus pratiques qu'autre chose, et comme il était difficile de définir vraiment ce qu'est la , en fait, à l'époque, ils avaient décidé que c'était les revenus et ils sont défini par l'ANAH donc il y a des tableaux, où on est ménage modeste ou très modeste, mais aussi, il y a d'autres types de justificatifs, genre les factures d'électricité de première nécessité, ou maintenant c'est l'attestation du chèque énergie. »

Responsable du programme Précarité énergétique & Communication, Sonergia, 24/05/2018

La catégorie institutionnelle de « ménages en précarité énergétique » s'inscrit ainsi au cœur des dispositifs d'action publique, notamment au travers du fléchage spécifique des fonds des CEE Précarité énergétique. Les structures déployant des actions à destination de ces publics se doivent ainsi de compiler divers justificatifs pour les transmettre aux entreprises souhaitant faire valoir leur droit aux CEE auprès de l'État.

La définition de la problématique de la précarité énergétique est donc abordée sous le prisme d'une compilation de situations individuelles répondant à des critères quantitatifs définis alors que les solutions proposées ne reposent pas uniquement sur ces éléments (revenus, qualité du bâti), mais en intègrent d'autres, en lien avec les pratiques individuelles. La « conception de la précarité énergétique {est} fondée, au moins partiellement, sur les comportements » (Lees 2014, 378).

La relative homogénéité sociale des professionnels en charge de la communication étatique participe d'une lecture uniformisante des publics ciblés :

« Les communicateurs formeraient ainsi un groupe partageant des expériences et des visions relativement communes du monde social, donc de la prévoyance telle qu'elle doit être véhiculée dans les campagnes de l'État. » (Comby et Grossetête 2012, 257)

Les caractéristiques ayant un lien avec le cadre sociotechnique, les conditions matérielles d'existence ou encore la structure de l'offre commerciale sont euphémisées au profit d'une lecture responsabilisant les individus (Shove et Wilhite 2003). En sus, d'une uniformisation des publics ciblés, les institutions participent à l'uniformisation des styles de vie (Comby et Grossetête

¹⁷² Les différentes modalités de calcul statistique de la précarité énergétique sont abordées en annexe.

2014) considérant *de facto* le partage de ressources et compétences à même de permettre l'adoption de pratiques vertueuses.

Les professionnels, chargés de l'animation des ateliers de sensibilisation, présupposent des motivations purement économiques dans l'adoption de pratiques dites vertueuses de la part des publics précaires. Or, l'enquête de terrain auprès de ces derniers tend à nuancer cette approche. Plusieurs enquêtés ont justifié leurs pratiques de consommation sobres comme l'expression d'un mode de vie choisi au nom de considérations écologiques ou du maintien de lien social.

Ainsi la conception d'un public homogène, tant dans son identité que ses pratiques, rend complexe la captation des individus à la visite de l'éco-appart en dehors des publics coutumiers de l'action sociale. Chacun pressent que ce dispositif ne lui est pas destiné et évite de s'y rendre. En effet, la communication de ces dispositifs s'effectue autour de l'image d'une forme de précarité. Cette dernière se cristallise autour d'un individu inactif, isolé et captif de l'action sociale, conforme à une certaine vision stéréotypée de la pauvreté (Paugam 2013) : les participants sont fréquemment mobilisés par des travailleurs sociaux et les ateliers se déroulent en journée durant la semaine. Le décalage de cette représentation avec le slogan présent dans le guide de sensibilisation « Devenez une famille à énergie positive » prend tout son sens ici. En effet, le terme « énergie positive » renvoie à ce qui produit plus d'énergie qu'il n'en consomme, dans le domaine du bâti.

Or, ne se reconnaissant pas ni dans le public ciblé ni dans les solutions proposées, les individus se désintéressent de ses dispositifs. Les acteurs locaux de la lutte contre la précarité énergétique ont conscience des limites de cette vision. Ils restent, nonobstant, en difficulté pour repérer et capter les publics en dehors de l'action sociale « classique » comme les travailleurs pauvres ou les étudiants (d'ailleurs longtemps écartés dans les observations statistiques sur la précarité énergétique).

2.1.2. Injonctions normatives au service des plus dotés

Il convient de souligner que les ressources et compétences pour faire face aux politiques publiques sont inégalement distribuées selon les individus¹⁷³. Les conditions sociales influencent, à ce titre, la réception et l'appropriation des messages. Tous les individus ne disposent pas des mêmes ressources pour faire face à cette demande de responsabilité (Haroche et Castel 2011 dans Lees 2014, 385). Ancrer des dispositifs de politique publique sur ce principe participe d'une iniquité sociale.

« La rhétorique de la responsabilité individuelle n'est pas neutre socialement. Elle confère d'autant plus de profits symboliques, c'est-à-dire de légitimité, voire de prestige, que l'on s'élève dans la hiérarchie sociale. »
(Comby and Grossetête 2014, 342)

De surcroît, les modalités d'appropriation sont socialement différenciées. Le poids des injonctions est inégalement réparti entre les individus au regard notamment des conditions économiques et sociales d'existence. Tout le monde n'a pas les ressources pour répondre aux injonctions et tout au moins en faire valoir son adhésion, comme nous le verrons dans le chapitre 7. Il n'est ainsi pas tant question de « qui veut », mais que de « qui peut » (Hache 2007, 56) :

« Une telle rationalité présuppose non pas que les individus sont « responsables », mais que les individus *peuvent* et *doivent* l'être, chose qui, on l'aura compris, n'est pas tant (ou nécessairement) généreuse et/ou émancipatrice, que l'expression d'une exigence d'un certain type de comportement lié à des conditions matérielles et sociales, pour beaucoup inexistantes et irréalisables. D'autre part, il s'agit d'une injonction à des comportements dits « indépendants », qui ne rend pas compte du fait que la société repose principalement sur des relations de dépendance et que lesdits comportements en dépendent. Dépendants par exemple, de tous ceux (et surtout celles) à qui il faut *déléguer* (se décharger de) un certain nombre de tâches (principalement domestiques) sans quoi « on » n'aurait ni le temps ni la possibilité matérielle et intellectuelle d'être « responsable » (ou de faire le bon choix, de maximiser son capital, etc). Par conséquent, ce soi « indépendant » sur lequel repose cette conception politique de la responsabilité élimine et invisibilise la majorité des individus qui n'ont ni le temps, ni l'argent ni le loisir d'être « responsables de soi » en ce sens-là, parce que responsables d'autrui. » (Hache 2007, 56)

La figure du « bon consommateur d'énergie » est ainsi principalement mise en avant par les membres de la classe moyenne ou de la frange haute des populations précaires (Comby 2015, 16).

¹⁷³ Ce point sera plus amplement détaillé dans le chapitre suivant.

« Le modèle du consommateur élaboré par le discours savant doit, sinon son apparition, du moins sa diffusion, à la constitution de groupes sociaux dotés de propriétés proches des siennes : cet agent, on le sait, « raisonne » beaucoup. » (Pinto 1990, 183)

Les ressources pour faire valoir ses pratiques comme étant en adéquation avec les normes éco-citoyennes sont en ce sens inégalement distribuées. Si certaines franges des publics précaires sont en mesure de souligner leur adhésion aux injonctions environnementales, notamment au regard de gain identitaire (chapitre 9), les publics les plus précaires restent en marge et ne tirent pas profit de leurs pratiques pourtant plus en adéquation avec les recommandations institutionnelles de sobriété que les classes supérieures. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité des travaux (Wallenborn et Dozzi, 2007 ; Comby 2015) soulignant le paradoxe entre pratiques et mise en scène de ces dernières : les individus les plus dotés en capitaux (économique, social) sont les plus à même de se déclarer en adéquation avec les valeurs promues par l'éco-citoyenneté, souligner le bien-fondé des éco-gestes alors même qu'ils ont des pratiques plus énergivores au regard du multi-équipement, de la surface plus importante de leur logement...

Les pratiques les plus consommatrices d'énergie ne sont pas remise en cause, ni même les modes de vie qui y sont associés. À ce titre, les populations les plus riches restent non ciblées des politiques publiques : pas de campagne de sensibilisation sur les vols long-courriers, l'achat de SUV (Comby 2015), pas non plus de guides sur les éco-gestes distribués dans les quartiers aisés... Comby (2015, 16) évoque à ce titre le paradoxe social quant au fait que les injonctions éco-citoyennes profitent le plus à ceux qui les respectent le moins. Le choix des éco-gestes mis en avant traduit des pratiques socialement différenciées. Certaines pratiques sont évacuées des recommandations au regard du public qui lui est associé. Les éco-gestes sont à ce titre, socialement et symboliquement, hiérarchisés et hiérarchisant.

De surcroît, malgré le non-respect en pratique des prescriptions éco-citoyennes autour des éco-gestes, les publics les plus dotés en capitaux valorisent et défendent le bien-fondé de dispositifs de sensibilisation (Comby 2015, 16), en particulier auprès des plus précaires et des mauvais consommateurs. L'image du « pauvre dépensier » et inconséquent s'observe notamment dans les retours faits par les services ministériels que par des professionnels de la communication institutionnelle de l'ADEME :

« Il y a un effet rebond assez colossal aussi sur ces populations-là {précaires}. Moi j'ai assisté à un atelier au ministère, il y a un peu près un an qui expliquait qu'en fait, on est capable de se restreindre sur certains domaines, qui ne se voient pas, mais en fait,

on va acheter des écrans importants, une télé importante, on va s'équiper de portables pas trop moches, parce que ça se voit. (...) J'ai déjà constaté plusieurs fois, en fait, on va par exemple manger mal, peu ou tout le temps la même chose, mais avoir une grande télé et des portables. En fait, tout ce qui est visible, ils ont envie d'être dans le monde quoi, comme tout le monde...

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

Les publics précaires sont en effet définis comme inscrits dans un modèle consumériste et matérialiste dont la « bien-pensance » voudrait les en détourner, sans remettre en question le système productif.

2.2. Expression d'une gouvernementalité

La gouvernementalité¹⁷⁴ des pratiques (Foucault 2004) passe par une rationalisation et une technisation, à savoir un « changement radical dans les formes d'exercice du pouvoir par une autorité centralisée » (Lascoumes et Le Galès 2012). Cette notion a été développée par Foucault (2011) où il « *décrit comment les institutions du XIXe siècle ont assumé les tâches de surveillance et de classification des individus, intervenant ensuite pour normaliser la conduite des sujets et discipliner ceux qui s'écartent de ces normes.* » (Flint et Rowlands 2003, 219). Les techniques de régulation ont pour vocation de faire s'aligner les choix personnels avec les objectifs du gouvernement (P. Miller et Rose 1997).

L'art de gouverner évolue au profit d'une individualisation des responsabilités au travers d'un gouvernement plus indirect (Hache 2007), autrement dit de "la conduite de la conduite" (Foucault 2008).

« La population s'est substituée au territoire comme objet de gouvernement et est devenue une ressource pour l'État. » (Dubuisson-Quellier 2016, 24)

L'individu devient l'échelle d'intervention privilégiée de l'État qui compte sur l'intériorisation des valeurs comme l'autonomie ou la responsabilité morale de ces derniers comme outil complémentaire de régulation (Hache 2007). La gouvernementalité traduit l'expression d'un pouvoir transformé en gouvernement des pratiques, un gouvernement de soi par soi.

¹⁷⁴ Défini comme : « ensemble constitué par les institutions, les procédures, analyses et réflexions, les calculs et les tactiques qui permettent d'exercer cette forme bien spécifique, quoique très complexe, de pouvoir qui a pour cible principale la population, pour forme majeure de savoir l'économie politique, pour instrument technique essentiel les dispositifs de sécurité » (Foucault 2004, 111)

« (...) La gouvernementalité revient précisément à contrôler les conduites des individus en organisant les conditions de leur liberté d'action : c'est mu par leurs intérêts et librement que les individus se conforment au gouvernement qui pèse sur eux. » (Dubuisson-Quellier 2016, 25)

À ce titre, les individus sont amenés à s'autoréguler et à devenir autonomes grâce à la valorisation des bons comportements à adopter plutôt que par des dispositifs disciplinaires et des contraintes coercitives, comme évoqué précédemment.

« La campagne de communication se substitue à un dispositif de coercition et à un contrôle autoritaire : elle contribue à un déplacement de la frontière entre espace public et espace privé et elle constitue un outil de gouvernement fondé sur l'exposition de normes, qui fait en sorte d'agir sur les contraintes que les individus doivent intérioriser ». (Ollivier-Yaniv 2009b, 97)

La gouvernementalité se traduit par des « *jeux de normalisation douce, s'opèrent les transformations des représentations et des comportements* » (Fassin et Memmi 2004, 25). Le pouvoir de l'État ne disparaît pas, mais change de formes d'expression, il se fait de façon plus dissimulée au travers de l'ensemble des activités sociales jusqu'aux plus quotidiennes et intimes de celles-ci.

Avec l'émergence de politiques de maîtrise de l'énergie, le gouvernement entre au domicile des ménages pour réguler leur consommation au nom de considérations environnementales, sociales et sanitaires. Les prescriptions sont de plus en plus normatives à mesure que l'enjeu sanitaire croît. Il n'est plus uniquement question d'améliorer le quotidien, le confort, le pouvoir d'achat ou encore de réduire les difficultés financières. Les interventions s'inscrivent désormais dans une logique plus médicale, avec notamment la volonté d'anticiper les coûts pour la société en matière de Sécurité Sociale. Les préoccupations environnementales sont également particulièrement sujettes à l'élaboration de prescriptions en termes de pratiques domestiques. Ces deux domaines d'attention contribuent au renforcement du caractère normatif des recommandations.

2.2.1. Un bio-pouvoir énergétique?

Le gouvernement s'imisce dans le quotidien des individus. Il exerce un contrôle puissant sur les conduites de vie (Foucault 2011, 234). Les pratiques individuelles, telles que celles liées à la consommation d'énergie domestique, sont instrumentalisées au service des intérêts de l'État.

Pour donner à voir cette logique, il convient de revenir rapidement sur le concept de biopouvoir¹⁷⁵ (Foucault 2004; Hortonéda 2006), au regard notamment de la transition écologique. En effet, le biopouvoir est mobilisé dans l'optique d'agir sur les pratiques individuelles pouvant affecter l'individu et la société dans son ensemble. Les enjeux écologiques, nous l'avons vu, sont à ce titre reconnus comme un domaine d'intérêt collectif justifiant la considération par le gouvernement. Foucault fait ainsi référence à différents champs d'intervention de la biopolitique : « la maladie, l'hygiène publique, les accidents... » (Ollivier-Yaniv 2008, 107).

Le biopouvoir est notamment visible au travers d'une diversité de messages normatifs et de dispositifs mis en place notamment par les institutions ou des entreprises privées et relayées auprès du public cible par un ensemble d'intermédiaires. Parmi cette dernière catégorie, les conseillers en économie d'énergie constituent des acteurs au service de la reconfiguration du pouvoir de l'État. C'est notamment à l'échelle de l'interaction en face à face entre le bénéficiaire et le professionnel que s'exprime la gouvernementalité. Ce sont ces derniers qui sont chargés de « rappeler à l'ordre » et de fournir des conseils personnalisés en fonction du jugement porté sur la situation de l'interlocuteur (Garneau et Namian 2017). Les campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie sont également des « manifestations et l'un des outils » de la « transformation des technologies de pouvoir » et de la biopolitique (Ollivier-Yaniv, 2008, 108/167). Ces supports de communication participent à la production de consensus à travers les discours portés, la production de normes ou encore à l'encadrement des conduites (Ollivier-Yaniv, 2008, 167).

Les processus de régulation des pratiques, parfois caractérisés comme « méthodes de dressage » (Otero 2007, 51) s'appuient à la fois sur l'individualisation et la différenciation. En effet, la classification des pratiques et des individus qui en découlent permet la désignation de « bonnes » ou « mauvaises pratiques ». Ces « pratiques divisantes » (Foucault 1994) concourent à la valorisation des pratiques « responsables » et rend désirable pour les individus l'adoption de leur

¹⁷⁵ « Ensemble de mécanismes par lesquels ce qui, dans l'espèce humaine, constitue ses traits biologiques fondamentaux va pouvoir entrer à l'intérieur d'une politique, d'une stratégie politique, d'une stratégie générale de pouvoir, autrement dit comment la société, les sociétés occidentales modernes (...) ont repris en compte le fait biologique fondamental que l'être humain constitue une espèce humaine. » (Foucault 2004, 15)

plein gré d'autre type de comportements (Hache 2007) au regard des normes sociales à l'œuvre. S'observe l'expression d'une « gouvernementalité verte » (Rutherford 2007).

La définition des bons et mauvais comportements participe à l'exercice d'un pouvoir sur les pratiques domestiques. Les usages de l'énergie s'imbriquent dans le corps des individus. Divers instruments, tels que les sciences comportementales (ADEME 2016) ou les infrastructures techniques (Daniel et al. 2016; Diaz-Rainey et Ashton 2015), sont mobilisés pour « acclimater les corps et conditionner les pratiques » (Faburel 2018). Les individus sont reconnus comme des sujets, capables et à même de répondre aux attentes sociétales qui deviennent elles-mêmes des attentes intériorisées.

Les injonctions au changement de pratiques reposent d'ailleurs plus sur approche incitative que coercitive. Il ne s'agit pas tant d'un corset normatif, mais d'un corset narratif. En effet, il n'y a pas de contrôle législatif sur les pratiques, à savoir, il n'y a pas de sanction juridique en cas de mauvais comportement. C'est donc la capacité performative du discours qui est soulignée.

“L'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas”, c'est ainsi que l'animatrice d'un atelier de sensibilisation conclut l'une de ses animations auprès d'un public en situation de précarité, reprenant ainsi les termes de sa structure (Espaces Info Energie Pays de la Loire 2011). Ainsi, le bon consommateur d'énergie serait celui qui n'en consomme pas, ce qui ne manque pas d'étonner. La diffusion de tels discours par l'intermédiaire des fournisseurs d'énergie notamment trouve son explication dans l'intérêt économique de la promotion des économies d'énergie (au travers du dispositif de CEE).

2.2.2. Autocontrôle des pratiques de consommation d'énergie

La gouvernementalité à l'œuvre dans les dispositifs de communication autour des économies d'énergie se traduit également par des processus d'autocontrôle (Elias 1990). Les individus sont amenés à réguler leurs propres pratiques sans intervention directe de la part du gouvernement ou d'autres acteurs institutionnels. Il est intéressant de noter le paradoxe inhérent à cette forme d'expression du gouvernement qui fait reposer le contrôle et les limites sur l'essor des libertés individuelles.

La difficulté du gouvernement à contrôler les pratiques domestiques dans la sphère de l'intime amène au déploiement de formes de surveillance et de régulation de ces pratiques autres. En effet, la mise en place de mesures coercitives visant par exemple à limiter l'usage de l'énergie dans le logement¹⁷⁶ est socialement rejetée (Hargreaves, Ney, et Burgess 2010; Dubuisson-Quellier 2016; Middlemiss 2017; Bertho, Sahakian, et Naef 2020, 4). Les dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement au changement de comportements participent de cette logique faisant reposer sur le dos des individus, ou plutôt leur conscience, le bon respect des normes. L'individu est « obligé » « de différencier et de contrôler ses gestes, {de} leur donner plus de fermeté et de régularité » (Elias 1990, 185), il « doit faire preuve d'auto-discipline et d'auto-régulation » (Elias 1990, 187) (Ollivier-Yaniv 2008, 103).

L'enrôlement attendu sous la figure du bon consommateur, avec toutes les valeurs et compétences que cela requiert comme évoqué précédemment (responsabilité, autonomie, citoyenneté) participe d'un déplacement de « la contrainte de l'extériorité des dispositifs organisationnels vers l'intériorité des personnes » (Boltanski et Chiapello 2011, 135). Les contraintes sur l'individu se traduisent par la recherche d'une maîtrise de soi, de la modération. La conscientisation des pratiques, en amenant notamment les individus à prendre en charge la question de la consommation énergétique quotidienne, contribue à les rendre acteurs. À ce titre, l'individu conscient de ses actes doit l'être également de répercussions de ces derniers. L'individu est renvoyé à lui-même, au gouvernement de soi par soi (Foucault 2008).

L'autocontrainte est à ce titre une dimension forte de la maîtrise de l'énergie à l'échelle individuelle au travers de la recherche d'adéquation aux normes dominantes. En effet, les dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie renvoient principalement à la maîtrise de pratiques individuelles au travers d'un ajustement de ses besoins, de ses habitudes, à défaut de

¹⁷⁶ Ce type de contrôle est parfois évoqué notamment avec l'essor de compteurs intelligents pouvant à terme donner à voir les usages faits de l'énergie consommée. Dans cette optique, les pratiques individuelles pourraient être dépouillées et partitionner entre usage primaire/nécessaire et usage secondaire au regard d'une grille hiérarchique porteuse de jugements moraux et normatifs. A ce titre, la définition de seuils de consommation d'énergie est parfois évoquée à destination des ménages les plus précaires, afin de ne garantir qu'un accès aux usages jugés essentiels. La tarification progressive a fait l'objet de nombreux débats, notamment lors des projets de loi sur la transition énergétique (Proposition de Loi Visant à Préparer La Transition Vers Un Système Énergétique Sobre 2012), notamment présentée comme une solution de remplacement des aides au paiement des factures (tarifs sociaux de l'énergie, chèque énergie). Or si la tarification progressive a vocation à réduire la consommation des gros consommateurs et trouve sa justification dans un objectif de sobriété énergétique, il convient de rappeler que certains ménages précaires font partis de ces gros consommateurs au regard de leurs conditions d'habitat (logement énergivore, système de chauffage inadapté...).

la mise en avant de contraintes sociales extérieures (Ollivier-Yaniv 2008, 105). Le gouvernement de soi est un attendu inhérent aux dispositifs étudiés.

Faire attention aux petits gestes et être rigoureux dans le suivi des consommations sont autant d'appels au gouvernement de soi, transformant une demande extérieure, de la part des professionnels de l'accompagnement notamment, en volonté personnelle. C'est bien sur cette capacité à prendre soin de son logement soi-même, à maîtriser ses consommations que repose la responsabilité inhérente au gouvernement des corps de la part des institutions. L'autorégulation s'ajoute au panel de mécanismes de régulation traditionnels (Lemke 2004, 203 dans Hache 2007).

La gouvernementalité s'exprime ainsi sous différentes formes dans les dispositifs étudiés, que ce soit au travers de supports pédagogiques visant à rendre les individus responsables ou par la diffusion de conseils de vie.

2.3. Responsabiliser les consommateurs d'énergie

L'objectif inhérent aux dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement au changement de pratiques est de mettre à profit le pouvoir de l'État pour garantir le bien-être des citoyens et la protection des biens communs. Cela se traduit par une individualisation et une responsabilisation¹⁷⁷ des individus au regard de leurs usages de l'énergie : l'énergie, tout comme l'écologie, devient « l'affaire de tous et de chacun ». L'imputation de la responsabilité aux individus est croissante sur les enjeux énergétiques (Salles 2009). Les problématiques écologiques sont appréhendées sous l'angle de l'action individuelle et non collective. La gouvernementalité, évoquée précédemment, s'exprime au travers des dispositifs *via* notamment une individualisation et une responsabilisation croissante.

Les différents instruments mobilisés pour sensibiliser ou accompagner au changement de comportement (guides, appartement pédagogique) participent d'une responsabilisation par

¹⁷⁷ « Le principe de la responsabilité qui consiste « à répondre de ses actes devant l'autre » connaît des adaptations très diverses, tantôt comme responsabilité juridique exerçant une contrainte normative coercitive, tantôt comme mécanisme économique, tantôt comme impératif moral (Jonas, 1990), tantôt comme mécanisme de gouvernabilité (Costa et al., 2001). » (Salles 2009, 2)

l'information (Lascoumes 2008, 50). Or, comme le souligne Rumpala (2004), « *l'information ne véhicule pas seulement des schèmes de perception ; elle tend aussi à promouvoir des modèles de conduite* ». Les normes de consommation sont considérées par les acteurs institutionnels comme diffusées et accessibles à tous. Dans cette logique, leur intériorisation et adoption ne dépend que des individus. Cette perception de l'individu concourt à sa responsabilisation.

La diffusion de prescriptions sur les bons comportements à adopter se traduit par une moralisation des pratiques, notamment domestiques. Les pratiques individuelles sont ainsi support de culpabilisation notamment de la part des institutions, des experts, mais également de la société civile et des individus eux-mêmes avec la diffusion de discours normatifs sur les bonnes pratiques, mais également sur la figure de citoyen et de bon consommateur d'énergie. Salles (2009) précise ainsi que « l'individu devient responsable et comptable devant la société de normes à la construction desquelles il est explicitement associé ». Cette comptabilité par les individus s'appuie notamment sur les discours promouvant l'autorégulation et l'autocontrôle comme nous l'avons vu.

Les politiques énergétiques renvoient particulièrement à une responsabilité d'ordre moral, associant les pratiques de consommation d'énergie à un acte citoyen aux répercussions collectives. Les individus sont ainsi rendus responsables de leurs choix quand bien même ces derniers seraient limités par des contraintes structurelles comme évoquées précédemment.

2.3.1. Processus d'individualisation

Depuis les années 1980, les politiques environnementales soulignent l'importance des comportements individuels (Zélem 2010). La thématique des économies d'énergie est ainsi publiquement présentée comme un appel à la responsabilité individuelle : chacun doit faire sa part. Comme évoqué, « chaque individu est sommé de devenir « un entrepreneur de lui-même » (Salles 2009, 4).

Les politiques environnementales sont déployées sous le prisme du devoir individuel, sans remise en cause des éléments structurants. Ces considérations sont visibles jusque dans la loi :

« Toute personne a le devoir de prendre part à la préservation et à l'amélioration de l'environnement » (*Loi n° 2005-205 du 1 mars 2005 sur la charte de l'environnement 2005*)

L'action publique sur les enjeux écologiques et énergétiques s'intéresse à l'échelle individuelle comme dimension légitime d'intervention pour des résultats à l'échelle globale (Comby 2015, 79). Les campagnes de sensibilisation, orientées vers le destinataire final, participent également de cette individualisation notamment dans le choix porté sur la représentation des actions à engager. Les guides de bonnes pratiques représentent en ce sens la personnification de la figure du bon consommateur d'énergie, défini comme un individu effectuant une pratique déterminée. Cette approche personnifiée de la transition écologique et énergétique éloigne de considérations plus systémiques et collectives. Le choix d'orienter la communication publique vers les individus plutôt que le collectif s'appuie notamment sur la logique de la vie quotidienne.

« Le plus important dans l'énergie, c'est ce que vous en faites. »
« Vous êtes l'énergie de ce monde. Nous sommes fiers d'être la vôtre. »
Slogans dans la campagne EDF (2005), décryptés par Bonnet (2012, 180)

À ce titre, chacun est amené à faire évoluer ses pratiques au nom de l'intérêt collectif. La responsabilisation s'effectue sur la relation causes et conséquences : l'individu ne réduit pas ses consommations, n'adopte pas les bonnes pratiques, or sa consommation a un impact dont il est tenu responsable. Cette approche s'appuie sur le postulat que chacun part sur le même pied d'égalité, dispose des mêmes ressources pour faire évoluer ses pratiques, maîtriser ses consommations. Comme évoqué précédemment, ce modèle masque les inégalités sociales et économiques au travers d'une lecture globalisante. À ce titre, les plus grands consommateurs d'énergie ne sont pas ciblés, que ce soit des individus, des entreprises ou des industries. Or, en n'imputant la faute à personne en particulier, cela revient à l'imputer à tous sans distinction. L'écologie, et l'énergie, présentées comme l'affaire de tous, reviennent à gommer les différences sociales et économiques.

Cette approche est portée par une vision républicaine et égalitaire quand bien même les répercussions de ces politiques publiques sont source d'inégalités (Comby, Grossetête 2014). Castel et Haroche (2001, 200) s'appuient sur le concept de « société duale » où il y aurait d'une part, ceux à même de « se responsabiliser » et ceux ne pouvant y faire face, soumis à cette injonction de responsabilisation croissante. L'écart est creusé entre les individus au travers des politiques publiques (Hache 2007).

Les réflexions récentes sur la production de supports d'information à destination de groupes sociaux particuliers marquent à ce titre une certaine évolution dans l'approche de l'ADEME. Cet engagement tardif dans des stratégies de communication socialement déclinées est justifié par son inadéquation avec la mission d'information « grand public » dont se revendique l'institution. La reconnaissance d'un impact varié des messages en fonction du contexte social tend à se faire une place dans la pratique professionnelle de diffusion des éco-gestes.

En parallèle, les politiques publiques participent de la diffusion d'un modèle responsabilisant les individus les plus précaires. Le cadrage de ces politiques de sensibilisation veille ainsi à ne pas stigmatiser les plus énergivores, mais dans le même temps, se focalise particulièrement sur les pratiques énergétiques des classes populaires (Comby 2015, 163). Les interventions dans les quartiers les plus populaires ou auprès de publics en insertion sociale sont privilégiées au regard de cette responsabilisation des individus à la fois vis-à-vis du changement climatique que de la lutte contre la précarité énergétique (Malier 2019, 9).

Les dispositifs, tels que les guides éco-gestes ou les ateliers à l'éco-appart, sont déployés pour accompagner les changements de pratiques quotidiennes, au travers d'une logique des « petits pas », des « bons gestes du quotidien ». Ils ne remettent pas en cause les modes de vie. Ces éléments font écho à l'évolution de l'action publique à destination des publics précaires dont le traitement est de plus en plus individualisé et l'accompagnement personnalisé (Oriane, Draelants, et Donnay 2008). Les politiques sociales considèrent ainsi l'individu dans une logique de charité publique dont ce dernier profite en tant que bénéficiaire, et qui se doit de devenir responsable et autonome (Garneau et Namian 2017). Cet appel croissant à la responsabilité individuelle et à la citoyenneté est particulièrement visible dans le domaine de la vie quotidienne (déchets, alimentation), mais également du logement (en particulier dans le parc social) :

« L'identité des locataires de logements sociaux qui, de bénéficiaires passifs de l'aide sociale, sont devenus des agents autonomes, habilités et responsables de la gouvernance du logement (Kearns et Forrest, 2000 ; Haworth et Manzi, 1999 ; Le Grand, 1997). » (Flint 2003)

Les locataires du parc social sont amenés à être de plus en plus participatifs avec le déploiement de dispositifs promouvant la citoyenneté par les bailleurs, notamment dans les quartiers populaires (Leclercq 2020).

L'individu est rendu responsable de sa situation et de la mise en place, ou non, de solutions pour s'en sortir et s'adapter aux normes dominantes.

Les publics précaires sont rendus responsables tant de leur situation individuelle, à savoir en précarité énergétique dans une optique de responsabilisation des bénéficiaires de l'action sociale, que des biens communs dans une approche écologique. Les changements de comportements sont, dans ce postulat, appréhendés comme du ressort du simple choix, de la bonne volonté, masquant de fait l'ensemble des éléments structurels en jeu.

2.3.2. Moralisation des questions sociales et énergétiques

L'individualisation inhérente aux politiques d'éco-gestes participe d'une moralisation des enjeux environnementaux et sociaux. Les campagnes de sensibilisation aux éco-gestes participent d'une politique des corps portant sur la manière de consommer, d'utiliser de l'énergie, de vivre dans son logement. Derrière l'ensemble des « bonnes pratiques » diffusées se joue une forme de « redressement moral » (Garneau et Namian 2017). Ces prescriptions peuvent courir le risque d'être « descendant et condescendant » (entretien avec une ancienne directrice d'un EIE, 12/10/2018).

Les pratiques énergétiques quotidiennes sont l'objet de représentations symboliques fortes. Un ensemble de normes et de valeurs y sont associées, participant de la définition d'un modèle porté et diffusé par des « entrepreneurs de morale » en vue d'être généralisé et adopté par tous. Une « croisade morale » s'observe à ce titre sur les enjeux écologiques et sociaux, en matière de réforme des mœurs (Becker 1998; Mathieu 2005; Comby 2013). Le mode de vie occidental est ainsi préservé, entendu comme inscrit dans une société de consommation dans un système capitaliste, et la sensibilité aux enjeux écologiques valorisée. À ce titre, la promotion d'un modèle basé sur l'individualisation des problèmes sociaux se traduit par l'essor de discours et dispositifs promouvant les « bonnes pratiques » du quotidien, les éco-gestes. Cet idéal est principalement porté par des membres de classes dominantes, motivés par des considérations altruistes et « humanitaires » (Mathieu 2005, Comby et Grossetête 2013). Les dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement au changement de pratiques s'inscrivent dans cette logique.

Cet état des lieux permet de questionner les enjeux éthiques au regard d'un phénomène de moralisation des pratiques domestiques des ménages. Ce biopouvoir est notamment visible au travers d'une diversité de messages normatifs et de dispositifs mis en place par les institutions ou des entreprises privées et relayées auprès du public cible par un ensemble d'intermédiaires,

comme les conseillers. Cette gouvernementalité s'exprime au travers des pratiques *via* notamment une individualisation et une responsabilisation croissante.

« L'expression "Je fais ma part" illustre de manière éloquentes la répartition des responsabilités organisée par la mobilisation à travers le quotidien : par le geste même d'assumer "une part" de la responsabilité de sauver la planète, les militants du mode de vie vert en attribuent une aux autres. » (Malier 2021, 8)

Jeux de pouvoir dans les pratiques quotidiennes de consommation d'énergie, la morale s'invite dans l'intime des domiciles. Les « petits gestes du quotidien » sont moralement voire politiquement connotés, à l'instar des pratiques de gestion des déchets (Ortar et Anstett 2017). Ne pas porter haut et fort le discours du bien-fondé des pratiques énergétiquement vertueuses est condamné par les professionnels en contact avec les ménages précaires, qu'il s'agisse de travailleurs sociaux ou d'acteurs de l'énergie.

« On se frotte parfois à des problématiques qui dépassent ce pourquoi on est venu et sur lesquels, on n'a pas de réponses à formuler. Donc le citoyen face à son changement de comportement, il a **l'argument facile** de dire « enfin tant que mon logement, ça sera une passoire, je ne verrai pas pourquoi, je ferai des efforts moi, alors que le bailleur qui me loge, lui ne fait pas ce qu'il faut pour rénover et isoler correctement le bâtiment ».

Chargée de recherche, Audencia, 29/01/2018

Un manque de considération environnementale est associé aux individus en situation de précarité par ces acteurs. Une condamnation morale est à l'œuvre quant à leur manque d'intérêt pour des enjeux globaux, définis comme les dépassants, ne répondant pas à leurs préoccupations immédiates. Or, il convient de souligner que d'une part, ces professionnels mêmes ne sont pas toujours en adéquation en pratiques avec les recommandations écologiques transmises. D'autre part, qu'une partie des enquêtés en situation de précarité revendique un engagement dans les faits et les pratiques dans la lutte contre le changement climatique, au travers notamment de la réalisation de « bonnes pratiques » quotidiennes d'économie d'énergie. Les acteurs en charge de la sensibilisation de ces publics sur les économies d'énergie font rimer les arguments environnementaux avec les plus-values économiques que les individus peuvent en tirer, à leur échelle.

Les économies d'énergie au quotidien constituent pour plusieurs enquêtés un geste « pour l'environnement ». Cela rejoint la lecture de Monsaingeon (2014) considérant, au sujet du tri des déchets, que : « l'adhésion à certains principes moraux associés à une forme d'écologie au

quotidien semble s'être aujourd'hui instituée en norme ». Cette lecture fait suite aux liens mis en avant par Douglas (2016) entre la pollution par les déchets et la souillure morale.

L'énergie devient ainsi progressivement, à l'instar des déchets précédemment cités, un « problème public » et « une préoccupation morale » au travers d'une *environnementalisation* de sa gestion (Monsaingeon 2014, 31).

La dimension morale des économies d'énergie est visible dans les discours des enquêtés, notamment lorsque les pratiques sont identifiées comme énergivores et source de culpabilité.

Ces éléments illustrent la logique du « *victim blaming* » :

« Les individus ayant des comportements non conformes aux « bonnes conduites » sont stigmatisés et culpabilisés. (...) Toute personne dont les comportements sont étiquetés par les pouvoirs publics comme « mauvais ». » (Maurice 2014b, 31)

Les individus ciblés sont amenés à adopter les pratiques définies comme vertueuses et perçues par leurs défenseurs comme relevant d'un bien-fondé universellement reconnu, prendre soin des autres et de l'environnement. Becker (Becker 1998, 172) fait ainsi référence à ces « entrepreneurs de morale » comme « *celui qui participe à ces croisades n'a pas seulement le souci d'amener les autres à se conduire « bien », selon son appréciation. Il croit qu'il est bon pour eux de « bien » se conduire* ».

Les pratiques individuelles deviennent un sujet public, où le gouvernement souhaite s'immiscer afin de garantir le bon usage de l'énergie. La consommation individuelle devient un sujet de questionnement dans la sphère publique. La définition d'une attitude « acceptable » est institutionnellement et collectivement réalisée. L'objectif est de réaliser un « perfectionnement éthique » des citoyens (Camerlynck 2005), d'augmenter le sens moral des individus au travers d'outils d'aide à la décision comme peuvent l'être les guides d'éco-gestes ou les ateliers de maîtrise de l'énergie.

Les discours institutionnels invitent à une maîtrise toujours plus forte des besoins en énergie : à un raisonnement. Or cette notion même de « raisonnement » pose question. Raisonner est défini comme : « *Chercher à amener (quelqu'un) à une attitude acceptable en se servant de raisonnements* » (« Raisonner » 2016). Cette lecture souligne la volonté d'impliquer individuellement les consommateurs d'énergie à de nouvelles attitudes et pratiques, au travers de discours argumentatifs. Ce type de campagne participe à la définition des individus et de ce qu'ils devraient être.

Comby et Grossetête (2014, 346) mettent en lumière la constitution d'une *doxa*, entendue comme un « ensemble de croyances indiscutées », ayant pour visée la promotion de normes de « citoyenneté écologique » à destination du grand public. Or, si cette doxa est le fruit d'une « division du travail de responsabilisation des individus », il apparaît qu'elle ne s'adresse pas à toutes les catégories sociales avec le même poids. L'objectif d'universalité des messages et des normes qui y sont diffusés est progressivement remis en question par l'essor de dispositifs ciblant des franges spécifiques de la population.

Au travers d'argumentaires sur le plan financier, les normes de « consommation responsable » sont traduites auprès de ce public. L'approche morale repose plus sur une logique de « bonne volonté » valorisée que par des pratiques effectives. La figure du « bon consommateur d'énergie » s'appuie plus fortement sur la déclaration d'une volonté d'agir que sur les pratiques réelles de consommation d'énergie, ce qui met à distance les populations les plus précaires de cette figure valorisée (Wallenborn et Dozzi, 2007).

L'entreprise de moralisation, particulièrement déployée auprès des plus précaires vis-à-vis de leur consommation d'énergie, conduit d'une part, à définir la morale, à savoir le bien et le mal, les bons et les mauvais comportements ; et d'autre part, à *faire* la morale, à savoir rappeler à l'ordre ceux qui pourraient déroger à la règle, les déviants caractérisés de mauvais consommateurs. La figure du bon consommateur d'énergie repose sur une dimension morale, à l'instar de celle de l'éco-citoyen. Comme évoqué précédemment, la catégorisation des publics au travers de figures de consommateur, qu'ils soient précaires ou éco-citoyens, renvoie à cette lecture dichotomique entre le bien et le mal. Cela participe d'un rappel à l'ordre concernant les coûts collectifs des pratiques individuelles, en amenant l'individu à développer sa réflexivité sur ses pratiques au regard de la promotion du bien commun (Dubuisson-Quellier 2016, 453). Amener les individus à moraliser leurs pratiques quotidiennes concourt à répondre aux objectifs des dispositifs d'accompagnement au changement de comportement, et ceux de lutte contre la précarité énergétique portés sur les usages.

L'association des économies d'énergie et de la vertu participe d'un dispositif moral, distinguant le bon du mal, les bonnes et les mauvaises pratiques. Faire attention à ses consommations d'énergie renvoie à un univers plus large de préservation de l'environnement, de la prise en considération d'autrui, tant à l'échelle des générations présentes que futures. Au nom de ces

considérations morales, c'est tout un système qui est questionné notamment en matière de normes de confort. Ces éléments soulignent la problématisation morale croissante de la maîtrise de l'énergie. Les politiques de rationnement de l'énergie entrent en confrontation avec les logiques de consommation de masse et le poids identitaire des équipements et objets du chez-soi et de la culpabilisation.

2.3.3. Tensions entre politisation et dépolitisation

Le phénomène de responsabilisation participe d'un double mouvement de politisation à l'échelle des pratiques individuelles et de dépolitisation à l'échelle des groupes sociaux.

D'une part, l'individualisation des responsabilités dans l'adoption de pratiques plus vertueuses vis-à-vis de l'environnement contribue à politiser les pratiques du quotidien de consommation d'énergie. La politisation des pratiques de consommation, pensées comme des choix dans les politiques publiques, repose sur le postulat que la « mauvaise pratique » d'un point de vue écologique coïncide avec une pratique moralement dévalorisée. Mais d'autre part, l'approche individualisante masque le poids structurel des rapports d'inégalité et le caractère social et collectif des pratiques au sein de modes de vie.

« Je » fais un geste pour « ma » planète et le sous-entendu est que le politique et les industriels suivront. N'est-ce pas de l'angélisme ? N'est-ce pas aussi la meilleure manière de ne jamais résoudre le problème ? C'est le syndrome du tigre : plutôt que d'interdire légalement la chasse au tigre, on apprend aux tigres à courir plus vite et à se cacher mieux. » (Versailles 2009, 4)

Les réponses apportées par les acteurs dans la lutte contre la précarité énergétique, tout comme dans la promotion d'un idéal de maîtrise de l'énergie, sont présentées sous le prisme d'une résolution possible par l'action individuelle, au travers d'une politique des « petits pas ». Les dispositifs déployés mettent de côté toute intervention à la dimension collective. Si les ateliers au sein de l'éco-appart ont une dimension collective, l'objectif est bien de faire évoluer leurs pratiques individuelles, tout en tirant parti de l'émulation créée par le groupe. Cependant, il n'est pas question dans ce cadre de créer une dynamique de remise en question de l'ordre établi, de l'offre énergétique disponible, des rapports sociaux à l'œuvre, ou encore de politiser le marché de l'énergie.

« Politiser le partage, c'est se rendre compte que les politiques publiques ne doivent pas seulement protéger les plus faibles, mais aussi faire en sorte que les gros

consommateurs soient limités dans leur consommation, car ce sont des dangers publics.” (Szuba 2019)

L’orientation des dispositifs portant sur les changements de comportement à destination des plus précaires conduit à faire porter la responsabilité des enjeux écologiques à ces derniers. La précarité énergétique est alors réduite à un enjeu comportemental (Lees 2014, 385).

Les dispositifs de sensibilisation et accompagnement au changement de pratiques sont à ce titre principalement définis dans une approche psychosociale, régulièrement mobilisée dans les réflexions de l’ADEME en matière de communication (ADEME 2015) à défaut d’une lecture par groupes sociaux (Comby 2015, 121).

« On comprend ainsi comment la croyance généralisée dans les bienfaits de la « sensibilisation » du plus grand nombre aux risques, en favorisant la monopolisation du débat public par des agents acquis à la conservation de l’ordre établi, fait obstacle aux discours qui dépeignent les problèmes comme sociaux. » (Comby 2014b)

Le déploiement des supports de promotion des éco-gestes participe ainsi d’une dépolitisation en détournant l’attention et l’énergie des individus d’autres considérations, en reléguant l’action politique collective. En focalisant l’attention des individus sur les petits gestes, le gouvernement contribue à réduire voire supprimer « *la motivation à faire pression pour une action collective qui éliminerait les pratiques non durables au niveau de la production par le biais d’une réglementation de l’État.* » (Willis et Schor 2012, 166). En ce sens, l’orientation donnée en matière de politiques de sobriété énergétique participe d’une mise à distance de l’émergence de combats politiques, ou encore la revendication d’un partage des responsabilités, avec les industriels par exemple.

La politisation des questions énergétiques se traduit par une déresponsabilisation des acteurs publics. Cette politisation s’effectue au travers des pratiques de consommation, des styles de vie et non à une échelle macrosociale, voire structurelle des modes de vie. À ce titre, les orientations des politiques publiques visent plus spécifiquement les choix de vie à défaut d’une politisation d’un modèle de sobriété. Un mouvement antagoniste entre politisation et dépolitisation est observable entre une figure « politique » du consommateur d’énergie, en particulier précaire, « au sens où il se construit lors de la mise en œuvre d’une politique publique » (Brugidou et Garabuau-Moussaoui 2013) et des discours institutionnels responsabilisants et individualisants.

Conclusion de chapitre

L'étude de la projection faite par les acteurs professionnels de la figure de l'utilisateur au travers de scripts du « bon » et du « mauvais » consommateur permet d'identifier l'élaboration d'une norme de consommation, non seulement traduite en pratiques, mais incorporée par les individus (Fijalkow 2017).

Cette figure du « bon consommateur » est particulièrement mobilisée dans une logique d'enrôlement, autour de la logique du « devenez ceci ». C'est pourquoi les supports de communication mettent en scène une vision agréable et facile de l'adoption de ces pratiques au sein d'un univers décoré et apaisé, donnant envie de se projeter, d'après les normes des professionnels en charges de la communication, à défaut de s'y reconnaître. Mais comme le soulignait Cusin (2002) concernant les clients des banques, un écart est visible entre les qualités et compétences projetées sur les individus et celles pouvant être observées chez les individus. En effet, l'approche uniformisante du consommateur d'énergie, qu'il soit bon ou mauvais, s'appuie sur des représentations approximatives des compétences réelles des individus (Cochoy 2002). En ce sens, il apparaît que l'individu, en s'éloignant de fait des scripts d'utilisateur pensés pour eux, « oppose une résistance à l'élaboration et à la mobilisation de sa propre figure » (Bonnet 2012, 93) qui le rend difficilement caractérisable au travers de figure figée et unifiante. Shove considère que, la majorité du temps, la « construction de figure du consommateur – comme figure décontextualisée et générique, participe de l'échec de la réforme des modes de vie » (Baggioni et al. 2019, 88)

« Derrière les scripts se dessine la question de « la rationalité et de la responsabilité des acteurs (...) et de la capacité des pouvoirs publics à influencer sur leurs conduites » (Delallande 2016 dans Dubuisson-Quellier 2016, 62)

Or l'appel à la responsabilité individuelle dépolitise le problème en masquant la dimension collective. L'individualisation croissante participe d'une dépolitisation des enjeux énergétiques. Ainsi comme l'avaient résumé Comby et Grossetête (2014), nous observons des « formes de politisation qui dépolitisent dès lors qu'elles déplacent une partie des responsabilités de la sphère publique des choix collectifs vers la sphère privée des comportements individuels, sont particulièrement opérantes en matière de prévention routière et de réduction des émissions de gaz à effet de serre. ».

La politisation à l'échelle des individus, mais également des groupes sociaux, des pratiques s'inscrit dans l'expression d'une inégale répartition des responsabilités. Or, si la transition écologique suppose l'engagement de l'ensemble des acteurs de la société, le principe de « responsabilités communes, mais différenciées » porté à l'échelle internationale depuis le Sommet de la Terre de Rio de Janeiro (1992) permet de remettre en perspective le poids attribué à chacun pour cela. En effet, comme le souligne Malier (2019), le déploiement de cette approche en matière de transition écologique, au regard des inégalités entre groupes sociaux, pourrait permettre de « réduire la stigmatisation et conduire à un réajustement des politiques publiques ». La sous-consommation de certains ménages précaires, déployant des pratiques d'auto-restriction, est « punie » par des coûts économiques et sociaux plus élevés (Brunner 2014, 17). À la place, des pratiques partiellement durables sont mises en avant à travers la valorisation de la conscience écologique de certains groupes sociaux (Brunner 2014). Or, comme évoquées précédemment, les émissions de gaz à effet de serre croissent en relation avec le niveau de revenu. Cela remet en perspective la légitimité de la responsabilité attribuée à certains groupes sociaux, notamment ceux disposant de moindres ressources pour se détacher de ce poids moral et symbolique.

La diffusion des éco-gestes peut être questionnée en tant qu'expression d'une nouvelle forme d'« hygiénisme ». En effet, le « néo-hygiénisme » cible les pratiques populaires comme objet de réforme au nom de l'intérêt commun (Tozzi 2013), en responsabilisant ces publics et en promouvant une amélioration du cadre de vie (Fijalkow 2019). Cependant à la différence de Tozzi (2013), nous considérons qu'à l'inverse des mouvements hygiénistes s'appuyant sur des outils coercitifs, les instruments de la politique de transition énergétique actuelle sont, quant à eux, de nature plus incitative en rendant l'individu responsable.

« Ces dispositifs ambitionnent d'apprendre aux habitants à maîtriser leur consommation d'énergie par l'adoption de comportements normalisés. On retrouve ainsi un paradoxe plus large des politiques urbaines en développement durable, à savoir, d'une part, l'appel à un citoyen actif dans son quotidien (tri des déchets, consommation d'énergie, etc.) et, de l'autre, la figure du consommateur, passif et à « éduquer » par une pédagogie qui rappelle une métaphore scolaire de l'enfant (Hamman et Blanc, 2009, p. 153-180). Si les nouvelles habitudes à adopter ne sont pas présentées comme contraignantes ou coercitives, elles sont bel et bien conçues dans un rapport éducatif (Haynes et Mougenot, 2008). Les activités diverses (chauffage, douche, vaisselle, éclairage...) sont lues à travers la rhétorique de la responsabilisation à la maîtrise individuelle de l'énergie. » (Hamman et Christen 2017, 274)

Alors que les responsabilités en matière de consommation d'énergie sont établies, dans les politiques publiques comme étant du ressort des individus, à quels acteurs devrait-on attribuer le bénéfice des économies d'énergie ? Aux habitants qui réduisent leurs consommations, aux fournisseurs d'énergie qui investissent dans des programmes de sensibilisation, aux médiateurs qui accompagnent au changement de pratiques, aux collectivités qui financent des dispositifs de sensibilisation, à l'État qui flèche des budgets et légifère en vue de promouvoir les économies d'énergie, aux entreprises qui produisent des équipements moins énergivores, aux acteurs de la construction qui développent des solutions de construction plus performantes ?

PARTIE III - UNE RÉCEPTION DIFFÉRENCIÉE DES INJONCTIONS PAR LES MÉNAGES

PRÉCAIRES

Nous partons de l'hypothèse que les ménages précaires sont soumis à une triple-peine. Ils font face à des inégalités qui les mettent en difficulté au regard du phénomène de précarité énergétique, mais également face à l'injonction normative d'une consommation responsable. Enfin, ils font également face aux autres, notamment en tant qu'entrepreneur de morale. La précarité énergétique, tout comme la confrontation à des discours de sensibilisation, sont autant d'épreuves auxquelles l'individu doit « faire face ».

« Faire face » fait écho aux réflexions de Goffman (1973) quant aux stratégies que les individus mettent en place pour ne pas perdre la face sur les différentes scènes de la vie sociale. « Faire face » dépasse également le « faire avec » décrit par De Certeau (2015, 35) : « *mille façons de jouer/déjouer le jeu de l'autre, c'est-à-dire l'espace institué par d'autres, caractérisent l'activité subtile, tenace, résistante, de groupes qui, faute d'avoir un propre, doivent se débrouiller dans un réseau de forces et de représentations établies* ». Pouvant être rapprochée des théories de *coping with*, la capacité à faire face intègre la « *capacité d'ajustement et d'adaptation des individus (...)* et sert à expliquer les différentiels de vulnérabilité » (Reghezza-Zitt et Rufat 2015). À ce titre, la réception est considérée comme « une activité saisissable par l'expérience qu'en font les publics » (Silva 2018a, 17).

Il n'est alors pas tant question de savoir si les répercussions observées sont conformes à celles attendues, mais de détailler les modalités de cette réception à l'échelle individuelle. Les inégalités, auxquelles les ménages peuvent être confrontés tant en termes de conditions de vie que de marges de manœuvre disponibles pour activer leurs compétences, sont autant de pistes explorées pour saisir les modalités de réception. Les différentes stratégies mises en place par les ménages, pour lutter contre le froid ou les impayés d'énergie, sont détaillées (cf. chapitre 6). Nous recensons les compétences et modalités d'action pour lutter contre la précarité énergétique dont disposent les individus.

Cette recherche analyse les politiques publiques lorsqu'elles touchent leur public, une fois déployées, à savoir comme une étape complémentaire à l'étude de la mise sur agenda ou de l'institutionnalisation de ces politiques. Comme le souligne Revillard (2018), l'étude de « la façon dont les conséquences » de l'action publique se produisent constitue souvent un angle mort de la recherche au profit de l'évaluation des politiques publiques. Or, l'approche qualitative de ce travail met en avant « les pratiques et l'expérience subjective du programme » par les publics

ciblés à défaut d'une étude d'impact de la politique publique menée (Revillard 2018). Dans le cas de la politique publique de sensibilisation aux éco-gestes, les recommandations au sujet des pratiques domestiques sont qualifiées comme des injonctions normatives dont le poids est d'autant plus fort sur les publics en situation de précarité (cf. chapitre 7). À ce titre, les différentes stratégies déployées par les ménages pour détourner, contourner ou mettre à profit les normes sont investiguées.

Enfin, pour donner à voir la totalité du parcours de diffusion, réception et traduction des messages de sensibilisation aux éco-gestes, un dernier chapitre montre dans quelle mesure les ménages s'approprient ce discours et les pratiques associées en devenant/étant eux-mêmes prescripteurs de morale et relai normatif (cf. chapitre 8).

Ainsi, cette partie répond aux questionnements suivants : Que font les ménages précaires et quelles sont les ressources et compétences mobilisées pour faire face à la précarité énergétique ? Comment respectent-ils ou se détournent-ils des injonctions ? Quel est leur(s) rôle(s) dans la définition et diffusion de recommandations ?

Ce premier chapitre décrit les modalités d'action des individus précaires pour faire face aux difficultés liées à l'énergie. L'objectif est de décrire les différentes ressources dont disposent les individus, tant pour faire face aux difficultés engendrées par une situation de précarité énergétique que pour mieux maîtriser leurs consommations. Nous abordons ainsi la précarité énergétique avec deux concepts en filigrane de l'analyse : les *capabilities* et le *coping*. Cette approche permet de penser le phénomène en matière de responsabilité : « qui est responsable ? de quoi ? de qui ? dans quelle mesure ? » (Bartiaux et al. 2019, 227).

Comment font les individus pour faire face à la précarité énergétique ? Quelles sont les ressources dont ils disposent et celles mobilisées ?

Les ménages précaires, du fait d'éléments socio-économiques ou encore des caractéristiques de leur logement, sont particulièrement sensibles aux épreuves énergétiques (comme la hausse des prix). De plus, ils sont, de prime abord, moins en mesure de s'adapter pour y faire face (Bouzarovski et Petrova 2015). Les inégalités d'accès aux ressources se répercutent sur leurs marges de manœuvre disponibles pour ajuster leurs pratiques et faire face à des épreuves. Cette lecture du phénomène part du constat que le script d'utilisateur défini autour de l'image du « bon consommateur » ne permet pas de rendre compte de la diversité des ressources et compétences des ménages, en particulier des plus précaires.

L'objectif n'est pas de revenir sur les différentes stratégies, logiques d'action, profils de consommateur ou arbitrages entre les membres du ménage dans la gestion de l'énergie. Ces thématiques ont été largement documentées dans la littérature scientifique ces dernières années (Primc, Slabe-Erker, et Majcen 2019; Bafoil 2014; Devalière 2009; Wallenborn et al. 2006b; Beslay

et Gournet 2018). Ce chapitre souhaite apporter un éclairage empirique sur les ressources mobilisées par les individus enquêtés pour faire face à la précarité énergétique. Nous verrons comment ils les mobilisent pour s'organiser face à ce phénomène, alors que les politiques tendent à considérer l'uniformisation de leur public ce qui masque les inégalités, en sus des différences. Une présentation fine des différentes ressources et compétences, dont peuvent disposer des ménages en situation de précarité énergétique, permet de redonner de la consistance à ce groupe et de donner à voir les aspérités de ce groupe uniformisé. La reconnaissance des savoirs expérientiels issus du monde populaire permet de renouveler la lecture des solutions dans la lutte contre la précarité énergétique. Cela donne à voir l'institutionnalisation des « savoirs de pauvres » dans les politiques publiques, à défaut de politiques énergétiques plus ambitieuses.

Faire face à la précarité énergétique, c'est faire l'expérience d'une lutte contre l'inconfort, que ce dernier tienne du froid, de revenus insuffisants ou encore de factures importantes. Pour rappel¹⁷⁸, les *capabilities* font référence aux réponses de la question suivante : « Qu'est-ce que cette personne est capable de faire et d'être ? » (M. Nussbaum et Sen 1993b, 39). Dans la variété des éléments de réponse à cette question, nous nous intéresserons plus particulièrement à la « capacité d'élaboration de stratégies pour dépasser les contraintes et faire face aux difficultés » (Hamilton et Catterall 2008; dans Guirdarlal 2016, 80), autrement dit les stratégies de *coping*. Le cadre conceptuel des *capabilities* permet de saisir comment l'expérience de la précarité énergétique influence et est influencée par les capacités (Middlemiss et al. 2019). A la différence des travaux scientifiques mobilisant ce même cadre théorique (Pellicer-Sifres, Simcock, et Boni 2021; Bartiaux, Day, et Lahaye 2021; Bartiaux et al. 2018; Day, Walker, et Simcock 2016), l'attention ne porte pas uniquement sur les répercussions négatives du phénomène qui réduisent voire privent de capacités les individus. Cette recherche met en avant les capacités dont disposent les individus faisant l'expérience de la précarité énergétique. Il n'est alors pas question de quantifier l'impact de la précarité énergétique en termes d'inégalité et d'injustice, ou de mesurer la qualité de vie, mais de souligner les ressorts disponibles des publics concernés.

¹⁷⁸Pour rappel, les notions sont présentées plus en détail dans le chapitre 1.

1. Vivre en contexte contraint

La vulnérabilité des individus face aux situations tient notamment à l'accès à certaines *capabilities*, ou non. Selon les conditions tant sociales que liées aux caractéristiques de l'individu, les ressources et compétences sont inégalement mobilisables. À ce titre, les individus sont plus ou moins soumis aux contextes extérieurs (hausse du prix de l'énergie, qualité du bâti, offre sociale) et sensibles aux répercussions. Bouzarovski and Petrova (2015) démontrent comment cette combinaison de facteurs peut les rendre moins à même de s'adapter face à cela. Le contexte de la vie quotidienne, tant matériel que personnel, est le principal facteur influençant l'expérience du froid dans le logement et les difficultés de paiement des factures d'énergie (Anderson, White, et Finney 2012, 51).

La compétence, entendue comme l'activation de ressources, est liée au contexte. Ce caractère situé nécessite à ce titre de préciser les contextes contraints dans lesquels les individus les plus précaires évoluent.

Il existe des situations de fragilité à savoir celles où l'individu ne peut pas, n'est pas capable, n'a pas les compétences ou la possibilité (Genard et Cantelli 2008). Ce questionnement sur la compétence est au cœur des réflexions de la sociologie pragmatique. En effet, en contexte de mise à l'épreuve, les individus ne sont pas toujours capables et compétents (Genard et Cantelli 2008).

Reconnaître que les individus sont capables et compétents ne signifie pas pour autant la mobilisation de ces compétences face à toutes les épreuves ni une égale répartition des compétences entre les individus. À ce titre, chacun ne dispose pas des mêmes marges de manœuvre pour faire face aux épreuves et situations.

« *Les individus sont équipés de manière inégale pour affronter les situations, ce qui les oblige à un travail critique de qualification et de catégorisation pour s'ajuster, se coordonner, réaliser un accord justifiable compte tenu à la fois des conventions et de la situation.* » (Boissonade 2015b, 56)

Les individus sont également contraints par un environnement matériel et technique. Les conditions de logement et de lieu de résidence seront ainsi abordées dans la mesure où elles conditionnent l'obtention ou les modalités d'activation de ressources en compétences. L'environnement conditionne la "*possibilité de*", en sus de la "*compétence à*". Être compétent ne

suffit pas. Les pratiques de consommation d'énergie s'inscrivent donc dans un système socio-technique global. Les stratégies déployées pour faire face par les individus visent ainsi à restaurer un niveau de normalité en matière de qualité de vie (McKague et al. 2016b, 117). Un ensemble de techniques est déployé pour cela dans la vie quotidienne malgré les différents freins et difficultés auxquels les individus font face (logement énergivore, manque de ressources économiques).

1.1. Conditions de logement

Les conditions de logement des ménages précaires sont particulièrement marquées par des performances énergétiques réduites. En effet, les ménages en situation de précarité énergétique résident plus que la moyenne nationale dans des logements construits avant les premières réglementations thermiques, dont l'état général est médiocre, voire mauvais, avec la présence de signes d'humidité dans le logement et où les fenêtres laissent passer l'air (C.-A. Bernard et Teissier 2016, 22). Ces éléments déjà présentés auparavant sont à mettre en perspective dans une approche sensible de la précarité énergétique (Longhurst et Hargreaves 2019), dans la mesure où les conditions de logement mettent à l'épreuve les individus.

1.1.1. Qualité du bâti

Vivre dans une passoire thermique réduit fortement les capacités d'action pour faire face à une consommation d'énergie importante, des factures en conséquence et tomber dans la précarité énergétique.

De plus, les ménages précaires sont fragiles sur le marché immobilier du fait de ressources économiques limitées, de contrats de travail précaires, de faibles connaissances en termes de droit au logement... Autant d'éléments pouvant se superposer et conduire à une forte fragilité résidentielle. Si plusieurs enquêtés résident au sein de logements du parc social, les protégeant – dans une certaine mesure – de l'exclusion résidentielle, ils n'en demeurent pas moins contraints dans leur mobilité résidentielle.

Je l'allume vraiment quand **il fait très froid**, comme ce soir s'il fait très froid dehors, on ressent mine de rien !

Ah ba oui

Surtout que nous, on est au rez-de-chaussée hein ! (...) Et puis le matin quand on sort, on voit bien la façade qui est toute mouillée, toute humide.

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes
Ainsi, Yolande, tout comme Annie, souligne que l'emplacement de son appartement au-dessus des caves lui porte préjudice pour pouvoir se chauffer correctement.

Dans les discours des enquêtés, la qualité du logement apparaît comme un élément central influençant leur marge de manœuvre pour faire face à la précarité énergétique : qualité des matériaux, localisation dans le bâtiment, surface du logement... Ils ont le sentiment de ne pas avoir la main dessus, privilégiant les petits gestes en faisant notamment attention aux lumières. Ce ressenti ne se limite pas uniquement aux locataires, les propriétaires indiquent également subir les performances du bâti où ils résident.

1.1.2. Caractéristiques techniques

Il est question lors de l'atelier de sensibilisation des solutions pour réduire le remplissage du réservoir des toilettes grâce à l'usage d'une bouteille d'eau. Or, Marine¹⁷⁹ souligne l'impossibilité matérielle de réaliser cet ajustement étant donné qu'elle dispose d'un système de toilettes suspendues dont le réservoir est encastré dans le mur. Il conviendrait de dévisser l'ensemble de l'installation, ce dont elle ne se sent pas capable. Jeanne fait la même remarque sur son « incapacité » à ouvrir son réservoir. Toutes deux soulignent la volonté de faire appel à un proche pour réaliser cette démarche, mais précise qu'elle y pense depuis longtemps sans le faire.

Ah euh... les rideaux... bon, et bien, ça fait déjà 3 mois que je suis ici, bon parce qu'on avait changé pendant les travaux, mais bon j'attends de mettre un petit peu d'argent de côté pour pouvoir acheter. J'ai déjà la tringle...

Ah oui, il y a la tringle là.

Oui progressivement. Et il n'y a pas de vis-à-vis en plus.

Ah ba c'est bien déjà, vous arrivez à l'équilibre niveau budget, vous faites attention...

Oui très attention ! Donc il n'y a pas de problème.

Et ils vous avaient donné des choses pour le logement, des ampoules et tout ?

J'ai eu les ampoules aussi.

Vous avez reçu, et vous les avez changées ?

Euh

Parce que là on dirait les anciennes, économie d'énergie

¹⁷⁹ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

J'ai pas, si les nouvelles, je les ai
Mais vous ne les avez pas installés encore, c'est ça ?
Non, j'attends un homme, un peu, pour qu'il vienne le faire
Ba oui, parce que c'est vrai qu'il faut monter.
Oui tout à fait

Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

L'exemple de l'installation des rideaux souligne bien la diversité des ressources à mobiliser pour mettre en place cet « éco-geste ». Ainsi, il convient de disposer de ressources économiques pour acheter : tringles, vis et rideaux ou tissu lorsque les individus savent coudre ou quelqu'un de leur entourage (ressource sociale). Mais cela nécessite également des ressources physiques pour pouvoir percer/visser, monter en hauteur ; des ressources matérielles comme la possession d'une perceuse ou encore d'un escabeau... Autant de ressources également nécessaires à l'installation d'ampoules qui restent souvent impensées dans les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. L'exemple de la distribution de kits avec les ampoules souligne le hiatus entre le don d'équipements et les possibilités de mises en place par les individus. Certains bailleurs ont par exemple chargé les concierges d'aider les personnes en difficulté, bien que cela n'entre pas dans leur mission « classique ».

1.1.3. Statut résidentiel

Le statut résidentiel des individus influence la marge de manœuvre dont ils disposent pour ajuster leurs pratiques (Gilbert 2016), tant pour faire face aux épreuves énergétiques que pour adopter les recommandations d'usage économe.

Les locataires sont notamment les plus contraints. Ils ne sont pas en mesure, légalement, d'engager des modifications lourdes dans leur logement. À ce titre, certaines solutions ne leur sont pas accessibles : travaux d'isolation, changement des ouvertures, installation d'une nouvelle source d'énergie... Le manque de contrôle sur le système énergétique influence de fait fortement la marge de manœuvre pour utiliser l'énergie.

Les propriétaires ne sont pas toujours mieux lotis. Bien qu'ils soient légalement en mesure d'engager des travaux d'amélioration, ils ne disposent pas pour autant de ressources économiques toujours suffisantes pour le faire. Ils disposent donc d'une plus grande marge de manœuvre pour faire des choix, mais pas pour autant pour les mettre en place.

Par ailleurs, le manque de prise sur le système de chauffage par exemple réduit fortement la capacité d'action des individus. Ainsi, les chauffages collectifs, où la température est définie pour l'ensemble du bâtiment, conduisent à une vulnérabilité de certains individus qui n'ont pas de possibilité de contrôle de leur consommation. Même si *a contrario*, cette solution peut s'avérer bénéfique pour certains ménages précaires en termes de confort dans la mesure où leur logement est de fait plus chauffé qu'en l'absence de ce système collectif. Mais par la suite, ces ménages devront être en mesure de payer les frais associés à cette consommation.

Pour Nadia¹⁸⁰ par exemple, vivre en logement collectif est synonyme de chauffage collectif. Lorsqu'elle résidait en logement collectif social, la facture était équitablement répartie entre les résidents du bâtiment. Durant de nombreuses années, l'énergie n'a pas été un point d'attention pour ce ménage étant donné l'absence d'individualisation des charges. Mais un déménagement au sein du parc social les a amenés à vivre dans un appartement sur pignon. Celui-ci avait une température plus faible que les autres logements de l'immeuble et les parois froides. Le chauffage géré collectivement ne leur permettait pas de chauffer comme ils le souhaitaient leur logement. La problématique de capacité de maîtrise de son moyen de chauffage ne se posait pas en termes économiques, mais bien d'accès au confort dans le logement. Cet élément a d'ailleurs constitué l'un des motifs principaux de leur déménagement.

Ce n'était pas un appartement déclaré, donc je n'avais pas de factures, donc je n'ai pas vu ma consommation, je ne la voyais pas ! Tout était compris dans les charges (...) j'avais aucune information là-dessus...

Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

Enfin, en situation de vulnérabilité résidentielle forte, notamment en cas d'hébergement (déclaré ou non), la capacité de maîtrise de l'énergie est d'autant plus fragilisée. En effet, les attentes institutionnelles de suivi des factures sont rendues impossibles à répondre. Les modalités du statut d'hébergement conditionnent donc les capacités d'action pour moduler ses pratiques énergétiques. L'exemple ci-dessus met en lumière l'absence de contact direct entre le fournisseur et le consommateur. À ce titre, elle ne pouvait par exemple pas prétendre à des aides au paiement

¹⁸⁰ 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

de facture ni à des tarifs sociaux. Par ailleurs, cette situation montre l'absence d'informations directes sur ses consommations. Sophie n'était pas en mesure de connaître la quantité d'énergie consommée, ni même le coût que cela représentait dans son budget, l'énergie étant intégrée dans ses charges.

Les ménages précaires sont également plus dépendants des fluctuations du marché immobilier et captifs des dispositifs d'aide au logement. Une hausse du loyer d'une cinquantaine d'euros peut ainsi déséquilibrer totalement le budget d'un ménage précaire dans la mesure où il ne dispose pas d'un reste-à-vivre suffisant pour assumer cette évolution. De la même manière, la réforme de 2018 réduisant les APL de 5€ a eu des répercussions sur le budget des plus vulnérables.

La réduction des capacités d'action des individus pour contrôler leur environnement dépend donc notamment des statuts d'occupation.

1.2. Histoire de territoire

Les enjeux énergétiques, notamment les capacités d'action pour faire face à la précarité énergétique, doivent s'inscrire dans un cadre spatial pour pouvoir être saisis (Groves et al. 2019, 10).

1.2.1. Caractéristiques spatiales

Les parcours de vie s'inscrivent dans des espaces et des lieux qui configurent l'accès à certaines ressources tant en termes de relations sociales que d'aménités. Les caractéristiques du territoire influencent les capacités d'action des individus. Les marges de manœuvre pour faire face à la précarité énergétique tiennent donc à des éléments également extérieurs à la sphère domestique. Les ressources, notamment sociales, ont une dimension spatiale.

De plus, les ménages les plus précaires sont souvent les plus fragiles sur le plan résidentiel. Ils disposent d'une marge de manœuvre limitée dans le choix de leur lieu de résidence, ou encore de leur logement en tant que tel, en l'absence de ressources économiques suffisantes par exemple. Les arbitrages sur le lieu de vie, vivre en campagne ou en ville, en maison ou en appartement, qui sont autant de conséquences d'aspirations individuelles et de représentation

du confort, sont particulièrement contraints pour les ménages plus précaires. Ces derniers sont d'ailleurs de plus en plus conduits à résider dans des espaces de relégation : éloigné des zones d'emploi ou des centres urbains, en banlieue (Debroux 2011) ...

Fol fait ainsi référence aux ressources de la proximité pour souligner l'importance de l'ancrage territorial dans les pratiques de mobilité (Fol 2009). Or, cette recherche souligne également le poids de ces ressources dans les pratiques de consommation d'énergie. En effet, résider à proximité de ses proches ou de services permet de réduire les freins liés à la mobilité.

Le lieu de résidence peut constituer une ressource importante pour des ménages en situation de précarité. Ainsi, Nadia¹⁸¹ souligne combien quitter « sa cité, son HLM » a été difficile de crainte de perdre son réseau local d'entraide. Son accession à la propriété dans un pavillon individuel lui a fait prendre conscience du rôle de la solidarité dans sa vie quotidienne. Lorsqu'elle était locataire du parc social, elle pouvait en effet compter sur les voisins pour prévoir des courses collectives ou encore gérer la garde d'enfants. Ce sont autant de ressources sociales pouvant réduire les dépenses du ménage. Cet exemple souligne l'importance de la scène locale pour le public précaire comme l'avait mis en avant Fol (2009). À ce titre, le cadre spatial joue un rôle dans les capacités des ménages à faire face à la précarité énergétique, sur leur marge de manœuvre pour mobiliser des ressources et déployer des stratégies.

Nadia considère que devenir propriétaire est une perte de ressources. Si elle reconnaît une forme d'ascension sociale, elle rappelle le prix à payer pour cela. Il ne s'agit pas uniquement du coût d'achat du bien, mais également à la perte de ressources de proximité, notamment de solidarité en matière de garde d'enfants, de courses collectives, de solutions de transport partagées. Vivre en pavillon se traduit par des rapports plus cordiaux entre voisins où quelques services sont échangés, mais où demeure la logique du « chacun chez soi ».

1.2.2. Accès aux services

Des éléments structurels sont également à prendre en compte pour comprendre leurs marges de manœuvre effectives. En effet, si le ménage souhaiterait pouvoir bénéficier d'une autre source

¹⁸¹ 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

d'énergie, à savoir le gaz de ville, les moyens techniques pour ce faire ne sont pas aujourd'hui disponibles.

Il n'y a pas de gaz de ville ici (...) Donc on est obligé de prendre une bouteille.

Autrement on se serait branché sur le gaz de ville. Il y a longtemps ! Parce que c'est vrai que même c'est vrai que par rapport au prix c'est pas plus cher

Ce qu'il y a surtout c'est que c'est quand même plus pratique

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

L'absence de cheminée à insert contraint également leurs usages et pratiques de chauffe : le feu ne tient pas toute la nuit, ils éteignent dès qu'ils sortent du domicile pour éviter un départ de feu...

Les configurations spatiales influencent également l'accès à certaines ressources. En effet, selon le lieu de résidence, l'accès à des ressources matérielles (bois à proximité) ou encore logistiques (facilité de mobilité) évolue.

Vivre en milieu rural

On peut ainsi souligner la variable que représente le fait de vivre en zone rurale ou urbaine. La part de ménages en situation de précarité énergétique est plus grande dans les espaces urbains de moins de 200 000 habitants (Bernard et Teissier 2016, 23). Or, le lieu de résidence influence la proximité et la facilité d'accès aux services, notamment publics. La Cour des Comptes indique le maintien d'un bon maillage sur le territoire en ciblant les services tels que La Poste ou la Gendarmerie (« L'accès aux services publics dans les territoires ruraux » 2019). Les services plus spécialisés comme l'ADIL ne sont pas toujours accessibles. De surcroît, les difficultés de mobilité du public précaire sont à souligner dans la mesure où de nombreuses ressources sont également nécessaires.

La Cour des Comptes préconise l'essor des expérimentations avec le recours notamment aux services offerts par La Poste. En effet, la spécificité de La Poste tient d'une part, sur l'obligation réglementaire de proximité des bureaux de poste¹⁸² et d'autre part, par les déplacements au domicile de facteurs. Les initiatives sont ainsi développées en lien avec la lutte contre la précarité

¹⁸² « Selon la loi de régulation postale de 2005, 90 % de la population des départements doivent avoir un point de contact postal à moins de 5 km de leur domicile ou à moins de vingt minutes de trajet automobile. » (Fijalkow et Jalaudin 2012)

pour tirer profit de cette ressource de proximité de ces professionnels. Cette dernière permet un repérage des situations de précarité énergétique, mais est également un point d'appui pour compenser des ressources limitées des individus : physique (ne pas pouvoir marcher), matériel (ne pas avoir de véhicule), symbolique (ne pas être identifié comme acteur de l'aide sociale) ou administrative (démarche à l'initiative de l'institution), relationnel (relation de confiance avec l'interlocuteur) ...

En résumé

Les pratiques de consommation d'énergie sont imbriquées dans un système socio-technique qui contraint les marges de manœuvre des individus. Les individus font face à une diversité de contraintes en matière de logement, de consommation, de gestion budgétaire.

Les difficultés d'accès à un logement (situation administrative fragile, absence de garants, ressources financières limitées) conduisent à des disparités de conditions de vie et des inégalités en matière de mobilité résidentielle. Par exemple, une part importante de notre échantillon n'a pas eu l'opportunité de choisir son logement ou encore souhaiterait déménager si elle en avait l'opportunité. La mobilité résidentielle est par ailleurs rendue inaccessible pour de nombreux ménages en raison de situations administrative, professionnelle ou économique trop fragiles. De surcroît, les ménages précaires vivent principalement dans des logements plus énergivores que le reste de la population (Devalière et Bernard 2016). L'échantillon de l'enquête illustre ce phénomène : 29 % des enquêtés déclarent ressentir des signes d'humidité et un quart des enquêtés ne peut pas décider ni de la période de chauffe ni de la température de son logement. Cependant, malgré ce cadre contraint qu'il convient de considérer comme une base contextuelle, les pratiques quotidiennes restent scènes d'expression de stratégies d'ajustement, de résistance micro-locales. La mobilisation de ressources et de compétences en situation permet de conserver des prises sur leur quotidien.

2. Taxinomie des ressources et compétences des individus en situation de précarité énergétique au travers des stratégies déployées

La précarité, qu'elle soit énergétique ou non, est souvent lue au prisme des manques. Or, l'approche par les ressources et compétences vise à inverser la tendance. L'objectif est d'aller plus loin que la définition de la précarité énergétique. Faire l'expérience de la précarité énergétique doit en ce sens considérer tant l'épreuve physique des corps face au froid, la confrontation à un univers administratif et professionnel, l'appréhension des courriers comprenant les factures d'énergie que la mobilisation de proches...

Au regard des éléments contextuels abordés, nous détaillons les ressources dont les habitants enquêtés disposent et qui peuvent être mises à profit en situation de précarité énergétique. Ces dernières peuvent notamment être issues de l'expérience de la précarité, plus globalement.

Il convient de rappeler que les ressources et compétences varient selon les individus, les situations et trajectoires de vie. « *Les individus sont équipés de manière inégale pour affronter les situations, ce qui les oblige à un travail critique de qualification et de catégorisation pour s'ajuster, se coordonner, réaliser un accord justifiable compte tenu à la fois des conventions et de la situation.* » (Boissonade 2015b, 56). Les caractéristiques individuelles sont primordiales pour appréhender les pratiques de consommation d'énergie et les moyens d'action pour faire face à une situation de précarité énergétique.

2.1. Être informé et entouré

Les inégalités de ressources économiques et matérielles ne sont pas les uniques composantes de la précarité énergétique. Les ressources sociales jouent un rôle majeur dans la capacité des individus à faire face à cette situation. Les compétences informationnelles permettent aux individus de disposer de savoirs permettant d'orienter les choix et les pratiques.

Les ressources mobilisées dans les interactions sociales s'appuient sur une intelligence émotionnelle, sociale. Ces formes d'intelligence permettent à l'individu de définir, en fonction du

contexte, ce qu'il est juste de faire ou non. Ces ajustements sont situés et mobilisent des ressources immatérielles pour savoir quoi faire.

2.1.1. Attentionnel

Les ressources attentionnelles sont mobilisées sur différentes scènes pour faire face à la précarité énergétique. Au croisement de préoccupations en matière de gestion de budget et d'un logement, « faire attention » est d'ailleurs une ressource socialement différenciée, mais également genrée.

AVOIR L'ESPRIT LIBRE

Faire face à la précarité énergétique, c'est également faire l'expérience d'une attention régulière, que ce soit de son budget, de ses consommations ou de son inconfort, voire de tous à la fois. Beslay (et al. 2013, 109) soulignent ainsi que l'attention énergétique (Moussaoui 2007, 118) est une habitude des plus précaires. Cependant, cette attention n'est pas toujours conscientisée comme telle par les individus qui justifient leur attention comme une évidence, un sens commun (Chard et Walker 2016b, 7).

L'exemple d'Annie est significatif dans la mesure où elle observe une variation de sa préoccupation sur les questions de consommation d'énergie au regard de son déclassement social et financier.

C'est vrai que maintenant **je suis aussi à plus y penser**, donc même c'est vrai que je ne laisse jamais une lampe allumée quand je m'en vais de la pièce

Et avant oui, vous faisiez moins attention ?

Il y avait des trucs... Bon... Parce que je savais que j'allais y revenir donc de temps en temps. Mais maintenant je calcule, tu n'as pas besoin d'y revenir 36 fois donc, cette fois-ci tu termines là et tu verras

Oui d'accord.

Je fais vraiment attention pour pas avoir à y revenir sans arrêt dans un endroit, on pense plus les choses, quand même...

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Cette préoccupation en continu participe à une charge mentale supplémentaire pour les individus concernés. Cette attention s'inscrit dans une forme de travail invisible de l'organisation domestique. Cette notion est définie comme le fait de : « *faire tenir ensemble les successions de charge de travail, à les imbriquer, à les superposer, ou au contraire à les désimbriquer, à fabriquer*

des continuités, sortes de fondus enchaînés, à jouer sans cesse sur ce qui marche ensemble et ce qui est compatible. » (Haicault 2000, 89)

Des travaux récents soulignent le poids de ces considérations, non seulement sur le plan physique, mais également psychologique et émotionnel (Gagnon 2019, 24). Faire attention renvoie de fait à des ressources de diverses natures.

C'est vrai que moi mes parents avaient **peur de manquer** et moi j'avais peur de manquer. Je voulais pas **être dans le rouge**, être **surendettés**, je voulais pas. Enfin je voulais éviter ça. Parce que pour moi, c'est **source d'anxiété** et on a eu des gros problèmes de santé, de plein de choses et **je voulais pas avoir cette chose-là en plus**. (...) C'est parce que toi qui paie Serge ! Mais moi, il y a eu des fois, quand c'était juste... bon moi **je me levais la nuit pour faire les comptes** hein quand même !

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

« Le souci pour autrui qui accompagne tout travail de **care** dénote une **sensibilité morale** qui n'est pas négative **en soi**, mais que la division actuelle du travail transforme ce souci en **surcharge** physique, mentale et émotive » (Gagnon 2019, 25)

La gestion de l'organisation familiale, du budget, de l'entretien du logement sont autant de domaines où l'énergie joue un rôle. Dans ce cadre, nous dépassons la lecture dans le domaine du *care* pour souligner combien être confronté à une situation de précarité énergétique participe également à une surcharge « *physique, mentale et émotive* » des individus concernés. Une lecture genrée est d'ailleurs pertinente pour comprendre plus finement les répercussions de la précarité énergétique, alors même que cette dimension reste un angle aveugle des politiques publiques actuelles (Brunner, Mandl, et Thomson 2018, 309). La charge domestique reste majoritairement portée par la femme dans un ménage hétéro-normé, avec une transmission plus forte de savoirs et savoir-faire en lien avec la gestion du logement à destination des filles. À l'échelle de la sphère domestique, ce sont les femmes qui sont le plus souvent en charge des tâches domestiques. Les enjeux de division genrée s'observent également dans le domaine du *care* où l'attention aux autres est principalement déléguée aux femmes. Reconnues comme en charge de la gestion domestique, elles sont également les principales destinataires des injonctions de verdissement (Bartiaux 2015) en tant que principales responsables de la consommation du foyer. MacGregor et al. (MacGregor 2010, 136) définissent cela comme l'expression de l'« écomaternisme » où les hommes attendraient qu'elles « fassent le travail ». Cependant, elles disposent de marge de manœuvre limitée, les hommes disposant de plus de pouvoirs notamment dans la prise de décisions et de contrôle sur les ressources des autres membres du foyer (Clancy et al. 2012).

La disponibilité mentale est une ressource notamment propice pour s'engager dans la réalisation de travaux, organiser les factures ou encore pour se projeter dans la réalisation d'un déménagement. Nous rejoignons la conclusion de Lees (2014, 299) considérant que la précarité énergétique « envahit l'espace mental de la disponibilité ».

Ba quand on reste déjà 15 jours au CHU pour des gros problèmes de santé...

Oui, on ne voit pas les factures, on ne sait pas trop ce qui se passe

Oui et puis après **on n'a pas la tête à...** quand on revient on est encore dans le truc de la... donc du coup, je préfère quand même avoir quelqu'un pour me gérer un petit peu, au niveau des factures quoi. (...) Ça **fatigue énormément** ! Quand je suis revenue, j'étais tellement fatiguée que **je n'avais même pas envie de... même regarder de longs courriers comme ça**, ça me... ça me **dégoutait** !

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

La ressource attentionnelle est ainsi notamment liée aux conditions de santé, tant physique que mentale. Or ces dernières peuvent notamment être affectées par l'expérience du froid. Nous détaillerons par la suite les répercussions de la santé mentale sur les capacités d'attention à l'énergie et à la gestion des factures notamment. La formule suivante résume le poids de cette attention inégalement partagée :

« Le poids des soucis de ceux qui n'ont rien, mais font attention à tout contrebalance la légèreté de ceux qui ont tout, mais ne font attention à rien. » (Brugidou 2011a, 25)

S'INFORMER

Lors d'un atelier à l'éco-appart, Catherine souligne la nécessité de toujours « bien » négocier son abonnement avec le fournisseur d'énergie. Elle fait référence à son expérience personnelle dans sa recherche de contrats à coûts réduits, que ce soit pour l'énergie ou l'abonnement téléphonique. S'en suivent des réactions nombreuses, la majorité des participants soulignent de « ne pas savoir faire », « ne pas être à l'aise » dans les négociations. L'une d'elles fait remarquer que les abonnements, ce n'est pas comme négocier « au bled », soulignant le caractère formel des engagements contractuels avec un fournisseur d'énergie notamment.

Et ça, c'est quoi du coup, c'est un magazine ?

Alors **c'est un magazine que j'avais pris** à... regardez ! comme quoi, je m'intéresse hein !

C'est quoi comme journal ? 60 millions de consommateurs, oui !

Alors ça remonte à 2009...

Et là, vous aviez photocopié « Réduire sa facture d'électricité et de gaz » ?

Oui en fait, c'était une comparaison entre les tarifs réglementés, les différentes offres...

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Mais les ressources informationnelles reposent également sur la capacité à demander de l'information, à conserver les documents ressources, à trouver une information voire à trouver l'interlocuteur adapté à ses besoins.

Observation d'un atelier au sein de l'éco-appart, Nantes, 7 mars 2017

Jean-Baptiste et une autre participante prennent des notes, mais ils n'ont pas de crayons. Ils demandent s'ils peuvent emprunter le mien ou ceux de l'éco-appart. Sophie et Marine, quant à elles, ont déjà tout préparé pour collecter l'information, elles ont sorti un carnet et des crayons avant même le début de l'atelier.

Alors pour les prix, j'ai un document, **je suis très prospectus !**

Ah d'accord, donc vous avez tous les petits guides, vous avez tout gardé ?

Ah oui ! alors où est-ce que ... je l'avais sorti aujourd'hui, mais je n'ai pas rangé mon bureau (...) Mon lycée et puis aussi parce que je me baladais beaucoup à la mairie et j'avais vu un prospectus, j'avais lu et je m'étais dit « ah c'est ça ! », « ah bah tiens il y a ce genre d'atelier », « ah bah tiens, ça peut être intéressant !

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina, tout comme Sophie ou Amar, conserve ainsi une diversité de prospectus ou guides afin de disposer à portée de mains d'un ensemble d'informations jugées pertinentes, notamment pour l'avenir. Cela nécessite d'être en mesure de faire le tri entre la diversité de sources d'informations, de hiérarchiser les documents et de projeter les besoins futurs auxquels ces prospectus pourraient répondre. Mais s'informer peut également faire appel à d'autres ressources, notamment techniques, scolaires et matérielles, lorsqu'il convient d'utiliser internet pour faire des recherches.

Mais c'est vrai qu'on devient accroc d'internet, c'est pratique, on peut trouver tout, pour les horaires du bus, pour plein de choses, moi je regarde...

Oui, vous êtes à l'aise avec ?

Oui, moi, j'ai internet depuis 2005 !

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

C'est con ça, j'ai un ordinateur et je n'ai jamais su m'en servir !

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Par ailleurs, la curiosité est souvent abordée par les enquêtés, en particulier ceux ayant pris part à des dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie. Michèle, Marie-Louise, Jean-Baptiste ou encore Valérie font ainsi référence à leur curiosité pour expliquer les motivations les ayant conduits à participer à des ateliers collectifs.

En général, je suis **curieuse** d'apprendre de nouvelles choses, de **découvrir de nouvelles choses** donc du coup quand on m'a dit « tiens » et puis j'ai vu le petit dépliant, alors je me suis dit « ah tiens, ça peut être pas mal ! »

Michèle, <1^e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

S'informer tient aussi de la capacité et possibilité de demander de l'information. Annie fait part de ses échanges avec l'ancienne propriétaire de son logement concernant ses habitudes de consommation d'énergie. Elle a ainsi pu comparer ses dépenses énergétiques ou encore faire réaliser en amont de son installation des travaux d'amélioration du bâti.

Amar, quant à lui, souligne le partage d'expérience de sa sœur, puis d'un ancien collègue, sur les dispositifs d'aide financière pour l'amélioration de son logement, les travaux d'isolation, les solutions de chauffage. Ainsi, « l'ANAH j'en avais entendu déjà parlé avant, j'avais une cousine qui n'habite pas ici qu'avait demandé ce service et du coup, je cherchais à travers ça ».

Je n'ai **pas un gros revenu**, mais je suis **assez autonome** dans mes démarches, dans tout ça : les **coups de fil, aller voir les gens, rencontrer les gens, je suis plutôt sociable** donc ça ne me pose pas de problèmes. C'est plus qu'il y a des trucs qui me bloquent parce que c'est des questions financières...

Sophie, <1^e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

Madeleine fait également référence au soutien d'un acteur associatif pour mettre en place un dossier d'insalubrité dans son ancien logement et réaliser les demandes de logement social. Cette personne-ressource l'a « mise au courant de tout ce que {elle} avai{t} le droit ».

Ces différents exemples soulignent le poids des ressources informationnelles et attentionnelles pour faire face à la précarité énergétique. Disposer de l'information est un premier pas vers la réalisation de démarches, que ce soit pour une aide financière au paiement de factures, pour des offres de rénovation, pour bénéficier d'ampoules gratuites...

« Dépassant leur statut de simples récepteurs, les usagers jouent désormais un rôle actif dans la production, le classement, l'évaluation de l'information. » (Chaudiron et Ihadjadene 2010)

Nous rejoignons cette approche des individus quant à leur rôle dans la gestion de l'information qui passe notamment comme évoqué précédemment par la conservation des guides, le tri des documents d'informations. Ces pratiques donnent à voir des stratégies de recherche de capitaux, tant culturel que social. La collection de ces éléments souligne le rôle actif des individus dans le classement de l'information, notamment en vue de garder une trace, collecter du savoir reconnu, mais également de la diffuser à autrui. Chatman (1996) souligne l'influence de l'appartenance à un groupe social au regard de l'information (Boubaker Nobilet 2017, 12). Nous rejoignons cette lecture en termes de « pauvreté informationnelle » : accès, traitement, usage de l'usage.

2.1.2. Social

Les ménages précaires ont recours à un ensemble de ressources d'ordre social. Ces dernières se traduisent par exemple par le recours à l'aide de proches pour la coupe de bois, le déplacement de bonbonnes de gaz, la réalisation de démarches administratives... Ce sont autant de soutiens du quotidien qui permettent aux plus pauvres de contrebalancer l'image de l'individu sans ressource. Les ressources sociales, et relationnelles comme nous le verrons ensuite, sont d'autant plus décisives en période de crise économique, notamment pour faire face au risque de déclassement (Maurin 2009).

En parallèle, les individus en précarité énergétique restent en mesure d'aider les autres et de s'inscrire dans des réseaux de solidarité, que ce soit à l'échelle du ménage ou du cercle de proximité. Ainsi, les individus mettent en place des stratégies de priorisation afin de maintenir cette dimension sociale. Ces éléments rejoignent les réflexions de Putnam (2008) sur les liens faibles, dimension dont il sera question dans la première section du chapitre 8.

ÊTRE ENTOURÉ

La situation d'instabilité résidentielle évoquée influe sur l'appropriation du logement par les individus. Ils ne disposent pas toujours d'un « chez-soi ». Ceci peut également se traduire par la réduction des invitations au domicile de proches.

Accueillir chez soi est également rendu difficile pour certains au regard de la qualité perçue de leur logement. Mélanie¹⁸³ ainsi indique n'inviter personne chez elle. Elle refusera d'ailleurs tout entretien à son domicile, tant lors du premier rendez-vous que du second l'année suivante. Elle privilégie des rencontres au sein de la maison de quartier où elle se sent plus à l'aise.

Je ne reçois pour ainsi dire personne !

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Recevoir chez soi se limite parfois à la visite de professionnels d'aide à domicile. Plusieurs situations d'isolement social et relationnel ont ainsi été observées, notamment en lien avec des problèmes de santé.

Ces éléments s'inscrivent en continuité avec la littérature scientifique soulignant l'impact des conditions de vie sur le lien social et l'isolement (Berhuet et al. 2019; Alberola, Aldeghi, et Müller 2016; R. Castel 1995).

RECOURIR AU DON

Les ressources sociales sont particulièrement mises à profit dans la récupération d'objets ou encore le recours au don d'argent.

Madeleine¹⁸⁴ souligne ainsi la gratitude envers le « jeune homme » qui lui a proposé de conserver le chauffage d'appoint qu'il lui avait prêté. Il s'agit d'un radiateur soufflant électrique. A plusieurs reprises lors de l'entretien, elle souligne son refus catégorique de recevoir tout don de la part de proches, ou de voisins, qu'il s'agisse d'un morceau de chocolat, de fruits ou encore d'argent, notamment à la suite d'un service rendu. Elle fait de cette posture une règle de vie, une valeur à défendre, dont les autres pourraient me témoigner sur demande d'après ses dires. L'exemple du chauffage fait donc exception. Elle précise bien qu'au début il s'agissait d'un prêt « car pendant un moment il me fallait du chauffage un petit peu quand j'étais debout, où j'allais, il le fallait... » L'identification de ce chauffage d'appoint comme une nécessité justifie ce recours au don, non intentionnel au départ. Or, par exemple, même lorsqu'elle se privait de repas pour pouvoir nourrir son fils, elle n'acceptait pas de recevoir toutes formes de nourriture.

¹⁸³ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

¹⁸⁴ Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Mélanie¹⁸⁵ indique recevoir une aide financière de ses proches pour pouvoir payer le chauffage depuis la naissance de son fils. Les proches sont également un soutien matériel au travers de don d'électroménager. Cependant, ces dons peuvent s'avérer être bien souvent des « cadeaux empoisonnés » au regard de leur performance énergétique. Généralement de seconde main, les équipements sont souvent énergivores et se répercutent sur la facture des ménages.

Et mon réfrigérateur qui était ici donc il est un peu vieux et ça, c'est un don.

Ok

En fait, je n'avais pas trouvé investir là-dedans parce que c'est cher

Oui un four

Donc tout est du don...

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Il se produit un effet de « boomerang énergétique » (Brunner, Christanell, et Spitzer 2010). C'est-à-dire que les enquêtés sont déjà satisfaits de pouvoir disposer de cet équipement et ainsi appartenir à la société de consommation, que les performances techniques passent en second plan. Par ailleurs, ils ne sont pas en mesure de pouvoir « réclamer » ou mettre des conditions.

Par ailleurs, l'achat d'occasion peut se traduire par des coûts, de réparation, plus élevés au regard du risque de panne accrue avec l'ancienneté de l'appareil. Les frais d'usage et d'entretien sont à la charge de l'utilisateur. Sur un temps long, la récupération d'un appareil électroménager peut s'avérer contre-productive lorsque les frais engendrés par son usage ponctionnent une potentielle épargne pour l'achat d'un équipement plus performant. Cela peut également s'avérer dangereux si l'équipement est défaillant avec des risques d'électrocution notamment.

En fait, je cuisine essentiellement, pour tout ce qui est réchauffé les plats, je sais que c'est beaucoup plus économique d'utiliser le micro-onde que d'utiliser mes plaques en fonte

Ouai

Donc je lui avais dit que **c'était hyper vital** et lui ne trouvait pas l'utilité, car il ne comprend pas...

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina indique être restée plusieurs mois avec un micro-onde à la fenêtre cassée. Consciente de l'impact sur sa santé des ondes, elle a demandé un nouveau micro-onde pour son 23ème

¹⁸⁵ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

anniversaire à son petit-ami, qu'il lui en a offert un, d'occasion. Valérie souligne le prêt de plusieurs centaines d'euros d'un ami, il y a une dizaine d'années pour pouvoir acheter une machine à laver neuve : « un ami à moi qui m'a dit « tiens j'ai l'argent si tu veux, vas t'acheter une machine neuve à Darty » ». Ce prêt est qualifié d'exceptionnel tant par son montant que son occurrence. L'aide de proches permet de différer ou se détacher de soutien institutionnel que ce soit auprès d'organismes à vocation sociale ou d'établissements bancaires.

RENDRE DES SERVICES

La mise en place de stratégies d'entraide et de coopération, entre voisins, famille et amis, participe à la gestion de l'énergie. Il est alors nécessaire de se répartir les tâches, de faire appel à ses réseaux, de solliciter des institutions. Ces résultats s'inscrivent en continuité avec les conclusions récentes d'enquête sur les relations de voisinage (Rainaldi 2019).

Non, et puis on en achète pas beaucoup {du bois} parce qu'il y en avait encore qu'on arrive à **récupérer**. Quand il y a eu des arbres de coupés dans le boulevard, on avait demandé l'autorisation d'en prendre et après il y en a plusieurs qui ont demandé. Il y a eu aussi une fois avec un **ancien voisin** que t'en as eu un peu aussi, mais qu'on avait payé là, c'était la seule fois. Et là, il y a une **amie qui nous avait aidés** pour l'année dernière et cette année **pour la première fois, on en a vraiment acheté** (...) C'est des fois un voisin, des fois les enfants, enfin c'est comme ça vient quoi...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Nadia explique le recours à l'environnement social pour pouvoir se chauffer à moindre coût :

Elle souligne que précédemment ils n'avaient pas à se soucier de cette fourniture en bois, son mari étant ancien jardinier, ils bénéficiaient facilement de stères de bois par l'intermédiaire d'anciens collègues. Mais au fil du temps, ce système s'est effrité dans la mesure où le nombre d'anciens collègues en activité s'est réduit et les relations plus distendues.

Les réseaux de solidarité sont un point d'appui important pour des personnes fragiles dans la mesure où ils peuvent ainsi avoir accès à des biens à plus bas coûts ou disposer de services sans payer. A l'inverse, l'isolement social peut restreindre les capacités d'action des individus. D'après une étude Eurostat de 2015, « 6,9% des Français ont indiqué n'avoir personne à qui demander de l'aide (5,9% à l'échelle de l'Europe) » (Berhuet et al. 2019, 35).

Il convient de souligner que nonobstant cela, ces épreuves peuvent amener les individus à acquérir ou puiser plus fortement dans de nouvelles ressources comme la solidarité familiale, le

voisinage. Les enquêtes sur les familles monoparentales soulignent en effet le rôle de l'entourage (liens forts ou faibles) dans le maintien d'un niveau de vie.

Donc là, j'ai une petite jeune fille, qui a l'âge de mon fils, qui m'avait dit « Yolande, **je viendrais un week-end t'aider** à défaire au moins tous tes cartons et puis on les mettra dans un... du côté de la fenêtre et puis on remettra le clic-clac »

Oui ça laissera la place

Ba oui, mais maintenant elle travaille !

Ah oui donc elle ne peut plus...

Ba non !

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Et alors vous faites comment pour les courses ? C'est votre fils qui vous aide ?

Non ! Je n'ai plus personne pour m'aider...

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Déménager surtout qui va être embêtant

Oui c'est sûr que c'est compliqué... si vous avez des amis ou voisins ?

Marc, il ne peut plus porter... Milie, il ne faut pas compter non plus parce qu'elle s'est fait opérée, il n'y a pas longtemps de... elle porte assez comme ça quand elle porte les courses et tout...

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Yolande témoigne notamment avoir besoin d'aide de proches pour trier ses papiers, déballer des cartons de déménagement. Tout comme Madeleine, elle ne souhaite pas mobiliser l'aide de son fils qui « a autre chose à faire de ses week-ends ». Ainsi lorsque la seule personne-ressource n'est plus disponible, les démarches s'arrêtent.

J'ai bien une aide-ménagère, mais elle ne s'occupe pas des papiers, c'est plus Marc qui s'occupe de mes papiers, tu sais... (...) et puis je ne veux pas la mairie, c'est pas la peine ! on a essayé... ils se déplacent juste pour nous emmener à la banque, retirer notre argent et tout, bon... c'est sympa, mais j'ai pas besoin d'eux pour ça ! je passe la carte bleue à Milie, elle va retirer de l'argent, elle me ramène ici la carte, l'argent, et c'est réglé !

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Valérie souligne l'importance de l'aide d'un couple d'amis et voisins. Ils réalisent ses courses, ses démarches administratives. Ses amis disposent ainsi de tous ses mots de passe et identifiants pour réaliser ses démarches pour sa mutuelle, ses factures en ligne. Ils ont par ailleurs développé un système de communication grâce à leurs volets pour surveiller si l'autre a besoin d'aide.

La mobilité résidentielle de Yolande¹⁸⁶ et Valérie¹⁸⁷ est ainsi freinée par leurs difficultés à mobiliser un réseau pour réaliser le déménagement. Cet aspect logistique est d'ailleurs source d'inquiétudes pour elles. De surcroît, à cette crainte s'ajoute celle de la perte de leur réseau local d'entraide existant.

Ces exemples mettent en exergue l'importance de savoir à qui demander, de bien maîtriser son réseau pour solliciter un service ou le donner en échange de contre-dons. Mais si le « coup de main » est important, le recours à ces réseaux d'entraide nécessite également de connaître les limites afin de « ne pas abuser », « ne pas déranger », « ne pas embêter » les autres. À ce titre les ménages développent des stratégies, usent de tact pour savoir qui et quoi mobiliser et à quel moment : le CCAS pour payer la réédition de papiers officiels suite à un vol, les voisins pour aller faire des courses, les proches pour aider à un déménagement...

2.1.3. Relationnel

La possession de compétences sociales se manifeste positivement sur d'autres dimensions telles que l'implication dans des groupes sociaux, le développement de liens affectifs interpersonnels ou encore la confiance. Riggio et al. (2020) soulignent ainsi les répercussions positives en matière de confiance en soi et de facilité pour aller vers les autres. Les compétences sociales sont ainsi à la jonction de compétences en contrôle social que d'expressivité sociale.

Les compétences sociales acquises lors d'expériences avec des pairs influencent les compétences interpersonnelles (Riggio, Eaton, et Funder 2020, 339). Dans cette optique, les auteurs soulignent le fait que l'acquisition et le déploiement de compétences sociales se font tout au long de la vie. Le savoir-faire est particulièrement important dans des situations sociales confuses où les compétences en « jeu de rôle » sont cruciales pour garder la face. En situation de jugements, les personnes disposant de ces compétences peuvent ainsi faire bonne première impression et bénéficier d'un jugement plus positif. L'étude souligne ainsi l'impact du savoir-faire sur la perception d'honnêteté des individus, ils sont rapidement jugés comme plus de confiance.

¹⁸⁶ Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

¹⁸⁷ Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

La fréquentation de lieu de sociabilité peut constituer une ressource non négligeable pour les individus. Qu'importe s'il s'agit d'un centre social, d'une maison de quartier, d'un lieu de culte, les ressources sociales sont souvent fortes pour ceux qui s'y investissent. « *Les membres de ces ménages stables et ancrés localement ont en effet de nombreux engagements de proximité à travers lesquels ils nourrissent des liens de sociabilité* » (Misset et Siblot 2019, 88).

PRENDRE SOIN DES AUTRES AU SEIN DE SON FOYER

Les responsabilités d'attention à l'autre (*caring*) illustrent l'influence des relations sociales sur les modalités de gestion de l'énergie (Groves et al. 2019, 17). En effet, les individus ayant la charge d'enfants ou encore d'une personne avec des difficultés de santé, sont plus vigilants à la température dans le logement et orientent leurs pratiques de consommations en fonction de cet enjeu. Prendre soin de ses proches devient une priorité. Cela oriente les arbitrages des ménages : priorisation des dépenses budgétaires (réduction du budget loisir ou alimentation des parents), privilégier le confort des autres membres du foyer (seule la chambre des enfants est chauffée). Ces éléments illustrent les variations dans la définition de l'énergie « suffisante » dans le logement pour un même individu en fonction des personnes présentes ou encore de la condition de santé de proches. La perception du degré de confort évolue notamment en présence de personnes vulnérables (enfants, personnes âgées) (Beslay et Gournet 2018b, 30).

Cela peut également se traduire par l'usage d'équipements énergivores de membres du foyer tolérés dans la mesure où cela répond à d'autres considérations : faire plaisir aux enfants, intégration sociale. La période de Noël est particulièrement intéressante à ce niveau-là, notamment avec le recours à des illuminations pour faire plaisir aux enfants, alors que durant le reste de l'année, l'attention aux lumières est continue (Brunner, Christanell, et Spitzer 2010).

La température de la chambre des enfants est particulièrement surveillée. Mélanie¹⁸⁸ indique déplacer son chauffage mobile pour l'orienter vers le lit de son fils lorsqu'il part se coucher.

¹⁸⁸ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

Michèle¹⁸⁹ est également vigilante au confort de son enfant en tentant de lui épargner au maximum les situations d'inconfort dont elle se dit responsable au regard de ses difficultés économiques.

Observation d'atelier au sein de l'éco-appart, Nantes, 4 avril 2017

Un jeu est en cours entre les participants (*Time's up*) afin de classer les équipements selon leur consommation d'énergie. Il est question des consoles de jeu vidéo, d'électroménager. Le coût présenté pour deux heures par semaine de consoles de jeu vidéo, notamment celles connectées à internet, fait réagir. Une participante fait remarquer que son fils joue bien plus de deux heures par semaine, ce qui l'inquiète du coût que représente cette consommation. La chargée de visite à domicile, Catherine, partage une expérience auprès d'une famille dont la fille se lissait les cheveux une heure chaque matin. Or, ce type d'équipements est particulièrement énergivore. Dans les deux cas, ces usages sont jugés non négociables par les parents qui ne souhaitent pas entraver la vie de leur adolescent.

L'exemple des consoles de jeu vidéo (Middlemiss et Gillard 2015b, 151) ou encore d'équipements de beauté est notamment parlant. Garantir l'accès à ces services à des membres du foyer est considéré comme non-négociable par le chef de famille dans la mesure où des considérations sociales (intégration, image de soi) sont également prises en considération.

S'ENGAGER DANS L'ASSOCIATIF

Le public vulnérable, sur le plan du logement ou encore financier, est statistiquement moins investi dans des activités associatives et bénévoles (Berhuet et al. 2019). Or, l'enquête rapporte l'importance de cet engagement relationnel dans l'accès à des ressources diverses. Il convient cependant de rappeler le biais associé à la méthodologie d'enquête. Une part importante des

¹⁸⁹ Michèle, <1^e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

participants enquêtés au sein de l'éco-appart ont été mobilisés au travers d'agents territoriaux du CCAS, en contact direct avec les acteurs associatifs et leur public.

Ainsi, plusieurs participants font état de leur prise de connaissance de l'existence de l'éco-appart par l'intermédiaire d'associations locales. Yolande¹⁹⁰ précise avoir participé à un premier atelier sur une autre thématique grâce à la Boutique des Trocs, au sein de laquelle elle est bénévole. Suite à ce premier atelier, elle a transmis ses coordonnées puis été recontactée pour participer à d'autres ateliers, cette fois en lien avec l'énergie. Le réseau associatif est également un support d'informations, d'échanges de bons plans. Marie-Louise précise avoir discuté sur les tarifs préférentiels en matière de transports en commun pour les personnes âgées, avec de faibles ressources.

L'exemple de Marie-Louise, ou encore de Yolande à l'Atelier du Troc, de Jean-Baptiste pour l'aide informatique, souligne l'intérêt pour des structures associatives offrant des services concrets. Ces éléments rejoignent les conclusions de Misset et Siblot quant à l'orientation des investissements associatifs dans les milieux populaires sur des questions les concernant personnellement (2019).

Gaudet et Turcotte soulignent le poids des relations sociales dans les inégalités sociales : « *Peu importe l'âge, il demeure que des facteurs d'inégalités sociales sont constants. En contrôlant pour plusieurs variables, il ressort que les relations sociales (réseau, membership à des organisations, fréquentations des lieux de culte) sont plus influentes que des caractéristiques individuelles identifiées dans la documentation, telles que la scolarité ou le revenu.* » (2013).

Enfin « être actif » permet également de se détacher de l'image d' « assisté » en s'inscrivant dans la continuité des injonctions à la proactivité (Misset et Siblot 2019, 80). Cet engagement permet ainsi aux individus concernés de se distinguer des autres en leur attribuant une attitude désinvestie, passive.

Misset et Siblot soulignent l'importance de l'engagement bénévole dans les classes populaires. Cet engagement est civique et social. Il est générateur de pratiques sociales spécifiques (2019, 88). « Donner de son temps » peut s'avérer être un point d'appui pour les individus précaires.

¹⁹⁰ Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

AJUSTEMENT SELON LES PERSONNES PRÉSENTES

L'organisation de l'usage de l'énergie dans le logement est fortement dépendante de la présence d'enfants, de personnes à la santé fragile ou d'invités. Amar précise : « *les enfants étaient bébés à l'époque donc on ne faisait pas d'économies là-dessus et puis après, plus ils grandissaient et plus j'essayais de voir s'il y avait des alternatives* ». L'attention aux enfants en bas âge est récurrente dans les familles, la volonté est de leur préserver un certain confort et de ne pas leur faire peser une charge mentale supplémentaire. Cependant, plus ils grandissent, plus il leur est demandé de « faire attention », les enjeux financiers et de gaspillage sont présentés. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité des résultats scientifiques sur les arbitrages de ménages en situation de précarité énergétique (Anderson, White, et Finney 2012; Beslay et Gournet 2018). Les familles avec enfants, particulièrement en bas âge, privilégient le maintien du chauffage quitte à avoir des dettes ou arbitrer sur d'autres postes de dépense.

La remarque de l'animatrice lors d'un atelier à l'éco-appart a ainsi fait réagir les participants. Elle indique ne pas comprendre pourquoi il faudrait mettre plus fort en présence d'enfants, ce qu'elle juge non nécessaire. Elle précise que cela est utile lorsqu'il y a des personnes âgées, mais que rien ne le justifie pour les enfants.

Je vois ma fille quand elle a **révisé son bac** l'année dernière, c'était période de canicule, il faisait **hyper chaud** ! Elle était enfermée dans sa chambre, plein sud ! Enfin, je ne sais pas, il devait faire **38 degrés** dans sa chambre et elle s'enfermait. Elle mettait ses boules *quies* parce qu'elle **ne pouvait pas aérer ni rien du tout** ! On aurait eu un jardin, je pense que ça l'aurait aidé parce qu'elle ne sortait pas, elle était tellement la tête dans le guidon...

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Amar¹⁹¹ décrit les stratégies d'occupation de l'espace de la famille, en fonction de la saison et de la température dans le logement. Malgré des travaux de rénovation, la pièce principale demeure plus froide et difficile à chauffer. Cette pièce est fuie en période hivernale, les repas se prennent à l'étage dans les chambres, tout comme les moments en famille. Rester sur le canapé n'est pas possible. Cependant, cette pièce reste le lieu propice à la réalisation des devoirs des enfants. Les parents sont conscients de l'inconfort, ils ont ainsi descendu un tapis d'une chambre pour éviter de toucher directement le carrelage, tout en disposant d'une table assez grande. Un tel

¹⁹¹ Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

environnement de travail peut avoir des répercussions sur l'attention et la concentration des enfants.

Protéger les enfants du froid apparaît comme le respect de l'injonction du « bon parent » (Giuliani 2009; Chauffaut et Dauphin 2012), avec la peur notamment des signalements auprès des services sociaux, de rappels à l'ordre ou encore d'échec scolaire. Ces résultats s'inscrivent en continuité des études soulignant l'impact de la précarité énergétique sur la scolarité.

Condamner des pièces, privilégier un espace chauffé lors du repas, espérer un déménagement sont autant de solutions déployées par les individus pour amoindrir les effets du froid sur les membres du ménage.

2.1.4. Symbolique

Les pratiques de consommation d'énergie s'appuient également sur des ressources de dimension symbolique. En effet, il y est notamment mis en jeu le maintien de la dignité des individus concernés, que ce soit dans la mise en récit du parcours personnel que dans la préservation de l'image renvoyée à autrui. Cette gestion de l'apparence, tant de soi que de son logement, s'inscrit dans des présentations stratégiques (Goffman 1973; Riggio, Eaton, et Funder 2020, 352).

NE PAS PERDRE LA FACE

La mobilisation de ressources symboliques s'inscrit également dans les stratégies visant à maintenir son intégrité et sa dignité. Pour ne pas perdre la face, des compétences d'ajustement des informations transmises à autrui sont mises à profit.

Parce que vous allez les voir pour quoi le CCAS ?

Et bien l'autre fois, je suis venu, **j'ai été les voir pour avoir un coup de pouce**, mais soi-disant je gagne trop... (rires)

Parce que c'était pour payer quoi du coup, le coup de pouce ?

C'était pour payer, comment, parce que **j'ai été volée** dans le tramway de ma carte d'identité, de ma carte...

Vitale

Carte vitale, ma carte de transports, tous les papiers et ça coûte pour faire les papiers. Alors j'avais demandé pour un coup de pouce **pour 40 euros**.

D'accord

Mais voilà

Ils vous ont refusé ?

Je touchais de trop, je touchais 10 euros de plus

Et il n'y avait personne d'autre qui pouvait vous aider à l'association ? Ils ne font pas de coup de pouce ?

Ah non non non. Et puis, je ne demanderai pas à l'association hein. Je me débrouille toute seule hein !

Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Marie-Louise témoigne de l'importance du contexte, notamment de l'interlocuteur, dans la mobilisation de ressources. Elle ne souhaite pas exposer ses difficultés, notamment financières, auprès d'un acteur associatif. Investie dans cette association et s'y rendant quotidiennement, elle ne souhaite pas perdre la face auprès de cet interlocuteur. Elle ajuste son discours et ne transmet que l'information qu'elle juge nécessaire en fonction de la situation.

« L'électricité [à travers ses manifestations matérielles notamment] est une ressource dans les stratégies de présentation de soi et de mise en scène de la vie quotidienne. » (Desjeux et al. 1996)

La question de l'image de soi est également source d'activation de compétences dans le jeu de présentation aux autres. Il est question de ne pas apparaître ni comme un radin, ni comme un mauvais hôte de maison, ni comme un pauvre ou encore comme un mauvais parent (Chauffaut et Dauphin 2012; Giuliani 2009). Des formes de solidarité concourent à la préservation de valeurs sociales telles que la dignité ou l'hospitalité (Groves et al. 2019, 21).

Ba ce qu'il y a c'est que, bon des fois on se dit tient il reste plus grand-chose... {dans la bonbonne de gaz}, mais bon on ne sait jamais quand ça va ... et forcément c'est le week-end ou c'est le soir où on a forcément quelqu'un quoi vient manger enfin... ça, c'est quand même un inconvénient.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Nadia souligne sa crainte de ne plus avoir de gaz lorsqu'elle reçoit des proches à diner. Le manque de maîtrise sur cette source d'énergie, notamment sur la quantité restante, ne lui permet pas d'anticiper.

Elle indique avoir, en général, une autre bouteille en réserve. Cependant, devoir la changer durant un repas lui apporte des tracas qu'elle préférerait éviter.

Les pratiques changent en fonction de la venue d'invités par exemple, que ce soit en termes de température du logement, de lumières allumées, de pratiques culinaires... Ces éléments font écho aux travaux fondateurs de Douglas et Isherwood (1978 dans Caillé et al. 2014) considérant l'acte

de consommer comme réponse au besoin de tenir son « rôle de donateur : bien recevoir les amis, aider les parents ou les enfants, etc. ». Les pratiques de consommation d'énergie seraient un support parmi d'autres de la préservation de son statut social.

Ces ajustements peuvent être preuve de réflexivité et rationalité, dans la mesure où l'individu est conscient que ses normes d'usages habituelles sont plus sobres que celles du reste de la population. En consommant plus d'énergie en présence d'un tiers, il s'ajuste à la norme perçue comme celle de référence pour les autres, bien que celle-ci puisse s'avérer au-delà de celle promue par les institutions. Les invités ne sont exposés qu'à une certaine « façade » des consommations domestiques (Hitchings et Day 2011, 2461). Les hôtes veillent ainsi à garder la face. La précarité énergétique peut parfois rendre impossible l'invitation de proches à domicile, de peur d'afficher ses conditions de vie à la vue d'autrui. Cela a alors un impact négatif sur les interactions sociales.

Ne pas demander d'aide ou bien dépenser pour certaines dépenses qualifiées d'ostentatoires peuvent s'avérer socialement rentable. Mélanie¹⁹² justifie les différents sacrifices tant sur le chauffage que l'alimentaire pour pouvoir payer l'abonnement au poney de son fils. Cette activité qu'elle juge valorisante est un poste de dépenses non-négociable. Elle lui permet de conserver des activités socialement plus valorisées que celles disponibles dans son quartier.

Mais ne pas solliciter de l'aide en cas de besoin est également justifié par la peur du stigmaté¹⁹³. Une certaine méfiance est à l'œuvre à destination de proches ou voisins, autant de sources de jugement voire de « mauvaises langues » (Decup-Pannier et al. 2013, 31). L'amie de Valérie lui exprime ainsi des rappels à l'ordre : « *tu vas payer des milles et des cent et tu vas pleurer et tout, et personne ne va vouloir t'écouter pleurer hein !* ». Nadia rappelle également que : « *On n'est pas non plus chez les uns ou chez les autres* ». Elle rappelle que même s'ils se rendent des services, la logique du chacun chez soi demeure. Les questions énergétiques et difficultés financières ne sont

¹⁹² Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

¹⁹³ « Le stigmaté n'est pas un attribut en soi : il se définit dans le regard d'autrui. Il renvoie à l'écart à la norme : toute personne qui ne correspond pas à ce qu'on attend d'une personne considérée comme « normale » est susceptible d'être stigmatisée. Le stigmaté s'analyse donc en termes relationnels. Il renvoie autant à la catégorie à proprement parler qu'aux réactions sociales qu'elle suscite et aux efforts du stigmaté pour y échapper. » (Rostaing 2015)

que rarement abordées avec des proches. Seule la famille proche peut être « dans la confiance », dans une certaine mesure.

Hitchings et Day soulignent que « les personnes menacées de stigmatisation peuvent avoir tendance à éviter de discuter de leurs pratiques énergétiques avec d'autres, là encore en contrôlant leur visibilité » (Hitchings et Day 2011 dans Hards 2013).

L'éco-appart apporte en ce sens un espace de discussion propice, où la proximité des situations vécues par les autres participants confère un cadre rassurant, nous y reviendrons dans le chapitre 8.

SE PRÉSENTER

En situation de précarité énergétique, les individus peuvent être amenés à mobiliser des compétences de présentation de soi et de mise en mots de leur vécu. Cela est particulièrement le cas en situation de demandes d'aides sociales auprès de professionnels. L'injonction biographique institutionnelle sollicite ainsi l'activation de ressources de la part des individus concernés¹⁹⁴.

« Un grand nombre d'allocataires sont dépourvus des ressources qui leur permettraient de se mettre à distance d'avec la « posture » qu'ils doivent présenter et de « tenir » ainsi un rôle sans que leur for intérieur en soit affecté » (Duvoux 2009) Certains enquêtés seront « à l'aise » avec l'exercice et ainsi à même de tirer parti des différents dispositifs existants. Marine fait référence à ses stratégies pour masquer ou au contraire mettre en lumière certaines conditions de vie selon ses interlocuteurs.

Savoir (ré-)agir, face à des situations et des interlocuteurs, tient notamment de l'expérience. Ainsi Weill souligne les variations dans l'attitude des usagers des politiques sociales au prisme de : « *la classe d'appartenance (Paugam, 1991 ; Dubois, 1999), et l'expérience vécue de l'administration détermine la capacité à faire preuve de réflexivité sur sa situation (Siblot, 2006), tout comme l'issue des démarches entreprises.* » (2015, 129).

Martuccelli (2018) fait référence à plusieurs processus dans le récit :

« La capacité « pratique » des êtres humains à avoir un discours réflexif sur eux-mêmes, une capacité qui prend souvent une forme proprement narrative. (...) l'objet

¹⁹⁴ Nous y reviendrons dans le chapitre suivant sur les stratégies de mise à distance des injonctions en matière d'économies d'énergie.

d'une représentation intellectuelle particulière, notamment en Occident, au point que nos représentations du sujet sont devenues inséparables de la conscience et du récit de soi (...) Enfin, dans les sociétés modernes les injonctions institutionnelles à la mise en récit de soi sont devenues plus fréquentes et plus oppressives. »

Des différences ont ainsi été observées lors des entretiens en fonction de l'accoutumance à faire le « récit de soi ». Ainsi, les interrogations sur les habitudes de consommation ou encore la gestion budgétaire ont été reçues sans difficulté par les enquêtés captifs de l'action sociale. *A contrario*, les enquêtés moins familiers de ce type de questions, particulièrement ceux n'appartenant pas aux trois premiers déciles de revenus, ont été surpris, en raison du caractère jugé intime de ces interrogations. Certains ont ainsi eu une attitude de repli sur soi, il était donc nécessaire de revenir sur l'intérêt de telles informations pour comprendre les pratiques énergétiques ou encore d'illustrer les différences de consommation au travers d'exemples notamment.

Une fois qu'on a quand même un toit... On est plus en sécurité.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Par ailleurs, la présentation de soi peut également passer par la minimisation des difficultés. L'expérience de la précarité énergétique n'est pas présentée comme un problème majeur. Cela se vérifie notamment lorsque d'autres priorités sont en jeu, qu'une hiérarchie des besoins est déjà intégrée.

Annie¹⁹⁵ fait également part de l'inquiétude engendrée par la peur de l'expulsion, notamment à la fin de la trêve hivernale. Propriétaire, elle est actuellement en procès pour maintenir ce statut dans le cadre d'une situation d'abus de confiance au sein d'un collectif religieux. Avoir un toit est la préoccupation première. Ne pas avoir froid, chauffer un plat, pouvoir prendre des douches chaudes semblent des considérations secondaires.

DÉFENDRE SES VALEURS

Le déploiement de telles ou telles stratégies trouve notamment son explication dans la définition que les individus se font de la dignité, du respect d'eux-mêmes (Anderson, White, et Finney 2012, 51). Les valeurs des individus orientent ainsi les pratiques des individus. Ainsi, certains privilégieront le maintien d'une température de confort dans le logement malgré les difficultés

¹⁹⁵ <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

de paiement associées alors que d'autres réduiront leur usage de moyens de chauffe, quitte à vivre dans un logement à moins de 15 degrés.

Il y a des choses où je me suis dit : « ah non non ça Annie, tu le mets à la déchetterie, ça à la récup », c'est pas la peine, ce n'est même pas la peine, ce n'est pas bon. **Si ce n'est pas bon pour moi, je ne vais pas le vendre.**

Oui

Même si j'ai besoin d'argent, vous voyez, je préfère donner.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie, quant à elle, fait part de ses modalités de tri avant de vendre. Au regard de sa situation économique périlicant, mais disposant de meubles et objets de qualité, elle a recours régulièrement à la vente de ses biens. Cependant, elle ne souhaite pas perdre certaines valeurs morales, qui font écho à sa foi catholique évoquée à plusieurs reprises. Elle ne souhaite pas à autrui ce qu'elle ne juge pas décent pour elle-même.

2.2. Gérer sa consommation et ses démarches

La gestion des consommations d'énergie et des démarches administratives est l'expression de la mobilisation d'un ensemble de ressources. En effet, l'individu met à profit sa connaissance des dispositifs existants en matière d'aides sociales par exemple, mais également de réseaux alternatifs d'achat d'équipements. L'ancrage local peut s'avérer être un support majeur pour compenser d'autres ressources manquantes. Mais la gestion se traduit également à l'échelle domestique grâce au déploiement d'une organisation et d'une optimisation, notamment du temps disponible.

2.2.1. Administratif

Les qualités de gestion administrative sont un atout dans la lutte contre la précarité, notamment énergétique. *A contrario*, des difficultés administratives peuvent conduire ou renforcer une situation de précarité énergétique, dans la mesure où les dispositifs d'aide existants ne seraient pas déployés. Le non-recours au droit peut amener jusqu'à des coupures de la fourniture en énergie. La compréhension des procédures est également un frein pour faire valoir ses droits.

L'exclusion sociale se joue aussi dans la question de l'accès aux droits, à savoir dans la capacité à se défendre soi-même ou d'avoir accès à de l'aide pour le faire. Nous rejoignons donc la lecture de Lees considérant que la précarité énergétique a une influence sur la citoyenneté (Lees 2014).

CONNAÎTRE SES DROITS

L'accès au droit est une dimension importante en situation de précarité, notamment énergétique. En effet, divers dispositifs et réglementations ont été mis en place nationalement ou localement. Cependant, tous les individus n'en ont pas connaissance, ne sont pas en mesure de réaliser les démarches, n'y ont pas accès.

La connaissance des dispositifs d'aide, tels que le prêt CAF pour l'achat d'électroménager ou l'existence de tarifs sociaux de l'énergie, est une ressource mobilisable pour éviter de faire face à des dépenses ou au froid. Amar indique avoir eu connaissance du dispositif « Combles à un euro » et l'avoir ensuite mis en place.

Les « Ampoules Gratuites » ont également connu un grand succès. Une part importante des enquêtés, en particulier ceux ayant participé à l'éco-appart, en a bénéficié. Françoise indique avoir d'ailleurs reçu plusieurs paquets et repasser à nouveau commande auprès d'un autre organisme, afin de pouvoir en donner à son fils et en avoir d'avance.

Là, j'en attends un autre de colis, par l'intermédiaire d'une dame, parce qu'ils font les trucs à la télé à 1 euro.

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Ba oui, mais comme ça {mesampoulesgratuites.fr}, mais comme c'est avec deux parts et demie, je ne sais pas si ça marche quand même...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Les contours et le fonctionnement de ce dispositif sont souvent flous pour les enquêtés. Ainsi, Nadia exprime ses doutes sur son éligibilité, les critères de revenu et de part fiscale ne lui permettent pas de savoir rapidement si elle peut en bénéficier. De plus, comme Yolande¹⁹⁶, elle

¹⁹⁶ Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

n'est pas à l'aise avec l'ordinateur et n'a pas internet, elles ne peuvent donc pas réaliser leur demande sur le site en ligne. Nous reviendrons sur les enjeux de cette fracture numérique dans l'accès au droit. L'exemple suivant d'Amar souligne les enjeux de la dématérialisation des démarches.

Alors j'ai **déposé un dossier en ligne** et envoyé un courrier, non je ne me suis pas déplacé

Ok, assez facilement ?

Oui, de toute façon maintenant on est très peu... quand on se déplace, on n'est pas reçu. Soit il y a une trop longue attente, enfin ce n'est pas comme avant quoi ! **tout est fait pour ne pas se déplacer...**

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Marie-Louise¹⁹⁷ rapporte n'avoir « su que plus tard qu'il y avait le CCAS » pour pouvoir mobiliser une aide financière exceptionnelle suite à un vol dans les transports en commun. Elle sollicitait une aide à hauteur de 40 euros afin de payer les différentes reproductions de ces papiers (carte d'identité, carte de transport...). Cependant, les modalités d'attribution des aides du CCAS sont opaques pour elle. Son assistante sociale l'a informé qu'elle gagnait « *de trop* », « *10 euros de plus* » que le plafond. Ne sachant pas vers qui se tourner et ne souhaitant pas solliciter de proches, elle a étalé ses dépenses sur plus longtemps et retardé d'autres dépenses, comme l'installation de rideaux.

Marie-Louise fait état également de son expérience avec un acteur associatif qui l'a informée sur ses droits. Résidant dans un logement privé insalubre, elle a ainsi déposé un dossier auprès de la mairie grâce au soutien de l'association. Cette personne-ressource l'a informée tant sur ses droits en tant que locataire, dénoncer un propriétaire peu scrupuleux, qu'en tant que citoyenne, avec le caractère opposable de la loi DALO.

Alors j'ai normalement, ils m'ont relancé là, ils devaient venir la semaine dernière, mais Catherine m'a dit « non, non, non, je préfère venir et voir le compteur par avant » pour me mettre en place le système, euh...

Ah Linky ?

Oui, mais je ne sais pas quoi faire. (...)

Il doit y avoir des conférences à l'éco-appart sur ça...

Je me suis inscrite, c'est au mois de décembre.

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

¹⁹⁷ <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Les droits des consommateurs sont également en jeu dans le domaine énergétique. Les récentes polémiques sur l'installation obligatoire des compteurs intelligents Linky mettent en lumière le manque d'informations des particuliers quant à leurs droits, notamment le droit de refus.

Je sais que moi, j'avais demandé la première fois et donc du coup, maintenant pour le renouvellement, j'ai reçu le courrier, mais c'est vrai que...

Oui pour renvoyer les papiers

Voilà, donc là, **je vais redemander** et puis. Non j'ai demandé parce que j'ai appelé, **ça ne s'est pas fait automatiquement, j'ai dû appeler** et ils ont fait la mise en place.

Parce que vous aviez une facture à payer ou quelque chose comme ça ? Qui c'est qui vous avait parlé de ça ?

Euh qui c'est... **je pense que ça doit être l'assistante sociale** parce qu'elle me disait, je ne sais plus qui m'en a parlé... donc j'avais le numéro de téléphone donc j'ai appelé. Et puis après, elles m'ont dit "ok", j'ai donné telles ou telles informations et puis, ça a été fait

Ok, rapidement.

Oui, ça a été fait rapidement.

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Enfin, lors des entretiens, plusieurs enquêtés ont fait état des démarches pour obtenir les tarifs sociaux de l'énergie, des aides au paiement des factures sans faire de différences claires entre les différents dispositifs et institutions en jeu.

Michèle pense pouvoir bénéficier à nouveau du dispositif dans son nouveau logement, pour cela, il lui semble nécessaire de contacter son fournisseur d'énergie par le biais de son assistante sociale.

*Elle avait le RSA, on nous a écrit en nous disant qu'on allait payer un peu moins cher, ça a été un coup de fil. **Peut-être bien de la CAF ou directement d'EDF**, je ne sais plus, me disant "vous allez payer moins cher parce que votre fille a le RSA", ba j'ai dit « ah » alors **moi j'ai même rectifié** « ba oui c'est vrai elle a le RSA, mais elle est chez nous » ...*

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Mais l'éligibilité aux tarifs sociaux de l'énergie est également source de méfiance. Nadia indique avoir eu peur qu'on lui réclame l'argent par la suite. Elle fait part d'une expérience marquante avec les allocations familiales, où elle avait dû rembourser un trop-perçu, situation qu'elle ne souhaite pas revivre.

De nombreux dispositifs portés par des institutions font suite à l'élaboration de dossiers de demande d'aide, ce qui nécessite de « savoir trier ses papiers ». Les enquêtés ont parfois recours à des méthodes de tri administratif conformes aux recommandations institutionnelles (Perrin-

Heredia 2011) : boîte de classement avec dossiers thématiques suspendus, porte-documents, pochettes, système d'enveloppes... Des tas de courriers sont également réalisés selon l'urgence et l'importance du courrier.

Pour d'autres enquêtes, à l'inverse, aucune archive n'est réalisée. Les courriers et factures ne sont pas triés, voire demeurent fermés. La phobie administrative peut engendrer des situations de non-recours ou de méfiance. L'exemple du chèque énergie le souligne, les courriers reçus sont souvent assimilés à de la publicité.

L'introduction progressive du chèque énergie a également amené de nouvelles interrogations, et inquiétudes, auprès des bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie. En effet, ils ne savaient pas s'ils allaient continuer à bénéficier du dispositif, avec quel montant, avec quelle démarche...

Marie-Louise¹⁹⁸ nous fait part de son expérience lors de la réception du chèque. Elle avait par ailleurs été informée en amont au sein de l'éco-appart de l'arrivée de ce dispositif, ce qui l'a rassurée et permit de mieux comprendre de quoi il s'agissait. Elle ouvre ainsi lors de l'entretien l'enveloppe contenant l'ensemble de la documentation. Elle indique avoir complété le document avec une amie à elle, également bénéficiaire, car elles se sentaient toutes deux perdues. Elle a ainsi complété ses informations, elle doit désormais se fournir en enveloppes, timbres et se rendre à La Poste pour envoyer les documents à son fournisseur d'énergie. Lorsque nous précisons le rôle de l'attestation, elle indique ne pas avoir compris qu'il fallait l'envoyer à tous, ce qui engendre des frais supplémentaires d'envoi. Elle ne dispose pas d'internet et ne réalise pas ses démarches administratives de façon dématérialisée. Son retour d'expérience met en lumière la complexité et l'enchevêtrement de différentes ressources pour mener à bien cette démarche, qu'elles soient : physique (pour se rendre à la poste) ou économique (pour payer timbre et enveloppe).

Alors le montant, je le sais à peu près, mais en fait, le but, c'est que moi je ne paie pas parce que si je paie, ils n'aident plus...

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Différentes stratégies sont déployées par les bénéficiaires, en fonction des conseils notamment des travailleurs sociaux. Il est ainsi privilégié de faire la demande d'aides à la réception de la

¹⁹⁸ <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

facture de régularisation, étant donné que son montant est souvent élevé. Ceci est d'ailleurs parfois renforcé par une sous-estimation volontaire du montant prélevé mensuellement.

Il est également précisé aux bénéficiaires qu'ils ne doivent pas régler la facture par d'autres moyens, sans quoi, ils ne pourraient pas bénéficier de l'aide. Ainsi, certains se retrouvent en difficulté financière en voulant répondre au modèle du « bon consommateur d'énergie » en payant à temps, et en ponctionnant sur d'autres postes de dépense comme l'alimentaire. Or, les dispositifs d'aide sont sectoriels et ne peuvent s'appliquer que sur le paiement d'une facture concrète et non sur une aide budgétaire globale.

Vous aviez bénéficié d'une aide ou quelque chose quand vous aviez été voir l'assistante sociale ?

Euh, alors j'ai bénéficié une seule fois d'une aide pour le plus haut montant de 141,44, mais en même temps, j'avais pris l'initiative, j'avais vu que sur Nantes, il y avait une aide cette année, à partir de cette année, **pour les énergies** (...) alors en fin de compte, en fait, on demande cette aide et puis **vous l'utilisez comme vous voulez**, vous l'utilisez pour vos énergies, il y a des gens qui peuvent l'utiliser pour leur loyer ou voilà

Ok parce que du coup, c'est crédité sur votre compte en direct ?

C'est **crédité directement sur mon compte**, mais moi, je savais que je l'utilisais simplement pour mon électricité. Alors que c'est pour l'eau normalement.

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina rapporte comment elle tire parti du dispositif déployé par la ville de Nantes pour l'aide aux paiements de factures d'eau. Cette aide sur critère social est ainsi distribuée directement au bénéficiaire sans avoir à fournir de justificatifs. Elle utilise ainsi symboliquement cet argent pour le paiement de ses factures d'électricité. Elle a conscience que ce dispositif a vocation à traiter les factures d'eau, mais elle considère ce dispositif comme « une aide pour les énergies ». Elle regroupe ainsi toutes les dépenses associées à ces charges et veille à respecter la destination qu'elle considère prévue par les institutions de cette aide financière.

S'Y RETROUVER DANS LES OFFRES

Les ressources administratives sont également mises à profit dans la comparaison d'offres de la part de fournisseurs d'énergie ou encore dans le traitement des sollicitations répétées d'entreprises pour la réalisation de travaux. Suite à l'ouverture du marché de l'énergie, une diversité d'acteurs a vu le jour. De plus, la différence entre les tarifs réglementés et les offres commerciales est rarement comprise par les enquêtés. Amar indique avoir fait sa « *propre étude de marché* ».

Ah du coup, vous êtes chez Direct Énergie ?

Oui.

Ça fait longtemps que vous êtes chez eux ?

Euh non je suis ENGIE parce qu'en fait Direct Énergie, ça devait être pour... électricité. C'est marqué là.

Et vous êtes encore chez eux maintenant ?

Oui, mais je suis chez ENGIE aussi autrement

Pour le gaz ?

Euh, oui... oh, je n'y comprends pas grand-chose ! parce qu'ils changent sans arrêt là, faudrait qu'on m'explique ça un peu plus... parce que normalement je suis chez ENGIE... alors ça, ça a été annulé apparemment ! (...) Oui, mais je suis à ENGIE aussi. Alors il doit y avoir ENGIE, euh, peut-être pour l'eau... (...) Je l'avais vu tout à l'heure-là... justement faudrait qu'on me... faudrait qu'on m'explique un peu plus parce que là... (...) Il y a Doméo, je ne sais pas trop ce que c'est, ça doit être pour l'eau, je crois.

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Yolande indique être perdue entre les différents fournisseurs d'énergie chez lesquels elle a souscrit. Elle n'est pas en mesure de préciser quelle énergie est fournie par les fournisseurs en question. Cela traduit sa lecture de l'énergie dans sa globalité, sans distinction du type d'énergie mobilisée et donc payée.

Alors payez moins cher votre énergie verte le week-end... le prix est plus avantageux les samedi et dimanche

Oui, mais si vous ne travaillez pas en ce moment, c'est pas forcément rentable parce que du coup, la semaine, vous allez payer plus cher...

Mais si je fais tourner ma machine à laver le samedi ?

Euh je ne sais pas, parce que toutes vos consommations de la semaine seront plus chères, donc si vous allumez la lumière, regarder la télé et tout...

Ah oui d'accord...

Parce que quand c'est moins cher sur une autre période, c'est que c'est plus cher le reste du temps...

Ah ba oui, ça ...

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Cet extrait d'entretien fait référence à l'intérêt pour un encart promotionnel sur son espace client d'EDF, lorsque nous consultons ses factures en ligne. La présentation de cette offre retient son attention dans la mesure où l'usage de sa machine à laver pourrait être adapté, avec moins d'effort qu'avec les heures creuses dont elle dépend aujourd'hui. Cependant, son analyse ne s'appuie que sur l'adaptation de ce comportement. Elle ne prend pas en considération les tenants du contrat en termes de contreparties, à savoir une consommation plus chère en semaine. Or, elle est actuellement présente en continu, toute la semaine dans son logement. De prime abord, cette offre semble donc inadaptée pour réaliser des économies financières.

Carine, quant à elle, a réalisé une comparaison des offres grâce au comparateur du site institutionnel du Médiateur de l'Énergie. Elle reconnaît cependant que cette démarche est coûteuse en temps pour « *rentrer toutes les consommations d'énergie, de savoir à quel horaire on consomme quoi et tout... mais si ça peut faire gagner 200 euros par an* ».

Et Catherine me dit « moi Total... » et je lui dis « moi non plus... » parce que j'ai eu un entretien d'embauche pour un CDD et c'est niet ! (...) Et puis moi, je n'ai pas envie d'aller dans des trucs comme Casino ou des machins comme ça...

Ouai.

Donc je ne sais pas, pour le moment je reste comme ça.

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Elle fait également référence à son échange avec Catherine quant au changement de fournisseur. En confiance, elle souhaite suivre ses recommandations. Elle a donc souhaité opter pour Lampiris, mais elle a appris qu'il avait été racheté par Total. Déçue, elle a mis fin à ses recherches de fournisseur d'énergie.

2.2.2. Territorial

Les ressources abordées dans cette section font référence à celles pouvant être qualifiées de territoriales, locales ou encore d'autochtonie. En effet, le contexte local influence la capacité des individus à faire face à la précarité énergétique que ce soit en raison de dispositifs d'aides locaux, de proximité des services ou encore de spécificités climatiques.

ANCORAGE LOCAL

L'engagement est support de participation à la vie sociale (Retière 2003). Il contribue également à l'essor de ressources, par exemple, communicatives comme celle de s'exprimer en public. Nous l'avons vu, l'investissement dans l'associatif est une ressource pouvant être bénéfique en situation de précarité énergétique. Retière souligne notamment l'importance de cet engagement dans l'obtention d'un « capital d'autochtonie ». L'ancrage local s'inscrit en porte-à-faux des injonctions à la mobilité, notamment en termes d'accès à l'emploi et d'insertion sociale (Vignal 2016; Jouffe et al. 2015).

Nous rejoignons l'approche de Retière dissociant ancienneté résidentielle et sociabilité locale. D'un côté, il ne suffit pas de résider depuis longtemps quelque part pour y être intégré et investi

localement. D'autre part, un ancrage local peut s'effectuer rapidement, sans aucune ancienneté résidentielle. Les ressources tirées de l'ancienneté résidentielle tiennent plus de l'investissement des individus dans la mobilisation d'un réseau local. Sophie et Michèle, récemment arrivées à Nantes, indiquent ainsi s'être fortement investies durant les derniers mois sur le territoire.

Oui parce que comment, y a pas que des gens qui sont en difficulté, il y a des restaurants euh comment, des personnes qui travaillent.

Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Marie-Louise fait ainsi référence à son expérience au sein du « Carré des services », un restaurant social où elle se rend quotidiennement. Côté des personnes actives, qu'elle distingue des personnes en difficulté qui bénéficient du restaurant social, lui permet ainsi de pouvoir y vendre certaines des toiles qu'elle peint. Elle s'y sent par ailleurs investie et apprécie la bonne ambiance puisqu' « *on me{la} connaît bien* ».

L'ancrage local est support de ressources, notamment symboliques, pour les plus fragiles. Ces dernières peuvent permettre de contrebalancer l'absence ou l'insuffisance d'autres ressources (économique, matériel...). Plusieurs exemples ont été fournis dans la section précédente en matière de dons, d'échanges et services notamment. Le capital d'autochtonie fournit des ressources locales à même de compenser un faible niveau de diplôme, des ressources économiques limitées ou encore une insertion professionnelle difficile. Mais, il ne permet pas de contrebalancer les inégalités dans l'ensemble de la vie sociale (Aouani, Orange, et Renard 2019). L'ancrage local et le développement de relations d'interconnaissance peuvent ainsi s'avérer des ressources utiles dans la gestion du quotidien. En effet, l'investissement local n'est pas synonyme de mixité sociale, mais participe à la reconstruction d'un entre-soi (Raad 2012). L'entre-soi populaire peut être support d'amélioration de la vie quotidienne, sans contribuer pour autant à une sortie effective de la pauvreté.

DISPOSER D'UNE OFFRE LOCALE : ASSOCIATION, DISPOSITIF, LIEU-RESSOURCE

La présence d'une offre de services et aménités accessibles permet aux individus de disposer de ressources supplémentaires à mobiliser, que ce soit dans l'accès aux droits ou encore le recours à des réseaux d'achat d'occasion.

Depuis son arrivée à Nantes, Sophie¹⁹⁹ souligne le fait qu'elle dispose d'une offre associative plus étendue qu'avant. Cela est lié notamment à la taille de l'agglomération de Nantes par rapport à la ville dans laquelle elle résidait auparavant. La connaissance du territoire, de l'offre locale et des réseaux d'acteurs constitue une ressource importante pour certains ménages.

La connaissance des structures telle que la *recyclerie* est également une ressource utile pour disposer de solutions alternatives aux magasins d'électroménagers. Cela permet ainsi de réduire les frais d'achat d'équipements en mettant à profit l'économie circulaire et le réemploi. Ainsi Nadia, Sophie, Françoise font part de leur habitude à acheter de seconde main. Ces pratiques tiennent à des considérations économiques principalement. Pour Annie²⁰⁰ et Marine, cependant, cela fait également écho à des valeurs écologiques, elles souhaitent par ce biais réduire la production de biens et de déchets.

Cependant, la disparition de lieux ressources comme les agences physiques de fournisseurs d'énergie participe à une fragilisation des plus précaires. En effet, la réalisation de démarches dématérialisées nécessite un équipement électronique (ordinateur, smartphone) et internet comme nous l'avons vu. De plus, les plateformes téléphoniques, notamment délocalisées, peuvent complexifier les échanges et communications des individus avec les structures.

Je fais juste mes actualisations, je cherche, et je vais...

À la maison de l'emploi ?

Oui à la **Maison de l'emploi** pour faire mes recherches, ou bien... Mais je ne vais pas à Pôle Emploi quoi...

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Ainsi Michèle privilégie un lieu où elle sait trouver du soutien, du matériel au profit du Pôle Emploi où elle n'apprécie pas l'accueil.

Amar, tout comme Valérie ou Yolande, regrette la disparition de ces lieux d'échanges. Mélanie avait également l'habitude de s'y déplacer pour payer directement, évitant ainsi toute mensualisation. Les interactions avec les professionnels de l'entreprise permettaient d'avoir un rapport plus humanisé et humanisant. Les Espaces EDF étaient considérés comme des points

¹⁹⁹ Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

²⁰⁰ Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

d'informations, tant pour la lecture d'une facture que pour avoir des conseils sur ses pratiques de consommation de l'énergie.

En fait à l'époque, on avait encore la possibilité d'aller à EDF, de se déplacer

Oui

Si on avait une question à poser, on pouvait poser la question

Oui, à quelqu'un

Oui à quelqu'un ! Et non pas à un mur où on vous dit « ah ba non, vous venez avec vos factures et tout... » maintenant, on ne peut plus !

Et là, quand vous allez chez EDF, ils vous donnaient des conseils aussi ?

Ah oui ! alors voilà ce qu'ils m'ont expliqué...

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

La proximité avec les institutions et professionnels est une dimension soulignée à plusieurs reprises. Cela contribue à une mise en confiance et à un sentiment de considération, de ne pas être laissé pour compte. Carine²⁰¹ précise ainsi que « *Nantes, ils sont... je trouve que c'est une ville qui est vachement proche de ses administrés quoi, des gens* ».

Mais l'investissement dans une politique sociale ou encore environnementale d'une ville est également source d'inégalités à l'échelle territoriale dans la mesure où selon le lieu de résidence les dispositifs diffèrent : aide du CCAS au paiement de factures, associations d'aide budgétaire, aide à la rénovation...

Enfin, l'accès aux aménités et offres de service est un facteur déterminant les capacités des individus pour faire face aux difficultés quotidiennes. Vivre éloigné des services se traduit par des coûts en termes de temps et de budget plus important pour y accéder. Guirdarlal souligne ainsi l'impact de l'implantation de supermarchés discount à proximité des lieux de résidence des plus précaires sur la réduction des inégalités de consommation (2016, 39).

SE DÉPLACER FACILEMENT

L'accès à la mobilité est inégalitaire socialement (Orfeuill 2004; Fol 2009) ce qui peut conduire les ménages à subir une double peine : des difficultés pour chauffer son logement, payer les charges liées à l'énergie et des freins à l'accès des ressources existantes.

²⁰¹ Carine, <1^e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

S'il est possible de réduire la température de chauffe d'un logement ou le nombre de pièces chauffées, il est difficile de réduire la distance domicile-travail. Les alternatives de mobilité (covoiturage, transport en commun) sont par ailleurs restreintes pour les emplois les plus précaires (horaires de nuit, coupures) et leur marge de manœuvre dans leur choix résidentiel pour réduire l'éloignement au lieu d'emploi est faible²⁰².

La proximité des transports en commun tout comme les ressources psychosociales nécessaires à son usage (repérage dans l'espace, compréhension d'un réseau de transport) participent à l'accès aux services. En effet, la mobilité ne se limite pas à des ressources physiques (pouvoir marcher) ou matérielles (avoir une voiture), mais d'autres considérations d'ordre symboliques et psychosociales sont à considérer.

Marie-Louise²⁰³ explique ainsi que plusieurs de ses amis ne se sont pas rendus à l'éco-appart car ils ne sortent jamais de leur quartier, ont peur de se perdre et restent peu familiers du réseau de transports en commun. Or, ces freins psychosociaux peuvent également porter préjudice à la réalisation de certaines démarches, notamment administratives lorsqu'il faut se rendre dans des espaces ressources hors de la zone de confort, de l'espace habituellement fréquenté.

Nadia, quant à elle, indique avoir anticipé les contraintes liées aux déplacements lors de sa mobilité résidentielle. Le couple n'ayant ni de permis de conduire ni de véhicule, ils se savent dépendants du réseau de transports en commun. L'organisation familiale a été pensée en fonction de la desserte, tout comme le choix de la localisation de leur lieu de résidence.

Ah si, il y avait quand même... Une petite exigence qu'on avait dit au départ, ensemble, c'est qu'on voulait pas trop loin de la ville parce qu'on avait pas de voiture. Donc on voulait continuer...

Serge : Il fallait pas que les enfants aient tout un bazar pour aller à l'école !

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Pour Sophie²⁰⁴, ayant récemment emménagé à Nantes, vivre en ville lui donne accès à une plus grande offre de services de mobilité, notamment en transport en commun. Elle vivait auparavant

²⁰² Le Laboratoire de la Mobilité Inclusive contribue à l'élaboration d'enquêtes sur ce thème.

²⁰³ <1^e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

²⁰⁴ <1^e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

en milieu rural à proximité de sa mère. L'offre de mobilité à moindre coût - étant donné sa situation socio-économique - lui permet d'être plus mobile.

Les difficultés de mobilité tiennent également de la réputation du lieu de résidence. Charly fait ainsi écho de problèmes lorsqu'il a dû solliciter les services d'un taxi pour rentrer à son domicile. En raison de l'image de la ville, plusieurs professionnels ont refusé de réaliser la course.

TIRER PROFIT DU CLIMAT

Le lieu de résidence se caractérise également par son climat, variable à considérer en termes de vulnérabilité énergétique. « Les indicateurs de la précarité énergétique ciblent relativement plus de logements situés en zone froide ou médiane froide » (Bernard et Teissier 2016, 25). Les ressources naturelles jouent ainsi un rôle dans la maîtrise des consommations d'énergie des ménages.

Le soleil peut constituer une ressource primordiale pour réchauffer un logement et ainsi limiter ses consommations en chauffage. L'orientation du logement, la disposition des fenêtres, la durée d'ensoleillement sont autant de variables conditionnant la mobilisation de cette ressource. Les ressources naturelles sont fortement valorisées par les individus dans la mesure où bien souvent, elles sont gratuites et faciles d'accès.

L'après-midi comme il fait un petit peu plus beau, **le soleil réchauffe un petit peu** (...) Il m'a dit le gars de Nantes Habitat, **faut lui téléphoner le matin** parce que l'après-midi comme il y a un petit de soleil...

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Des stratégies sont également déployées en fonction du climat. Ainsi Yolande précise que les négociations avec le gestionnaire du chauffage de son logement social sont réalisées de préférence le matin afin que la température relevée ne prenne pas en considération l'impact du soleil.

2.2.3. Temporel

La ressource temporelle peut constituer une composante primordiale pour certains ménages fragiles. Selon la situation des individus, elle peut être un atout ou un inconvénient. Nous

soulignons ici l'usage de cette ressource comme support de stratégies en vue de l'amélioration de leur situation.

Le temps est une dimension primordiale dans la compréhension de la précarité énergétique (Groves et al. 2019, 7). En effet, les variations au fil du temps des situations des individus, mais également de la perception qu'ils en ont, influencent leur capacité d'action (Middlemiss et Gillard 2015).

PLANIFIER

L'organisation temporelle de la gestion de l'énergie est visible au sein de plusieurs pratiques. Les travaux sur les pratiques énergétiques l'ont déjà souligné, notamment pour les plus précaires (Lees 2014).

Le matin, on reste pas trop dans les chambres, on vient. Le premier qui est réveillé fait le feu.
(...)

Au lieu d'avoir une couverture, c'est vrai qu'on en a bien trois

Voilà on a des couettes, on a des **bouillottes** et puis bon c'est bon

Vous mettez la bouillotte avant de se coucher ?

Il faut bien !

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Si Nadia et Serge privilégient une sortie du lit rapide pour pouvoir aller allumer le feu, plusieurs enquêtés (Charly, Mélanie, Amar ou encore Madeleine) ont fait part de leur habitude de « *rester au lit* », « *sous la couette* ». Valérie indique qu'avant, elle « *sortai{t} du lit à midi !* », ce qu'elle ne peut plus faire avec la venue quotidienne d'aide à domicile.

Ici sur ce côté-là, on habite presque plus en hiver, elle n'est plus habitée hein

Parce qu'en fait, vous vivez à l'étage ?

Oui, en fait, la télé est à l'étage, et on cuisine et on monte directement (...) c'est glacial l'hiver, **on ne peut même pas s'asseoir sur le canapé**. Et donc les enfants tombaient tout le temps, la petite tombait souvent malade. Bon là, dernièrement, j'ai essayé de... je n'ai pas encore mis la télé ici, mais peut-être qu'à un moment donné, ça va marcher... (...) En ce moment, on a remis le tapis en bas. (...)

D'accord, parce que là, vous mangez ici ?

Non, ils mangent dans la cuisine

Et c'est pour pouvoir avoir moins froid quand vous vous installez à la table ?

Oui, parce que cette table aussi, elle est **glaciale**, mais elle s'en sert quand même... c'est pour **faire les devoirs**. (...) Quand les enfants peuvent **résister** et bien on le fait. Mais la petite, elle tombait très souvent malade et on m'avait fait **signaler ça**, j'avais même eu un **courrier de la directrice** qui... Alors il était **en notre faveur** hein, mais elle voyait que c'était anormal quoi. On ne pouvait rien faire.

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Des pratiques de régulation de l'énergie sont également visibles avec une organisation selon les horaires. Les heures creuses et heures pleines sont sujettes à discussion, notamment en matière de gestion du linge.

Vous n'étiez pas au courant que ça coûtait plus cher ?

Ba c'est qu'en fait, **ce n'est pas pratique** de... bon là, ça va, je ne travaille pas... donc le fait de pouvoir étendre mon linge le matin ça ne me dérange pas, mais la dernière fois, j'ai eu des rendez-vous, il a fallu que **je me lève à 6h parce que j'avais pas le choix**, j'en ai pour une demi-heure... ma fille est en STAPS, donc ça veut dire qu'elle a ses fringues... enfin, il n'y a que la machine qui tourne pour elle hein... (...) la machine, elle tourne cinq jours sur sept... voire six jours sur sept, c'est une catastrophe ! **Alors me lever à 6h** parce que je la fais tourner à partir de 6h du matin comme à partir de 7h30, c'est plus en heure

Oui elle se finit juste avant

Oui et du coup, moi je me lève plus tôt pour pouvoir étendre le linge avant de partir parce que sinon ça veut dire que le linge, il reste dans la machine toute la journée, c'est pas bien.

(...) Donc si on bosse, ba une demi-heure de plus dans le lit, c'est bien quoi ! (...) **J'ai pas le choix, tant pis, j'ai pas le choix**, sinon, il faut qu'elles restent dans la machine toute la journée et que je la fasse tourner la nuit...

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Ces ajustements dans l'organisation familiale sont vécus comme une forme de contrainte. Carine a longtemps été habituée à l'usage du sèche-linge, qu'elle continue d'utiliser pour avoir du linge de toilette plus doux, mais au regard de ses difficultés de paiement des factures, elle tente d'en réduire l'usage. Étendre le linge alors qu'il est encore mouillé est une préoccupation partagée par une majorité d'enquêtés. Si pour certains, habitués à se réveiller la nuit, cela ne pose pas de problèmes, faire tourner sa machine la nuit inquiète : ne pas déranger les voisins la nuit, humidité et odeur en restant dans la machine... Autant d'éléments rationnels allant à l'encontre des recommandations promouvant le recours aux heures creuses, selon les enquêtés. Lors d'un atelier à l'éco-appart, une participante fera remarquer qu'un linge étendu directement après la machine évite de le repasser, « *pour éviter qu'il soit chiffonné* ». Elle souligne faire des économies d'énergie en évitant d'utiliser le fer à repasser. Elle indique avoir le sentiment de répondre à la nécessité de faire des économies par ce biais.

Mon voisin, il m'a dit « ah t'as mis le chauffage » parce que j'ai mis un peu le chauffage dans la salle à manger, **le temps que je mange, après j'ai mis dans la salle de bain quand j'ai été prendre ma douche**

Ah oui, vous le trimallez avec vous, il roule du coup ?

Mais j'en ai qu'un, c'est dommage...

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Des stratégies d'anticipation et de prévision sont ainsi mises en place pour garantir une plus grande facilité. Le chauffage d'appoint, régulièrement utilisé chez les ménages enquêtés, est ainsi allumé environ 30 minutes avant d'aller se coucher ou juste avant d'aller dans la salle de bain. Cet appareil est particulièrement apprécié pour son adaptabilité, il répond rapidement aux besoins de chaleur et surtout, il est mobile.

PROFITER DU TEMPS DISPONIBLE

Une part importante de notre échantillon d'enquête (77%) est en inactivité, en retraite ou en études²⁰⁵. L'absence d'activité professionnelle se traduit par de plus grandes flexibilités horaires et une disponibilité supposées. Cependant, ces derniers peuvent être mobilisés dans le cadre de formations professionnelles de Pôle Emploi notamment ou des activités informelles, ce qui réduit leur marge de manœuvre sur le plan temporel.

Le temps « libre » dont certains enquêtés disposent peut devenir une variable d'ajustement, plus particulièrement pour des individus inactifs dont les ressources financières sont limitées. Ce temps disponible peut être investi dans des modes de déplacement moins coûteux, mais plus lent, une répartition de l'usage d'équipements en fonction des heures creuses... Ainsi, l'usage de l'énergie peut être calibré en fonction de l'emploi du temps des membres du ménage en ne chauffant par exemple que lors du retour de l'école des enfants.

Ce temps « libre » cependant n'est pas dénué de contraintes, en effet en situation de précarité, un ensemble de pratiques s'avèrent plus longues à réaliser. Par exemple, les temps d'attente notamment lors de la réalisation de démarches administratives sont supérieurs auprès des ménages précaires. Ces derniers sont amenés à réaliser un ensemble de démarches, auprès de divers interlocuteurs. De plus, certains organismes tels que la CAF, sont difficiles à joindre, nécessitant de la patience et suffisamment de crédits d'appel. Dans la même logique, se rendre physiquement au sein d'institutions peut s'avérer très chronophage, tel que le renouvellement d'une carte de séjour. Les propos tenus lors de l'assemblée de l'association Entraide et

²⁰⁵ Pour rappel, la moitié de l'échantillon enquêté en situation de précarité énergétique (TEE 3D) est au chômage, 10% est à la retraite et 40% est inactive. Au sein de notre échantillon, aucun enquêté en situation de précarité énergétique (TEE 3D ou FR PRECA 3D) n'est en emploi. Le détail de l'échantillon est disponible dans le chapitre 2, section 2.2.3.

Fraternité/Vivre Ensemble illustrent ces difficultés : « *Le temps qu'elles consacrent à l'attente est occupé sans possibilité de détente. Elles subissent une inégalité par rapport à des personnes riches qui gagnent du temps en fixant des rendez-vous qui leur ouvrent des espaces de liberté dans l'organisation de leur temps.* » (« La pauvreté nuit gravement à la santé », 28-29 août 2008).

La patience dont font preuve les enquêtés est à souligner. En effet, le report dans le temps de certains achats ou encore la capacité pour attendre une certaine heure pour allumer le chauffage sont autant d'ajustements source d'économies. Ils prennent le temps de chercher la « bonne affaire », d'économiser suffisamment pour acheter un nouvel équipement Serge reproche ainsi à Nadia²⁰⁶ de l'avoir fait attendre des mois avant de pouvoir avoir une télé, ce à quoi elle rétorquera qu'ils n'en avaient pas les moyens plus tôt.

OPTIMISER SON TEMPS

Disposer de ressources temporelles se traduit également dans la capacité à moduler ses pratiques au fil de la journée, du mois ou encore de l'année, qualités reconnues du « bon consommateur » (Clochard et Desjeux 2013a, 255). La gestion du calendrier tant individuel que familial permet de faire face tant au froid qu'à des factures d'énergie importantes.

Alors trucs et astuces, mettre en œuvre simplement afin de réduire les consommations d'eau et d'énergie. Ça, je pense qu'il faut vraiment que j'y aille et puis, de toute façon, je m'y suis inscrite donc... par contre, à mon avis celui-là, c'est pas nécessaire comme on a vu ça ensemble avec Catherine

Oui.

Il faudrait que je demande... parce que mine de rien, c'est rien, mais pour aller là-bas, c'est à 14h donc ce qui veut dire que moi, il faut que je parte à 13h ou 13h15, et je suis pas rentrée avant...

17h ?

Ouai, ouai voire un peu plus et du coup, j'ai toute mon après-midi qui est foutue quoi...

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Du temps est également nécessaire pour se rendre aux ateliers de l'art ou encore chercher de l'information. Carine doit anticiper ses aller et venues en fonction des horaires de transports en

²⁰⁶ Nadia, 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

commun, décaler son repas et prévoir un créneau de disponibilité suffisant. Tina²⁰⁷ fait également remarquer l'organisation nécessaire pour jongler entre sa participation aux ateliers et ses cours de BTS.

Sophie²⁰⁸, quant à elle, précise que son investissement au sein de l'éco-appart n'est possible qu'en raison de son inactivité. De la même façon, Michèle indique ne pas pouvoir conseiller à une amie de venir participer dans la mesure où elle travaille, élève seule son enfant et n'a pas le temps suffisant pour se lancer dans un tel projet.

Je suis seule avec. Parce que là en mars et avril, c'était la course pour le déposer le matin, courir, revenir, aller dans l'autre sens, le prendre, retourner... c'était ! Mais là, à la maternelle, le rythme a changé, à la crèche, je pouvais le mettre jusqu'à telle heure alors qu'à la maternelle, ce n'est pas possible... (...) à la maternelle, je ne sais pas... il faut que je demande, parce que 16h30 s'il vaut venir, il faut courir, lui c'est 16h je crois, et moi mon truc fini à 17h30...

Oui, ça devient vite compliqué

Je suis déjà en train d'y penser, pour voir un peu... (pour la formation trois mois après)

Pour voir comment s'organiser dès maintenant

Oui pour savoir si je dois le prendre à telle heure et puis je vais essayer de voir avec ma formation aussi, peut-être que... bon je ne suis pas toute seule, mais j'ai un petit garçon donc si je peux finir...

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Michèle est également mère célibataire, elle doit jongler entre les horaires de sa formation, ou de son activité professionnelle lorsqu'elle a un contrat, et ceux du lieu d'accueil de son fils. Les contraintes de garde sont source d'inquiétudes, malgré son anticipation et sa connaissance des dispositifs existants. Elle n'a pas les moyens financiers suffisants pour embaucher une aide-maternelle et ne peut plus bénéficier de la crèche.

2.3. Maîtriser son environnement technique

Comme le constate Roudil (et al. 2015), habiter son logement repose sur la capacité à mobiliser et accumuler des connaissances sur les caractéristiques plus ou moins énergivores de leur espace de vie que ce soit en matière d'habitat ou d'équipements. Ainsi, les ménages rencontrés font

²⁰⁷ Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

²⁰⁸ Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

preuve de compétences qui sont autant de bricolages dans leur gestion quotidienne de leur logement. Cette section fait ainsi référence à un ensemble de savoir d'usage lié à l'environnement matériel et technique des individus, au regard de leurs capacités physiques individuelles.

2.3.1. Matériel

Les enquêtés expriment une certaine maîtrise de leur environnement, notamment à l'échelle du logement. Ils mettent en place des stratégies pour lutter contre le froid, l'inconfort ou une facture d'énergie trop élevée. Ils font preuve de compétences en matière de "savoir-habiter".

CHOISIR DES ÉQUIPEMENTS PERFORMANTS ET ADAPTÉS

Les ressources matérielles reposent notamment sur l'acquisition ou possession d'équipements et matériaux performants du point de vue énergétique. En matière de matériaux performants, ce sont les propriétaires enquêtés qui ont pu investir ce domaine. Ainsi, Amar et Annie ont fait part de leurs réflexions et des travaux engagés en ce sens.

En haut, on a refait, **ils ont rajouté comme un isolant** voilà et sinon, et bien, **on a changé la chaudière** il y a peu de temps aussi

Ok, et là, ils ont isolé toute la maison ? enfin tous les toits ?

Non, non, juste cette partie-là...

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Quand j'étais propriétaire, j'ai fait mettre... Alors que c'était un, que tout l'immeuble est en gaz de ville hein ! Et de gaz de ville, j'ai préféré passer moi... parce que c'est aussi au rez-de-chaussée et que j'ai les caves et tout, c'est très humide. Et la personne qui était avant m'avait dit « c'est très humide » et donc j'ai fait mettre des radiateurs électriques. (...) il y a un thermostat tout ça.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie par exemple indique avoir fait installer du liège sur tous ses plafonds. Elle avait entendu parler de ses performances en termes d'isolation phonique et thermique au sein de groupes « *du milieu bio* ». De plus, malgré son coût, elle est rassurée sur son maintien dans le temps, car « aucune bête ne se met dedans ». Elle présente avec fierté cet investissement qu'elle juge économe et « écolo ».

Carine²⁰⁹ avait également fait changer l'ensemble des radiateurs lors de l'achat de son appartement. Amar, quant à lui, a cherché à réaliser ce changement durant plusieurs années, mais l'ensemble des solutions envisagées n'ont pas abouti : peur du refus par la copropriété d'un chauffage réversible, coûts de travaux, peur des arnaques... De plus, la réalisation d'un diagnostic thermique par l'ALEC l'a fait prendre conscience que les difficultés de chauffage du logement tiennent principalement à l'inefficacité énergétique du logement, à des problèmes d'isolation.

Les enquêtés font également part de leur choix en matière d'achat d'équipements et de l'intérêt porté aux étiquettes énergétiques par exemple. Michèle indique ne choisir que de l'électroménager dont l'étiquette énergétique est supérieure à A, par principe. Suite au visionnage d'un reportage à la télé à ce sujet, elle est convaincue de la plus-value de cet investissement. Elle a par ailleurs demandé confirmation à Catherine lors de la visite à domicile.

Il y avait une bonne économie quand même ! Alors c'est vrai que c'est cher à l'achat, mais après bon, on rentabilise. Souvent, il faut mettre un peu de côté petit à petit pour pouvoir acheter quelque chose de mieux, que de prendre un truc qui va faire flamber la facture...

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Amar²¹⁰ indique également être vigilant aux étiquettes énergie. Il précise « essayer de ne pas aller en dessous de C. Mais bon, je ne prends pas non plus tout le temps le A parce que c'est... mais maintenant même, il y a des A++ donc j'essaie de faire le B plutôt ». Au regard des coûts supplémentaires à l'achat, il indique considérer cette information, mais ne pas en faire son critère principal de choix lors de l'achat.

Le choix d'équipements économes se joue également lors du remplacement des ampoules. Le dispositif « Ampoules gratuites » déjà évoqué a ainsi connu un succès auprès des enquêtés. Cependant, plusieurs font remonter l'inadéquation des ampoules avec leur installation technique ou leur préférence. Michèle indique avoir reçu uniquement des modèles à vis, alors qu'elle n'a que des ampoules à baïonnette chez elle. Carine²¹¹, quant à elle, n'a reçu que des

²⁰⁹ Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

²¹⁰ Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

²¹¹ Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

ampoules à lumière blanche, alors qu'elle préfère celles à ambiance plus jaune. Toutes deux pensent que celles offertes sont les invendus, celles dont personne ne veut. Carine indique : « *Mais ils donnent des blanches parce qu'à mon avis, les gens ne les achètent pas en blanc* ». Elles ont acheté chacune d'autres modèles. Michèle indique avoir acheté les modèles qu'elle qualifie d'« ampoules économiques » et non LED au regard du prix.

Observation d'atelier, éco-appart, Nantes, 7 avril 2017

Une participante demande de l'information sur la consommation des plaques de cuisson. L'animatrice précise les différentes performances et les coûts selon la source d'énergie. La participante regrette de ne pas avoir accès au gaz de ville, son logement étant tout électrique. Elle fait remarquer que c'est le système à induction qui est installé chez elle. Ce qui outre le prix de l'électricité pour son usage, l'a obligé à acheter toutes ses poêles et casseroles en fonction. Ce nécessaire ajustement matériel fait réagir l'ensemble des participants.

Cet exemple souligne la nécessaire adaptation matérielle dans l'équipement des logements. Si ces éléments paraissent évidents, il convient de souligner le poids notamment budgétaire que ces configurations matérielles peuvent avoir pour des ménages aux revenus limités.

Le choix de sources d'énergie adaptées à l'environnement s'appuie également sur des considérations légales. Ainsi, le recours au gaz, notamment en bouteille, est souvent prohibé en logements collectifs face au risque d'explosion. Charly fait cependant remarquer que plusieurs de ses voisins en sont équipés étant donné que cette source d'énergie est plus facile à maîtriser et moins coûteuse que l'électricité.

MAÎTRISER SON ENVIRONNEMENT MATÉRIEL

La maîtrise de l'environnement matériel se traduit notamment par la gestion faite des différentes sources de chaleur. Carine²¹² rapporte ainsi avoir demandé à son électricien d'ajouter une

²¹² Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

nouvelle prise pour installer un radiateur dans le couloir afin d'avoir deux sources de chauffage dans le salon. A ce jour, l'ensemble de la pièce à vivre, soit la moitié de l'appartement, n'est chauffé qu'à partir d'un seul radiateur. Lors de la visite à domicile, Catherine lui a souligné l'impact sur sa facture d'énergie lorsqu'un équipement « *puise à fond* ».

C'est un gouffre, alors voilà, surtout il ne **fallait pas le mettre à fond**, il fallait le mettre normalement, qu'il chauffe bien ici et peu les pièces d'à-côté quand elles sont ouvertes, et le truc, c'est qu'il fallait qu'il y ait **du chauffage partout** !

Ah il ne fallait pas de pièce qui soit froide, c'est ça ?

Voilà, tu as tout compris !

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

La régulation de l'utilisation des chauffages fait également l'objet d'attention chez Valérie. Suite à la participation à des réunions d'information avec EDF puis son bailleur, elle maîtrise plus facilement les chauffages à condensation qui ont été installés dans l'ensemble des logements de sa résidence. Suite à l'application de ces recommandations, elle a ainsi constaté une réduction importante de sa consommation et donc de sa facture. Cependant, à la suite de diverses remarques de proches et voisins et des absences prolongées dans son logement, elle a cessé d'appliquer ces conseils d'usage. Elle souhaite d'ailleurs avoir à nouveau plus d'informations à ce sujet pour pouvoir réajuster ses pratiques et informer à nouveau les autres locataires lors de réunions d'information.

La compréhension des notices est un élément important dans la maîtrise des équipements. Cela fait écho à la mobilisation d'autres ressources, notamment linguistiques, pour en comprendre le sens. Michèle²¹³ indique ainsi être perdue dans l'installation d'une multiprise intelligente sur sa télé. Elle constate la présence d'un voyant qui clignote lors de l'extinction de sa télé ainsi qu'un signal sonore, mais n'est pas convaincue de son installation, suite à la perte de la notice.

Suivre les recommandations d'usage des équipements est inégalement mis en place, en fonction de la compréhension des différents programmes et de l'impact sur la consommation projetée. Ainsi, si couper les veilles est souvent considéré comme une évidence, dans les faits, les inconforts en termes de pertes de configuration notamment priment, ou encore simplement le fait de devoir

²¹³ Michèle, <1^e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

y penser. De la même façon, les programmes « Eco » des machines à laver ou lave-vaisselle, pour ceux en disposant, sont souvent plus longs. Or, dans l’imaginaire des enquêtés, plus la machine tourne longtemps, plus elle consomme de l’énergie dans le temps et donc plus les consommations seront importantes. La confiance dans les programmes « Eco » est toute relative.

Réglez la **température du chauffe-eau** entre 55 et 60, ba, minimum on le met à **45 en été**, donc là maintenant on passe à 45, et puis oui, au-delà de 50

Oui

55, 60 non jamais, 55 peut-être... Dès que la température extérieure est plus douce, baissez le chauffage, ba oui, bien sûr ! »

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d’emploi, propriétaire d’une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Amar nous dit maîtriser la régulation de son chauffe-eau. Il réduit ainsi la température en fonction de la saison, cela lui permet ainsi de pouvoir économiser sur sa facture. Mélanie²¹⁴ rapporte des habitudes similaires en veillant à n’allumer son chauffe-eau que quelques heures avant la douche de son fils puis en profiter pour faire sa vaisselle. Cela lui permet d’optimiser l’eau chauffée, tout en réduisant la période de consommation du ballon d’eau chaude.

Les coupures sont directement faites au compteur électrique. Valérie indique ainsi faire disjoncter plusieurs fusibles afin de s’assurer qu’il n’y ait pas de consommations fantômes. Ces habitudes sont notamment reprises lors de séjours prolongés hors de son domicile notamment en raison d’hospitalisation répétée.

2.3.2. Adaptabilité

RÉGULER SON USAGE DU CHAUFFAGE

La maîtrise de l’environnement matériel passe également par le recours à un thermostat. Plusieurs enquêtés en ont à leur domicile, mais peu indiquent réussir à s’en servir de manière optimum.

On m’avait dit de mettre tous mes convecteurs en route sur 4

C’est qui ça ? c’est le bailleur qui vous avait dit ça ?

Non, c’était un monsieur qui vient contrôler ce que j’avais fait... et puis, j’ai eu une facture !

C’est quelqu’un d’EDF qui est venu ?

²¹⁴ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d’un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

Non, un **technicien**, je ne sais pas... quelqu'un qui était venu pour... parce qu'on a un **boitier là, avec une télécommande là**

Ah pour régler le thermostat

Ouai et puis **moi je comprenais rien !** alors il était venu...

D'accord

Sauf que maintenant...

C'est le technicien du thermostat... et ça, c'est votre propriétaire qui vous l'avait envoyé du coup ?

C'est moi qui avait fait la demande

Ok, et vous aviez payé ?

Euh non non, mais par contre la facture... quand j'ai eu **la grosse facture**, c'est pour ça que j'ai été voir Mme Lila, mon assistante sociale...

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Françoise regrette ainsi que lors de son aménagement, le technicien lui ait conseillé de s'en servir, allumant tous les radiateurs « même dans les toilettes ! », ce qui s'est traduit par une facture d'électricité au-delà de ses moyens. Cela fait suite notamment à un parcours résidentiel majoritairement en logement social avec chauffage collectif où elle n'avait jamais été amenée à maîtriser individuellement la température de son logement. Nadia²¹⁵ fait également part de son expérience marquante lors du passage d'un chauffage collectif compris dans ses charges en logement social à la gestion individuelle de l'énergie en tant que propriétaire d'une maison. L'environnement matériel évolue et les savoirs d'usage nécessitent alors un ajustement.

Il est récent donc je peux le mettre, indiquer la température, sauf qu'en fait, c'est une **température fixe** donc c'est un peu chiant. **Je ne pouvais pas faire varier** pendant que je n'étais pas là, chauffer moins...

Ok, même s'il y a marqué « programme »

Non, le programme, c'est le mode gel. Alors, je vais regarder, alors **programme, c'est le mode éco**, mais il **chauffe très très bas** et le mode hors-gel, c'est tout ! (...)

« Comme j'avais le thermostat, je faisais attention. Je me disais « allez hop, **16 quand je ne suis pas là**, on s'en fout. »

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina fait part de son expérience entre un radiateur avec thermostat dans sa chambre et un radiateur sans dans la cuisine. Elle indique réguler la température de sa chambre grâce au thermostat en faisant varier selon son heure d'arrivée dans son logement, les jours de la semaine, la nuit. Cependant, elle regrette ne pas réussir à moduler l'usage du second radiateur dont le manuel d'utilisation fourni par son propriétaire n'est pas le bon et qui ne dispose que de trois

²¹⁵ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

modes : soleil, programme et hors-gel. Elle associe le mode programme au mode économique dans la mesure où il ne chauffe que très peu. Elle utilise de fait uniquement le mode soleil pour qu'il se lance.

Évitez l'usage de radiateurs d'appoint électrique ou gaz, pourquoi ?

Parce que ça consomme, souvent c'est surtout les petits souffleurs électriques...

En même temps, c'est ce qu'il y a de **plus pratique** ! Parce que **si on veut que le chauffage soit à côté du lit et que le lit n'est pas près du chauffage, c'est plus pratique** ou même à des endroits où... je pense au couloir ou à la salle de bain.

Oui c'est plus que vous choisissez où vous le mettez

C'est ça ! Quand on en veut un deuxième...

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Les chauffages d'appoint sont aussi souvent perçus comme une solution par défaut, « *nous on a rien d'autre* » rapporte ainsi Nadia, dans la mesure où les services rendus par sa mobilité et sa praticité n'ont pas d'équivalent. Aucun de nos enquêtés ne disposait pas de source de chaleur intégrée à son logement, qu'il s'agisse de radiateurs électriques, de fioul ou encore de cheminée. Cependant, les trois quarts des enquêtés en situation de précarité énergétique disposent de ce type d'équipements, contre la moitié à l'échelle de l'ensemble des enquêtés. Malgré le coût d'utilisation de cet équipement, son usage limité dans le temps apparaît plus économique.

AJUSTER SES PRATIQUES

En retraçant la mobilité résidentielle des enquêtés, un équipement progressif du ménage en électroménager a été rendu visible. Cela permet également de saisir les stratégies qui y sont liées. Ainsi l'accès à certains biens de consommation est valorisé et justifié par des considérations d'ordre pratique ou liées à la santé. Ces éléments permettent d'identifier l'évolution dans le rapport au confort.

Alors aux Dervallières au début, j'avais pas non plus de machine à laver donc j'avais la petite Calor là où il fallait tout rincer à la main et puis bon. Et puis ça n'essorait pas du tout donc c'était quand même un peu le bazar et puis si, on avait quand même un frigo puis après on a acheté une machine à laver.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

L'équipement progressif du logement est également souligné par Sophie et Tina²¹⁶, en fonction des récupérations et dons. Ainsi, la possession d'électroménager est priorisée en fonction de la situation des individus. Peu de ménages enquêtés en situation de précarité énergétique dispose ainsi d'un lave-vaisselle. Les recommandations à ce propos dans le guide font l'objet de remarques de la part des enquêtés, dans la mesure où ils ne se sentent pas concernés.

2.3.3. Technique

Des ressources d'ordre technique sont également mobilisées en situation de précarité énergétique. Ainsi, les individus déploient diverses stratégies s'appuyant notamment sur l'installation d'équipements économes ou encore la réalisation de petits travaux par eux-mêmes.

INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ÉCONOMES

Les individus disposent d'un savoir-habité leur permettant d'identifier certaines sources de déperdition de chaleur ou encore la présence d'équipements énergivores. Leur diagnostic, conforme ou non, les amène ainsi déployer divers stratagèmes pour améliorer leur quotidien.

Et vous les fermez du coup les volets ?

Ba non parce qu'en fait je ne ressens pas le besoin parce que du coup, il ne fait pas froid autour des fenêtres en tout cas, moi je ne ressens pas le froid... je l'ai ressenti à la porte d'entrée, c'est pour ça qu'on a mis un rideau, mais c'est vrai que... non.

Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

²¹⁶ Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

L'installation de rideaux épais ou de volets est notamment une manière de garder la chaleur, ou tout moins de pas faire entrer le froid. Cependant, si la majorité des enquêtés précise fermer les volets la nuit, l'installation de rideaux épais fait débat, au regard d'autres considérations de confort tel que la décoration, la luminosité. Nous y reviendrons.



Figure 51 – Photographie prise au domicile de Madeleine : cartons et rideaux épais derrière le radiateur © Coralie Robert (17 mars 2017)

Dans la même logique, Madeleine²¹⁷ positionne également des cartons récupérés derrière ses chauffages afin que les rideaux épais de ses fenêtres restent bloqués à l'arrière, empêchant une perte de chaleur. Elle est consciente de la faible qualité thermique du simple vitrage de ses fenêtres et installe de ce fait des plaques d'isolant en polyuréthane. Annie²¹⁸ rencontre également des difficultés similaires et a recours à la même solution. Elle installe également une plaque isolante à proximité de son réfrigérateur.

Je ne l'ai pas remis, mais d'habitude, je remets mon boudin
Ah oui c'est ça, c'est ce que je me demandais, c'est ce boudin-là ?
Oui, en fait je, quand je pars et que j'emmène pas mon chien, je le mets là
Vous le mettez sur cette porte là ou de l'entrée ?
Euh dans l'entrée, je le mets là quand je m'en vais parce qu'en fait avant, je mettais plein de choses sur mon canapé pour ne pas qu'il monte (...)
Vous mettez le boudin quand vous sortez ?
Oui

²¹⁷ Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

²¹⁸ Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Mais pas quand vous y êtes ?

Oui.

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Les boudins de porte sont également régulièrement utilisés chez les enquêtés. Cela permet ainsi de réduire la sensation de courants d'air. Carine et Françoise expliquent lors d'un atelier comment elles ont fabriqué elles-mêmes des boudins de porte. Elles partagent leur retour d'expérience sur les compétences en matière de couture. Cela retient l'attention des autres participants qui souhaiteraient savoir le faire, mais ne disposent pas de connaissances en couture ni de machine. L'idée d'un atelier thématique à ce propos au sein de l'éco-appart émerge.

Parce que ça, il vous les a installés ou c'est vous qui les avez mis ?

Et bien, il y a un jeune homme qui est venu me les installer, qui a même mis les ampoules et tout

Et ça, c'est quelqu'un de l'éco-appart ?

Oui, de l'éco-appart, un jeune black.

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Cependant, l'installation d'ampoules ou de rideaux est souvent perçue comme difficile, notamment par les femmes seules à la santé fragile de notre échantillon. Ainsi, elles ne se sentent pas en confiance pour monter sur une chaise ou un escabeau, dont elles ne disposent pas en général. Il s'agit du principal frein évoqué dans l'installation des ampoules LED et de rideaux.

Amar souligne également les difficultés pour purger les radiateurs et les nettoyer en les démontant notamment.

L'accès aux compteurs d'énergie peut également être difficile et freiner le suivi des consommations par les individus. Nadia²¹⁹ précise ainsi que son compteur d'eau est au fond d'un placard en bas dans sa cuisine, il lui est impossible de se baisser pour aller le relever. Des difficultés matérielles sont également en jeu lorsque les compteurs sont à l'extérieur du logement dans des espaces fermés à clefs, où le tournevis ne suffit pas toujours.

²¹⁹ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

BRICOLER, COUDRE... AUTANT DE SOLUTIONS D'AMÉLIORATION DU CONFORT

Des savoir-faire dans des domaines comme le bricolage ou la couture sont réemployés au profit du confort domestique. En faisant preuve d'ingéniosité et en détournant l'usage initial de certains objets, ils tentent de faire face aux sensations de froid, aux courants d'air. Ils mettent à profit des savoir-faire et valorisent leur recours au « faire soi-même ». L'essor du *Do-it-yourself* dans les médias notamment participe de la valorisation symbolique de ces pratiques. Par ailleurs, faire des choses par soi-même participe à une posture active, valorisée moralement (Misset et Siblot 2019, 79).

Lors de la visite de son logement, Jean-Baptiste²²⁰ montre avec fierté comment il a remplacé toutes les VMC de son logement par des ventilateurs d'ordinateur. Ceci lui permet de récupérer l'énergie créée par la rotation du ventilateur pour éclairer l'ampoule de la pièce, notamment dans les toilettes et la salle de bain. Son bricolage est selon lui un moyen très pertinent pour repenser le fonctionnement du logement et réduire la consommation d'énergie. De la même façon, il a installé des mini-panneaux solaires sur le bord de ses fenêtres qui lui permettent de fournir en énergie plusieurs prises électriques dans son salon où il branche ses équipements électroniques. Passionné de bricolage et d'informatique, il est à la recherche d'une optimisation de son logement. Il met à profit ses connaissances pour réduire ses consommations d'énergie.

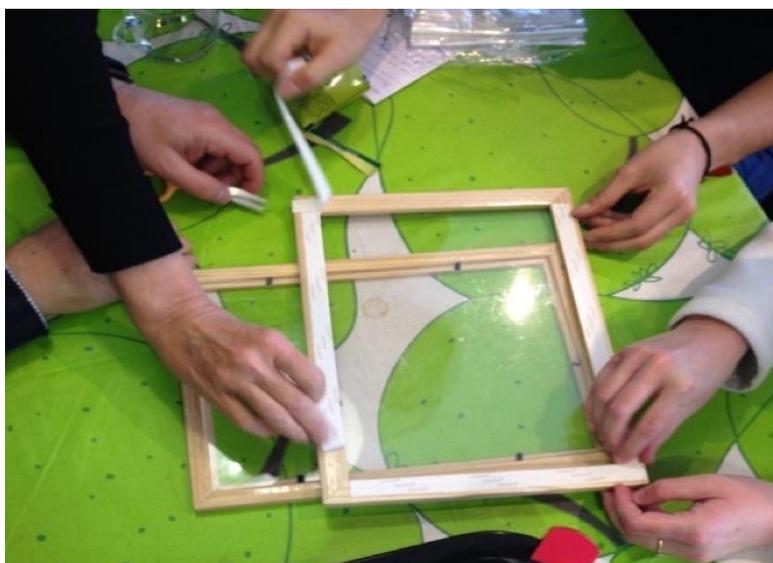


Figure 52 Atelier pratique au sein de l'éco-appart nantais © Coralie Robert, 2018

²²⁰ 1e décile de revenu, 50 ans, inactif, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seul à Nantes

Il est intéressant de souligner qu'un des ateliers proposés à l'éco-appart « Quelles astuces pour isoler son logement avec 50 euros ? Astuces et expériences en direct pour se protéger du froid, l'hiver » porte justement sur la réalisation de « petits travaux ». Bricoler dans son logement est ainsi présenté comme un axe d'intervention à portée de main des plus précaires. Il est ainsi attendu des participants qu'ils réalisent des améliorations de leur logement, par l'intermédiaire de solutions à « bas coût », à savoir pour moins de 50€.

Les matériaux nécessaires pour la réalisation de ces travaux sont disponibles en magasin de bricolage, voire en hypermarché. L'objectif de l'atelier est d'offrir des solutions jugées accessibles. Un atelier pratique est ainsi proposé par l'association Alisée au sein de l'éco-appart pour faire monter en compétence et rassurer les participants. Cependant les participants font part de leur perplexité quant à la facilité de mise en place. L'exemple du survitrage grâce à l'installation d'un film protecteur sur les fenêtres est source de discussions : « *mais moi, j'ai des baies vitrées qui coulissent, ça ne passera pas* », « *ça a l'air compliqué* », « *ça ne marche pas sur toutes les fenêtres* » ...

Les atouts en matière de gain énergétique et ressenti de confort sont ainsi présentés par l'animatrice. De plus, le changement de joints de fenêtre a également été mis en pratique sur un modèle factice. L'objectif était de souligner tant l'importance d'équipements en bon état, mais également la possibilité de le faire soi-même et ainsi d'économiser l'intervention de professionnel. L'animatrice souligne ainsi que changer un joint de fenêtre est similaire au changement d'un joint de réfrigérateur. L'idée est de mettre en avant la réactivation possible des apprentissages en matière de bricolage dans une autre situation.

Les participants quant à eux indiquent chercher des solutions pour réduire le ressenti de froid. Outre la réalisation d'économies d'énergie et de fait financières, c'est la recherche d'un confort. L'une des participantes précise qu'elle sait que ça ne lui permettra pas forcément d'atteindre « le » confort, mais souhaite déjà en avoir un peu plus.

2.3.4. Sanitaire

Les stratégies s'ajustent notamment en fonction de l'état de santé des individus. En effet, les conditions physiques, mais également psychiques de l'individu sont à considérer. Car si impensée en l'absence de difficultés, la situation sanitaire peut fortement influencer les pratiques de

consommation d'énergie et la vulnérabilité face au froid. Or, les publics précaires sont particulièrement exposés à des problèmes de santé, au regard notamment de leur catégorie socioprofessionnelle.

BOUGER

Pouvoir se déplacer, marcher est une ressource importante pour faire face à la précarité énergétique, et ce, à plusieurs niveaux. Par exemple, se rendre au sein des structures sociales pour pouvoir bénéficier d'aides au paiement d'énergie peut s'avérer être un frein majeur pour certains.

L'extrait suivant fait état du parcours du combattant pour Valérie, en situation de handicap, dans la réalisation de ses démarches. En effet, une fois informée par un proche de l'existence d'aides financières au paiement de facture d'électricité, elle a souhaité en bénéficier et s'est rapprochée de son fournisseur d'énergie et du CCAS de sa ville. Or, les modalités de demande nécessitent le dépôt en personne du formulaire. Ses ressources de mobilité et physique sont mobilisées. Par ailleurs, l'insistance de l'interlocuteur au sein de la mairie est perçue comme une menace. Si Valérie ne se déplace pas, elle ne pourra pas prétendre à cette aide. Respecter les conditions et procédures administratives est une condition nécessaire pour faire valoir ses droits.

Valérie indique ne pas pouvoir se rendre au rendez-vous en raison de son handicap physique. Or, ces difficultés sont aggravées par l'inadaptation de son lieu de vie. Si son logement a bien été aménagé par le bailleur pour rendre possibles ses déplacements dans le logement, l'ascenseur desservant son logement est hors service la majorité de l'année. Les caractéristiques architecturales propres à son bâtiment rendent également l'usage des escaliers complexes, sans aborder les difficultés pour les ambulanciers d'entamer une telle démarche. Elle fait ainsi appel uniquement à des ambulanciers pour ses déplacements, car les taxis « eux ne montent pas nous chercher ».

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Maintenant, chaque année depuis à peu près... ça existait depuis longtemps hein, mais je ne savais pas... donc tu es au courant ?

Euh, ba je ne sais pas, dis-moi (rires)

100 euros je suis remboursée par an, minimum !

Par EDF ?

Par EDF ouai ! ils me font un truc euh... Milie, elle y a le droit aussi, je crois qu'elle l'a, qu'elle le demande, qu'elle l'a, je ne sais pas. Je suis remboursée de 100 euros, mais pour l'énergie sociale.

Ah ce qu'on appelle le fonds de solidarité ?

Voilà, le fonds de solidarité de je ne sais pas quoi ! J'appelle ça énergie sociale parce que je retiens mieux, je comprends mieux. Voilà, il suffit de téléphoner à la mairie ou de téléphoner à EDF et tout de suite, ça marche

Et là, c'est qui, qui vous avait parlé de ça par exemple ?

Alors, ça, c'est une amie Marie, enfin une ancienne amie, qui s'occupait de mes papiers et tout. Et qui m'avait dit « regarde si tu ne peux pas être remboursée de ton EDF » alors je trouvais ça bizarre, je me suis renseignée et EDF m'a dit « il faut monter un dossier ». Donc je suis allée à la mairie et après chaque année... Donc l'année dernière, je ne l'ai pas eu parce que j'étais à l'hôpital, j'ai passé mon année à l'hôpital, voilà, bon c'est comme ça, mais cette année, je vais faire la demande au mois de mars, mais le seul truc, c'est qu'on peut pas faire la demande en été, en principe, faut la faire au mois de mars. Quand la grosse facture arrive, tu fais ta demande, comme ça, ils te remboursent.

Là où c'est le plus gros à payer du coup ?

Voilà, ils te donnent 100 euros, mais tu peux la faire en été aussi, je suis bête, parce qu'une fois, j'y suis allée en plein hiver, il y avait de la neige, tout ça de neige au moins !

Pour se déplacer, c'est pas l'idéal...

Ah non, et puis je marchais déjà très mal à l'époque ! Je marchais pas, j'étais avec mes cannes et tout, mes papiers qui se cassaient la gueule, une véritable horreur ! Et la bonne femme là, la bonne femme de la mairie, qui insistait « Si ! il faut vous déplacer à tout prix ! » alors j'y suis allée, mais une fois que j'étais arrivée là-bas, j'ai dit « Je me suis déplacée ! » et elle me dit « Bon la prochaine fois, appelez... »

Ah oui quand même, c'est mieux

Je crois que c'est mieux !

Et tous les ans, c'est le même montant ? C'est 100 euros tout le temps ?

Ba c'était 100 euros tout le temps

Ok, ils ne font pas de pourcentage ou je ne sais pas...

Non non, ils ne font pas de pourcentage sur ce que tu paies, de toutes les façons, on paie tellement cher... Parce que justement quand je suis prélevée 109 euros. Donc comptes sur une année, ce que ça fait ! Ça fait beaucoup !

Car c'est 100 euros tous les mois du coup ?

Pour quelqu'un qui n'en gagne que 850 !

Oui, c'est sûr

Ça fait une grosse partie

Michèle rapporte son expérience de mobilité résidentielle en lien avec ses difficultés de santé. Après une hospitalisation, des difficultés de déplacement ont perduré. Résidant au cinquième étage sans ascenseur, elle était amenée à « monter avec la poussette, et avec toutes les courses (...) en béquilles ». Elle élève seule son fils de deux ans, cette situation a donc fait l'objet de démarches auprès du bailleur social pour l'accès à un logement plus accessible. Les médecins ont rédigé des rapports pour compléter son dossier de mobilité.

Les capacités physiques et de mobilité sont souvent nécessaires tant pour accéder à certains services ou dispositifs (éco-appart, services sociaux) que dans la gestion de l'énergie à

proprement parler (installation de rideaux, transports de bonbonnes de gaz). Il convient de rappeler que de nombreux participants de l'éco-appart ne sont pas autonomes dans leur mobilité et ne sortent pas ou peu du quartier de résidence. Seule la présence d'un accompagnateur, notamment en première séance, permet d'engager des déplacements.

Des problèmes de santé se traduisent parfois par une immobilité prolongée ce qui contribue à un ressenti de froid exacerbé.

Donc là, tous les après-midis, je fais... **j'ai des soins le matin et j'ai des perfusions l'après-midi** (...) je lui ai téléphoné au chauffagiste là pour qu'il m'augmente un peu parce que déjà quand j'ai ma perfusion, je ne bouge pas

Oui c'est ça

Je ne peux pas bouger aussi avec l'appareil... (...) oui en plus, pendant une heure ou une heure et demie, **faut pas que je bouge parce qu'elle me fait des perfusions** donc...

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Yolande souligne l'impact de ses soins sur son ressenti de froid. Elle réalise chaque jour ses perfusions dans la chambre de son fils, plus froide que le salon en l'absence de soleil. Or, ses soins nécessitent qu'elle reste à proximité d'un appareil médical sur une période prolongée, elle reste immobile ce qui contribue à de l'inconfort thermique.

RESSENTIR LE FROID

La santé joue également un rôle important dans la compréhension des pratiques énergétiques.

En effet, les ressentis de confort et de chaleur diffèrent.

C'est vrai que l'année dernière, je mettais 21 au niveau température, et là, j'ai mis que sur 20...

Ok.

Mais je suis frileuse, c'est ça qui est terrible. Je suis frileuse et comme si je suis là, je ne bouge pas donc j'ai encore plus froid... et l'année dernière, j'ai mes parents qui sont venus au mois de décembre, donc ils sont assez vieux, 85 passés, et donc c'est vrai que j'avais un peu augmenté aussi. Donc là, cette année je vais essayer de rester au maximum que je puisse rester, à 20.

Oui.

Sans aller à 21

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Je sors d'une **grave maladie**, j'ai eu un cancer (...) quand on est vraiment gravement malade on est **épuisé** (...) j'étais gravement malade hein, **je pouvais plus**. Quand vous sortez des perfusions et tout. (...) **quand j'étais malade, j'avais quand même tendance à mettre plus haut**. Car **j'avais froid**...

C'est vrai que si on bouge pas

Voilà, maintenant que **je vais mieux** quand même donc j'ai **réussi à mettre le 19 degré conseillé** donc ça déjà...

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Tout comme Yolande, Carine et Annie soulignent ainsi l'importance d'augmenter la température dans le logement lorsque des problèmes de santé apparaissent. Carine souligne notamment qu'ayant le syndrome de Reynaud, ses difficultés de circulation sanguine se répercutent sur sa gestion du froid. Elle indique à ce titre en pas pouvoir « descendre à 19 degrés ».

Nadia²²¹ indique avoir chauffé un peu plus sa chambre chaque soir avant d'aller se coucher cette année suite à des problèmes cardiaques. Par ailleurs, elle fait appel au domaine de la santé pour justifier ses pratiques énergétiques. Elle effectue ainsi un lien entre réduire la température de son logement et la réduction de maladies telles qu'un rhume ou une bronchite. Cette justification prend naissance dans la réduction d'écart de température entre l'intérieur et l'extérieur. Amar souligne également l'attention portée aux écarts de température entre les pièces notamment. Selon lui, c'est la raison pour laquelle ses enfants tombaient souvent malades avant dans la mesure où ils passaient des chambres chauffées au salon, mal isolé. Il précise malgré tout que « *même quand on augmentait le chauffage, la petite elle tombait malade parce qu'il faisait tellement froid !* ».

En s'intéressant plus spécifiquement aux personnes âgées, on peut ainsi faire émerger des effets d'âge. En effet, les conditions de vie, de revenu, d'occupation d'un logement, de santé, de configuration familiale sont autant de dimensions affectées par l'âge des individus (Bardazzi et Pazienza 2019, 4). Les personnes âgées sont ainsi appréhendées dans la littérature scientifique comme ayant des consommations d'énergie importantes.

²²¹ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Mais la précarité énergétique, c'est également une expérience sensible aux répercussions psychologiques. Ainsi, créer les conditions du bien-être s'oppose souvent aux économies d'énergie (Brunner, Christanell, et Spitzer 2010).

J'ai froid et après **je vais faire un tour** parce que sinon **je deviens cinglée** donc je vais me balader

Oui

Mais **pas longtemps** 10 minutes ou un quart d'heure...

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Carine souligne également que si elle est prête à renoncer partiellement aux bains, elle ne peut pas manquer ses douches quotidiennes : une le matin pour se réveiller et une le soir pour se réchauffer, sans quoi elle se sent « *toute triste* ». Cela lui permet de « *se sentir mieux* », car « le soir, {elle a} besoin de doucher hein, {elle a} froid ! ». La prise de douches chaudes est également une stratégie déployée chez Amar²²² pour que ses enfants aient moins froid. Valérie²²³ aimerait pouvoir prendre des bains pour se réchauffer, mais en raison de sa corpulence, « *{elle} ne peu{t} pas rentrer dans la baignoire !* ». Elle dispose depuis peu d'un siège adapté pour pouvoir à nouveau se laver. En son absence, elle avait dû réduire le nombre de douches au regard des risques de chute et du temps nécessaire à sa toilette.

Heureusement que le minimum vieillesse arrive...

Oui, ça va vous faire du bien...

J'ai eu des moments de fatigue à cause de ça, même si j'étais contente d'être guérie du cancer, si vous voulez, je suis passée dans la deuxième phase, où après...

Il y a quand même des soucis à gérer.

Oui au début on se réjouit et tout ça, et là mes médecins m'ont dit bon « ba allez, là, je vous envoie faire quelques séances de kiné » parce que vous êtes crevée là !

Oui

Je sentais que j'avais de la tension

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie témoigne de la fatigue et de la tension engendrée par son insécurité financière, en plus de sa santé fragile. En effet, une fois les problèmes de santé atténués, la réalité d'un quotidien

²²² Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

²²³ Valérie, < 1e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

anxiogène reprend le dessus. Dès la sortie de l'hôpital, il est nécessaire de rattraper le retard administratif, de gérer les différents rendez-vous médicaux. En l'absence de proches, ces démarches peuvent s'avérer coûteuses en ressources, notamment psychologiques.

Nadia témoigne du stress généré par le paiement des factures allant jusqu'à des insomnies. Elle se levait la nuit pour « *faire les comptes* ».

Avec tous ces problèmes de santé avec la greffe, **je n'ai pas vraiment la tête à...** j'ai plus la tête comme vous voyez hier soir, euh... hier quand j'ai commencé à avoir des petites... pas vraiment des douleurs parce que ce n'est pas vraiment des douleurs, mais plutôt des gênes.

Oui vous n'êtes pas bien quoi

Donc je me suis dit **dans ma tête** « **pourvu que je ne retourne pas à l'hôpital**, pourvu que ce n'est pas encore une infection urinaire du greffon » donc rien que ça, ça m'a...

Oui ça vous travaille, c'est sûr ! (...)

Donc {l'infirmière} m'a dit « passez votre nuit, **ne vous tracassez pas**, demain c'est un autre jour », mais comme elles m'ont déjà éclatées plusieurs veines et bien...

Oui à force, on devient...

C'est psychologique hein ! Donc c'est pour ça que... **il faudrait que je fasse un grand travail sur moi**, mais c'est au niveau de santé. Ce n'est pas au niveau de tout le reste, de la vie quotidienne, c'est au niveau de ma santé, **je suis tellement perturbée au niveau de tout ce qui m'arrive**, surtout depuis la greffe, parce qu'avant quand je faisais mes dialyses, je ne me tracassais pas plus que ça hein...

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Yolande rapporte également à plusieurs reprises que c'est « moralement » le plus difficile. Elle souhaiterait notamment reprendre une activité professionnelle afin de se sentir moins isolée.

RÉPERCUSSIONS SUR LE QUOTIDIEN

Les problèmes de santé se traduisent également sur les pratiques énergétiques. Plusieurs éléments peuvent justifier ces besoins de consommation supérieurs : le temps de présence au domicile, le ressenti de froid, le maintien dans un logement désormais sous-occupé suite à la décohabitation d'enfants... Valérie fait ainsi remarquer que « *des problèmes de vue, ça pousse à des problèmes d'EDF* » étant donné qu'elle est obligée d'allumer plusieurs lumières, en particulier des halogènes, pour pouvoir voir correctement.

Par ailleurs, cela peut également se répercuter sur la réduction de capacités bénéfiques à la gestion de l'énergie : mobilité, transport (bois, bonbonnes de gaz...), concentration, disponibilité (absence prolongée du domicile, non suivi des factures) ... À de nombreuses reprises lors des observations d'atelier, des participants étaient absents en raison de rendez-vous médicaux ou d'hospitalisation. La santé fragilise également leur organisation et planification. Michèle précise

qu'elle « *n'aurai{t} pas pu être là avec toute la volonté du monde* », étant donné son entrée à l'hôpital imprévue.

Moi, j'ai ma banque hein, et comme **je ne dépense pas beaucoup**. Je ne dépense pas beaucoup hein de toute façon, donc **ça doit rentrer quand même**. Donc comme j'ai une banque... enfin, je ne sais pas. Je ne sais pas comment que ça marche.

D'accord

Ce qu'il faudrait c'est que si un jour vous venez, c'est demander à mon fils, que je demande.

D'accord, parce que c'est votre fils qui paie et gère tout ça ?

Ba **lui, il sait tout, moi ma tête...** (...) **je vais à la banque** quand j'ai besoin de quelque chose et puis **je demande « je peux prendre ça »**, et ils me disent « mais oui, prenez » alors donc je dois avoir assez sur mon compte, mais ne me demandez pas combien j'ai, c'est pas que je ne veux pas vous le dire, vous comprenez ce que je veux dire, moi-même je ne sais pas...

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Le fils de Madeleine a ainsi coupé le gaz chez elle. Soumise à des absences répétées, l'usage de cette énergie apparaît trop dangereux. Elle utilise une plaque électrique mobile, ponctuellement, dans la mesure où elle saute souvent des repas. Ces absences se répercutent également dans sa gestion des factures et du budget. Elle n'a pas connaissance de ses consommations ni de comment fonctionne le paiement de ses factures.

En fait, c'est **qu'ils ont des difficultés, les deux**. Le grand est suivi dans une école spéciale, c'est pour ça que je l'emmène et donc c'est ce **retard psychomoteur**, ce qui fait qu'ils sont **lents naturellement** quoi.

Ok.

Et ba des fois, donc au début, on le disait, mais après à un moment donné... on se rendait compte qu'on en disait trop, on a arrêté, mais là, **ils commencent à comprendre**. Mais sinon, à un moment donné, dans la salle de bain, un jour de repos, euh il a passé, il ne s'en est même pas rendu compte, quoi cinq heures.

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Amar fait référence aux problèmes de santé de ses enfants dans la mesure où cela impacte directement les pratiques de consommation d'énergie et la capacité pour le ménage de réaliser des économies d'énergie. Les retards psychomoteurs se répercutent notamment sur les temps d'utilisation de la salle de bain, mais également sur le budget et l'organisation familiale. Amar réalise plus de 100 kilomètres par jour pour pouvoir emmener son fils dans un institut ce qui se traduit par un budget mobilité important. Sa femme, quant à elle, est sans activité professionnelle, elle se rend quotidiennement à plusieurs rendez-vous médicaux dans le cadre du suivi de ses enfants. Ainsi, d'une part, les besoins en énergie sont supérieurs, mais dans le même temps, les charges financières liées à ces maladies sont plus élevées ce qui rend la famille particulièrement vulnérable face à la précarité énergétique.

Des difficultés de santé se traduisent également par le recours à certains équipements facilitant le quotidien. Nadia indique avoir eu un sèche-linge « *quand les gens n'en avaient pas* », afin de faire face à ses difficultés de santé.

Après c'est vrai que moi j'ai eu un **problème de santé** donc j'ai **peu travaillé** et donc après moi j'étais en invalidité donc, c'est lui qui a vraiment une retraite. Mais bon, moi **j'ai vraiment peu** par rapport à d'autres, mais bon. Enfin moi ce que j'ai, c'est **l'équivalent d'un RSA** quoi, mais c'est pas un RSA c'est parce que je travaillais plus quand j'étais en invalidité parce que **j'ai dû arrêter très tôt**. Lui, il a été opéré d'une **tumeur au cerveau quand il avait 20 ans...**

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

De plus, le temps passé au domicile peut être fortement augmenté lors d'un arrêt de travail longue durée ou d'une invalidité. La présence d'un handicap et de difficultés de mobilité engendre une présence au domicile allongée et donc une confrontation au phénomène de précarité, le cas échéant, d'autant plus prégnante. Les problèmes de santé peuvent s'accompagner de difficultés financières notamment dues à une impossibilité de travail (maladie longue durée, handicap). De ce fait, ces personnes peuvent ne bénéficier que de faibles moyens : pension d'invalidité, AAH... Cependant, la baisse de ressources financières peut se traduire par la recherche de possibilités d'économies, avec la réalisation de travaux notamment. Mais les investissements pour l'amélioration du bâti ou l'achat d'équipements performants ne sont pas toujours accessibles aux plus précaires. À ce titre, les personnes âgées en situation de précarité sont particulièrement vulnérables sur le plan énergétique. Ils disposent d'une faible marge de manœuvre financière (pas de possibilité d'augmentation des revenus), difficultés de santé, capacités physiques limitées pour réaliser des travaux ou encore rentrer du bois... De plus, les besoins en matière d'adaptation du logement face à la vieillesse peuvent primer en matière de rénovation du logement (remplacer la baignoire par une douche, monte-escalier) sur les questions d'efficacité énergétique. Nadia souligne qu'ils arrivent à un âge où ils ne pourront plus bénéficier « *de prêts ou quoi que ce soit* ».

2.4. Réduire ses besoins

Des ressources sont mises à profit en situation de précarité énergétique en matière de restriction, tant des consommations que des besoins. Pour ce faire, les individus déploient diverses stratégies notamment dans l'agencement de leurs pratiques, dans le logement ou de leur budget. Faire face à la précarité énergétique prend également appui sur des ressources qualifiées de culturelles et

d'expérientielles, que l'on pourrait assimiler comme des compétences des précaires à l'adoption de comportements frugaux. S'observe une sobriété de fait qui ne tient pas uniquement à des considérations matérielles ou économiques, mais également à un univers symbolique.

2.4.1. Spatial

L'espace fait l'objet d'une organisation par le ménage, plus ou moins consciente. Ainsi, l'usage du chauffage est différencié selon les pièces et leur usage. Des stratégies d'éviter des pièces froides émergent, comme nous l'avons évoqué.

L'aménagement des pièces influence également les ressentis de chaleur, ainsi l'usage de rideaux ou encore de volets est souligné. Lors des visites au domicile, plusieurs rideaux épais derrière des portes sont par exemple observés.

Elle {Catherine} m'avait **conseillé** éventuellement de... la **chambre** qui était là... La **plus protégée**, qui avait le **moins de froid**, c'était la petite là-bas et tandis que moi, ma chambre, ma chambre à moi, elle est dans la grande, il y a le bureau et tout ça, je ne sais pas les armoires avec les habits donc...

Oui

Et donc ça, je ne l'ai pas fait de **me mettre dans la plus petite** parce qu'en même temps comme j'ai **enlevé des portes** pour avoir un... euh, il y a que les chambres qui ont leurs portes, mais elles ferment mal tout ça donc je me suis dit bon, tu vas pas circuler en sortant d'une chambre bien chaude et puis après...

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

La gestion des portes et la hiérarchisation des pièces en fonction du ressenti du froid est ainsi réalisée par les enquêtés. Lorsque ces considérations ne sont pas intégrées dans les pratiques, elles sont rappelées lors des visites à domicile par les professionnels. Cependant là encore, les pratiques dans le logement ne tiennent pas uniquement de considérations rationnelles normalisées, mais chaque individu dispose de son propre référentiel de valeurs. Annie privilégie ainsi un espace entièrement ouvert, sans portes, afin d'éviter tout écart de température qu'elle juge particulièrement néfaste pour la santé. Elle fait notamment référence à son statut d'infirmière pour apporter de la crédibilité à ses propos.

Amar et sa femme privilégient une gestion différenciée des étages selon les températures. En hiver, seules les chambres, à l'étage, sont chauffées. Les espaces de vie collective du rez-de-chaussée sont désertés, seule la cuisine est utilisée pour la préparation des repas profitant de la chaleur dégagée lors de la cuisson d'aliments. Malgré les travaux d'isolation dans la pièce de vie

(plafond, porte menant au garage) ou encore l'ajout de tapis, l'inconfort thermique demeure trop fort. Ils privilégient des moments en famille dans les chambres où ils prennent leurs repas.

L'observation de la gestion des ouvertures grâce notamment à la méthode des relevés habités lors des entretiens au domicile des enquêtés a permis de mettre en lumière la récurrence des pratiques d'optimisation de chauffage et de gestion de la circulation de l'air. La majorité des enquêtés privilégie la fermeture des portes intérieures durant l'hiver lorsque le chauffage est allumé, à l'inverse des enquêtés disposant d'une source de chaleur unique telle qu'une cheminée. Ces derniers favorisent la diffusion de la chaleur en laissant les pièces ouvertes. Les pièces non utilisées sont cependant fermées chez tous les enquêtés, et majoritairement non chauffées. Cette stratégie est cependant invalidée par les experts dans la mesure où cela crée un phénomène similaire à un pont thermique, en abaissant la température globale du logement. Ayant eu connaissance de cette information, Brigitte et Valérie ont choisi de chauffer les chambres vides à une température basse, 15°. Cependant, le maintien dans le temps de cette pratique est fragilisé au regard du caractère non-intuitif. Valérie indique au fil de l'entretien avoir cessé de le faire ayant le sentiment de « chauffer pour rien ».

Ces différentes négociations de et dans l'espace font référence à la construction progressive d'un chez-soi. Moduler l'intérieur de son logement, le meubler et décorer, y faire des travaux sont autant de logiques d'investissement dans l'« habiter ». Cela contribue à l'appropriation de son lieu de vie qui se traduit à la fois dans l'« avoir » en fonction des caractéristiques techniques et matérielles (électroménager, double-vitrage, isolant) et dans l'« être » en tant qu'utilisateur et habitant (Decup-Pannier et al. 2013, 57). Nous rejoignons les analyses de ces auteurs quant à la *priorité* donnée aux améliorations du logement en matière de décoration, d'aménagement comme la rénovation d'une salle de bain, cuisine ou d'une chambre d'enfants en amont d'un engagement dans des travaux de rénovation énergétique. Les émissions de télévision portant sur la décoration ou la rénovation esthétique des logements sont légion. Elles participent à la diffusion d'un modèle normatif du « bien-habité » avec une uniformisation des intérieurs.

Cela rejoint les études soulignant que la hausse du niveau de revenu s'accompagne d'un intérêt croissant pour la réalisation de travaux de rénovation et d'amélioration thermique du logement. Cet inégal engagement dans ces démarches tient notamment des différences de projections dans l'avenir et modalités de valorisation de leur patrimoine, économique ou matériel. Les plus précaires ne disposent pas de ce capital mobilier. Pour les propriétaires, leur maison est l'unique

patrimoine qui pourra notamment être mis à profit pour payer une maison de retraite, des frais de sépulture comme l'indique Nadia²²⁴. Bien que conscient que des travaux de rénovation pourraient bonifier leurs biens, ils n'ont majoritairement pas les moyens nécessaires pour s'y engager. Les gains patrimoniaux ne sont pas appréhendés dans les choix des enquêtés, sauf pour les propriétaires prévoyant dès à présent une revente de leur bien.

2.4.2. Expérientiel

Considérer le « parcours de vie²²⁵ » apparaît décisif pour saisir l'acquisition de ressources. En effet, partant du postulat que les ressources sont issues des épreuves et expériences des individus, il convient de saisir les différentes étapes et temporalités de la vie des individus. Les facteurs contextuels influencent ainsi les comportements individuels et les évolutions au cours de la vie.

Au fil des entretiens, il apparaît clairement que le parcours biographique des individus est ponctué d'étapes et de tournants tant dans les pratiques que les représentations en lien avec la consommation d'énergie (Cacciari 2017b). À ce titre, les mutations dans le parcours des individus sont propices à l'évolution des pratiques et à l'acquisition de nouvelles connaissances. Les ruptures sont des épreuves à considérer avec attention, car ce sont autant de moments décisifs dans des trajectoires de vie (Plessz et al. 2016), qu'elles soient d'ordre familial, territorial, professionnel ou encore en lien avec l'état de santé. Ces épreuves se traduisent par l'acquisition ou la mobilisation d'autres ressources au regard du contexte en évolution. Ces éléments ont des conséquences sur les pratiques énergétiques des ménages. Carine²²⁶ par exemple refuse catégoriquement l'usage de gaz chez elle suite à un accident domestique lorsqu'elle était enfant. Elle reconnaît les qualités associées à cette énergie, notamment en chauffage central, mais en a trop peur pour l'utiliser.

²²⁴ 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

²²⁵ Selon Gaudet et Turcotte (2013), le terme « parcours de vie » fait référence à plusieurs éléments, à savoir : « un paradigme, une institution et une biographie individuelle qui se déroule dans le temps (Lalivé D'épinay et coll., 2005) ». Cette troisième approche prend ainsi forme au croisement de considérations temporelles : biologique, subjective, sociale, institutionnelle (Gaudet et Turcotte 2013).

²²⁶ Carine, <1^e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

DES RECONFIGURATIONS FAMILIALES

L'arrivée d'enfants, notamment du premier, dans le ménage constitue un élément marquant dans la gestion de l'énergie et des pratiques domestiques. En effet, la majorité des enquêtés ont justifié leurs pratiques énergétiques au regard du confort et du bien-être de leur enfant, comme évoqué précédemment. De plus, la naissance des enfants ne se limite pas à l'évolution de leurs priorités ou préoccupations, mais a des répercussions plus matérielles telles que l'évolution du lieu de résidence (occupation plus grande du logement, déménagement). L'arrivée d'un enfant entraîne ainsi des mutations dans les domaines professionnel, amical, conjugal. Or, toutes ces sphères sont autant de facteurs pouvant influencer l'accès à différentes ressources.

L'emménagement conjugal est également un événement fréquemment marqué par des évolutions, marquant un avant et un après. En effet, la mise en ménage peut s'accompagner d'une augmentation des ressources financières. Mutualiser les dépenses, notamment énergétiques, permet de réaliser des économies d'échelle. Mais le passage d'une gestion individuelle à une gestion de couple peut également fournir des ressources dans la maîtrise de l'énergie au quotidien : plus grande flexibilité horaire, partage des tâches ménagères, répartition de la charge mentale...

Les déménagements - également des marqueurs forts dans les trajectoires des individus - peuvent amener les individus à reconsidérer l'accès à certaines ressources (familiale, territoriale) tout comme l'environnement (qualité du bâti, facilité de mobilité). Ces mutations peuvent se traduire par la possession ou la perte de ressources comme en témoigne Tina. En effet, étudiante, elle a quitté le domicile familial pour vivre dans un studio meublé. Cette expérience de décohabitation et d'accès au premier logement l'a amené à reconsidérer ses pratiques quotidiennes et son rapport à l'énergie (Beslay et Gournet 2018a, 30). En effet, la baisse de ses ressources financières s'accompagne d'une marge de manœuvre réduite pour améliorer son confort : pas de possibilité de travaux, mobilité résidentielle limitée, pas de connaissance en bricolage. De plus, vivant dans une autre ville que ses proches, elle ne dispose pas du soutien de ses proches pour l'aider au quotidien. *A contrario*, elle consacre un budget mensuel à ses déplacements pour pouvoir se rendre au domicile familial. Sa situation met donc en lumière l'imbrication de multiples ressources en mouvement au prisme des épreuves qu'elle rencontre.

Sophie²²⁷ rappelle combien la réduction de ses ressources économiques s'est rapidement traduite par l'arrivée de difficultés de paiement de ses factures d'énergie, accentuée de surcroît par une mobilité résidentielle précipitée. Elle souligne son changement de pratiques et de représentations au regard des économies d'énergie réalisées suite à des déménagements à l'échelle nationale puis de la ville. La recherche d'un logement de façon autonome fut une épreuve pour elle, n'ayant jamais eu à réaliser ce type de démarche en amont. Elle a ainsi été confrontée à un ensemble de démarches, de questionnements nouveaux auxquels elle a dû faire face avec une certaine appréhension. Lors de son installation à Nantes, elle a ainsi pris un logement très rapidement. Elle n'avait pas considéré les qualités thermiques ou les éléments de chauffage à disposition, ces éléments n'entraient pas dans ses critères de recherche. L'énergie était, pour elle, un impensé. Sa mobilité résidentielle s'inscrivait dans une trajectoire biographique particulièrement marquée par la proximité familiale (longtemps à proximité de sa mère, puis rapprochement de sa sœur). Inactive de longue date, Sophie n'avait pas d'attentes particulières au niveau professionnel. Rapidement, ce premier logement s'est avéré énergivore et Sophie a fait face à des factures d'énergie élevées en parallèle de situations d'inconfort prolongées. C'est au regard de cette épreuve qu'elle a mis à profit ses ressources - qu'elles soient relationnelles, administratives ou de mobilité - pour faire face à cette situation. Elle a ainsi échangé avec sa sœur, s'est rendue dans des espaces d'animations sociales puis à l'éco-appartement de sa ville. Nous limiterons les considérations autour des trajectoires à l'identification des ressources dites expérientielles qui leur sont associés, au regard de la littérature déjà existante.

RÉSILIENCE ET CONFIANCE EN L'AVENIR

La résilience est appréhendée comme la capacité à rebondir, à s'habituer à l'adversité (Anderson, White, et Finney 2012, 44). Des ressources émotionnelles sont en jeu.

Les ménages enquêtés ont connu de nombreuses épreuves dans leurs trajectoires de vie, autant de moments de fragilité ayant parfois entamé leur confiance dans l'avenir. Ainsi, se projeter dans

²²⁷ <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

l'avenir devient une ressource inégalement distribuée entre les individus au regard de leurs expériences personnelles. La projection dans l'avenir varie notamment selon l'âge des individus. S'engager dans des travaux (Nadia), mensualiser ses factures (Marie-Louise), anticiper les consommations de l'hiver (Sophie) constituent des épreuves. Pour ces derniers, il s'agit de gérer au quotidien sans pouvoir se projeter, du fait notamment d'instabilité matérielle et d'incertitude économique, mais également de leur représentation de la vie. Cependant, la résilience s'exprime notamment par des références à la combattivité comme cette remarque d'Annie²²⁸ : « *je préfère me battre* ».

Les capacités d'adaptation des ménages précaires ne se jouent pas uniquement dans le domaine économique ou matériel, mais également sur le plan moral et psychologique afin de garantir le maintien de leur intégrité (Groves et al. 2019, 22). Les individus adaptent leurs pratiques en fonction de ce qu'ils jugent acceptable, à l'instar d'une logique du « moins pire ». Cette résilience se traduit également par l'intériorisation d'une certaine frugalité. Réduire ses besoins est un moyen de contrôle de l'environnement tant matériel que financier (Groves et al. 2019, 15).

Si on achète, parce qu'il fallait que j'achète, enfin j'achetais avec le prix que je pouvais payer, **j'achetais ce dont j'avais besoin et puis c'est tout**

Et ça suffisait ?

Mais des fois, alors, je disais « ah ba tiens, il y a ça et bien **demain j'achèterai moins** »

Oui en fonction du budget, vous preniez...

Oui j'ai toujours été... vous savez **quand on a été habituée** comme ça...

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Madeleine fait également référence aux nombreuses privations de repas pour pouvoir nourrir son fils, à un quotidien parfois difficile, mais où les apparences sont toujours sauvées au travers d'une gestion fine du budget et des restrictions personnelles. Se contenter de peu permet notamment le maintien de l'intégrité (Roberts et Henwood 2019), la consommation d'énergie fait également écho à des questions morales. Les différentes stratégies pour faire face aux normes de consommation d'énergie peuvent être appréhendées comme des réponses à l'instabilité de leur identité morale, notamment lorsqu'ils sont amenés à admettre qu'ils ne peuvent pas suivre toutes les normes et recommandations (Groves et al. 2019, 22). Nous rejoignons le constat de

²²⁸ Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Cacciari considérant que l'individu intériorise les limites auxquels il fait face (économique, matériel), permettant d'avoir le sentiment de faire des choix librement (2017, 393).

Marie-Louise²²⁹ précise qu'« *elle est} bien comme ça* », alors que la chargée de visite fait remarquer ses faibles consommations en eau et la température inférieure à 19° de son logement.. Cette remarque souligne une forme de socialisation à l'inconfort (Beslay et Gournet 2018), notamment tirée d'expériences familiales, comme précisé auparavant.

L'expérience du froid, de la peur de manquer, du poids des factures participe à la conversion vers un autre mode de vie (Decup-Pannier et al. 2013, 76). Les références au passé, que ce soit à une enfance en campagne où le chauffage faisait défaut, aux privations de guerre ou encore aux familles nombreuses vivant sur un seul salaire ouvrier, sont au cœur des discours des enquêtés quant à l'origine de leurs habitudes d'économie d'énergie.

Il est né **pendant la guerre**. Moi, je suis née un peu après donc **on faisait, par la force des choses, très attention, très attention**. (...) **À votre âge**, on a envie d'avoir une machine à laver, **on a envie** d'avoir un lave-vaisselle »
Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari.

Cela fait écho au phénomène identifié de cohorte lié aux expériences communes d'une génération (guerre), au contexte dans lequel ils ont évolué (politique, économique, infrastructurel) (Bardazzi et Paziienza 2019b, 76). L'effet de générations est reconnu dans la littérature scientifique en sus de l'effet d'âge sur les pratiques de consommation d'énergie (Garabuau-Moussaoui 2009). Chancel (2014a) souligne ainsi l'effet de la génération 1930-1955 en matière de consommation dans la mesure où elle aurait des pratiques énergivores vis-à-vis des autres générations étudiées.

Dans cette logique, les générations les plus jeunes semblent avoir un niveau de consommation plus haut, avec des demandes en énergie toujours plus fortes que celles des générations précédentes. Mais l'intérêt porté sur les générations les plus âgées pour les politiques publiques porte sur les difficultés de changement de pratique pour ces générations. L'enjeu est donc

²²⁹ <1^e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

d'autant plus fort, car la part de personnes âgées ne cesse de croître en France. La structure de la population a donc une influence sur les besoins en énergie.

À L'ÉPREUVE DE LA PAUVRETÉ

Les enquêtés font aussi référence à d'autres expériences de vie ayant marqué leur trajectoire, en faisant évoluer leur vision du monde. Nous partageons l'analyse considérant que « les pauvres ont un « savoir du vécu. » » (Bouchet et Petit 2000). L'expérience, notamment prolongée, de la précarité participe à l'essor de ressources spécifiques. Ce qui peut être assimilé à une forme de « savoir-survivre » (Bouchet et Petit 2000) fait état d'un ensemble d'ajustements et stratégies.

Claire, qui n'est pas aujourd'hui en situation de précarité énergétique, rapporte combien la réalisation d'un voyage humanitaire en Afrique a fait évoluer son rapport à l'énergie. Après avoir expérimenté un accès différencié aux biens et services, elle indique avoir pris conscience de la rareté de l'énergie. Elle souligne combien la facilité d'accès tant à l'eau qu'à l'électricité fait oublier toutes les étapes en amont de l'usage (production, distribution). Suite à cet événement, elle a ainsi développé de nouvelles ressources, notamment en termes de connaissance sur le fonctionnement des circuits de distribution d'énergie. L'énergie est alors pensée dans sa dimension plus sensible, dans son rapport au corps. Elle indique qu'avoir vécu cet accès contraint à l'énergie l'a marquée. Cet exemple fait également écho à des retours d'expérience liés à une trajectoire migratoire où les normes de consommation sont mises en tension au regard de différents cadres sociotechniques notamment. La considération de ces trajectoires est intéressante au regard de la capacité des individus à accéder ou maintenir son confort thermique ou encore à gérer son budget.

Le déclassement social et économique d'Annie met en exergue cet « avant/après », le moment de bascule où elle passe d'une situation de rente confortable issue d'un héritage familial d'actions d'entreprises à un recours aux aides sociales et une catégorisation en tant que « précaires ». Cette rupture dans le parcours permet de saisir le passage de l'énergie comme une considération liée à l'amélioration du bâti à une préoccupation quotidienne, sources de modifications des pratiques.

J'ai fait de l'aide à domicile, j'ai été donc **déclassée**, je suis passé au SMIG, j'ai perdu énormément d'**infirmières à SMIG**. (...) Là, moi je m'en rends compte, **j'ai pris de bonnes habitudes**, ça ne me gêne pas, je pense que si l'hiver vient, le prochain et bien ça devrait être pareil, **je devrais pouvoir rester comme ça**.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Pour faire face au froid et aux factures, un processus d'apprentissage est ainsi déployé au travers de tests et essais : moduler l'usage du chauffage, condamner certaines pièces, changer ses habitudes vestimentaires, déplacer le réfrigérateur... La mise en place de ces stratégies proactives d'économie d'énergie n'est pas toujours tirée de conseils ou recommandations, mais fait également suite à de la débrouille et une forme d'inventivité dans le logement.

Face à une pénurie ou des urgences, une frugalité est développée par les individus, à plus ou moins long terme (Brunner, Christanell, et Spitzer 2010). La hausse du coût de l'énergie ou des consommations d'énergie, *via* l'augmentation du nombre d'équipements notamment, s'est ainsi traduite par une réduction du mode de vie chez les plus précaires aux dépens d'investissements en matière d'efficacité énergétique (Dillman, Rosa, et Dillman 1983, 314). Ces pratiques de réduction des consommations ne se limitent rarement qu'au domaine de l'énergie, mais impactent avant ou en parallèle d'autres postes de dépenses, notamment alimentaires ou de loisirs, nous y reviendrons.

2.4.3. Culturel

Des ressources culturelles sont également mobilisées en situation de précarité énergétique. Les individus mobilisent ainsi des savoirs, savoir-faire et savoir-être issus d'une transmission familiale ou encore, acquis durant leur parcours scolaire et professionnel.

SCOLAIRE

L'absence de ressources éducatives, plus précisément le socle de connaissance Écriture-Lecture, est un frein pour faire face à la précarité énergétique. Les personnes ayant eu un parcours migratoire ou une scolarité difficile peuvent être éloignées de certains dispositifs. Selon Lahire (1998), les ressources langagières sont socialement marquées avec un rapport distancié aux normes scripturales.

Il faut savoir aussi que **la moitié des gens ne parlent pas bien le français** et ils **relèguent tout ce qui est signature**, etc. (...) Si on retire cette bonne moitié, il ne reste plus qu'une quinzaine de personnes et dans cette quinzaine de personnes et bien on est trois donc ça fait un bon calibre. Mais déjà **signaler un problème**, il y a déjà une bonne moitié qui n'a **jamais connu ce genre de réunions** donc... (...) Euh ba moi j'ai été, j'ai déjà participé et ils ne m'ont jamais laissé de messages ou quoi que ce soit. Alors que pourtant il y a ici, sept familles qui **parlent**

la même langue que moi, le sri-lankais, on se comprend, c'est un dialecte, mais on se comprend parce que je suis de l'Inde...

Oui c'est pour ça, il pourrait y avoir des solidarités ?

Oui, **si ça se trouve ils en ont besoin** hein, mais comme on ne connaît pas... on est trois sur quinze quoi, et puis les autres, est-ce qu'ils ont fait l'effort de signaler ou pas, je ne sais pas, mais comme les présidents, aussi bien lui que l'ancien et les grands, on va dire, enfin ceux qui dirigeaient un peu, n'en avaient pas besoin, ils ont dû estimer qu'il n'y en avait pas besoin...

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Le témoignage d'Amar quant à l'absence de visibilité d'une partie importante des copropriétaires illustre les difficultés d'expression, notamment sur les scènes publiques. Les ménages non francophones ne sont ainsi pas familiers des espaces de discussions collectives, des démarches administratives. L'absence de maîtrise de la langue se traduit dans la capacité à faire valoir ses droits et à faire entendre sa voix. Par ailleurs, il souligne que dans la mesure où les présidents successifs de l'association des copropriétaires n'ont pas fait face personnellement à une situation de précarité énergétique, cette thématique n'est pas considérée. Amar a déjà évoqué à plusieurs reprises les problèmes d'isolation et les lacunes en matière d'efficacité énergétique de ce logement de moins de quinze ans. D'autres propriétaires sont actuellement engagés dans des démarches d'amélioration de leur logement sur le plan thermique. Cependant, une action collective reste difficile à entamer en l'absence de plus de prise en considération d'une part importante des copropriétaires.

Les inégalités dans le recours au droit (Weill 2015, 141) se jouent également dans la dématérialisation de nombreux dispositifs d'action sociale qui participe à l'essor d'une fracture numérique. Cette thématique fait écho à une inégalité de ressources : cognitives (compréhension d'internet), matérielles (disposer d'un ordinateur), économiques (disposer d'un abonnement internet) ... Valérie²³⁰ nous rapporte ainsi : « C'est con ça, j'ai un ordinateur et je n'ai jamais su m'en servir ! » En effet, bien qu'elle dispose d'un ordinateur et d'une connexion à internet, elle ne dispose des ressources nécessaires à son usage. Michèle²³¹, quant à elle, est à l'aise avec les outils numériques, mais ne dispose pas d'un abonnement avec suffisamment de données pour

²³⁰ Valérie, < 1e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

²³¹ Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

réaliser ses démarches en ligne, ni d'ordinateur chez elle. Elle se rend ainsi à la Maison de l'Emploi pour réaliser ses démarches.

La fracture numérique est visible auprès des publics précaires, notamment chez les personnes âgées et isolées. Lors de notre enquête, quatre participantes font ainsi état de difficultés lors de la réalisation de démarches en ligne, la recherche d'informations sur internet ou encore la consultation de factures d'énergie dématérialisées.

Pour l'éco-appart, je ne sais plus où j'ai dû trouver ça. Si ba voilà, je lui avais dit, je l'avais trouvé dans une des boutiques bio, c'est là que ... parce que moi je suis pas très branchée comme on dit parce que je suis une dame qui n'a pas internet alors je parais vraiment...

Oh vous n'êtes pas la seule

Mais quand on n'en a pas besoin, oui on peut s'en passer, mais dans le sens où moi je bouquine beaucoup, le restant bon voilà... je n'ai pas de raisons vraiment bien qu'on va nous y obliger maintenant tous, mais bon. Ça commence déjà

Oui pour les papiers de plus en plus.

Oui je vais être obligée. Mais bon, j'ai même suivi des cours pour essayer de m'y remettre dans le bain, mais bon quand on avait les cours gratuits là, je ne sais pas où, mais bon, j'ai essayé de faire un petit peu

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Par ailleurs, nous rejoignons les conclusions de Boardman soulignant l'impact du niveau d'instruction et de revenu sur les capacités à faire face au marché de l'énergie (Fawcett et Boardman 2009, 234). Des compétences de négociation sont notamment en jeu lors de la souscription d'un contrat auprès de fournisseurs d'énergie. Le capital scolaire est également visible dans la familiarité aux supports et formats de communication. Ainsi, le fait de devoir rester assis ou de prendre des notes sur un carnet sont autant de configurations faisant référence aux attendus dans la sphère scolaire, alors retranscrits au sein d'atelier à l'éco-appart.

Les expériences professionnelles sont également mobilisées dans l'argumentaire d'enquêtés pour retracer l'origine de l'adoption d'éco-gestes. Tina suit par exemple une formation de conseillère en économie sociale et familiale. Dans ce cadre, elle a ainsi étudié un module consacré aux économies d'énergie afin de pouvoir dispenser par la suite ces recommandations auprès des ménages accompagnés. Elle indique avoir beaucoup appris dans ce cadre.

C'est vrai que ma **formation** a fait qu'on nous a énormément **sensibilisés** ! (...) on a beaucoup fait des **animations sur les éco-gestes** donc j'étais déjà énormément sensibilisée à ça !

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Elle est cependant la seule de son diplôme à s'être rendu à titre privé par la suite à l'éco-appart. Elle précise que bien qu'elle en ait parlé à ses camarades, ils ne sentent pas concernés ni ne ressentent le besoin d'avoir plus d'informations sur la gestion de l'énergie. Elle explique ce désintérêt par le fait que la majorité réside encore au domicile parental et ne fait pas face à la gestion d'un premier logement.

FAMILIAL

Les conseils auprès des membres du ménage ne tiennent pas uniquement à des considérations économiques. En effet, les enquêtés soulignent la volonté de transmettre des valeurs, une certaine culture visant à réduire au maximum le gaspillage. Ils inscrivent leurs discours dans les prescriptions générales autour de la sobriété énergétique.

À l'instar de la « culture du pauvre » de Hoggart (1970), éviter le gaspillage est un élément central de justifications des pratiques économes en énergie. La majorité des enquêtés souligne cette posture qu'ils jugent issue d'un enseignement familial s'exprimant dans les gestes du quotidien (Zélem 2010, 256).

Quand on doit de l'argent, on le fait quoi. Tout de suite ! C'est plus une **habitude**, une **coutume chez nous**.

Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

Pour certains payer les factures fait écho à des valeurs, habitudes et héritages familiaux.

Annie fait référence à de nombreuses reprises à « sa bonne éducation, moins laxiste », « aux bonnes habitudes » qu'elle a héritées.

Je leur expliquais que **maman**, ma petite maman, nos arrières grand-mères et tout ça, elles avaient de **bonnes habitudes**. (...) Maman n'était pas gaspilleuse.

Même sur l'énergie ?

Oui déjà, parce que bon, on était **pas du tout gaspilleur**. (...) on fait **attention à tout** ! on avait pris des habitudes comme ça dans la **famille**.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Les propos des ménages au sujet du gaspillage sont unanimes chez les enquêtés, qu'ils se traduisent ou non dans des actes. Dans les faits, cette attention au gaspillage s'effectue au travers d'une consommation raisonnée par exemple vis-à-vis de l'achat ou l'usage de l'électroménager.

Ma mère m'a toujours râlée dessus en me disant « attention au chauffage, attention au chauffage » donc je faisais très attention.

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Mémé, elle était impossible pour ça alors plutôt que de l'entendre crier, avec raison, et l'entendre dire « c'est pas vous qui payez la facture, et c'est pas vos parents non plus, qui sont en Guadeloupe... et qu'ils n'en ont rien à battre » donc on faisait quand même attention... aux lumières, au minimum.

Valérie, < 1e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

L'objectif est de limiter l'achat de nouveaux équipements, en ayant recours soit à de l'autoréparation ou à des réseaux de recyclage.

Ces extraits font ainsi écho aux travaux sur la guerre des boutons et la guerre du feu (Desjeux et al. 1996). Les arbitrages et tensions entre les différents membres d'un ménage ont déjà été mis en lumière dans des travaux de recherche sur les pratiques de consommation d'énergie. Nous partageons ainsi la conclusion des auteurs considérant que ne pas gaspiller est une norme communément partagée.

2.4.4. Budgétaire

Les ressources des ménages précaires en matière de gestion budgétaire ont été mises en avant dans de nombreux travaux, notamment en lien avec la précarité énergétique. Nous reviendrons rapidement sur les éléments tirés de l'enquête qui s'inscrivent en continuité avec la littérature scientifique (Lees 2014; Cacciari 2017b; Beslay et Gournet 2018a; Nielsen, Lund, et Holm 2015; Perrin-Heredia 2014). Les faibles marges de manœuvre sur le plan budgétaire se traduisent notamment par l'adoption de stratégies du « petit geste » dans la mesure où ils n'ont souvent la main mise qu'à ce niveau-là.

MAÎTRISER SON BUDGET

Les résultats de l'enquête de terrain soulignent le poids des injonctions normatives en matière de gestion budgétaire (Perrin-Heredia 2010). La gestion budgétaire est un élément majeur comme l'illustre le fait que l'anticipation et le suivi des dépenses sont au cœur de nombreux programmes d'accompagnement au changement de comportement. Il s'agit ainsi d'une capacité considérée comme défailante ou insuffisante chez le public cible qu'il conviendrait de développer.

Or, la gestion des comptes est parfois d'autant plus importante chez les ménages précaires où chaque euro compte. Cela se traduit par une maîtrise fine des entrées et sorties dans le budget du ménage (Perrin-Heredia 2011), une connaissance précise du prix des produits et équipements.

Vous avez un petit **carnet** du coup ?

Ah oui oui oui, **je note mes comptes tous les jours** et je me dis « alors là, **tu ne dépasses pas**. Il ne faut pas plus que ça en nourriture et puis **tu mettras tant de côté** pour l'avocat parce que **tu ne sais pas ce qui va se passer** ».

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Parce que vous tenez votre budget en ligne ? Sur une appli ?

Oui, ba oui, moi **je suis très en ligne**, la plupart des choses sont en électronique et puis en plus, ça me permet de... Et bien je n'ai pas de dépenses en fait sur ce, de cette manière-là comme c'est en **électronique**, je n'ai **pas de dépenses à prévoir en plus pour faire des photocopies** et puis je n'ai pas de souci avec l'informatique, pour prévoir.

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Michèle (<1^e décile de revenu) est ainsi en mesure de nous citer les différents prix d'un produit selon le lieu où elle va faire ses courses. Cette maîtrise des dépenses passe notamment par le recours à des outils de suivi allant d'un carnet de compte à un tableur informatique. Cependant, le recours à ces outils répondant à des normes institutionnelles n'est observé qu'auprès des enquêtés disposant d'un capital scolaire, à savoir au moins le baccalauréat (Tina, Marine, Annie), ou d'une aisance avec les outils informatiques comme pour Françoise. Cette dernière utilise ainsi une application sur son téléphone lui permettant de suivre rapidement et visuellement ses comptes.

La majorité de nos enquêtés indique connaître ses dépenses et son équilibre budgétaire, et plus particulièrement quelles sont les dépenses jugées incompressibles. Ainsi Tina connaît le montant exact de sa consommation annuelle d'électricité. Mais lors des entretiens, une partie des enquêtés n'était pas en mesure de nous dire le montant payé pour l'énergie, sans consulter une de leurs factures. Les capacités de suivi du coût de l'énergie sont inégalement partagées.

Serge : J'ai **réclamé une télé**, mais il y a déjà **plus d'un an** !

Non, mais c'est parce qu'il y a un moment où on pensait l'acheter et puis...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Nadia dispose de nombreuses capacités de gestion, liée notamment à son éducation et faisant suite à une peur de manquer. Ainsi, elle connaît les dépenses du ménage à l'euro près que ce soit sa facture d'électricité ou d'abonnement aux transports en commun. C'est elle qui est chargée de

la régulation des achats pour le couple. Les dépenses sont hiérarchisées par ordre d'importance, et régulées dans le temps.

Catherine m'avait dit qu'il **fallait que je change...** que je change mon réfrigérateur et mon congélateur... (...) Et elle m'avait dit qu'il faudrait que je les change, mais bon... **je n'ai pas les moyens en ce moment de faire ça...**

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Marie-Louise²³² indique ainsi attendre « de mettre un petit peu d'argent de côté pour pouvoir acheter » les vis et le tissu, car elle a « déjà la tringle ». Mais comme Françoise l'indique « ça coûte plus de 20 euros le rideau ! », ce qui représente une enveloppe conséquente lorsque le budget mensuel est limité. Elle fait part de sa difficulté à suivre les recommandations transmises à son égard lors du diagnostic à domicile. Elle précise être consciente que ses équipements sont énergivores et anciens, mais ne pas être en mesure financièrement de les changer.

Ces éléments font ainsi référence à la capacité à moduler sa consommation d'énergie, tant dans l'usage qu'à l'achat. Nous rejoignons l'approche considérant que cette compétence est de plus en plus en stratégie (Clochard et Desjeux 2013a, 255). Or, les marges de manœuvre des plus précaires pour s'y ajuster restent limitées au regard des ressources nécessaires.

La maîtrise du budget passe également pour certains par une mensualisation des charges fixes. Amar par exemple surestime le montant des mensualisations d'une dizaine d'euros afin de créer une forme d'épargne contrainte, permettant de réduire le risque de régularisation en sa défaveur. Ainsi, il préfère recevoir une régularisation positive à sa destination depuis plusieurs années que de baisser les mensualités.

Vous n'aviez pas en plus de prélèvements automatiques ?

Non, non. Parce que **je ne pouvais pas le prélèvement automatique**, car c'était un **montant fixe** de 43€, et 43€ je ne pouvais pas chaque mois. Donc et bien, j'avais dit « **je paierai quand...** »

Oui à chaque fois

Et ils m'avaient dit « mais ça sera élevé », je lui ai dit « ba je sais ! », mais bon, c'était soit euh je paye à chaque mois, **chaque fois j'ai des difficultés**, soit je paie 43€ et je n'ai même **pas d'argent pour manger !**

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

²³² <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Pour d'autres à l'inverse, malgré les recommandations de professionnels en ce sens, la mensualisation n'est pas adaptée à leur gestion budgétaire. Tina privilégie ainsi un paiement à la facture plutôt qu'une mensualisation dans la mesure où elle peut faire appel à des dispositifs d'aides financières. En cas de mensualisation, elle serait en difficulté financière sur d'autres postes de dépenses, sans pour autant pouvoir bénéficier de soutien financier étant donné la segmentation des dispositifs de lutte contre la pauvreté.

Plusieurs enquêtés font également part de leurs stratégies de vente de biens afin de récupérer de l'argent les mois les plus difficiles. Annie a ainsi vendu la majorité des meubles de son logement. Cependant, ce patrimoine mobilier s'épuise rapidement, repoussant dans le temps ses difficultés financières.

À l'époque où je vendais encore beaucoup de choses, ça allait, mais maintenant que je n'ai plus grand-chose à vendre... Parce que bon je garde les gros meubles parce que ceux-là... Donc en plus, on les vend, on perd plein d'argent et après il faudra en racheter.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Il convient également de souligner l'impact de leur situation financière sur l'accès aux produits financiers. En effet, malgré la réglementation les ménages en situation financière difficile font toujours face à des frais bancaires importants. Cela se traduit également sur leur capacité d'emprunt et de régulation des paiements dans le temps. Ainsi, les solutions de paiement différé ou en plusieurs fois sont rarement accessibles aux ménages les moins solvables, alors même qu'ils sont les plus en difficulté pour disposer d'une somme importante en une seule fois. Dans cette situation, comment envisager l'achat d'un équipement électroménager efficient ou s'engager dans des travaux d'amélioration de l'habitat ?

Carine²³³ explique que « *{elle, elle a} vendu pour pouvoir racheter et {elle} ne voulait{t} pas prendre un emprunt* ». Elle précise également que ses choix résidentiels et le budget disponible pour

²³³ Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

améliorer son logement se sont limités au patrimoine financier disponible. Actuellement en recherche d'emploi, elle n'avait pas accès à des offres d'emprunts.

SE RESTREINDRE

Les restrictions budgétaires, un incontournable pour les plus précaires

« 71% des pauvres s'obligent régulièrement à réduire leurs dépenses, soit 14 points de plus qu'en population générale. Ce sont toutefois les personnes qui présentent au moins une fragilité en matière de logement qui se limitent le plus (79% d'entre elles//57% pour l'ensemble de la pop française). Sur les 10 postes budgétaires observés, les pauvres se restreignent davantage que l'ensemble des concitoyens. Comme le reste de la population, c'est le budget lié aux vacances et aux loisirs qui pâtit le plus chez les pauvres (62%, +11 points), devant l'habillement (60%, +14 points) et l'équipement ménager (54%, +11 points). C'est pour les frais liés à l'alimentation que l'on constate l'écart le plus important (17 points). A l'inverse, les dépenses pour les enfants sont celles qui subissent le moins de limitations financières : 28% chez les plus démunis contre 18% en population générale. (...)

Comparativement au reste de la population française, la population qui souffre de problèmes de logement se restreint beaucoup plus et sur l'ensemble des postes de consommation étudiés : équipement électroménager (+ 23 points) ; alimentation et habillement (+ 21 points) ; vacances et loisirs (+ 20 points). C'est ce point qui les différencie le plus du reste de la population. » (Berhuet et al. 2019, 96)

Les enquêtés font part de leurs stratégies d'équilibriste entre les différents postes de dépenses pour gérer leur budget.

Y a pas photo, je suis étudiante et donc **le moindre sou, ça compte !** Ba essayer **d'économiser sur le moindre poste**, c'est **vital !** (...) la consommation c'est un **gros poste**, on le sait très bien, c'est le deuxième poste après le loyer et c'est **hyper important !**

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Les superlatifs ne manquent pas lorsqu'il s'agit d'aborder le coût de l'énergie. Les ménages font état de montants « *astronomiques* », l'énergie étant « *hyper chère* ».

L'alimentation et les sorties représentent les deux pôles d'ajustement principalement identifiés par les ménages. « *Tout le superflu quoi, le confort quoi.* » précise Nadia. Elle est pleinement consciente des arbitrages budgétaires qu'elle effectue principalement autour des domaines de la mobilité, de l'alimentation et de l'énergie. Elle fait ainsi référence au gain économique lié à l'absence de voiture, masquant de prime abord le fait que son mari ne pouvait pas conduire au regard de ses problèmes de santé et qu'elle n'a pas réussi à obtenir le permis de conduire à

plusieurs reprises. Ce poste de dépense réduit permettait ainsi au ménage d'accéder à des loisirs et de partir en vacances l'été en famille, à la suite d'une gestion du quotidien tout au long de l'année et le recours aux dispositifs de la CAF. Plusieurs enquêtés font également part du recours à des épiceries communautaires et autres dispositifs de restauration à tarif social.

J'ai élevé mon fils comme ça, **en faisant du travail chez des amis, chez les uns, chez les autres**, je demandais si on ne pouvait pas me prendre pour faire ...
Du ménage ou des choses comme ça ?
Oui, voilà, des choses comme ça et puis alors mon fils... **j'achetais beaucoup à mon fils**, enfin beaucoup, j'achetais ! Des petites gâteries, admettons, et **il me disait « et toi, maman ? »** et je lui disais « moi j'ai mangé mon paquet et toi tu manges le tien » alors que **je n'en avais pas eu... naturellement !** Moi je lui disais toujours « ça y est, moi j'ai mangé avant toi, tu sais très bien qu'après je m'occupe de toi, donc je mange la première et après je m'occupe de toi », **je trouvais toujours une excuse...**

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

Malgré l'existence de ces dispositifs, les restrictions sur le plan alimentaire ont été évoquées à de nombreuses reprises lors des entretiens. Madeleine indique également ne pas prendre de diner quasiment chaque jour. Se priver de repas n'a cependant jamais été exprimé lors des ateliers collectifs à l'éco-appartement. Faire attention semble à ce titre une notion moralement valorisée et diffusable auprès des autres, mais une privation forte fait écho à une forme de dévalorisation sociale.

L'alimentation représente le poste où s'effectuent « *les grosses économies* », selon Carine²³⁴. Seules Annie et Marine soulignent l'importance de leur budget alimentaire au regard de leur conviction écologique. Tina partage cet intérêt pour la nourriture d'origine biologique et locale, mais indique ne pas être en mesure d'accéder à cette offre, notamment aux modalités de financement des AMAP qui nécessite un paiement régulier et mensuel.

Je m'étais dit que le prochain loyer, je serai au CROUS parce que j'ai envie en fait... ce n'est pas, je ne trouve pas que c'est un luxe, c'est normal de pouvoir simplement s'inscrire pour faire un sport avec le STAPS, par exemple d'aller à la piscine de prendre un petit abonnement, de pouvoir se balader en vélo ou transports en commun, je trouvais ça tout à fait normal, de pouvoir aller à la bibliothèque, c'est du normal quoi... Ça ne devrait pas être une charge, être considéré comme un luxe. Et à l'heure actuelle, c'est considéré comme un luxe. Donc je trouve ça un peu inadmissible ! Et de savoir se chauffer convenablement sans qu'on ait froid pendant l'hiver, c'est considéré comme un luxe !

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

²³⁴ Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Elle fait également part de sa frustration de ne pas pouvoir accéder aux normes d'une vie sociale et de loisirs. Elle a privilégié le choix d'un appartement à proximité de son lieu d'étude, suite à l'échec de sa première année qu'elle associe à des coûts en termes de déplacement en temps et en énergie. La *priorité* donnée à sa réussite professionnelle s'est traduite par des privations sur le plan social. Elle partage son sentiment d'injustice, notamment au regard de ses camarades, dans la mesure où elle ne peut pas participer à la vie étudiante qu'elle juge normale : sortir, se balader, voir ses amis, rendre visite à ses parents, aller à la piscine.

C'est d'ailleurs pour pouvoir gagner en marge de manœuvres budgétaires que plusieurs enquêtés ont sollicité des mobilités résidentielles au sein du parc social. Françoise indique avoir quitté son F4 afin d'avoir moins de charges locatives, même si elle « regrette d'être ici » à la vue de ses factures en électricité et la réduction de son confort thermique.

PRÉVOIR ET GÉRER LES IMPRÉVUS

« Les familles sont davantage préoccupées par le « reste à payer » que par « le reste à vivre » parce que, dans la plupart des cas, ce dernier n'existe pas. » (Lees 2014, 325) Nous partageons cette conclusion. En effet, lors des entretiens, les enquêtés ont eu du mal à préciser le montant restant à la fin du mois, précisant la fluctuation de ce « reste » selon les dépenses, les urgences et les imprévus, qui ne sont plus tant inhabituels. Chaque mois, il y a « quelque chose » qui remet en cause l'équilibre budgétaire. Prévoir et économiser sont d'autant plus difficiles.

Les économies sont orientées pour le paiement d'un besoin déjà présent ou identifié, avec une répartition sur plusieurs mois du budget nécessaire, que sur du prévisionnel. Être prévoyant reste socialement situé (Comby et Grossetête 2012).

Par ailleurs, les épreuves auxquelles font face les individus influencent également la capacité à gérer les imprévus. En effet, si la mise en couple peut être support d'acquisition de ressources *via* la mise en commun de certains savoirs ou biens, à l'inverse, le veuvage ou la séparation peuvent être un tournant marqué par la réduction de ressources (économique, matériel, etc.).

Je vais te dire un truc, comment j'ai changé mes habitudes, le fait de se retrouver seule, une paie en moins, pas de retraite du côté du mari parce qu'il n'a jamais travaillé, mais par contre, quand il était handicapé, il avait quand même sa pension d'invalidité quand il était là,

seulement quand on meurt, on meurt avec sa pension... de plus, d'autant qu'avec mon mari, on avait deux pensions d'invalidité, un chacun...

Valérie, < 1e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Valérie fait part de l'influence du décès de son mari sur sa gestion budgétaire et l'impact en termes de vulnérabilité économique. La réduction de moitié des ressources du ménage ne s'accompagne en effet pas d'une réduction équivalente des charges (loyer, énergie). Par ailleurs, la capacité à prévoir et anticiper est également en jeu dans l'accès à des produits de prévoyance et l'accès à des informations et conseils adaptés. Elle indique ainsi que son mari avait souscrit un produit d'assurance-vie la veille de son décès, lui assurant un « pactole de 6000 euros ». Or, cette assurance n'a pas pu fonctionner en l'absence d'ancienneté suffisante. Elle considère que son mari avait été mal informé, car la veille de son décès, il ne cessait de lui répéter que maintenant « tout était en ordre », qu'elle serait « en sécurité » grâce à cela. C'est d'ailleurs ce qui l'a poussé à soupçonner un suicide malgré les conclusions des professionnels de santé. Suite à cela, elle a eu des soucis pour gérer les frais de sépulture notamment, avant d'être informée de solutions de prises en charge. Cette situation atypique met en lumière l'équilibre fragile, notamment sur le plan financier, des ménages, mais également dans la maîtrise des offres existantes dans le domaine bancaire et assurantiel.

Le cas de Marine²³⁵ souligne l'impact d'une séparation dans l'accès aux ressources. En effet, avec son conjoint, ils avaient investi dans l'achat d'un logement et sa rénovation. Grâce à la mise en commun de leurs ressources financières et professionnelles (stabilité du contrat), ils s'étaient ainsi projetés dans ce projet immobilier. Cependant, suite à la naissance de leur enfant, ils se sont séparés, Marine a vu ses ressources économiques se réduire. La situation étant intenable dans le temps, Marine a été contrainte de vendre le bien où ils résidaient. Elle ne pouvait plus assumer seule l'emprunt. Elle a cependant pu mobiliser d'autres ressources notamment sociales et intellectuelles pour garantir son maintien dans le même logement. Elle a ainsi pu garder le même environnement pour son fils, réduire les contraintes liées à un déménagement... Elle est désormais locataire de son ancien appartement.

²³⁵ Marine, 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

Le statut de fonctionnaire a conféré une certaine stabilité financière à la famille de Nadia²³⁶ qui était en mesure d'anticiper ses ressources. Par ailleurs, l'absence de période de chômage leur a permis de ne pas connaître de grande précarité. En effet, plusieurs enquêtés font part de la difficulté à gérer le budget lorsque les sources de revenus sont instables et irrégulières. Yolande²³⁷, bien que disposant d'un statut de fonctionnaire, connaît également une instabilité liée au paiement de l'Allocation d'Adulte Handicapé. Elle indique avoir déjà eu des mois difficiles, car « *ils peuvent {lui} enlever du jour au lendemain, comme ils {lui} ont déjà fait ! Si {elle} dépasse de 20 euros, ou 50 euros ou 30 euros, ils peuvent {lui} enlever !* ». Les deux cents euros mensuels de cette allocation sont amputés de son budget, ce qui n'est pas sans conséquence. Michèle²³⁸ rencontre également des difficultés financières liées à la nature de ses contrats comme « vacataire ». Elle effectue des missions de sous-traitance de téléconseillère, dont la durée de contrat varie d'une semaine à deux mois. Ces missions sont irrégulières dans le temps en fonction de la demande, elle peut passer plus de six mois sans revenu. De plus, ces contrats courts et irréguliers ne lui permettent pas d'ouvrir des droits aux allocations chômage.

La gestion des imprévus est d'autant plus complexe pour les ménages précaires qui ne disposent pas ou peu d'épargne. L'arrivée d'une grosse facture d'énergie ou « *le lit du petit à changer* » nécessite de déployer diverses stratégies.

Là, en fait, je ne m'attendais pas... en fait, je ne m'attendais pas entre ce qu'EDF avait évalué et ce qui a été in fine.

Oui

En fait, ils m'auraient dit dès le départ, voilà, ça fera 100 euros par mois...

Oui, vous auriez pu anticiper

Oui je n'aurais pas eu un choc quoi, j'aurai eu, je ne sais pas deux cents euros de plus, j'aurai dit « bon à la limite, c'est normal », mais là, le double ! J'ai eu un choc.

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Carine fait référence au manque de prévisions en matière de consommation d'énergie pour justifier ses difficultés de paiement. Le caractère soudain de la facture de plusieurs centaines d'euros ne lui a pas permis d'y faire face. Elle indique qu'avec plus de prévisions, elle aurait été

²³⁶ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

²³⁷ Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

²³⁸ Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

en mesure de payer en faisant attention sur d'autres postes de dépenses. Les factures de régularisation sont ainsi souvent l'objet d'une appréhension.

Après c'est carrément, à la fin du mois de mars ! Mais **ils ne préviennent même pas** hein, ils **te ponctionnent direct** sur ton compte

Ah ils ne vous demandent pas avant ?

Ils préviennent pas qu'ils vont ponctionner !

Et du coup, vous avez fait des économies exprès ou vous avez de côté pour ?

Ba c'est ça, s'ils demandent 200 euros, ils prennent d'office ! Alors, je ne peux même pas les payer en deux fois !

Oui, vous ne pouvez même pas négocier ou quoi que ce soit...

C'est ça le fait de ne pas... parce **qu'envoyer des chèques, ils ne voudraient pas**, ils prennent sur le compte !

Oui, en prélèvement automatique quoi ! (...)

250 euros d'office de volé sur mon compte !

Valérie, < 1^e décile de revenu, 45 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à La Courneuve

Valérie a ainsi le sentiment que le prélèvement automatique de sa régularisation est un vol de la part de son fournisseur d'énergie. Elle précise recevoir un courrier l'indiquant simplement du montant, mais ne pas avoir la capacité de négocier ou réguler le paiement. Elle n'a connaissance d'aucun droit en tant que consommateur précaire en matière de gestion de ses factures. C'est bien le manque de prise sur sa gestion budgétaire qui la met en position de défiance vis-à-vis de son fournisseur d'énergie.

TROUVER LA BONNE AFFAIRE

La gestion du budget s'accompagne de stratégies qualifiées d'intelligence d'achat (Clochard et Desjeux 2013), par la recherche de bonnes affaires et promotions. Ces stratégies de la débrouille permettent de gagner en pouvoir d'achat, toute proportion gardée.

Nous retrouvons auprès de plusieurs enquêtés les caractéristiques de cette intelligence d'achat sur le marché de l'occasion détaillée par Roux et Guiot (2013, 166) à savoir : « *un « vouloir » relatif à la recherche du juste prix, à la réallocation des dépenses et au temps de recherche du bien convoité, un « savoir » acquis en matière de connaissance des prix, de la valeur relative des offres et des circuits de distribution ; un « devoir » échapper au système conventionnel pour des raisons de distinction et de responsabilités.* ».

Casino, j'y vais jamais ! Leclerc, c'est le magasin le moins cher ou à part **les discounts, c'est moins cher**... moi je vais des fois à Casino quand par exemple vous achetez... parce que mes petits gars, ils mangent des céréales, donc **une boîte achetée, une boîte offerte**

Oui pour les promos.

Oui, mais bon, ce n'est pas souvent... **j'y vais que pour ça** et des fois pour le lait...

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

J'anticipe sauf quand il y a eu des fois des, on a vu des fois des promotions et donc...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Ces « achats malins » en fonction des promotions sont ainsi intégrés dans la gestion du budget quotidien, notamment sur l'alimentation. Mais une attention particulière sur les offres est aussi à l'œuvre lors de l'achat d'un équipement électroménager neuf par exemple. La recherche de « bonnes affaires » est visible tant dans la fréquentation de circuits de distribution discount que dans le choix des produits (Guirdarlal 2016, 76).

Cependant, les compétences en matière de comparaison des offres ou la recherche du meilleur abonnement ne sont pas toujours transférables d'un domaine à l'autre. Françoise indique être toujours en recherche d'optimisation de ses forfaits téléphoniques et internet, tout comme de ses assurances. Cependant, suite à une expérience négative auprès de Direct Énergie qu'elle qualifie de « voleurs », elle ne souhaite plus quitter le fournisseur historique d'énergie. Elle a le sentiment d'être mieux protégée en tant que consommateur vulnérable, notamment pour obtenir les tarifs sociaux de l'énergie.

Avant j'étais chez ENGIE pour l'électricité et le gaz, et maintenant j'ai séparé

D'accord et vous êtes chez qui du coup ?

Alors ENGIE toujours pour le gaz et EDF pour l'électricité

D'accord, et là, vous avez choisi comment ?

Non, c'est Catherine qui m'avait conseillée. Parce que comme j'avais, quand j'avais les factures, elle a dit « c'est bien de séparer » et puis aussi qu'EDF, ils avaient le tarif...

Le réduit

Oui voilà, donc en matière d'électricité, et que c'était ENGIE qui l'avait en matière de gaz, donc c'était bien de... Du coup, j'attendais que... **J'ai dit « ok, je sépare les deux », c'est bon**

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Le choix du fournisseur d'énergie est une question récurrente lors des ateliers à l'éco-appart. Pour certains, il s'agit d'une occasion pour aller vers un fournisseur plus en adéquation avec des valeurs écologiques comme pour Marine²³⁹. Pour d'autres, il s'agit de s'assurer qu'il n'existe pas de

²³⁹ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

meilleures offres, des bons plans dont ils n'auraient pas connaissance. Michèle indique ainsi suivre les recommandations de Catherine quant au choix du fournisseur d'énergie afin de pouvoir bénéficier plus facilement des tarifs sociaux de l'énergie.

Les ressources en matière de culture du bon plan ne sont donc pas transférables de prime abord dans le domaine de l'énergie. En effet, touchant directement à des éléments structurants de la vie quotidienne, les craintes sont nombreuses. Françoise ne souhaite pas revivre une coupure d'énergie à nouveau, cette hantise la pousse à privilégier un statu quo qu'elle juge plus sécurisant.

Conclusion de chapitre

Ce chapitre renouvelle la lecture des stratégies déployées, en détaillant les ressources et compétences nécessaires pour faire face, en les inscrivant dans les cadres contraints dans lesquels elles s'inscrivent.

Les ressources et compétences orientent et conditionnent les pratiques de consommation d'énergie. Selon la société, certaines ressources seront ainsi plus reconnues et valorisées (Hobfoll 2001; Rossano 2019). De surcroît selon l'environnement socio-culturel, la valeur des ressources varie. Les ressources et compétences sont bien socialement et culturellement situées.

L'approche par les ressources et compétences permet ainsi de montrer que les inégalités entre les individus en situation de précarité énergétique et les autres ne sont pas uniquement du domaine du logement, de la santé, mais trouvent également une traduction en matière de gestion des émotions ou encore des relations sociales (Bartiaux et al. 2018). Les formes de solidarité sont à ce titre des points d'appui intéressants à mobiliser dans la lutte contre la précarité énergétique. Les réseaux de proximité sont des soutiens à plusieurs niveaux : économique, moral, matériel ou encore physique.

Il convient ainsi de déconstruire la projection faite par les institutions et professionnels des ressources et compétences des plus précaires. En effet, si les discours institutionnels participent à une promotion d'une écologie du quotidien et d'un nécessaire investissement dans les « petits gestes », il convient de rappeler que ce sont déjà des pratiques ancrées dans les modes de vie des plus précaires. Ces individus mobilisent déjà des ressources et compétences dans l'économie de leur usage de l'énergie. Mais savoir n'est pas pouvoir. En ce sens, il convient de considérer les autres ressources disponibles et nécessaires pour déployer des pratiques de consommation d'énergie légitimées.

Les compétences développées en situation de précarité énergétique ne sont pas toujours valorisées dans les dispositifs d'action publique. Le bricolage des équipements fournis par le bailleur social ou encore les chauffages d'appoint sont ainsi illégitimes pour les professionnels de lutte contre la précarité énergétique, quand bien même ces solutions concourent à l'amélioration du logement ou à l'achat d'un équipement moins énergivore. Si les plus précaires ne sont pas des

experts au sens où ils ne disposent pas toujours de savoirs théoriques sur le sujet ni d'une légitimité pour faire entendre leur voix, ils disposent bien cependant de savoirs pratiques.

Les différentes conditions de vie des individus participent à la production d'instabilités (Groves et al. 2019, 20). Or, ces dernières impactent directement les marges de manœuvre des individus sur la maîtrise de leur environnement. Ceci se traduit sur leur vulnérabilité pour faire face à la précarité énergétique et à la mobilisation de leurs ressources. Nous rejoignons la conclusion de Pellicer-Sifres, Simcock & Boni (2021, 1038) considérant que :

« en privant les gens des conditions matérielles préalables nécessaires à la pleine réalisation des capacités centrales auxquelles ils ont droit, la pauvreté énergétique est elle-même une forme et une cause d'injustice. ».

Faire face à la précarité énergétique se joue donc à l'échelle microsociale pour les individus concernés, qui déploient des stratégies de résistance du quotidien, au travers d'une lutte à l'échelle domestique (Dobré 2002). Mais cette épreuve n'est pas toujours identifiée par les personnes concernées comme sujet à des luttes à d'autres échelles, notamment collectives.

Les politiques publiques privilégient les actions orientées vers les ménages, voire les individus, ce qui masque les inégalités structurelles à l'œuvre dans le phénomène de précarité énergétique. À ce titre, la redistribution des ressources est négligée dans l'élaboration des dispositifs. Cette thèse argumente le rôle majeur des ressources et compétences des individus pour faire face à la précarité énergétique. Il convient de reconsidérer les stratégies et tactiques des publics les plus fragiles.

En faisant le parallèle avec l'analyse de Florence Bouillon à propos du squat, économiser l'énergie « n'est pas à la portée de tous » (Bouillon 2002). En effet, les ressources sont inégalement distribuées au regard des classes sociales, des genres, de l'âge ou encore des catégories socioprofessionnelles (Gaudet et Turcotte 2013b; Oris 2009). Or, pour les politiques publiques étudiées, l'individu expert et responsable se doit d'être un « bon citoyen » engagé dans la transition énergétique, quelles que soient ses ressources et sa situation. Ainsi, « les capacités d'intervention sont inégalement réparties entre catégorisant et catégorisés » (Martiniello et Simon 2005). Les inégalités entre les ménages ne sont pas prises en considération par les institutions dans la définition des bonnes pratiques de consommation. De fait, les conditions de consommation d'énergie ou la précarité énergétique (Devalière 2008) ne sont pas simplement

liées à des questions comportementales. Elles découlent de dimensions plus globales telles que la situation économique, la qualité thermique du bâti ou la mobilité résidentielle (Scarwell, Leducq, et Groux 2015).

En ce sens, l'application de tous les éco-gestes ne suffirait pas à pallier des défaillances techniques d'efficacité énergétique du bâti, difficile à quitter. À des inégalités sociales déjà fortes s'ajoutent des problématiques environnementales dont le poids repose plus fortement sur les publics fragiles (Laurent 2011; Wallenborn et Dozzi 2007). Or, nous rejoignons les conclusions d'Ariès (2015) considérant que les ménages précaires se caractérisent par des pratiques de consommation sobres en énergie, en comparaison avec d'autres classes sociales. Dans ce cadre, cette plus grande sobriété des ménages précaires s'explique par des modes de vie spécifiques (Maresca et Dujin 2014) et non uniquement en raison de ressources économiques limitées.

Ainsi, il convient de questionner la représentation par les politiques publiques des individus précaires comme résistants au changement de comportement qu'il conviendrait d'accompagner. En effet, comme nous l'avons vu les ménages précaires déploient un ensemble de stratégies au cœur de leur vie quotidienne pour s'ajuster en permanence face à des conditions de vie instables. Cette précarité les conduit à développer des compétences d'adaptation pour ajuster leur mode de vie en cas d'apparition de difficultés : retard dans le paiement de prestation sociale, électroménager en panne, coupure d'accès à l'énergie...

Pour conclure, afin de synthétiser la multitude de ressources dont les individus peuvent disposer, un schéma récapitulatif est présenté à la suite.

Les exemples sont tirés de l'enquête de terrain. Il convient de souligner qu'une même pratique peut être faire appel à plusieurs items identifiés sur la carte dans la mesure où elle peut faire l'objet de l'activation de diverses ressources. À titre d'exemple, réguler ses usages du logement selon l'heure fait écho à des considérations temporelles, organisationnelles ou encore attentionnelles.

L'originalité de cette recherche tient dans la mise en exergue de la double contrainte auxquels sont soumis les ménages précaires : faire face à l'expérience de la pauvreté et aux difficultés d'accès à un chauffage décent, mais également faire face aux recommandations concernant la gestion de leur logement. Les dispositifs d'accompagnement au changement de comportement et de valorisation des éco-gestes, nous l'avons vu, participent d'une action publique de promotion d'un style de vie sobre en énergie. Des instruments sont mobilisés dans le cadre de politiques publiques. La mobilisation d'instruments de biopolitique concourt à l'essor d'outils de régulation des individus par l'intermédiaire de la communication à défaut d'actions plus coercitives (Ollivier-Yaniv, 2013).

Ce chapitre se focalise sur les prescriptions en matière d'attention énergétique (Moussaoui 2007, 118). Une description fine des modalités de réception de ces discours par les enquêtés permet d'aller plus loin dans l'analyse des dispositifs de sensibilisation. La réception des messages est souvent évaluée par les institutions d'après un rapport de cause à effet entre les messages diffusés et les pratiques observées (Silva 2018a). Or, une approche qualitative des répercussions des politiques publiques d'après l'expérience vécue des publics ciblés permet de saisir les dynamiques qui se jouent « en bas » (Revillard 2018, 476). L'étude de la réception de dispositifs de l'action publique s'intéresse aux représentations que les publics cibles ont de ces dispositifs, comment ils les perçoivent et ce qu'ils en font en pratique.

Dans cette logique, ce chapitre propose de souligner les stratégies développées par les individus face à la diffusion de ces recommandations. Il est question d'analyser les répercussions des politiques publiques de sensibilisation sur les publics cibles de l'action publique, ses « ressortissants » (Warin 1999). Qu'elles soient de distinction ou d'appartenance, les stratégies face à la norme et aux dispositifs d'action publique sont multiples. En effet, la diversité du public se traduit par des décalages dans l'appropriation des injonctions étant donné que les individus n'ont pas les mêmes besoins, ressources ou même pratiques de départ. Les individus mobilisent des registres de discours, des modèles de légitimation changeants selon la scène et les interlocuteurs afin de « garder la face » (Goffman 1973). Les stratégies de mise en scène pour faire face sont classifiées à partir de trois grandes réponses : s'ajuster, s'opposer ou se conformer.

1. Se conformer

L'une des postures adoptées par les individus face aux recommandations de maîtrise de l'énergie est celle de l'adhésion. Cette conformité au modèle normatif s'inscrit soit dans la continuité des pratiques existantes, permettant une revalorisation de celle-ci, soit par l'appropriation de nouvelles. Les messages sont ainsi instrumentalisés par et pour les individus, et plus particulièrement suivis « *au pied de la lettre* » par certains ménages précaires (Roudil 2018, 190).

La pratique d'éco-gestes ou de comportements vertueux en termes de consommation d'énergie est principalement justifiée au nom du « bon sens », d'un sens commun. En parallèle, le recours à de nouvelles pratiques ou d'équipements économes en énergie est plus souvent présenté comme une aubaine, principalement en termes d'économies ou de confort, « davantage raconté sur le mode de l'opportunité fortuite ou de l'évidence que de la théorisation critique » (Arborio et Lechien 2019).

1.1. Se rassurer

L'adhésion aux « bonnes pratiques » peut se traduire par la requalification des pratiques antérieures. En effet, de nombreux individus ont souligné qu'ils avaient déjà connaissance de la majorité des éco-gestes et qu'ils en mettaient déjà en place.

J'étais contente de découvrir l'éco-appart pour pouvoir en plus apprendre des tas de petits détails comme ça, c'est toujours sympathique. Moi j'aime bien. Je suis déjà assez... Je suis déjà assez déjà assez écolo (...) moi je suis déjà branchée depuis pas mal d'années sur ça.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

L'intérêt pour la maîtrise de l'énergie s'inscrit dans la continuité de leurs habitudes en termes de préoccupations et pratiques. L'engagement dans des pratiques sobres ne nécessite pas de faire évoluer leurs valeurs et représentations. Cette convergence facilite ainsi la mise en application de nouveaux éco-gestes.

1.1.1. Confirmer ses intuitions

À ce titre, la mise en avant de leurs « bonnes pratiques » du quotidien leur permet de valider des habitudes antérieures à la diffusion de ces recommandations. Ces dernières viennent confirmer des « intuitions » (« Synthèse du retour d'expérience sur le programme DEPAR 2017-2018 » 2019) et justifier leur façon de gérer leur logement. S'inscrivant dans la continuité de leurs pratiques, les efforts pour s'ajuster à la norme sont ainsi faibles.

Les enquêtés justifient leur « bon comportement » comme une évidence : « j'ai toujours fait ça », « C'est une évidence, ce n'est même pas discutable » ... Issues de leurs expériences personnelles ou héritées, leurs habitudes n'ont pas été pensées initialement comme une réponse aux injonctions. Mais leur concordance permet une prise de confiance et de légitimité.

En parallèle, l'adoption de nouvelles pratiques à « contre-courant, pour préserver leur santé et celle de la planète, et pour vivre mieux » (Dobré et Juan 2009b, 300) fait l'objet de stratégies discursives de valorisation.

Vous l'aviez achetée neuve la machine, le lave-linge, ou vous l'aviez récupérée ?

Oui, c'est neuf !

Ok et vous aviez regardé les étiquettes ?

Oui ! Les étiquettes depuis longtemps, **je regarde toujours les étiquettes énergie !** Ça c'est un truc dès que je veux prendre un appareil, quand je vois B...

Ah oui, vous prenez que du A ?

Non, A+ (...)

Même si c'est plus cher, vous préférez quand même du coup ?

Si ça rentre dans mon budget quoi, je ne vais pas prendre un truc à 1000 euros quoi, mais si ça rentre dans le budget. Le congélateur, il est ++, mais il y a un autre appareil... ah oui, l'ancienne machine aussi était A++ et puis le congélateur aussi, le frigo est A+, je ne sais plus trop... Et puis, le micro-onde aussi... Il n'y a pas de... En tout cas, il n'y a pas de B !

Vous faites attention à ça ?

Ah oui, oui, oui ! Sur tous les appareils et depuis un certain temps que je prends, c'est toujours... **j'avais déjà suivi un reportage où il disait** que voilà, il y a longtemps donc...

À la télé ?

Oui, oui, donc du coup, tout ce que je... donc **je fais attention, même quand ça me plait** et tout, si je vois que c'est A tout simplement ou B, je zappe !

Ok, même s'il est joli...

Ouai, **même quand c'est un coup de cœur**, que je me dis « ah, ça serait... », mais quand je vois « oh la ! »

Ça vous freine... oui, ça se rentabilise assez rapidement...

Oui, quand **on a fait le calcul avec Catherine**, on a vu que c'était... il y avait **une bonne économie quand même** ! Alors c'est vrai que c'est cher à l'achat, mais après bon, on rentabilise. Souvent, il faut mettre un peu de côté petit à petit pour pouvoir acheter quelque chose de mieux, que de prendre un truc qui va faire flamber la facture.

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Michèle a mis en pratique des recommandations issues d'un documentaire télévisuel. Elle a fait part de cette habitude à Catherine et souhaité vérifier avec elle le bien-fondé de ces achats. Les résultats tirés des comparatifs entre des équipements avec différentes étiquettes énergétiques l'ont ainsi confortée dans sa gestion d'achat de nouveaux équipements.

Ma fille est née en 80, j'ai la sensation que déjà je commençais à regarder les choses écologiques. Voilà, je commençais à voir ça par contre j'ai aussi la sensation que dans les années 80, j'étais **pratiquement la seule**. Quand je parlais de ça, **on me prenait pour une folle**.

C'était un peu trop précurseur pour eux...

Oui, oui. À chaque fois, que j'ai des idées comme ça, à la noix, j'en ai hein... Et donc on me dit : « *n'importe quoi, c'est débile. Et puis après, elle a raison...* »

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

C'était le plus gros, c'était le plus dur, c'était de prendre une douche en cinq minutes, pour l'eau, ça s'est... j'ai réussi une ou deux fois

Ah oui, parce que vous preniez des douches de combien de temps sinon ?

Euh quinze minutes (rires)

Vous ne faisiez pas une heure ou ?

Non, bon, avant c'était vingt...

Progressivement, vous diminuez ?

Oui, voilà, une fois, je me suis dit, bon je vais mettre le...

Le petit sablier ?

Et puis quand j'ai fait cinq, j'ai dit « wah ! » je pensais que j'avais eu la coupe ! Et j'étais trop contente, j'ai dit « et bien, ça peut m'arriver à moi ! »

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Ces extraits mettent en exergue le concept d' « héroïsation de la résistance ». Cela consiste en une « héroïsation des actes du quotidien » (Dobré et Juan 2009b, 300) en valorisant ses « bonnes

pratiques ». Ainsi, la difficulté de mise en place de certaines recommandations est évoquée au prisme d'un vocable autour de la notion d'effort.

1.1.2. Recherche d'approbation

La recherche de reconnaissance de la part d'interlocuteurs identifiés comme "sachant", tels qu'un professionnel, est ainsi observée tant lors des ateliers de sensibilisation que lors des visites à domicile. L'enquêteur est lui-même mis en scène dans la position du sachant (Cardon 2015). Des recommandations et conseils sont attendus au regard de sa connaissance du sujet, tout au moins celle projetée par l'enquêté²⁴⁰.

La présentation du guide « 40 trucs et astuces » lors de l'entretien a également induit cette représentation de la part des enquêtés. Étant amenés à commenter les éco-gestes proposés et leurs pratiques quotidiennes, ils sont directement confrontés aux messages normatifs, par l'intermédiaire de l'enquêteur.

Et alors, vous avez quoi dedans [la pochette de prospectus et de guides] ?

Alors, moi comme je suis sur Nantes, je n'ai pas pris les trucs de Saint-Herblain.

Alors, ça c'est les aides pour ? Ah toutes aides confondues en fait... [fascicule des dispositifs d'aide financière du CCAS].

Ouai, ça c'est un truc que j'avais pu trouver à l'éco-appart ! Ça, c'est ce qu'ils nous avaient donné au Point Information Énergie...

Ah oui, avec les numéros et tout. Alors, vous avez « choisir son éclairage », « choisir son électricité pour se chauffer », et encore autre chose...

Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

Sophie insiste ainsi pour me laisser l'un de ses guides, qu'elle avait en double. La présence d'un interlocuteur extérieur est ainsi un outil stratégique pour s'assurer d'être dans le « droit chemin ». Ce dernier peut être considéré comme une source d'informations supplémentaires qui peut confirmer de nouvelles pratiques développées de manière autonome ou apporter de nouveaux savoirs et de nouvelles pratiques » (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 287). Cardon précise que cette attitude s'appuie sur « *une relation fondée sur l'échange, la*

²⁴⁰ Cette situation a été d'autant plus récurrente lors des entretiens menés à Nantes. La posture au sein de l'éco-appart à la frontière de la participation comme personne lambda et comme membre de l'équipe a contribué à ce biais.

complémentarité voire la confrontation (entre savoirs et savoir-faire différents) » (Cardon 2015). La posture vis-à-vis de l'interlocuteur joue donc un rôle dans la mise en discours des pratiques.

Lors des ateliers de sensibilisation, il est intéressant de souligner également la posture de participants vis-à-vis de l'animateur et des autres participants. En effet, cette mise à découvert des pratiques domestiques devant un groupe d'inconnus, en majorité, amène à des jeux de mise en scène de soi. En confrontant les pratiques et discours tenus lors de l'entretien au domicile, des écarts entre les dire (et selon le lieu d'expression) et les faire sont visibles. Ainsi devant l'animatrice, la « bonne réponse » est recherchée afin de se présenter comme ayant des pratiques en adéquation avec la norme.

1.2. Support de (re -) valorisation

Les ménages, notamment précaires, ne sont pas imperméables aux discours normatifs sur l'énergie et aux argumentaires sur la transition écologique. Si les éco-gestes sont l'expression d'un message normatif diffusé par un agent extérieur, il s'avère qu'ils peuvent être supports d'émancipation et de revalorisation. Nous rejoignons le constat de Roudil considérant que « *la démonstration devant l'enquêteur de la connaissance ou du respect de certains messages institutionnels n'entre pas en contradiction avec la revendication de rester maître de son espace de vie* » (Roudil 2016, 138).

L'adoption de ces éco-gestes permet pour certains ménages de (re) valoriser des pratiques — nouvelles ou non — en les considérant comme inscrites dans un modèle vertueux plus global de « bonne consommation ». Le recours au circuit de recyclage ou encore la lutte contre le gaspillage, comme évoqué précédemment, sont l'expression d'une « culture du pauvre » (Schwartz 2002) qui transforme une pratique dévalorisée, et stigmatisante, en une pratique vertueuse. Les travaux sur la notion de « culture du pauvre » (Hoggart 1970; Schwartz 2002; J. Lazarus 2006; Verger et al. 2005; Gorge 2014) ont souligné le marqueur social qu'est la consommation en soulignant notamment comme la sobriété s'inscrit dans le style de vie des classes populaires. La diffusion des pratiques de sobriété sous un registre positif permet à certains de revaloriser un capital symbolique affaibli. La requalification de pratiques de restriction sous le vocable de la sobriété, norme croissante dans la société, offre des prises pour les individus précaires pour retourner le stigmate. L'incapacité pour une frange de la population de

consommer selon les normes en vigueur est remise en question, au travers notamment d'un engagement dans une sobriété choisie. Cependant, l'engagement conscient et volontaire dans un modèle de sobriété suppose des ressources et compétences, inégalement distribuées socialement.

1.2.1. Distinction

La valorisation de ces « bonnes pratiques » peut également passer par la mise en avant du chemin parcouru pour en arriver là. Ainsi, la mise à distance de pratiques héritées (de parents ou conjoints) permet aux individus de se distinguer. Le processus de distanciation des « mauvaises pratiques » permet de revaloriser leur position en refusant de reproduire ces comportements qualifiés de déviants. Ils se détachent d'habitudes symboliquement associées aux classes populaires ou à des conditions de vie précaires comme le fait de laisser la télévision allumée en continu dans la pièce de vie. Selon les travaux d'Arborio et Lechien, au sujet des normes alimentaires, il ne s'agit pas tant d'une « *logique d'ascension sociale, dont la bonne volonté sanitaire serait un indice, qu'un travail de "conquête des normes" (Verret, 1979²⁴¹) et ce que l'on pourrait appeler une posture de "réforme de l'intérieur" des classes populaires* » (2019, 106). Les stratégies de distinction sont détaillées plus en détail dans le chapitre suivant, au travers de l'étude du rapport aux autres vis-à-vis des questions de gestion de l'énergie.

1.2.2. Mise en conformité

En se conformant au modèle de sobriété énergétique, les individus s'inscrivent dans une société avec ses valeurs, ses membres. Or pour les plus précaires, l'inscription dans un style de vie valorisé et légitimité, comme la sobriété, peut pallier un sentiment de déclassement et d'isolement. Cela leur assure de « faire » et d'« être » comme tout le monde au travers de petits gestes du quotidien. Ces pratiques permettent ainsi à certains individus de trouver une forme de reconnaissance sociale.

²⁴¹ Les travaux de Verret portent sur la condition ouvrière. Il traite notamment de l'évolution de leurs conditions d'habitat, en soulignant les améliorations en termes de qualité de logement au gré des normes instituées par l'État (de construction par exemple).

Ce sentiment d'appartenance est d'autant plus fort lorsque les pratiques et les discours sont mis à l'épreuve au sein des ateliers collectifs. Il est possible pour l'individu d'exposer ses « bonnes » pratiques auprès des autres participants. Les éco-gestes sont, en ce sens, une réponse à un besoin de lien social et de reconnaissance par le groupe de pairs²⁴².

En pratique, l'adhésion aux normes de consommation institutionnelles s'observe dans « la volonté des personnes à s'informer, à comparer les informations et les sources » (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 287). Lors des entretiens au domicile, plusieurs enquêtés ont mis en avant leur adhésion au modèle. Sophie, Michelle, Ivana ou Tina²⁴³ ont ainsi été chercher des guides, plaquettes d'information ou autres magazines qu'elles avaient chacune conservés à leur domicile, pour les montrer à l'enquêteur lors de l'entretien. Ranger dans un tiroir spécifique, trier dans des classeurs, ces enquêtés mettent en avant leurs pratiques de recherche d'informations. À l'instar du prospectus de rappel quant au tri des déchets collés sur le frigo, les éco-gestes ont également leur « place » dans le logement avec un lieu dédié à leur compilation. Si toutes indiquent ne pas les feuilleter, ou que rarement, elles sont rassurées de savoir ces ressources à disposition notamment pour informer des proches.

L'appropriation du modèle permet aux ménages précaires de renverser le caractère prescriptif (Villalba 2017). L'individu devient lui-même prescripteur de ces « bons comportements » auprès d'autres individus, dans la mesure où il adhère au modèle et se légitime en diffusant ces comportements comme vertueux. Certains ont appropriés les normes et les argumentaires pour se constituer porte-parole à leur tour.

1.3. Faire de nécessité vertu²⁴⁴

Les individus, en particulier les plus contraints, peuvent renverser leur situation de « faiblesse » en requalifiant leurs pratiques. Ils tirent ainsi parti du modèle de sobriété énergétique pour

²⁴² Les relations avec le groupe de pairs seront développées dans le chapitre suivant.

²⁴³ Toutes les quatre se situent dans le premier décile de revenus.

²⁴⁴ « Voir dans le fait de faire quelque chose qui nous a été imposé une occasion d'acquérir du mérite. » (Dictionnaire Antidote 9, 2016)

justifier leur rapport à l'énergie comme un bien qui ne serait pas « essentiel » et dont « il est toujours possible de se passer » (Clochard et Desjeux 2013b, 156). La sobriété de fait auquel ils sont confrontés est redéfinie au prisme des valeurs portées par le modèle normatif.

Selon Flamand et Roudil, dans ce cas de figure, « les messages institutionnels d'économie sont acquis et instrumentalisés, la "chasse au gaspi" est un principe de vie » (*Ibid.*). Cependant, cette posture a été particulièrement rencontrée auprès des personnes âgées. Ces dernières considèrent les « bonnes pratiques » comme invariables dans le temps. Les recommandations s'appuyant sur des normes plus récentes (étiquette énergie, label de produits...) font l'objet de moins d'attention par ce public.

Les auteures identifient les familles monoparentales comme principaux acteurs de cette posture. Les familles monoparentales rencontrées lors de notre étude ont un discours divergent. Elles s'appuient principalement sur des argumentaires portant sur le maintien du confort des enfants en premier lieu. Si dans les actes, le chef de famille peut développer un ensemble de stratégies de maîtrise de l'énergie, celles-ci se font aux dépens du parent par exemple en ne chauffant que la chambre des enfants. Ce constat est tiré des retours d'expérience de Mélanie, Ivana et Michèle qui font tous état de cette habitude.

Malgré la volonté de préserver l'enfant de toute épreuve liée à la précarité énergétique, les familles monoparentales ne sont pas toujours en mesure d'y faire face au regard des contraintes, principalement économique et temporelle, qui pèsent sur elles. L'énergie est utilisée avec parcimonie et ces pratiques de mesure sont appuyées par des discours prônant le « bon sens ». Le gaspillage est défini comme un « non-sens » dans la mesure où cela n'offre ni service ni gratification, mais coûte au ménage.

Ainsi l'adoption de ces éco-gestes est également considérée par certains comme une solution pertinente, dans la mesure où cela répond à un besoin d'ordre économique. En effet, la mise en place de nouvelles pratiques sobres en énergie se répercute sur la facture d'énergie. Ces économies permettent à certains individus d'augmenter leur reste à vivre. La logique est que « tout est bon à prendre » (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 298). Les recommandations institutionnelles sont considérées au prisme d'une approche utilitariste par les individus (Roudil 2016, 138).

Par ailleurs, l'application d'éco-gestes peut être bénéfique dans l'organisation de la vie familiale en facilitant le quotidien des membres (prise programmable) ou encore en améliorant leur confort (rideaux, tapis). En évitant certaines contraintes tout en gagnant en budget, les recommandations sont bien reçues et valorisées par les individus. Ces derniers porteront cette parole auprès de leurs proches, de leurs enfants en prônant le bien-fondé de ces conseils et en s'appuyant sur leurs retours d'expérience. Le savoir expérientiel est mobilisé comme un argument de légitimité dans la diffusion de conseils liés à la consommation de l'énergie auprès des proches.

2. S'ajuster et négocier

Une seconde posture pouvant être adoptée par les individus consiste en l'adoption, notamment partielle, de recommandations. Cela se traduit par une modulation au quotidien des pratiques et des recommandations.

Les individus se distancient des messages en adaptant tant leurs pratiques que leurs discours aux contraintes auxquelles ils sont soumis. Évoqué dans le chapitre précédent, le poids des recommandations est particulièrement important pour ceux en situation de précarité énergétique. Cette adaptation se traduit notamment par des stratégies de réinterprétation de la norme en fonction de leurs intérêts, habitudes ou valeurs, mais également de la scène d'expression.

2.1. Réinterprétation de la norme

Les enquêtés détournent parfois le message transmis lors de son application. À titre d'exemple, si certains ménages respectent bien les recommandations en termes d'aération du logement, ils n'en respectent pas les modalités d'application instituées. L'ADEME établit une durée optimum d'aération comprise entre 5 et 10 minutes par jour (comme indiqué dans les deux guides de l'ADEME présentés dans le chapitre 4). Ces recommandations sont reprises lors des ateliers de sensibilisation. Mais cette précision est souvent sujette à débats comme l'illustre l'observation des ateliers. À plusieurs reprises, les individus ont fait part de leur habitude de laisser les fenêtres ouvertes plus longtemps, à savoir près d'une heure, tout en soulignant leur attention régulière à l'application de la recommandation pour aérer les pièces.



Figure 54 Conseils pour un « intérieur sain », Inddigo (2018)

Mais les recommandations sont également parfois contradictoires selon les émetteurs et les objectifs du message. Ainsi, en matière d'économies d'énergie, il est conseillé de ne pas aérer plus de 10 minutes par jour d'après le guide de l'ADEME « Un air sain chez soi ».

« En laissant ouvert longtemps les fenêtres pour bien aérer, vous risquez de trop refroidir le mur autour de la fenêtre. Et si de la condensation se dépose sur le mur, cela peut dégrader le papier peint voire favoriser le développement de moisissures. »
(ADEME 2020)

En parallèle, d'autres sources d'information telles que l'OMS portant sur les enjeux de qualité de l'air intérieur entrent en contradiction sur le temps minimum d'aération d'un logement, en préconisant d'aérer au minimum 30 à 45 minutes par jour, en plusieurs fois²⁴⁵ (Déoux et Déoux 2004). Cet exemple souligne le caractère modulable des recommandations dans l'appropriation des individus, en fonction des objectifs et des émetteurs. Les injonctions aux bonnes pratiques entrent elles-mêmes en contradiction. Les recommandations de « bonnes pratiques » peuvent être source de conflits de normes, notamment lorsque les éco-gestes sont paradoxaux : Loizeau

²⁴⁵ La pandémie de COVID-19 a renforcée les recommandations en faveur d'une aération prolongée, voire en continu, dans les pièces fréquentées.

(2020) illustre ainsi cette tension au sujet de la qualité de l'air et de la gestion des risques familiaux. Son étude souligne qu'il est ainsi conseillé à la fois de réduire la consommation d'énergie tout en favorisant dans le même temps, un ménage plus régulier et renforcé, par exemple du linge (de façon très régulière et à haute température) (Loizeau 2018). Selon les modalités d'évaluation (sanitaire, environnementale, économique) de la pertinence d'une pratique, plusieurs réponses institutionnelles peuvent entrer en contradiction.

Le ressenti joue également un rôle dans l'adaptation des recommandations aux pratiques. Aérer, c'est donner « un coup de frais », mais ça peut également permettre de réduire les odeurs, notamment de moisissures dans le logement. Mélanie²⁴⁶ indique ainsi laisser son logement ouvert toute la journée, tout au long de l'année pour éviter l'odeur de renfermé dans son logement et les traces d'humidité autour des fenêtres.

Le réajustement des éco-gestes, voire le détournement des bonnes pratiques, est également visible à propos des questions d'isolation. Certains enquêtés, tels que Julie²⁴⁷, Amar²⁴⁸ ou encore Halid²⁴⁹, ont réalisé des travaux d'isolation comme conseillés. Cependant, ces travaux peuvent être réalisés sans artisan RGE, sans prendre en considération les enjeux de qualité de l'air, ou encore la nécessité d'installer un dispositif de ventilation. Ce respect, bien que partiel, des recommandations prônant l'amélioration de l'habitat est valorisé dans les discours des enquêtés, tels que Ivana, Sylvie ou encore Annie²⁵⁰. Ces derniers soulignent leur conscience des enjeux d'économie d'énergie et de confort associé à l'isolation et leur engagement dans des démarches en ce sens. Le « rappel à l'ordre » visant à préciser les modalités de déroulement d'une « bonne rénovation », à savoir efficiente et respectant les différentes étapes administratives, peut être source de tension. En effet, les individus passent publiquement d'une posture de « bons consommateurs » à celui de « mauvais », que l'ajustement soit fait par choix (faire des économies, ne pas engager des travaux trop lourds), par manque d'informations ou en raison de la complexité des démarches.

²⁴⁶ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

²⁴⁷ Julie, 5e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit seule à La Courneuve

²⁴⁸ Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

²⁴⁹ Halid, 2^e décile de revenu, 35 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit seul à Nantes

²⁵⁰ 1^{er} décile ou <1^{er} décile de revenus pour toutes les trois.

Des enjeux sanitaires sont également en jeu dans le réglage de la température du chauffe-eau. En effet, si les recommandations promeuvent une température entre 55 ° et 60 °, plusieurs enquêtés, comme Amar²⁵¹ ou Mélanie²⁵², font état de température volontairement inférieure chez eux. Conscients qu'augmenter la température de l'eau augmente la consommation d'énergie, plusieurs participants à des ateliers à l'éco-appart ont indiqué avoir recours à cette technique. Ils voient dans cette pratique une manière de suivre les recommandations en matière d'économie d'énergie. Ils y font ainsi référence comme à une « astuce ». Le détail de cette solution mise en place chez eux est présenté avec fierté aux autres participants à l'atelier.

En entretien individuel, Mélanie détaille ainsi son « bon plan » pour économiser : n'allumer le chauffe-eau qu'une heure ou deux avant la douche de son fils, puis profiter de l'eau chaude pour faire la vaisselle et sa douche, elle éteint ensuite le ballon jusqu'au lendemain. D'après elle, cela lui permet de mieux contrôler sa consommation. Elle décrit ce stratagème avec entrain, soulignant au travers de cet exemple, une posture active vis-à-vis de ses consommations d'énergie. Elle justifie son acte en raison du sentiment qu'elle avait avant que le chauffe-eau « tournait tout le temps ». Le bruit perçu de l'équipement est source d'identification d'une consommation d'énergie et d'une attention régulière. La visibilité, auditive dans ce cas de figure, matérialise la consommation et le coût de l'énergie, alors source d'appréhension. A posteriori, elle n'est pas en mesure de nous dire si cela a eu des effets réels sur sa consommation d'énergie. Mais surtout, une température trop basse dans le ballon d'eau chaude peut amener au développement de bactéries et maladies potentiellement mortelles ²⁵³ . De plus, les recommandations en cas de rallumage invitent à chauffer l'eau à une température plus élevée, 70° ou 80° durant plusieurs jours, afin de limiter les risques sanitaires. L'énergie nécessaire à la relance du chauffe-eau peut s'avérer supérieure à celle qui aurait été consommée au cours d'un usage régulier.

²⁵¹ Amar, <1e décile de revenu, 40 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec ses enfants et sa femme

²⁵² Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

²⁵³ <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/legionellose>

Observation d'atelier au sein de l'éco-appart, Nantes, 7 mars 2018

Jean-Baptiste²⁵⁴ précise qu'il a mis le thermomètre dans le frigo, comme on lui avait recommandé. Ce dernier indique 8 °, au lieu des 4 ° recommandés. Il justifie le maintien volontaire de cette température comme un choix plus économique. Il précise être conscient que cet équipement est énergivore et ainsi adapter son usage. C'est pourquoi il indique mettre régulièrement une bouteille fraîche dedans pour ne pas qu'il ne reste vide et consomme plus d'énergie. Il détaille à l'ensemble du groupe son « rituel » : mettre une bouteille d'eau glacée au congélateur puis la placer au frigo, la remettre au congélateur et ainsi de suite. Il précise que son frigo est souvent vide. Il fait part de sa connaissance du fonctionnement d'un réfrigérateur à l'ensemble des participants en expliquant le besoin d'énergie supplémentaire pour refroidir ce « vide ». Les autres participants sont fortement intéressés par cette option peu coûteuse et facile. L'animatrice fait remarquer la pertinence de ces propos et de sa connaissance technique. Elle valorise cette astuce pratique. Elle souligne cependant le risque de développement de bactéries en laissant le frigo à une température trop haute et conseille d'augmenter la puissance.

Un débat est lancé sur l'incompréhension des chiffres présents dans les réfrigérateurs. S'agit-il de la température souhaitée ou de la puissance du froid ? La majorité des participants ne maîtrise pas cette information et indique régler son réfrigérateur selon leur perception du froid sur leurs aliments.

La mise en pratique d'éco-gestes est modulée en fonction du coût estimé, ou encore de son incidence sur leur confort ou leurs valeurs. Certaines pratiques sont assimilées à un « non-respect » des normes par les professionnels en charge de la diffusion des « bonnes pratiques », mais également dans les communications institutionnelles. Par exemple, des températures de chauffe-eau insuffisantes ou de réfrigérateur trop élevées sont explicitement critiquées, notamment dans les guides au regard des risques sanitaires. Les normes de consommation d'énergie ayant des répercussions directes sur la santé font plus vivement l'objet de rappel à l'ordre de la part des professionnels.

²⁵⁴ 1e décile de revenu, 50 ans, inactif, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seul à Nantes

Je l'avais acheté l'année dernière ma machine.

Et vous aviez regardé l'étiquette ?

Ouai, elle est A.

Ok, de toute façon dans les lave-linges, c'est minimum A et après A+, A+, non ?

Ah bon ? Après elle disait que ça servait à rien Catherine... qu'on payait le « plus » et que...

Ah ?

Ba je crois que c'est plus... parce que ça coûte cher hein d'acheter les ++ !

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

L'ajustement en pratiques des recommandations se traduit également par l'appropriation de discours de professionnels. Ainsi Carine s'appuie sur les propos de Catherine, en charge des visites à domicile, pour justifier son achat d'électroménager en dehors des recommandations en matière d'étiquette énergétique. La référence à un expert lui permet de légitimer sa prise de distance vis-à-vis des recommandations institutionnelles. Elle souligne que sa décision d'achat est surtout orientée par le prix de l'équipement. Elle ne visualise pas le bénéfice envisageable avec l'achat d'un équipement avec une meilleure efficacité énergétique, tout au moins au regard des efforts nécessaires pour l'obtenir. Si elle ne remet pas en cause la pertinence des étiquettes énergétiques et l'impact d'une meilleure efficacité sur ses consommations, elle arbitre ses investissements en fonction du budget disponible et des consommations estimées futures. Elle maintient le discours de son interlocutrice de référence en matière de consommation d'énergie.

Ainsi, cet exemple souligne les tensions inhérentes à la fois dans l'adoption des recommandations institutionnelles de consommation d'énergie et dans la conformité aux discours des prescripteurs. En s'inscrivant dans la continuité des propos de la figure d'expertise, Carine préserve sa position de « bonne consommatrice » dans la mesure où elle applique un éco-geste – à savoir surveiller l'étiquette énergie – et garde la face vis-à-vis de l'interlocuteur défini comme “de référence” dans le domaine.

Il faut faire un lavage intensif, je crois tous les mois ou tous les deux ou trois mois, je ne sais plus... En tout cas, il faut le faire et quand c'est comme ça, il faut tourner à 90, mais sans...

À vide quoi ?

Non pas à vide... Il m'a dit aussi « à vide, ce n'est pas très écolo » donc avec les serpillères, mais pas par exemple, des torchons ou des trucs de cuisine, ça va les sortir... donc peut-être des serpillères ou des gros trucs qu'on met par terre et on s'en fout. Donc il m'avait dit ça et puis donc, j'ai fait ça avec, j'ai attendu, j'avais trois ou quatre serviettes et j'ai dit « ok » et puis il y a un truc aussi qu'on conseille, mais le monsieur m'a dit « non, ce n'est pas bien ! », j'ai accepté son raisonnement parce qu'il faut toujours bourrer la machine avant de la mettre, mais quand on le fait, le linge souvent il ne sort pas propre...

Oui, si trop collé

Voilà donc moi j'ai fait l'expérience avec le linge de mon fils, j'ai rempli le truc, j'ai tourné. Il y a des affaires qui sont sorties comme si elles venaient de rentrer... et j'ai fait ça une deuxième fois avec des vêtements à moi, c'était pareil donc je me suis dit, on conseille de remplir, remplir, remplir, mais... le monsieur dans le magasin donc il m'a dit « mais non ! » ce conseil-là, en fait, plus la machine, elle est bourrée, il faut que le tambour, il tourne et donc le linge, il doit redescendre, mais quand c'est trop bourré, il ne peut pas redescendre, il est statique et du coup...

Oui

J'ai dit oui c'est vrai parce que j'ai fait la remarque que quand c'est trop rempli... donc bon, on a lavé beaucoup de chose en une fois, sauf que ce n'est pas...

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

De la même façon, Michèle fait part de son éloignement de ce qu'elle considère comme une norme d'utilisation des machines à laver consistant à la remplir au maximum pour optimiser le lavage. Elle fait ainsi référence à une autre source d'informations qu'elle juge d'autant plus légitime au regard de son expertise professionnelle : le vendeur d'électroménagers. La proximité dans l'échange avec cet interlocuteur, tant physique que discursive, permet la diffusion de nouvelles recommandations. Lors de son achat, le vendeur lui a expliqué le fonctionnement en détail d'une machine et préconisé un nouvel usage de son électroménager. Suite à cela, elle a changé ses habitudes d'utilisation. Elle reconnaît une légitimité plus forte à cet interlocuteur, à même d'expliquer techniquement le fonctionnement de l'électroménager et de décrire les raisons des pannes éventuelles. Les recommandations émises par les animatrices en atelier sont reléguées en second plan dans la mesure où leurs connaissances techniques sont jugées insuffisantes au regard de celles perçues du vendeur.

Les individus adaptent ainsi leurs pratiques en fonction de leurs habitudes, des transmissions générationnelles, des contraintes notamment de logement (absence de fenêtres, bruit, pollution). De plus, il convient de rappeler les spécificités des conditions d'habitat des plus précaires : présence d'humidité plus grande que la moyenne dans les logements, proximité des sources de pollution du lieu de résidence. Cette vulnérabilité résidentielle influence donc les modalités d'ajustement aux recommandations.

2.2. « Faire sa part »

Dans les discours des enquêtés, la réalisation des « bonnes pratiques » est présentée en premier lieu. Les pratiques moins vertueuses sont évoquées plus tard au fil des entretiens. L'ordre d'énonciation des pratiques des « bonnes » avant les « mauvaises » illustre l'effet d'autorisation tiré de la mise en évidence des pratiques en accord avec le modèle institutionnel de sobriété énergétique. Ces éléments font également écho aux résultats de Gholamzadehmir, Sparks, et Farsides (2019) soulignant que les individus seraient moins enclins à se renseigner et changer leurs pratiques vers un modèle plus écologique lorsqu'ils se souviennent de leurs pratiques pro-environnementales passées.

Lors de l'entretien avec Michèle²⁵⁵, elle nous montre plusieurs pages de tableaux récapitulant les éco-gestes. N'ayant pas souhaité réaliser l'entretien à son domicile, la rencontre se fait dans une salle d'un centre social. Michèle est venue avec une pochette compilant divers dépliants et documentations reçus lors de sa participation aux ateliers de l'éco-appartement. Abordant la question des informations retenues lors de sa participation, elle souhaite me montrer le feuillet sur les éco-gestes. Au travers d'un système de points, elle y indique les « bonnes pratiques » antérieurement suivies et celles fixées comme un objectif. Elle commente ainsi « *bon là par exemple, je n'ai pas beaucoup coché parce que je n'utilise pas {de thermostat} ... bon c'est un chauffage collectif et puis bon...* ». Mais rapidement, elle rappelle qu'elle veille à faire attention à bien fermer les portes des pièces non utilisées ou encore éteindre la lumière.

Les individus sont à même de mobiliser stratégiquement leur conformité au modèle institutionnel de consommateur d'énergie, en fonction de leurs ressources comme évoqué dans le chapitre précédent. Ils peuvent donner à voir des preuves de conformité au travers du récit de soi, notamment lorsqu'ils cherchent à obtenir une accréditation morale (Efron et Conway 2015). Ces preuves de conformité sont émises par les individus eux-mêmes en déclarant adopter, ou prévoyant de le faire, des comportements jugés vertueux. Les individus sont plus enclins à agir en

²⁵⁵ Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

décalage avec les recommandations institutionnelles lorsqu'ils sont en mesure de prouver leur « bonne foi » au travers d'autres exemples de leur vie quotidienne (Effron et Conway 2015).

« Il y a une AMAP étudiante qui est en place et ça sera beaucoup moins cher pour moi. Parce que moi je trouve ça beaucoup **plus écolo** donc et bien, **j'ai vraiment envie d'aller dans cette démarche**. Après pour tout ce qui est tri et bien, je le fais. Après si je pouvais avoir un composteur pas loin de chez moi, je trouverais ça encore mieux ! »

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

« Alors les prospectus, quand ça ne m'intéresse pas, directement, je mets dans la boîte avec le couvercle jaune où il y a les papiers. Parce que j'ai une poubelle pour les cochonneries et l'autre pour les papiers. Alors **je fais attention**, je mets tout dans les papiers, proprement avec les bouteilles aussi.

En plastique

Voilà, je mets là-bas aussi. Comme ça, en général, mes poubelles, ils me les prennent aussi comme ça. Alors **je fais attention...** »

Madeleine, 1e décile de revenu, 86 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve

À ce titre, la conscientisation des pratiques apparaît comme un critère important pour faire valoir ses « bons points » dans la mesure où il est nécessaire de connaître les pratiques institutionnellement ou socialement valorisées pour ensuite identifier et souligner celles réalisées. En ce sens, les ateliers de sensibilisation tout comme les autres dispositifs de communication autour des éco-gestes jouent un rôle dans la comptabilité morale des individus en matière de gestion de l'énergie. Réfléchir à la multiplicité des éco-gestes permet de faire le point rétrospectivement sur ceux déjà adoptés ainsi que sur ceux dans l'adoption est projetée.

« Les personnes disposent d'une grande souplesse pour se délivrer une accréditation sans accomplir de bonnes actions ; il suffit de réfléchir aux mauvaises actions auxquelles on a renoncé, d'anticiper les bonnes actions ou de se rappeler les bonnes actions des membres du groupe. » (Effron et Conway 2015)

Or, la conscientisation vis-à-vis des éco-gestes au regard des enjeux écologiques est plus forte chez les enquêtés au capital culturel plus élevé. À ce titre, ce sont donc les ménages les plus investis autour des questions écologiques et les plus informés qui font le plus souvent référence à leurs « bonnes pratiques ». Le rachat moral est ainsi particulièrement visible dans la mesure où la balance réalisée entre les pratiques est plus clairement détaillée. Ainsi, Brigitte²⁵⁶ revendique

²⁵⁶ Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

son fort investissement écologique, notamment en matière de sobriété énergétique, tout en admettant disposer d'un logement secondaire.

On observe également une forme « d'effet rebond » dans l'adoption de pratiques vertueuses (Truelove et al. 2014). La notion d'effet rebond est généralement évoquée dans le cadre de travaux de rénovation énergétique. Il correspond à une amélioration du confort aux dépens de la réalisation d'économies financières et de la réduction projetée des consommations d'énergie. Or, il convient de considérer également une autre forme d'effet rebond qui serait, quant à elle, associée à la réalisation de pratiques économes en énergie. Les effets rebond sont des variations dans la consommation, d'énergie et d'équipements, inscrits dans des mécanismes microéconomiques : moindre consommation d'énergie, facture d'énergie plus faible, gain en pouvoir d'achat, injection du revenu disponible dans la consommation. Il y a un hiatus entre les économies d'énergie projetées et les économies d'énergie réellement observées.

L'effet rebond suite à l'adoption de pratiques plus sobres en énergie est également considéré. Dans cette optique, Tiefenbeck (et al. 2013) développe la notion d'accréditation morale²⁵⁷ dans le cadre des consommations d'énergie domestique, eau et électricité. Il met en avant les répercussions négatives qui peuvent accompagner l'adoption de « bonnes pratiques ». À la différence de l'effet rebond traditionnellement admis, cette notion fait référence à des mécanismes psychologiques en matière de décision non liés à des considérations monétaires (Tiefenbeck et al. 2013).

Dans cette optique, les campagnes de sensibilisation aux éco-gestes participeraient à la valorisation de l'engagement des individus, quand bien même au final, ils n'adopteraient pas les pratiques les plus optimales pour réduire véritablement leur consommation d'énergie (Tiefenbeck et al. 2013, 168). Ainsi, si dans un premier temps, la sensibilisation aux éco-gestes s'accompagne d'une réduction des consommations à travers l'adoption de pratiques plus sobres

²⁵⁷ L'accréditation morale (moral licensing) « est définie comme le phénomène par lequel "les gens peuvent se rappeler des exemples antérieurs de leurs propres comportements socialement désirables ou moralement louables", ce qui les rend "plus à l'aise pour prendre des mesures qui pourraient être considérées comme socialement indésirables ou moralement discutables". » (Tiefenbeck et al. 2013)

en énergie. À terme, la réalisation de ces « petits gestes » peut se traduire par une hausse de la consommation sur d'autres postes.

« Quand les gens sont confrontés à une longue liste de conseil (...), ils peuvent mener une ou deux actions - probablement les plus faciles à se souvenir et réaliser. Cependant, les comportements qui sont les plus faciles à se souvenir et mettre en place, par exemple en éteignant la lumière en quittant une pièce, ont tendance à avoir un impact minime sur le changement climatique. Ainsi, les listes longues et non hiérarchisées de comportements sont susceptibles d'être inefficaces dans le meilleur des cas, voire même de devenir contre-productives, si elles amènent les gens à se sentir satisfaits d'avoir fait leur part après avoir accompli peu de choses. » (Gardner et Stern 2008, 15)

De surcroît, ce concept d'accréditation morale s'accompagne d'un corollaire : le « nettoyage moral » (Gholamzadehmir, Sparks, et Farsides 2019). Divers travaux ont mis en avant ce mécanisme en faisant référence à une « "réduction de la culpabilité" (Gneezy et Rustichini, 2000), un "nettoyage moral" (Sachdeva et al., 2009) ou un "achat de sa satisfaction morale" similaire aux dons de charité (DellaVigna et al., 2009, Kotchen, 2009) » (Tiefenbeck et al. 2013). Dans cette optique, mettre en avant certains comportements sobres en énergie, vertueux au regard des critères institutionnels, se traduit l'obtention d'une accréditation à l'adoption de « mauvais comportements ».

Oui dire « j'ai ma part à faire » et bien moi j'aurai au moins ma **conscience tranquille**, même si je meurs pauvre, j'aurai au moins ma conscience tranquille ! **J'ai fait ce que j'ai pu à mon niveau !**

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Une balance morale²⁵⁸ est également à l'œuvre au regard des pratiques déployées dans divers domaines d'activités. Ainsi, l'engagement dans des pratiques de tri des déchets, de recyclage ou d'alimentation raisonnée est évoqué dans la majorité des entretiens réalisés. Les enquêtés soulignent leur acte « citoyen » comme « normal ». La balance morale s'effectue ainsi entre différents domaines de la vie quotidienne (Dütschke et al. 2018; Efron et Conway 2015). « Faire attention » reviendrait à faire « sa part ». S'effectue alors un processus de comptabilité morale à travers des « bons points » gagnés par l'adoption de bonnes pratiques, permettant ainsi à l'individu de se racheter moralement en s'engageant dans d'autres pratiques écoresponsables.

²⁵⁸ Le modèle de balance morale est entendu d'après la définition de Wren, Edelstein, et Nunner-Winkler (1990, 284) : « les gens calculent une sorte d'équilibre moral pour eux-mêmes sur la base de toutes leurs actions moralement significatives dans un laps de temps donné. Cet équilibre représente une pondération quantitative des commissions et des omissions basée non seulement sur des dimensions impersonnelles, comme le montant du préjudice infligé, mais aussi sur des considérations personnelles, comme le montant et la nature de la perte ou du gain pour l'acteur. »

En plus d'une balance morale, certains auteurs développent le concept de « crédits moraux » (D. T. Miller et Efron 2010). Dans cette logique, les individus disposeraient d'un compte métaphorique de crédits permettant un équilibre entre les bons et les mauvais comportements, entre ceux présents, passés et futurs (Dütschke et al. 2018). Les individus peuvent « *s'abstenir de se comporter correctement lorsqu'ils ont accumulé un surplus de monnaie morale* » (Sachdeva, Iliiev, et Medin 2009, 524; dans Noblet et McCoy 2018). Ce constat va à l'encontre des présupposés théoriques prônant un effet d'entraînement entre les différentes « bonnes pratiques ».

« Faire sa part » se traduit également par l'exagération de l'impact des pratiques non adoptées vis-à-vis de celles réalisées, ou prévues de l'être (Efron et Conway 2015). La conscientisation en amont de la sensibilisation des enjeux liés à la consommation d'énergie, tant économiques qu'écologiques, se répercute sur la perception que l'individu a de lui-même d'être, ou non, un « bon consommateur ». Dans cette logique, en l'absence d'une prise en considération de ces enjeux, l'individu ne perçoit pas ses comportements comme déviant ou transgressifs. À ce titre, ses « mauvaises pratiques », au regard des recommandations institutionnelles, ne sont pas comptabilisées dans sa balance morale (D. T. Miller et Efron 2010). L'individu n'a pas le sentiment de devoir se racheter ou rééquilibrer ses pratiques.

Au regard de la pluralité des éco-gestes²⁵⁹, des stratégies de compensation sont développées tant dans les pratiques que les discours. La pratique d'un éco-geste compense le non-respect d'un autre, cette mise en équilibre de leur engagement ne s'appuie pas sur des considérations techniques ou calculables (meilleur bilan carbone de l'éco-geste), mais fait référence à la « bonne volonté ». Ces exemples illustrent le concept de comptabilité morale. Cette comptabilité morale se traduit par une valorisation plus forte des pratiques plus novatrices et engageantes telles que l'installation d'équipements économes (mousseur, électroménagers). *A contrario*, le non-respect de pratiques jugées comme facile et accessible à tous comme éteindre la lumière en sortant est plus fortement condamné. Les éco-gestes sont ainsi hiérarchisés en fonction de leur impact en

²⁵⁹ Le « guide 100 éco-gestes » du dispositif Familles à énergie positive illustre cette multiplicité.

termes de consommation d'énergie dans certains documents d'information fournis lors des ateliers à l'éco-appart.

L'accréditation morale est le versant négatif des effets d'entraînement espérés par les communications pro-environnementales. Les externalités des campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie sont à ce titre multiples. La hiérarchie institutionnelle des pratiques en matière de consommation d'énergie ou encore d'impact sur l'environnement, à savoir en termes d'impacts mesurables, n'est bien souvent pas connue ou maîtrisée par les individus (Attari et al. 2010). En ce sens, la réalisation de petits gestes, aux faibles impacts, peut être support de justification à la non-adoption d'autres pratiques ayant plus d'impacts (Tiefenbeck et al. 2013). L'objectif de cette démonstration est de mettre en avant les externalités, parfois masquées, de l'adoption de certaines bonnes pratiques sur d'autres domaines ou d'autres pratiques plus vertueuses, vis-à-vis de l'environnement, mais également en matière d'économie d'énergie. Les données empiriques présentées, mettant en lumière comment les enquêtes s'appliquent à montrer qu'ils « font leur part », permettent d'identifier les implications sociologiques d'une telle posture : accréditation morale, nettoyage moral...

2.3. Moduler ses pratiques

Face aux injonctions, les individus les plus dotés en capitaux culturels justifient leur positionnement et leurs pratiques au regard de leur « bonne volonté ». Soutenant les discours de sensibilisation aux économies d'énergie, en étant d'ailleurs bien souvent porte-parole également comme nous le verrons dans le chapitre suivant, ils exposent leur compréhension du bien-fondé des recommandations. Mais, ils avancent d'autres argumentaires pour justifier leur choix et garder la face : préserver voire améliorer son confort, gérer son équilibre budgétaire, préserver sa santé mentale. Nous partageons le constat de Flamand et Roudil quant à la justification des pratiques « par le besoin de se faire plaisir, de ne pas toujours être dans une logique de contrainte et de privation » (2013b, 149). Le bien-être dans le logement passe aussi par un confort psychologique et la réduction des préoccupations quotidiennes. Cela renvoie ainsi au concept de charge mentale évoqué dans le chapitre précédent.

2.3.1. Jeu de compromis

Les individus jouent avec les normes pour légitimer les pratiques déjà à l'œuvre. Ils ont fait évoluer dans une certaine mesure leurs habitudes en intégrant des recommandations, sans pour autant totalement se conformer au modèle. Les « compromis » reposent notamment sur la modulation des usages, en fonction des saisons, des personnes présentes.

« Y'a un truc que je fais et ce n'est pas bien du tout. Mais quand je pars de chez moi, j'allume la lumière ! pour que des gens... parce que l'hiver, dès 5 ou 6h ... Voilà, tu vois, ce n'est pas bien et ça me coûte. **Ça me coûte de faire ça !**

Psychologiquement, vous parlez ?

Psychologiquement, ça me coûte, ça me pèse de faire ça. Mais bon je me dis bon ba voilà... À la limite, faudrait presque mettre la radio. C'est ridicule ! C'est ridicule, c'est pour ça que ce n'est pas cohérent... »

Ivana, <1e décile de revenu, 58 ans, inactive, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son fils

Ivana souligne le coût sur le plan psychologique de ne pas respecter les recommandations en matière d'économie d'énergie. Dans la même logique, Marine évoque le fait que fermer les rideaux lui « coûte », au regard de considérations de confort. Sensible à la luminosité, elle ne souhaite pas renoncer à ce critère qui avait d'ailleurs orienté son choix dans l'acquisition de ce bien. En ajustant son discours et en projetant une modulation de ses pratiques, elle indique sa volonté de se conformer à la norme dans une certaine mesure. Lors d'un atelier de sensibilisation, Marine²⁶⁰ indique avec fierté qu'elle dispose de voilages similaires à ceux de l'éco-appart. L'animatrice rétorque rapidement qu'ils ne sont en réalité pas recommandés, ou uniquement en été, car ils ne conservent pas ou peu la chaleur en fin de journée.

Suite à la visite, on a fait tout un bilan de mes habitudes de chauffage tout ça, de mes consommations donc... **alors c'est vrai que** je ne mets pas, je ferme pas les volets, **c'est un choix**. Ça, là-dessus, **autant je suis assez écolo, je fais hyper attention, mais ça**, je... **j'ai besoin de voir le soleil** ... (...) Et je peux pas être dans le noir, ça me ... je ne supporte pas ça donc je tire mes rideaux, mais c'est des voilages hyper fins et c'est **choisi stratégiquement** parce que quand y a trop de soleil, je suis plein Sud, ça me permet de garder la lumière, mais ça ne tape pas... (...) sinon je me suis dit hier de changer, d'avoir une paire d'hiver et une d'été. Si je récupère un peu de tissu, je peux faire ça pour l'hiver prochain, changer un truc d'hiver parce qu'en fait, je les ouvre, je les ferme que la nuit et mon petit voilage il me sert surtout l'été

²⁶⁰ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

parce que ça tape vraiment. (...) Donc je fais comme ça, donc je pense que c'est la seule, le **seul compromis que je peux faire.**

Marine, 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

Comme évoqué précédemment, la réalisation de certains éco-gestes se traduit par le sentiment de « faire sa part », alors support de justifications de l'adoption de pratiques consommatrices d'énergie. Comme le souligne Ollivier-Yaniv (2018), les justifications passent par l'expression d'une réponse à une stigmatisation sur le mode de l'aveu « je sais que j'ai tort, mais... ». Marine mobilise des ressources discursives pour résister aux injonctions en précisant qu'elle fait d'habitude « hyper attention ». Cette précision lui permet de mettre en perspective cette « mauvaise pratique », à savoir de ne pas fermer les volets à la tombée de la nuit, au prisme de ses pratiques globales de consommation d'énergie. Cette mise en perspective permet une déculpabilisation. Partant du principe que « personne n'est parfait », elle indique qu'elle a le sentiment qu'elle fait déjà « sa part » en étant par ailleurs très investie sur la maîtrise de sa consommation d'énergie.



Figure 55 Pictogrammes sur les éco-gestes au sein de l'éco-appart © Eco-appart Nantes

Alors moi je ferme les volets la nuit de la chambre donc, c'est vrai que c'est quand on y pense hein... et c'est vrai que dans le salon, on ferme pas, parce que j'aime bien, un peu **comme disait la dame hier**, j'aime bien avoir de la vision et de... parce qu'ici je trouve ça génial parce qu'il y a l'horizon, je n'ai pas de la verdure, mais j'ai de l'horizon, j'ai très peu de vis-à-vis. (...) **Psychologiquement, ça me fait du bien...**

Marine, 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

Marine avait souligné qu'elle ne fermait pas ses rideaux et justifié ses choix. Deux autres participantes avaient partagé son avis. Elles ont précisé qu'elles préféraient également conserver la lumière. Ces précisions faisaient écho à

la lecture d'un pictogramme à proximité des fenêtres de l'éco-appart au sujet des volets.

L'adhésion des autres participants à cette pratique déviante vis-à-vis de la norme institutionnelle permet ainsi d'éviter de perdre la face et de se sentir coupable. La comparaison avec les autres est un appui dans la légitimation des pratiques, qu'elles soient définies dans les recommandations institutionnelles comme bonne ou mauvaise.

Il convient de souligner le capital culturel dont dispose Marine²⁶¹. En effet, diplômée de l'université, elle travaille au sein du CCAS. Elle est d'ailleurs à ce titre, chargée elle-même de promouvoir des « bonnes pratiques » auprès de ménages en difficulté. Sa situation personnelle actuelle la met en difficulté au regard de ses ressources économiques : séparée de son conjoint, elle ne peut assumer seule les coûts liés à l'achat de son logement et aux charges associées. Cependant, ses ressources culturelles, notamment son aisance à l'oral, lui permettent de prendre de la distance vis-à-vis des normes et d'être à même d'en justifier les écarts. Les personnes les plus informées et à l'aise dans la communication sont les plus à même de détourner les messages normatifs et de justifier leur décision (Silva 2018a). Cet exemple illustre le poids des ressources et compétences antérieures aux ateliers pour faire face aux prescriptions.

Donc du coup, j'ai dit « bon », après faut mettre des rideaux épais et tout ça, et là, j'ai dit « ah **non, non, non !** »

Vous ne voulez pas ?

C'est pas le... épais, épais non, **je ne veux pas** quand c'est sombre, **je n'aime pas** quand c'est pas clair et tout. **Un peu peut-être** en hiver, un rideau, mais voilà comme ça, s'il faut avoir des rideaux épais partout, **non ça ne va pas !**

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Certains individus ont donc des pratiques majoritairement sobres en énergie et une adhésion forte au modèle, mais réalisent des arbitrages allant parfois à l'encontre des « bonnes pratiques ». Des stratégies de compensation sont mises en avant pour souligner le fait que « respecter une norme justifie des entorses à d'autres recommandations » (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 187). Dans l'exemple évoqué, le recours à des voilages fins permet une plus grande luminosité dans le logement et un moindre usage des luminaires.

²⁶¹ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

2.3.2. Arbitrages du et au quotidien

Les individus ont rarement des pratiques énergétiques et des discours se conformant uniformément à un modèle d'usage de l'énergie. Des enquêtes ont en effet mis en avant le manque de continuité entre les pratiques (Ginsburger 2020; Bonnin 2016; Beslay et Gournet 2018a; « Les opinions et les pratiques environnementales des ménages » 2010; Pautard 2018). Ces points de tension et de dissonance sont riches en enseignements dans la mesure où ils mettent en exergue les contradictions auxquelles les individus font face, que ce soit en leur for intérieur, dans leurs relations sociales ou avec les institutions. C'est notamment au regard de ses tensions que l'approche par les individus plutôt que par les ménages prend sens afin de saisir les négociations entre les membres.

Les injonctions aux bonnes pratiques « mises en scène en public » peuvent n'être que partiellement intériorisées à l'échelle domestique et ainsi ne pas être mises en pratique (Bouillet 2014, 3). Les individus ont des discours prônant les éco-gestes, notamment en situation d'évocation des habitudes en public. Et ces mêmes individus ajustent leurs pratiques effectives. L'adhésion aux messages ne présage pas d'une application concrète des recommandations. Les individus sont en prises à diverses tensions, notamment selon les différents membres du ménage, les situations sociales, auxquels ils s'adaptent.

Les arbitrages se jouent parfois en interne, à savoir dans l'esprit même de l'individu lui-même. En effet, ce dernier peut être traversé par des représentations, des valeurs voire des pratiques de consommation plurielles, voire contradictoires, à l'instar du concept d' « homme pluriel » de Lahire (Lahire 1998). Ces tensions peuvent trouver racine dans les différentes figures qui coexistent en lui en tant que citoyen, usager et consommateur (Bouillet 2017, 362), en fonction des différentes expériences socialisatrices imprégnant l'individu de représentations et de pratiques pouvant être en contradiction.

« Lorsque les acteurs parlent de leurs (propres) mauvais comportements, ils les présentent comme destinés à ne plus avoir cours dans un futur proche. » (Adam 2016)

La volonté de se conformer à la norme est régulièrement évoquée lors des entretiens et des ateliers collectifs : soit avec du temps ou dès qu'ils disposeront de plus de ressources. L'exemple

précédent de Marine sur sa volonté de rétablir son comportement au sujet des rideaux illustre bien ce type de justification.

Les arbitrages se jouent également entre les différents membres du ménage et dans les différentes figures de l'individu en tant qu'enfant de -, conjoint de- ou encore parent de -. Plusieurs éléments sont à considérer : la prise en considération des prescriptions des autres membres, la catégorisation de ces derniers et la justification donnée de l'équilibre du ménage. Certains reprochent ainsi dans leur discours le « mauvais comportement » des autres membres du ménage : mari, fils... Leurs « mauvaises pratiques » et la non-adhésion aux discours normatifs peuvent être définies par l'individu enquêté comme résultant d'un manque de volonté.

Je suis contente parce que mon fils me trouvait chiant, pas ma fille. Ma fille a très très bien accepté ce genre de choses, au contraire, elle était même assez...

Avenante ?

Ouai ouai non, de ce point de vue là, elle a accepté depuis tout le temps, mais mon fils non, il revendiquait une consommation à tout crin, il aimait bien les trucs que je n'aimais pas. (...)

Alors sur l'énergie, il y avait un débat parce que mon fils trouvait que... que je ne chauffais pas assez la maison. Donc il y avait un débat et euh... **le débat c'était qu'il voulait avoir trop chaud dans sa chambre et donc à chaque fois que je rentrais dans sa chambre, à chaque fois je gueulais comme un putois !**

Parce que lui il avait un chauffage ? Comme il ...

Et bien du coup il s'est pris un petit chauffage électrique pour mettre dedans parce que sinon ...

Il avait froid ?

Il avait froid effectivement, mais je pense que... Je lui ai toujours dit qu'on allait... **Qu'il allait changer son fusil d'épaule quand il paierait lui-même.** Je pense qu'il en est au point où... il en est peut-être pas au point où, là maintenant, **il fait pas attention parce qu'il a une profession où il gagne beaucoup...**

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

Brigitte aborde les tensions avec son fils au sujet du chauffage. Ne chauffant pas sa maison à plus de 17 °, comme elle le dit et relevé lors des entretiens à son domicile, son fils s'opposait régulièrement avec elle au sujet de la température. Justifiant cet écart de considération sur la nécessité de « faire attention » par le fait qu'il n'avait pas à payer les factures, elle argumentait régulièrement auprès de lui sur le coût de l'énergie afin de le sensibiliser. Au fil du temps, afin d'apaiser les relations familiales et garantir un niveau de confort à son fils, elle installa un chauffage d'appoint dans sa chambre. Ceci lui permettait de maintenir sa température choisie dans les pièces de vie collective et ne pas s'éloigner de ses convictions.

Mon mari s'en plaint ...

Vous n'avez pas tous les mêmes visions ?

On n'a pas les mêmes notions du gaspillage de l'énergie.

Et de la chaleur ?

Oui

Ah, c'est un grand débat dans les familles...

Et bien, non ! Pour moi, **ce n'est pas un débat**. Il y a, c'est une **nécessité absolue**. Et donc c'est une prise de conscience. Après, cela il faut former les gens, c'est une question d'éducation.

Ce n'est pas une question de ... C'est comme ça !

Oui.

C'est point. Il faut faire des économies d'énergie, point. C'est une évidence, ce n'est **même pas discutable**.

Et lui, il n'est pas d'accord du coup ?

Et bien, il n'est pas d'accord quand ça... Il est d'accord si vous lui en parler, sur le principe il va être d'accord, mais le problème, c'est la mise en place des économies d'énergie.

Brigitte, 7^e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

Brigitte fait écho notamment des dissonances entre le discours et la pratique de la part de son mari. Ces dissonances entre pratiques et discours ont d'ailleurs fait l'objet de nombreux travaux scientifiques (Bozonnet 2007, 19; Maresca, Dujin, et Picard 2009). En outre, mettant en acte ses croyances sur la sobriété énergétique, elle met à l'épreuve les discours des autres membres du ménage. Or, son mari – d'autant plus depuis qu'il est à la retraite et passe sa journée entière dans le logement – modère plus ses propos quant à la nécessité de chauffer en dessous de 18 °.

Ces exemples illustrent les postures différenciées selon le membre du ménage, mais également, le poids des prescriptions des autres membres du foyer dans la mesure où elles orientent les pratiques, notamment de consommation comme l'a montré Dubuisson-Quellier (2006, 262). La sobriété dans les pratiques de consommation d'énergie est donc mise à l'épreuve au regard des considérations de confort propres à chaque membre du ménage. Or, les individus reconnaissent les écarts pouvant exister tout en revendiquant « le droit d'adapter le confort du logement aux exigences de chacun » (Clochard et Desjeux 2013b, 148).

Si Brigitte adopte des pratiques sobres en énergie par choix, les enquêtés en situation de précarité énergétique et ayant des pratiques de restriction n'échappent pas aux tensions avec les autres membres du ménage.

Des travaux scientifiques ont mis en évidence les arbitrages au sein des ménages en matière de gestion de l'énergie tant en lien avec des pratiques générationnelles que des perceptions subjectives du confort (Garabuau-Moussaoui 2011). Mais en plus de pratiques différenciées, la gestion de l'énergie fait également l'objet de débat entre les membres d'un ménage.

3. Non-adhésion : de la résistance à l'indifférence

Plusieurs arguments sont émis pour justifier l'écart par rapport à l'injonction quant à la maîtrise de sa consommation d'énergie : contrainte de temps, réduction du confort, charge mentale, répercussions minimales, pas de résultats visibles, sensation d'« une goutte d'eau dans la mer » (Bouillet 2017, 266). La non-adhésion aux recommandations institutionnelles se traduit par différentes stratégies de mise à distance de ces normes.

3.1. Inadéquation

Le détachement vis-à-vis des normes institutionnelles de consommation d'énergie est une forme de résistance infra-politique, se jouant dans l'intimité des ménages au quotidien (Dobré 2002) . Ces stratégies de résistance se fondent généralement sur l'adhésion à d'autres normes ou conseils (Depecker, Lhuissier, et Maurice 2013b, 288). Ces auteurs soulignent que ces normes peuvent être le fruit d'expériences personnelles ou encore de transmissions familiales.

3.1.1. Cadres d'énonciation en tension

Serge : Nous, on est comme ça, **on sait pas trop compter**, enfin si, mais seulement...

Nadia : **Ba si on sait compter !** Mais ce qu'il y a c'est que je n'ai jamais...

Serge : On est pas avec un crayon à faire... tout au moins, moi je ne suis pas

Nadia : Toi non, parce que c'est parce que toi qui paie Michel ! Mais moi, il y a eu des fois, quand c'était juste... Bon **moi je me levais la nuit pour faire les comptes hein quand même !**

Serge : Oui, mais la maison n'était pas finie de payer

Nadia : Mais même autrement, mais bon je veux dire que c'est pas, bon y en a qui ont vraiment un **cahier de compte** moi j'ai jamais fait ça parce que **j'en voyais pas trop l'utilité**, pas l'habitude et puis aussi parce que même si on était 5 avec un seul salaire, **j'ai pratiquement jamais été dans le rouge !** Parce que **je savais très bien gérer mon truc** comme ça. Je faisais **très très attention** bon après, il y a des périodes plus dures que d'autres... (...)

Voilà, mais bon c'est vrai que **je ne suis pas à regarder au centime près**, mais il y a des choses que je ne dirais, il y a des choses où je ferais attention, vous voyez, il faut pas... parce que c'est, donc **elles ont, je pense, les filles qui font ça, un salaire correct donc je crois pas, elles le font pas sûrement pas exprès...**

Serge : Ni méchamment

Nadia : Mais elles ne se rendent pas compte, parce que c'est pas le tout de dire, il faut calculer parce que c'est au centime près, mais à côté de ça bon, ça va...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Cet extrait souligne la réception, de Nadia et Serge, des recommandations en matière de gestion budgétaire. Lors d'un atelier de sensibilisation, l'animatrice avait mis en avant l'intérêt de « bien tenir ses comptes », de « classer ses factures » et d'effectuer un suivi de ses dépenses et consommations. Ces capacités de gestion sont présentées comme un prérequis dans la maîtrise de ses consommations et dépenses énergétiques. Le couple se détache de cette figure du « bon consommateur » et du « bon gestionnaire » en soulignant le caractère normatif de cette recommandation. Nadia souligne que même sans avoir « tenu de carnet de compte », elle s'en est toujours sortie, même avec un seul salaire. Au gré de son expérience, elle « sait ce qui est bon pour elle » à l'instar des personnes âgées enquêtées par Cardon (2015) sur leurs pratiques alimentaires.

L'injonction ne se limite pas à une gestion du budget, mais précise les modalités à suivre pour ce faire : compter chaque dépense, noter dans un cahier unique... Comme le souligne Perrin-Heredia (2016, 388), cette prescription, bien que jugée trop contraignante, voire infantilisante, est souvent testée par les individus en amont d'un jugement plus définitif.

Elle remarque également que la gestion des consommations fait suite au recours à des « artifices de présentation » (Perrin-Heredia 2011, 72). Un exemple de ce dernier, c'est la distribution d'un carnet de suivi par l'animatrice de l'atelier *via* la distribution d'un tableau de suivi (voir ci-dessous).

TABLEAU DE SUIVI DES CONSOMMATIONS

DATES	Electricité (kWh)			Eau (m ³)			chauffage		
	Index précédent	Index actuel	Différence	Index précédent	Index actuel	Différence	Index précédent	Index actuel	Différence
ex.01/12/14		101264			1234				
ex.01/01/15	101264	101387	123	1234	1236	2			
TOTAL									

Pour remplir le tableau de suivi, relevez vos compteurs à une date précise et notez vos index (les chiffres que vous venez de relever) dans les cases «Index actuel». Reportez ensuite le chiffre de votre dernier relevé dans la case «Index précédent» puis faites la différence entre ces deux index pour connaître votre consommation entre les deux dates.

Ce suivi régulier vous permet de prendre conscience de vos consommations, de leur évolution et de repérer rapidement un problème éventuel (fuite d'eau, surconsommation anormale, erreur d'estimation, ...).

Pour toute information complémentaire : association ALISEE au 02 41 93 00 53

Contact : Association ALISEE ■ Amélie Perrot ■ Tél : 02 41 93 00 53 ■ amelie.perrot@alisee.org ■ www.alisee.org

Figure 56 Tableau de suivi des consommations © Association Alisée (2018)



Figure 57 Carnet de suivi des consommations © Association Alisée (2018)

Les supports de traduction développés par l'animatrice afin de faciliter la compréhension des outils de suivi sont mal reçus par les individus les plus éloignés de cette norme de gestion. Ainsi, lors de l'atelier, seule Marine²⁶² – la personne la plus dotée en capital culturel et scolaire, habituée dans sa pratique professionnelle aux dispositifs de *reporting*²⁶³, réalise ce suivi. Les autres participants justifient leur « non-respect » de l'exercice à travers plusieurs arguments : l'oubli, la difficulté d'accès aux compteurs qu'elle soit physique (ne peut pas se pencher) ou matérielle (compteur inaccessible), le manque d'information sur le lieu où se trouve son compteur ou comment on le relève...

La résistance à la mise en place d'éco-gestes est également justifiée par l'inadéquation des solutions proposées à leur condition de vie, aux caractéristiques de leur logement. Dans la mesure où la solution proposée ne peut être appliquée, un discours de légitimation est porté par les individus concernés. L'individu ne reconnaît pas à son interlocuteur la légitimité de conseiller des pratiques plutôt que d'autres.

Mais c'est vrai quand je dis qu'elles tiennent pas ! C'est vraiment pas du **baratin** ! Nous on en fait une consommation effrénée. On en met 2 ou 3 mois après, paf, ça pète !

²⁶² 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

²⁶³ Pratique professionnelle consistant à transmettre des informations sur le suivi d'activité.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari
Nadia justifie ainsi, lors du second atelier à l'éco-appart, le manque d'intérêt des ampoules LED ou économies d'énergie en raison de leur résistance dans le temps. En effet, selon ses propos, toutes les ampoules LED ne tiennent pas plus de quelques mois dans son salon. L'animatrice surprise et embarrassée par l'intérêt porté par les autres participants quant à cette réponse argumente sur la durée de vie au contraire plus longue pour ce type d'ampoules.

Au regard du prix des ampoules LED, elle privilégie désormais la recherche de « vieilles ampoules », celles qu'elle définit comme « normales ». Selon elle, la faible durée de vie de ses ampoules viendrait d'un problème de tension électrique ou de fils électriques défectueux. L'animatrice lui conseille de réaliser un diagnostic électrique, une défaillance pouvant être dangereuse. Elle rétorque que son fils est électricien. Elle fait remarquer en riant que « ce sont les cordonniers, les plus mal chaussés ». En réalité, elle indiquera lors de l'entretien individuel qu'elle ne souhaite pas solliciter son fils afin de ne pas le déranger, ce dernier rencontrant régulièrement des soucis tant professionnels que financiers.

Entre confort, prix et habitudes d'achat, rien ne semble pouvoir convaincre Nadia. Mais malgré son discours inflexible, Nadia relança lors des ateliers suivants Pauline l'animatrice et Nadine, la gestionnaire de l'éco-appart pour pouvoir bénéficier des ampoules gratuites, venant avec sa fiche d'imposition.

De plus, pour contrer l'argumentaire présenté par l'animatrice quant à la durée de vie du produit ou les problèmes techniques de son logement, elle évoque la couleur et la luminosité de la lumière des ampoules LED, qu'elle juge désagréable. Son mari et elle n'aiment pas la sensation plus froide que cela donne à leur pièce de vie. Cette remarque a suscité plusieurs réactions du reste du groupe qui partage son avis. Elle a recours à son expérience personnelle et fait référence à ses ressentis. Son argumentation d'ordre technique ayant été démontée par l'animatrice au travers d'éléments d'expertise, elle fait appel à une approche plus sensible. À partir de là, elle se protège de toute démonstration démontant son argumentation, les remarques liées à l'expérience ne pouvant être remises en cause.

L'animatrice de l'atelier rebondit sur les informations disponibles sur les emballages d'ampoule pour orienter ses choix. Elle acquiesce le fait que la perception de la lumière, de l'ambiance varie selon les ampoules. À partir de là, elle souligne que c'est en raison d'un manque de connaissance quant à la lecture des emballages d'ampoule que cette situation arrive en soulignant la nécessité

de contrôle la « température de couleur ». Elle détaille ainsi les recommandations : chaud pour la chambre, froid pour la cuisine... Toutes ces informations sont nouvelles pour l'ensemble des participants en des termes techniques, mais font écho pour chacun à des expériences personnelles. Parti d'un retour d'expérience, les informations transmises rencontrent un intérêt important de la part des participants, ce qui confirme notre postulat quant à l'importance du cadre d'énonciation des recommandations.

3.1.2. Sentiment d'incompréhension

Des discordances sont également exprimées par les individus fragiles économiquement quant au manque de réalisme que traduisent certains éco-gestes. Les objectifs de sensibilisation sur les éco-gestes ne rencontrent pas toujours les préoccupations des ménages, quand bien même ces bonnes pratiques pourraient leur être bénéfiques et qu'ils en soient conscients. Cela s'exprime notamment par la mise à distance du prescripteur en lui reconnaissant des ressources supérieures. Les individus précaires ont le sentiment d'être en situation d'infériorité, certains messages normatifs sont mal reçus par ces derniers. Cela s'explique par la violence symbolique observée vis-à-vis de la distance sociale perçue entre l'émetteur de la recommandation et le récepteur.

[remplacer son vieil électroménager] je trouve ça choquant ! Pour moi, de mon point de vue, dire « bon écoutez, vous avez économisé tant... » Oui peut-être ! Mais dans l'immédiat ? (...) « **Je trouve ça un peu choquant** quand même, leur façon de dire « bon ba oui, ça va être plus économique donc changer de machines, changer », mais bon, ce **qu'il faut qu'elles [les animatrices] fassent attention** quand même, mais **elles s'en rendent peut-être pas compte...** Mais il y a dans, nous ce n'est pas le cas du tout, mais dans le lot, il y en a qui n'ont que le RSA et qui sont vraiment très très défavorisés. (...) Les gens, ils n'ont pas la possibilité de faire changer leur machine comme ça, si c'est une machine qui coûte entre 600 et 700 €, même s'il y a des aides de la CAF et tout, parce qu'il y en a quand même et heureusement. Et bien, euh, il y en a qui ne peuvent pas. (...) **Quand il y a que 500 € par mois, la difficulté première, c'est de manger**, c'est de pouvoir quand même payer le loyer pour après pouvoir rester dans un logement. (...) **Nous, on va à Envie, c'est la recyclerie** et on l'achète à 50/100 €.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Ce sentiment d'incompréhension se rapporte également au manque de prise en compte des marges de manœuvre des acteurs. Pour certains individus, « *la priorité, c'est de manger !* » (Entretien, *id.*). Ils ont ainsi le sentiment de ne pas avoir le choix.

Si vous partez plus d'une journée, mettez le chauffage en mode hors gel et coupez le ballon d'eau chaude électrique, **mais moi, je ne pars pas...**

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Le décalage entre les préoccupations, les temporalités, les moyens à dispositions et les sollicitations peut être une épreuve pour l'individu. En effet, cela traduit un manque de considération et de compréhension de leur situation réelle. À quoi bon conseiller sur le choix d'une lessive avec un « écolabel », le nettoyage du filtre à lave-vaisselle ou encore l'usage de la pyrolyse à des ménages ne disposant pas tous de ces fonctionnalités ou équipements domestiques. Deux niveaux de réalité sont en jeu au regard de l'écart entre les prescriptions et la conception de la réalité qu'ont les ménages ciblés. La remarque de Carine souligne ainsi que si les voyages sont une norme pour une frange de la population française, notamment pour les actifs comme les professionnels en charge de l'élaboration des guides de recommandations, les départs en vacances ne sont pas accessibles pour tous (Hoibian et Müller 2014).

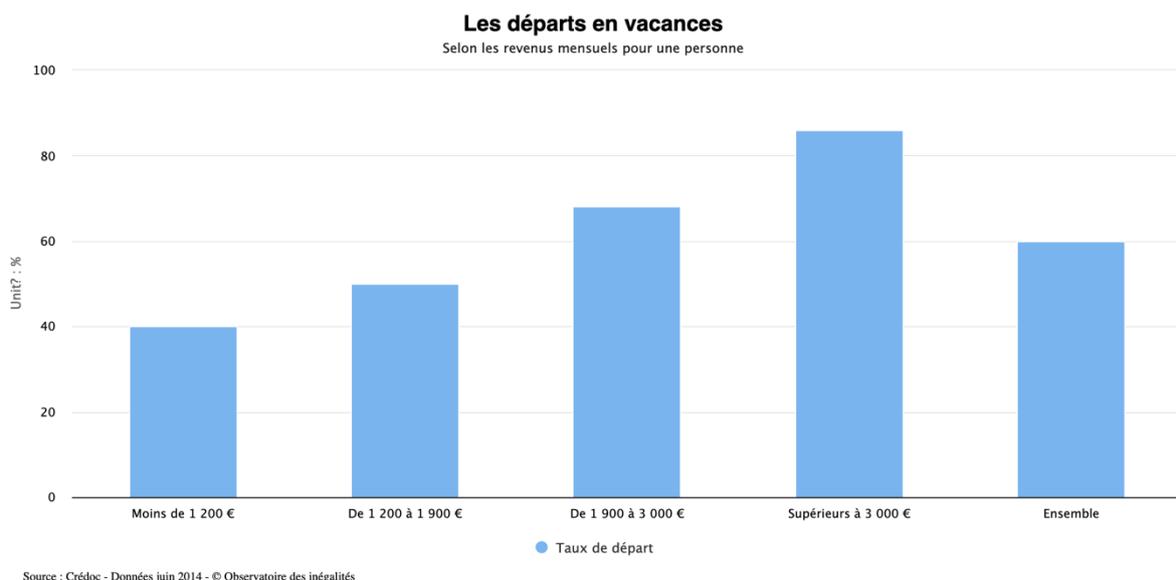


Figure 58 Graphique représentant les départs en vacances selon les revenus mensuels © Observatoire des inégalités, 2014

Si les enjeux écologiques et économiques sont bien saisis par les ménages, ils n'oublient pas pour autant qu'ils ne disposent pas toujours des moyens suffisants pour répondre aux injonctions. La projection du dispositif autour de la figure de l'individu précaire ignorant est alors dépassée. Ces derniers sont bien conscients qu'avec un logement de meilleure qualité et des équipements avec une bonne efficacité énergétique, ils consommeraient moins d'énergie. Mais le premier constat posé reste qu'ils n'en ont pas les moyens.

Ainsi, si les étiquettes de consommation d'énergie sont bien comprises, l'achat d'électroménager par les publics précaires reste majoritairement orienté par des questions plus pratiques (prix, capacité de stockage, dimension). En effet, l'achat d'occasion est courant. Or le recours aux réseaux de recyclerie ne permet pas de suivre les recommandations en termes d'efficacité énergétique dans la mesure où il n'y a pas d'étiquettes sur le produit. Ainsi, l'absence d'information sur les équipements ne permet pas aux ménages de suivre les recommandations. Si leurs ressources financières les orientent vers des circuits d'achat alternatifs, ils ne disposent pas des mêmes services et informations. Il convient par ailleurs de distinguer le geste et l'achat comme le souligne la chargée de communication de l'ADEME :

« Le geste en fait, on peut se restreindre parce que c'est quelque chose qui finalement est du domaine de l'invisible ou des choses comme ça, alors que l'achat, posséder des choses, etc., ce n'est pas la même chose. Pour vivre dans un quartier très difficile avec plein de gens qui sont en situation de précarité autour de moi, j'ai déjà constaté plusieurs fois, en fait, on va par exemple manger mal, peu ou tout le temps la même chose, mais avoir une grande télé et des portables. En fait, tout ce qui est visible, ils ont envie d'être dans le monde quoi, comme tout le monde (...) On ne peut pas se dire qu'au même niveau en fait, il faut éteindre la lumière ou consommer moins d'eau avec des gestes qui sont d'achat, engageants, etc »

Service communication grand public, ADEME, 22/05/2017

Les recommandations en matière de pratiques sont plus aisément suivies par les enquêtés, notamment au travers de stratégies de restriction (baisse de la température, pièce non chauffée). Cependant, les conseils d'achat sont moins souvent appliqués au regard des contraintes qui pèsent sur eux. L'achat d'équipements performants, tout comme de produits disposant des labels promus (tel que sur le guide « 40 Trucs et Astuces » de l'ADEME, nécessite un engagement notamment sur le plan financier plus important, ressources financières dont ils ne disposent pas toujours.

3.2. Méfiances

Le rapport usager/expert est important dans les modalités de réception d'un message, ceci d'autant plus lorsqu'il est normatif. Une crise de confiance est perceptible de la part de certains ménages, notamment en situation de précarité, qui ont remis en question la légitimité d'institutions. Les individus ne croient pas, ou plus, au bien-fondé et à l'impact réel des éco-gestes

ce qui les conduit de ce fait à ne pas adhérer au modèle de sobriété. Cela s'inscrit dans un niveau de confiance plus faible pour les publics en relégation envers les institutions, quelles qu'elles soient (école, justice) (Berhuet et al. 2019, 80).

L'attitude de méfiance dépend notamment de l'acteur diffusant ce message que de celui qui l'élabore. Ainsi, le manque de confiance dans l'interlocuteur, qu'il s'agisse de l'État ou d'un organisme social, se traduit dans la confiance accordée au message. Nous reviendrons sur cette question dans le chapitre suivant.

De la même façon, un rapport conflictuel avec un acteur de terrain tel qu'un travailleur social peut amener certains individus à adopter une attitude de repli. Les arguments de gain énergétique, d'économies sur la facture sont contrebalancés par d'autres considérations telles que le recueil d'expériences ratées, personnelles ou de proches. Cela se traduit par une non-adhésion, voire à une remise en cause des messages.

3.2.1. Manque de confiance

Certains enquêtés rapportaient ainsi avoir le sentiment que la sensibilisation aux économies d'énergie, notamment les étiquettes énergie, était une publicité déguisée pour des fournisseurs d'électroménager. Lors de notre entretien, Mélanie²⁶⁴ fait référence aux aides de la CAF pour l'achat d'électroménagers. Elle a bien connaissance du dispositif et des modalités d'obtention, cependant elle ne souhaite pas la solliciter dans la mesure où elle dispose d'une double comptabilité de son budget. D'une part, elle fait part d'un certain budget mensuel auprès des institutions, ce qui lui ouvre des droits à l'allocation logement notamment ; d'autre part, elle connaît son budget réel qui inclut des aides de sa famille ainsi qu'une pension non déclarée de son ex-conjoint. Cependant, elle sait qu'une demande d'aide financière pourrait nécessiter l'étude de ses relevés de compte afin de faire un bilan financier avec une assistante sociale. De fait, elle préfère trouver d'autres solutions budgétaires et organisationnelles. La méfiance envers les institutions s'exprime également comme un motif de non-recours aux aides dans la mesure où les individus ont peur de « devoir rendre l'argent ». Nadia²⁶⁵ fait part de sa crainte lors de

²⁶⁴ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

²⁶⁵ 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

l'obtention d'une aide au paiement de factures d'énergie lorsqu'ils hébergeaient leur fille et petits-fils. Elle avait appelé directement son fournisseur d'énergie, puis la CAF. Elle avait reçu un courrier l'informant qu'elle bénéficierait du tarif social à l'énergie étant donné que sa fille était au RSA et résidait à cette adresse. Elle fait part d'une expérience antérieure de remboursement pour trop-perçu de la CAF qui l'avait mise en difficulté. Cette expérience a également été évoquée par Michèle et Tina, faisant référence aux répercussions fortes sur leur quotidien et les situations de stress induites par cela.

Changer de fournisseur, non... Je n'ai pas envie de changer de fournisseur ! Je me suis fait avoir une fois, ça m'a suffi !

Vous aviez été chez qui ?

Direct Énergie ! Oh la la...

Ah oui en ligne ? Et ça ne s'est pas bien passé ?

Ah non !

Pour cet appart-là aussi ?

Non, non, c'était l'autre, mais alors, c'est des arnaqueurs hein !

Ils vous ont fait payer plus ?

Ba ils vous font croire que vous paierez moins, mais en fin de compte, ce n'est pas vrai...

Ok, parce que vous aviez vu ça, à l'éco-appart pour changer de fournisseur ?

Non, j'ai envie de rester chez EDF, parce que vous savez, moi je suis restée une semaine sans électricité ! À cause de Direct Énergie donc moi, je ne veux pas revivre ça !

Qu'est-ce qui s'est passé ?

Et bien, le temps que... parce que je leur devais une facture à Direct Énergie, mais je l'avais payé, mais le temps que... enfin bref, il y a eu un délai et bien moi, pendant une semaine je n'ai pas eu d'électricité, et alors moi, je ne veux plus revivre ça !

Oui...

Donc moi je ne veux plus ! Donc je reste chez EDF comme ça, je suis tranquille...

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Les expériences négatives sont notamment invoquées pour justifier une distanciation vis-à-vis des recommandations. Françoise fait ainsi part de son refus de changement de fournisseurs d'énergie. La recherche de la meilleure offre, avec un tarif plus bas, des ajustements horaires en fonction des consommations, l'évolution de la puissance contractée, l'obtention d'une énergie verte sont autant de points d'accroche valorisée au sein des ateliers de sensibilisation. En effet, l'abonnement et la puissance du compteur peuvent s'avérer des postes de dépenses importants dans la facture d'énergie. Les animatrices valorisent ainsi l'obtention d'un contrat adapté aux besoins et aux moyens. Cependant, la majorité des participants précise ne pas être à l'aise avec les renégociations de contrat, que ce soit en lien avec l'énergie ou d'autres domaines comme la téléphonie ou les assurances.

De plus, les impayés d'énergie peuvent conduire à des difficultés administratives, les changements de fournisseurs ne pouvant pas être réalisés sans apurement des dettes. L'expérience de Françoise illustre cette situation. Ne plus avoir accès à l'électricité durant plusieurs jours l'a profondément marqué. Elle met en lumière les difficultés du quotidien que cela engendre comme l'absence de réfrigérateur, d'eau chaude, de lumière ou tout autre équipement électronique. Elle a dû demander de l'aide à des proches pour pouvoir continuer à manger des plats chauds notamment. Cette situation d'inconfort marquante, notamment sur le plan psychologique, a porté atteinte à sa dignité. Elle fait part de cette expérience avec beaucoup d'émotions et souligne son refus catégorique de changement de fournisseur d'énergie à l'avenir.

« C'est pour ça qu'on a beaucoup de mal. On a eu beaucoup de mal à mettre en place, de pouvoir choisir son fournisseur d'électricité et EDF pour mettre les bâtons dans les roues... Il nous avait dit : attention, si vous allez ailleurs, là, vous avez un tarif réglementé, mais si vous nous quittez après le tarif réglementé, après, vous ne l'aurez plus... alors les gens ils disent "ah ba je ne sais pas..."

Et vous, du coup vous êtes restée chez EDF ou vous êtes parties ?

Je me suis renseigné, pour le moment, je suis encore chez EDF et j'ai vu dans... dans 60 millions de consommateurs ou je sais plus... »

Ivana, <1e décile de revenu, 58 ans, inactive, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son fils

Malgré la possession de ressources sur le plan informationnel, administratif ou encore relationnel, Ivana partage sa crainte de changer de fournisseur d'énergie. Investie sur le pan écologique, elle souhaiterait de l'énergie verte afin de promouvoir la sortie du nucléaire, mais a le sentiment de ne pas pouvoir agir à son niveau, voire de se mettre en difficulté en changeant de fournisseur.

L'arrivée de nouveaux fournisseurs d'énergie sur le marché, dont certains aux politiques commerciales agressives, participe d'une crise de confiance renforcée dans le marché de l'énergie. L'exemple de Françoise illustre cette méfiance vis-à-vis des nouveaux fournisseurs étant donné son expérience malheureuse qui participe d'une inertie d'autant plus forte à l'avenir pour faire évoluer ses pratiques. Elle est désormais d'autant moins disposée à essayer de nouveaux contrats ou de nouveaux fournisseurs face à un marché de l'énergie vécue comme hostile. L'essor croissant du démarchage à domicile de la part de nouveaux fournisseurs renforce d'autant plus cette méfiance envers le marché. Elle exprime son sentiment d'avoir été flouée face aux annonces promotionnelles mettant en avant une réduction de ses factures, sans avoir à faire évoluer ses habitudes. La souscription auprès d'un fournisseur méconnu du grand public est source de

dubitation. Les arguments avancés par l'animatrice pour changer de fournisseur afin d'optimiser son contrat en fonction du prix du kilowattheure, de l'origine de l'énergie ou encore de la dimension sociale du fournisseur ne trouvent pas écho auprès des participants de l'atelier à l'éco-appart.

3.2.2. Conflit de valeurs

La non-adhésion au modèle de sobriété énergétique peut également être l'expression d'un refus volontaire. Le décalage vis-à-vis des normes d'usage de l'énergie acquises durant l'enfance ou partagées par l'entourage proche peut exprimer cette attitude.

Des conflits de valeurs sont visibles entre plusieurs types de rationalité : théorique, pratique, formelle, substantielle (Kalberg 2010). Ne pas mettre en application un éco-geste n'est pas uniquement dû à des impossibilités financières ou matérielles, mais peut également trouver sa justification dans des considérations morales et éthiques. L'exemple de Serge illustre les contradictions internes des injonctions pouvant être perçues par les ménages en plus des contradictions avec ses référentiels.

Serge²⁶⁶ souligne ainsi son refus d'acheter un électroménager peu énergivore. En effet, jeter un équipement — même ancien -, mais qui fonctionne entre en opposition avec ses pratiques de consommation et valeurs en ce qui concerne le gaspillage. De ce fait, il préfère aller à l'encontre des discours émis à son endroit, l'incitant à renouveler son électroménager.

« Les personnes âgées se situent dans une logique de « résistance ordinaire », pas toujours consciente, se matérialisant par une certaine frugalité des comportements. » (Dobré (2002) cité par Dobré et Juan 2009, 261)

Nadia : Ce que je veux dire c'est que je ne vois pas l'intérêt, vous voyez, ben c'est ce que je disais, on a un sèche-linge qu'on a depuis 20 ans, qui fonctionne
Généralement il marche mieux que les nouveaux

Serge : Maintenant ils marchent pas, il y a aucun qui dure...

Nadia : Donc bon, on le garde, voilà quoi. Mais, dire « bon parce qu'on va peut-être faire des économies d'énergie... ». Bon c'est sûr que notre frigo, là, bon d'une part, c'est pareil, je veux pas dégivrer, mais euh... Enfin en tout cas de notre génération, c'est plus logique d'attendre qu'un appareil tombe en panne, qu'il soit fichu pour le remplacer plutôt que de dire : « si on va faire un peu d'économie d'énergie, on le garde pas », il fonctionne encore ! Je trouve que c'est une drôle de façon de procéder.

²⁶⁶ Serge, 3e décile de revenu, 79 ans, retraité, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec sa femme

Serge : Ils sont capables de nous prouver, de nous démontrer qu'il y a par exemple 30% d'économies en changeant le matériel, euh peut-être que ça vaut la peine, 30 ou 40, là, ça vaut la peine peut-être, mais à notre âge vous savez, on s'en fiche.

Nadia : Mais oui, on s'en fiche. Maintenant...

Serge : Oui le but c'est pas de racheter un appareil neuf pour dire ça va nous tenir

Nadia : Parce que l'économie, on la réalise pas tout de suite

Oui la période...

Nadia : Eh bien voilà

Serge : On dit si c'est dans 10 ans, dans 10 ans les appareils seront encore neufs, mais nous on ne sera plus là.

Nadia : Dans 10 ans, ils seront foutus, les appareils modernes maintenant... donc c'est pour ça que c'est une pub un peu mensongère, bon c'est peut-être un peu méchant de dire ça, mais je me dis

Serge : Non, mais moi, c'est surtout le fait de virer un appareil qui peut encore durer même s'il consomme peut-être un peu plus, quand on nous dit il faut faire très attention au niveau

Nadia : Du gaspillage

Serge : Du gaspillage et tout ça, moi le principe en lui-même me choque...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Ils justifient leur positionnement au regard de plusieurs arguments :

- matériel : l'électroménager récent lui semble moins durable
- temporel : l'économie se fait en différé
- économique : la durée de rentabilité est incertaine au regard de la durée de vie du produit et de leur usage dans le temps
- sanitaire : au vu de leur âge et de leurs problèmes de santé, remplacer un équipement leur paraît inadapté dans la mesure où ils ne pensent pas pouvoir bénéficier du « retour sur investissement ».

Cet exemple permet de prolonger l'analyse de Shove (2003) : les enjeux sanitaires s'ajoutent au « confort, à la propreté et à la commodité » dans les pratiques normatives. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité des travaux de Sahakian et Bertho (2018, 7) qui ajoutaient également la question de la sécurité comme partie prenante des pratiques quotidiennes.

Si Nadia et Serge, par exemple, déjouent les recommandations en termes de choix d'équipements, il convient de souligner que leur argumentaire est tout à fait défendable. En effet, leurs argumentaires font écho à ceux promus par les mêmes prescripteurs autour des enjeux

d'obsolescence programmée et du coût en énergie grise²⁶⁷ nécessaire à la fabrication d'un équipement neuf.

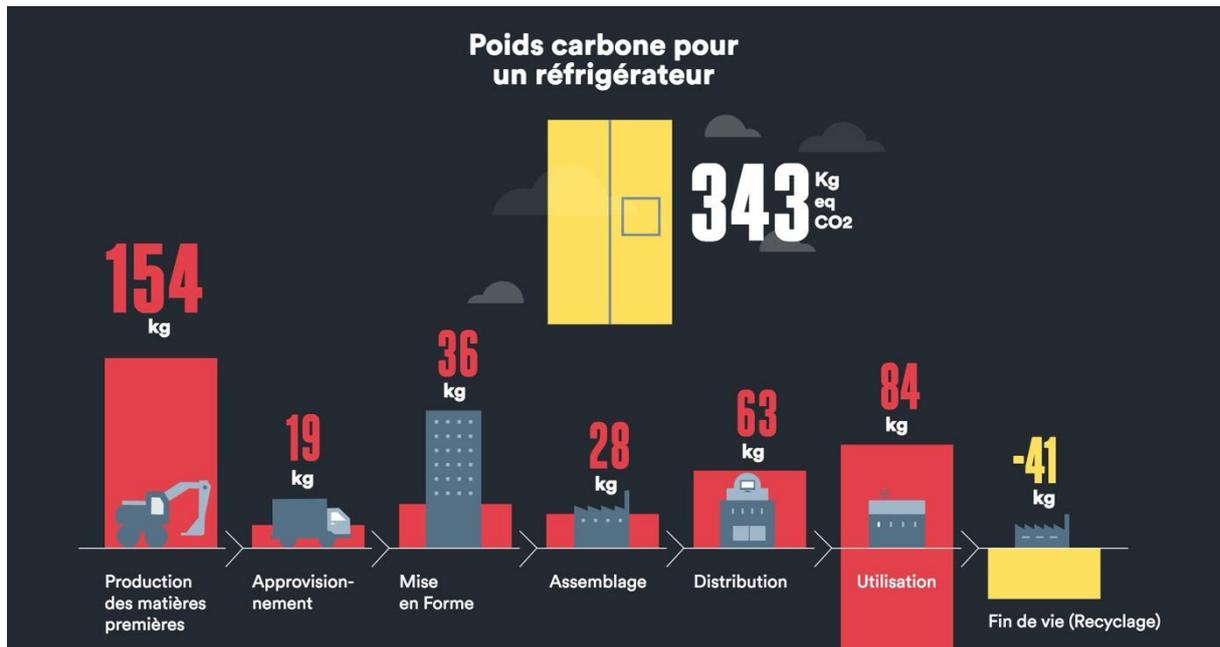


Figure 59 « #ConsoResponsable : L'ADEME a étudié « la face cachée des objets » » © ADEME 2018

L'ADEME a réalisé une étude en 2018 (Lhotellier et al. 2018) autour des enjeux d'énergie grise et du bilan carbone dans la production des biens d'équipements. Mené dans « l'objectif d'éclairer le consommateur et de l'orienter vers des comportements évitant le suréquipement, le surdimensionnement ou le renouvellement trop fréquent des équipements », ce rapport met en lumière les gains réels d'efficacité énergétique au prisme des enjeux de production et de consommation. L'exemple du réfrigérateur proposé illustre ainsi l'impact de l'utilisation sur son poids carbone total, à savoir 25%. À ce titre, une performance énergétique augmentée — même de 30% — ne saurait compenser le bilan carbone lié à la production d'un nouvel équipement.

Le réemploi ou l'achat d'équipement de seconde main apparaît pertinent au prisme de l'argumentaire écologique. Or, Nadia²⁶⁸ et Serge sont familiers des pratiques de réemploi :

²⁶⁷ « La consommation d'énergie requise pour satisfaire nos besoins ne se limite pas à l'énergie directe, qui correspond à l'énergie que nous payons via nos factures de chauffage, d'électricité et de carburant. Elle comprend aussi toute l'énergie mobilisée pour produire, vendre et transporter les biens ou les services que nous achetons et utilisons : de la voiture au yaourt en passant par nos consultations médicales. (...) L'énergie grise comprend donc aussi bien l'énergie utilisée pour produire notre alimentation que celle utilisée pour acheminer et distribuer les aliments et pour les vendre (lumières, chauffage ou ventilation des magasins, etc.). » (Chancel et Pourouchottamin, 2013)

²⁶⁸ 3^e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

recours à l'association Envie qui propose de l'électroménager d'occasion, récupération de matériaux de construction... 94% des Français ont déjà eu recours à l'achat d'occasion dont 67% pour faire des économies (Hervier-Collas 2014). Le rapport met également en lumière que ces pratiques de réemploi sont principalement motivées par des logiques de « bon sens » plus que par des considérations environnementales, sans cibler un groupe social en particulier. Mais Hervier-Collas rappelle cependant que les enjeux éthiques et moraux tout comme les valeurs demeurent au cœur des pratiques de réemploi. Cette recherche met en avant la dimension socialement située des pratiques de réemploi notamment en matière d'achat d'équipements électroménagers par les publics précaires.

L'exemple précédent illustre la tension vis-à-vis de la norme qui peut être reçue par les individus comme un rappel à l'ordre qui met en lumière le manque de moyens pour y faire face. Il n'y a pas de correspondance directe et systématique entre pratiques et discours. Certains individus peuvent valoriser des pratiques dans le discours et ne pas les appliquer. Et d'autres peuvent appliquer des « bonnes pratiques » dans les faits tout en critiquant la diffusion de recommandations normatives.

De plus, Chancel et Pourouchottamin (2013) soulignent l'enjeu social inhérent à cette réflexion sur l'impact total d'un changement d'équipement, à l'énergie grise. Ils rappellent ainsi que si « les consommations directes d'énergie tendent à plafonner avec le niveau de vie, les consommations d'énergie grise croissent davantage avec le revenu ». Ainsi, si les ménages à plus haut revenu ont majoritairement des équipements plus performants en termes d'efficacité énergétique, leur taille et leur nombre notamment compensent négativement le bilan. À ce titre, les évolutions techniques ne sauraient compenser les besoins croissants des consommateurs ; ce qui amène à questionner plus en profondeur les modes de vie (Chancel et Pourouchottamin 2013).

3.2.3. « Fais ce que je dis, mais pas ce que je fais »

La distanciation face aux injonctions normatives s'observe au travers des discours critiques à destination des prescripteurs. La légitimité des interlocuteurs pour donner des leçons est remise en question, elle se cristallise autour des remarques suivantes : « Qui êtes-vous pour me dire quoi faire chez moi ? » et « Fais d'abord ce que tu voudrais qu'on fasse ».

Ainsi, lors d'un entretien individuel à son domicile, Nadia²⁶⁹ nous fait part de son observation :

Quand on laisse allumer les lumières comme ça et que la petite veilleuse, elle marchait au niveau du lave-vaisselle, pendant tout le temps qu'on était là ! Alors qu'on nous dit, il faut éteindre et tout... (soupir)

Elle décrit les conditions du dernier atelier de sensibilisation à l'éco-appart lors d'un début d'après-midi d'hiver, où le ciel était couvert²⁷⁰. Cette remarque met en évidence le rapport de tension entre elle et les entrepreneurs de morale. Le cadre de l'interaction est celui de l'éco-appart, le premier niveau de diffusion de la norme auprès des individus *via* les propos de l'animatrice, mais également *via* l'inscription spatiale dans le lieu de l'atelier.

L'éco-appart peut être assimilé à un appartement-témoin dans la mesure où il remet en situation fictive les pratiques concrètes de consommation d'énergie, comme évoqué dans le chapitre 4. À ce titre, le caractère prescriptif est inhérent au lieu qui se doit de faire figure d'exemple et transmettre tacitement des « bonnes pratiques », en sus des conseils placardés sur les murs et l'électroménager... Dans un espace si normatif, l'écart à la norme est d'autant plus visible. Nadia ne manquera pas ainsi de le faire remarquer tout en soulignant la violence de cette inadéquation : d'un côté, ce qui est répété constamment aux individus - et ce, jusqu'à saturation, et de l'autre, le maintien de pratiques énergivores. Elle met en lumière le décalage ressenti entre les bonnes pratiques à appliquer à son domicile qu'on lui répète et les comportements effectifs de la part des prescripteurs. À la vue des actes des « donneurs de leçons », la légitimité des recommandations et du bien-fondé de leur parole est affaiblie.

Nadia reprend l'argumentaire porté par l'institution et l'interlocuteur (protection de l'environnement et des générations futures) pour retourner le discours contre l'émetteur. Mais c'est bien le sentiment d'injustice qui est mis en avant en soulignant sa perception d'un « deux poids, deux mesures ».

Elle souligne le sentiment de devoir, *elle*, faire des efforts alors que les autres n'en font pas. La comparaison aux autres fait écho aux stratégies d'extériorisation du problème en mettant en écho les « on » et « nous ». Le « on » renvoie à l'ensemble des prescripteurs de morale auxquelles elle est confrontée en tant qu'individu « lambda », le « nous ». Elle met en lumière le caractère

²⁶⁹ Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

²⁷⁰ Pour rappel, l'éco-appart est un lieu fréquenté par une diversité d'intervenants et des animations sont programmées quotidiennement. Des ateliers ou réunions peuvent ainsi se dérouler le matin puis être suivi d'un atelier de sensibilisation l'après-midi. Un nombre important de participants est donc accueilli dans cet espace. Les conflits d'usage sont observés.

prescriptif des discours en soulignant la distance entre l'émetteur du destinataire. Nous détaillerons les logiques de comparaison et distinction sociale, entre « eux » et « nous » dans le chapitre suivant.

Lors des ateliers de sensibilisation, Nadia « *di [t] des petits trucs pour rire, mais [elle] le di [t] quand même...* », tout en modérant ses remarques à destination des autres participants et surtout des animatrices d'après ses propos. Lors de l'atelier du 2 mai 2017, une forte tension a été observée lors de la remise en question virulente du bien-fondé de l'activité collective réalisée. Nadia a virulemment critiqué l'intérêt de faire un Time's Up de l'énergie, où il convenait de faire découvrir des mots-clefs en lien avec des éco-gestes. Selon elle, cela « n'apporte rien du tout » « à part rigoler ». Elle précise « ça me gave, j'ai l'impression de perdre complètement mon temps ! » L'animatrice est déstabilisée par cette remise en question soudaine de l'activité. Elle fait référence aux autres participants à l'atelier, soulignant que ces derniers ont l'air de s'amuser et d'apprécier le moment. Mais Nadia rappelle à plusieurs reprises que même si « c'est sympa », « ça ne lui donne rien de plus », « qu'elle n'apprend rien ». Elle fait référence par ailleurs aux efforts qu'elle a dû faire pour venir, ne pas manger, partir en avance, la fatigue associée à ses problèmes de santé. L'animatrice l'invite à plusieurs reprises à rentrer chez elle si l'atelier ne l'intéresse pas, rappelant le caractère volontaire de l'atelier. Elle lui rappelle cependant de compléter le formulaire de participation à l'atelier avant son départ, s'excusant amèrement du manque d'intérêt de son intervention. Le reste des participants reste muet durant l'échange entre Nadia et l'animatrice. Après le départ de cette dernière au milieu de l'atelier, les autres participants s'excusent auprès de l'animatrice soulignant leur intérêt pour continuer le jeu.

Cette interaction conflictuelle met en avant les conflits au regard notamment des attentes de Nadia, à savoir obtenir des informations pratiques d'économies d'énergie, et les modalités d'animation des dispositifs de sensibilisation. L'approche ludique déployée par la professionnelle pour aborder le thème de l'énergie sans se centrer sur la transmission d'informations descendantes est remise en cause. Comme évoqué dans le chapitre 4, le recours à des dispositifs pédagogiques basé sur le ludique ne fait pas l'unanimité auprès des participants au regard du caractère infantilisant et trop superficiel des informations transmises. Les motivations pour participer aux ateliers de sensibilisation sont multiples, en fonction du profil des participants et de ce qu'ils recherchent. Si pour la majorité, l'objectif est de passer un moment convivial et jugé utile par l'obtention de conseils pratiques, pour d'autres, l'objectif est de réduire visiblement le budget énergétique grâce à l'obtention de solutions pratiques.

L'exemple de Nadia permet de mettre en avant plusieurs motifs de rejet des discours de sobriété énergétique. D'une part, elle remet en cause la légitimité du prescripteur dans la mesure où ils ne respectent pas eux-mêmes les recommandations qu'ils diffusent. La dissonance entre discours et pratique est critiquée. D'autre part, elle souligne l'écart entre ses attentes de l'atelier et son déroulement effectif. Le dispositif de l'éco-appart ne répond pas à ses attentes ce qui contribue à une mise à distance de sa part vis-à-vis des messages transmis dans ce cadre qu'elle juge comme manquant de professionnalisme. Elle ne retrouve pas la dimension d'expertise qu'elle recherchait dans ce lieu ressource, qui est non-conforme à ses attentes.

« Parce qu'à 10 mètres, comme tu peux voir en face, comme je t'ai parlé du data center, et non seulement il y a des nuisances, mais puisque c'est plutôt la question énergétique qui t'intéresse. Il faut savoir que ce bâtiment, qui se présente comme un entrepôt, a été construit à partir de 2012 et qu'il consomme à lui tout seul l'équivalent en électricité d'une ville de 50.000 habitants, alors que La Courneuve comporte 42.000 habitants. Donc rien que ça à ce niveau... Donc ça, c'est au niveau global, en sachant que comme j'ai dit, il va y avoir un autre data center, deux fois plus grand de l'autre côté, de l'autre côté, à la place du site Eurocopter, EADS qui lui consommera encore de l'électricité. Et en même temps où on va recevoir de Plaine Commune et des messages via la télévision. Qui va nous dire et bien écouter, baisser la température chez vous en abaissant d'un degré... Vous faites des économies ! et entendre ça, enfin ça je n'en doute pas. Ils ont parfaitement raison. Mais dire ça à des gens qui sont déjà en précarité énergétique puisque comme tu le sais. Sur le 93, il y a une grande population qui est fragile et qui n'a pas de quoi se chauffer, donc leur demander de baisser encore. C'est très ironique et c'est très... On va dire c'est très méchant de dire ça aux gens. (...) . Regarde ça ! Trois mille mégawatts l'augmentation des besoins en énergie liés au data center en 2030, c'est ce qu'ils prévoient pour l'avenir. Et on va me parler à moi de réduire d'un degré et de mettre des pulls. Mais de qui on se moque ? On est vraiment des... C'est déplacé. C'est autant déplacé. C'est... Je n'ai pas de mots ! »

Ivana, <1^e décile de revenu, 58 ans, inactive, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son fils

Ivana met également en avant le sentiment d'illégitimité de la part des acteurs institutions à diffuser des recommandations en matière de consommation d'énergie à l'échelle individuelle au regard des infrastructures énergivores déployées sur le territoire.

Le déploiement de *datacenters* à proximité du quartier des Quatre Routes à La Courneuve fait l'objet de résistance locale, au travers d'une structure associative notamment. Ivana est investie dans cette association et bien informée sur les questions de consommation d'énergie et d'amélioration de l'habitat. Elle s'intéresse aux solutions écologiques, rêvant d'une maison passive, et tend à la sobriété énergétique dans ses pratiques. Elle est par ailleurs méfiante vis-à-vis des fournisseurs d'énergie et des acteurs institutionnels et politiques, tension notamment cristallisée autour de l'installation du compteur connecté Linky. Ces éléments contextuels permettent de mieux comprendre d'une part son investissement sur la thématique de l'énergie, elle a participé à plusieurs congrès sur le sujet, et d'autre part, le sentiment d'inadéquation entre les recommandations grand public et les réglementations dans le secteur industriel. Elle évoque une « schizophrénie » :

« D'un côté, faire des économies et d'un côté, dépenser parce qu'on lui a demandé... Moi, c'est surtout par rapport à ces datacenters qui sont vraiment des monstres énergivores. Et puisque les Français dépensent beaucoup pour leur énergie... J'ai lu une interview du patron du directeur de cette entreprise. J'ai lu qu'on l'interrogeait par rapport à leur développement et par rapport au fait qu'à cette époque où l'électricité devenait très, très chère. Il y a eu cette phase-là et on disait : « Alors comment vous allez gérer ? » Lui, il a répondu « écoutez. Pas de problème pour nous ». Je me dis « Wah, pas de problème, l'électricité augmente et pas de problème ». Et il dit « Oui, oui parce que parce que nous, on a provisionné ça dans les contrats de nos clients. Ce qui fait que si le prix de l'électricité augmente, on le répercutera immédiatement ! » Mais nous ? Toi, moi... Si l'électricité augmente, sur quoi on va le provisionner ? On va en parler à notre frigo ? »

Ivana souligne le manque de ressources disponibles pour faire face à la hausse du prix du marché. La posture qu'elle retient de l'interview d'un directeur de fournisseur d'énergie est celle d'une certaine désinvolture, soulignant que les fluctuations du marché seraient répercutées sur les consommateurs individuels et non les fournisseurs. Or, elle a le sentiment qu'aucune clef n'est donné aux consommateurs pour pouvoir faire face tant au marché de l'énergie qu'aux injonctions à la sobriété.

« Ils pourraient déjà nous donner des panneaux solaires, au moins pour couvrir tout ce qui est électricité pour l'éclairage. T'imagines, ça ne fait pas beaucoup. Je n'ai pas beaucoup moi. Mais le fait d'accumuler moi, le voisin, etc. Bah, ça fait de l'énergie non dépensée et la meilleure des énergies, ba c'est celle-ci, gratuite et non polluante. Donc ça, c'est des projets, mais on ne demande pas ça aux citoyens, on demande qu'au contraire, il faut les asservir encore plus. Parce que, ce n'est pas EDF qui va nous dire ne consommez pas de l'énergie... C'est ridicule ! »

La confrontation directe et visuelle entre son logement et un équipement énergivore renforce la dissonance ressentie. La présence de cet équipement cristallise fortement les tensions autour de la gestion de l'énergie pour Ivana, ayant le sentiment d'une société à deux vitesses. L'absence de poursuites juridiques suite à l'illégalité du permis de construire de cet équipement a renforcé son positionnement critique vis-à-vis des institutions qu'elles jugent du côté des intérêts financiers plutôt que du bien commun.

« L'ADEME qui finançait, qui avait contribué et qui avait donné de l'argent à un data center de façon à ce qu'ils puissent faire leur isolation thermique de façon à consommer moins d'électricité. J'ai trouvé ça vraiment fort de café. Parce que franchement, donner à ces monstres énergivores qui brassent des millions d'euros... (...) On le dit à nous, mais il faudrait qu'ils le fassent eux-mêmes déjà pour eux, parce qu'ils dépensent bien beaucoup plus qu'un individu à installer un mousseur sur le robinet. »

Cet extrait d'entretien met en lumière le manque de légitimité ressenti au sujet de l'ADEME dont elle juge les priorités, notamment en matière de financements de projets, inadaptées.

3.3. Détachement

L'une des stratégies discursives pour faire face aux injonctions liées aux « bonnes pratiques » de consommation d'énergie tient dans le détachement des individus à cette question. L'intérêt n'est pas tant d'identifier ce qui se détache de la norme en termes de pratiques, mais bien de considérer les discours mettant à distance leur responsabilité face à ces normes.

Certains enquêtés indiquent à ce titre ne pas se sentir concernés par les argumentaires prônant une maîtrise de la consommation d'énergie.

Mélanie²⁷¹ indique ainsi sans détour que ce qui l'intéresse à ce jour, c'est de pouvoir gagner en confort pour elle et son fils. Elle ne s'occupe alors que du budget lui restant à la fin du mois pour pouvoir se projeter dans les activités et loisirs qu'elle pourra offrir à son fils. Elle mobilise ainsi un ensemble de ressources pour garantir l'épanouissement de son enfant : sociale (échange de services avec des voisins), relationnelle (soutien de ses proches pour le paiement de facture ou

²⁷¹ Mélanie, <1e décile de revenu, 40 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit à La Courneuve avec son fils

d'équipement), territoriale (investissement important dans le centre social de quartier), administrative (connaissance fine des dispositifs d'aide tant économique qu'en services) ou encore économique (mobilisation d'aides sociales, parfois en dehors de la légalité) ... À ce titre, elle répond fortement aux normes du modèle du « bon parent » en s'investissant pour l'accès à des loisirs, un suivi scolaire renforcé ou encore *via* l'ajustement des pratiques domestiques pour garantir son confort dans le logement. Elle veille ainsi à tenir avec attention son budget pour que son fils puisse faire régulièrement du poney dans le parc de La Courneuve. Elle juge préférable de sacrifier partiellement un confort thermique au profit de l'épanouissement de son enfant au travers d'activités de loisirs.

La question des pratiques énergétiques, et qui plus est des économies d'énergie, ne fait pas partie de préoccupations quotidiennes de tous, comme l'illustre le cas de Mélanie²⁷² ou Halid²⁷³. L'absence d'engagement dans des discours soutenant les « bonnes pratiques » ne traduit pas pour autant l'absence de pratiques sobres en énergie. Mais, les éco-gestes demeurent impensés et ne font pas l'objet d'une mise en discours et d'une valorisation.

Ces éléments font ainsi écho avec les résultats soulignant que les individus consacrent en majorité moins de 2 min pour regarder leurs factures d'énergie (European Commission 2018, 125). Le temps consacré pour penser aux questions énergétiques est pour nombre d'entre eux limité, les pratiques énergétiques du quotidien demeurent dans le domaine de l'impensé²⁷⁴.

Les colocataires Jules et Maxime²⁷⁵ sont ainsi surpris par le sujet de cette recherche lors de notre rencontre. En effet, ils sont investis des questions liées aux enjeux écologiques et fortement informés (engagement militant, habitudes de lecture de journaux spécialisés, réseau de connaissance), mais n'avaient pas jusqu'à présent mis en perspective ces thématiques avec les

²⁷² Les modalités de l'enquête induisent une prévalence de ces profils auprès des enquêtés de La Courneuve dans la mesure où ils n'ont pas été rencontrés par l'intermédiaire de quelconque dispositif de sensibilisation. A l'inverse, l'entrée par l'éco-appart nantais préfigure un certain intérêt pour la thématique des économies d'énergie de la part des enquêtés.

²⁷³ Halid, 2e décile de revenu, 35 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit seul à Nantes. Enquêté rencontré lors d'une permanence de Soliha à l'éco-appart dans le cadre de l'accompagnement à la rénovation de son logement.

²⁷⁴ La faible considération de la thématique énergétique est particulièrement visible sur le terrain de La Courneuve dans la mesure où les enquêtés n'ont pas été ciblés au regard de leur intérêt pour cette question. L'approche par porte-à-porte a ainsi permis de saisir plus finement la réalité de terrain quant à la place accordée aux questions d'énergie domestique par les individus.

²⁷⁵ <1e décile de revenu, 23 et 24 ans, étudiants, locataires d'un appartement dans le parc privé, en colocation à La Courneuve

pratiques de consommation d'énergie. Les débats et réflexions qu'ils avaient développés portaient sur les enjeux du nucléaire ou de la privatisation d'EDF en focalisant leur lecture sur des éléments plus structurels, à une échelle collective. Lors de l'entretien, les deux colocataires ont ainsi pris connaissance de certaines habitudes de consommation et représentations de l'énergie de l'autre. Les factures d'énergie sont centralisées par un troisième colocataire qui redistribue ensuite toutes les charges liées au logement. Ils n'avaient pas connaissance de la possession d'un thermostat dans le logement, ou tout au moins en état de marche, chacun gère de façon autonome la température de leur pièce. Le seul échange en lien avec les habitudes de confort auquel ils ont fait référence tient dans la gestion de l'eau chaude dans la mesure où ils rencontrent des difficultés avec le ballon d'eau chaude et que des démarches sont engagées auprès du propriétaire pour envisager un changement. Plus qu'un détachement volontaire aux recommandations sur les « bonnes pratiques » de maîtrise de l'énergie, ces étudiants n'y pensent tout simplement pas.

L'évolution de leurs pratiques vers plus de sobriété n'est pas pour autant exclue dans la mesure où ces changements peuvent se faire au gré de mutations plus globales, par exemple, avec l'arrivée sur le marché d'équipements et de logements plus économes en énergie. Ils ne sont pas directement touchés par les messages normatifs : prospectus de sensibilisation mis à la poubelle directement, refus de discussions sur le sujet avec des proches ou des professionnels. Les épreuves de confrontation sur les normes de consommation énergétique avec des institutions, des professionnels sont ainsi peu fréquentes pour ces derniers.

Cependant, dans le cas des ménages en situation de précarité énergétique, le stress lié aux factures, les sensations liées au froid, les démarches d'aide financière liée au logement sont autant d'épreuves les rappelant à l'ordre. L'énergie est plus souvent abordée sous l'angle du problème et des difficultés. Les ménages précaires sont soumis plus souvent et fortement à la charge mentale liée à la gestion de l'énergie.

Dans un autre registre, l'indifférence aux recommandations peut également être justifiée par l'absence d'informations nouvelles. Notre échantillon ne fait pas état d'exemple parlant pour ce cas de figure. Si Brigitte considère avec distance le guide « 40 trucs et astuces » présenté, cela tient du caractère simplifié du document qui entre en dissonance avec son niveau de

connaissance précise sur le sujet. Fortement investie sur les enjeux de sobriété énergétique, elle dispose d'un capital de savoirs importants à ce sujet.

Conclusion de chapitre

Les individus réceptionnent et s'approprient différemment les prescriptions discursives. Cela se traduit par différentes postures vis-à-vis de ces recommandations, s'inscrivant dans plusieurs logiques d'action. L'écart entre le dire et le faire ne fait pas exception lorsqu'il s'agit des questions de consommations d'énergie et plus particulièrement de son usage raisonné. L'analyse des entretiens met en lumière les différentes réactions des individus face aux messages publics qui les enjoignent d'être. Les dispositifs requièrent d'eux de disposer de qualités pour faire face.

Les individus, ayant des pratiques pouvant être stigmatisées, déploient des stratégies de résistance et d'évitement pour ne pas être caractérisés comme déviant à la norme. Cet art de l'« esquive » (D. Roux 2005), qui peut passer par le recours à des justifications ou une gestion de la visibilité des pratiques par autrui, permet ainsi aux individus de maîtriser le risque de stigmatisation (Hards 2013). Les ressources et compétences des individus orientent leur capacité d'action pour faire face aux injonctions. Selon leur capital social ou culturel par exemple, ils sont plus ou moins à même de faire face à un interlocuteur, de présenter d'autres arguments, de mobiliser d'autres sources d'informations. La distance à la norme contribue à ce titre à en exacerber la difficulté pour s'y conformer. Les compétences des ménages dans l'appropriation de leur logement sont imbriquées avec la reconnaissance des messages institutionnels en matière de sobriété énergétique, comme le souligne Roudil (2016, 138).

Les différentes stratégies de réponse soulignent la spécificité de chaque individu. Chacun a une trajectoire biographique, des valeurs et représentations qui sont autant d'influence sur les pratiques de consommation d'énergie, mais également comme facteurs d'appropriation de la norme, en fonction des expériences vécues et des apprentissages tirés de celles-ci. Partir de l'expérience individuelle permet d'offrir un apport scientifique à l'étude de la réception d'un secteur de l'action publique. S'intéresser au secteur de l'action publique qu'est la sensibilisation aux économies d'énergie permet d'analyser conjointement différents dispositifs et instruments (guides de "bonnes pratiques", ateliers collectifs, appartement pédagogique) et donc différentes échelles, à l'instar des travaux de Revillard sur le handicap (Revillard 2018). Les destinataires sont considérés comme actifs et créatifs, déployant comme les *street-level bureaucrats* une « inventivité sous contrainte » (Douniès 2021). Cette recherche apporte un regard nouveau sur la

diffusion des conseils en économie d'énergie en se focalisant sur la réception des individus ciblés eux-mêmes.

Les opérations de codage-décodage sont au cœur de l'analyse de la réception et constituent un point d'attention pour les producteurs mêmes des instruments de l'action publique. Dès la conception, les concepteurs d'instruments de l'action publique intègrent la figure du récepteur dans le design du dispositif. Ils anticipent un décodage spécifique du public ciblé, justifiant le déploiement de « stimuli censés orienter les appropriations (Baxandall, 1985) » visant à maximiser l'appropriation et l'acceptabilité des politiques (Douniès 2021).

Mais, les différentes modalités de réception des recommandations institutionnelles remettent en cause le présupposé initial de nombreuses campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie. En effet, ces dernières partent de l'idée que tout est bon à prendre et que la diffusion d'informations peut a minima se répercuter sur les pratiques des consommateurs, sans avoir à engager des dispositifs d'action publique coûteux. Or, les dispositifs de sensibilisation peuvent s'avérer nuisibles dans l'adoption, voire le maintien de pratiques sobres en énergie (Tiefenbeck et al. 2013). D'une part, les individus peuvent consacrer une énergie, en temps et en effort, démesurée vis-à-vis du gain et de l'impact réel de leurs nouvelles pratiques. D'autre part, l'adoption d'un nouvel éco-geste concourt au sentiment de « faire sa part ». Si cela participe d'une conscientisation accrue par rapport aux enjeux de consommation d'énergie, notamment à l'échelle individuelle, cela peut également se traduire par une accréditation morale à ne pas en faire plus. Le concept de « *warm glow effect* », à savoir avoir le sentiment de se sentir bien avec soi-même, permet d'illustrer cette forme de suffisance tant pour les consommateurs d'énergie que pour les professionnels de l'action publique.

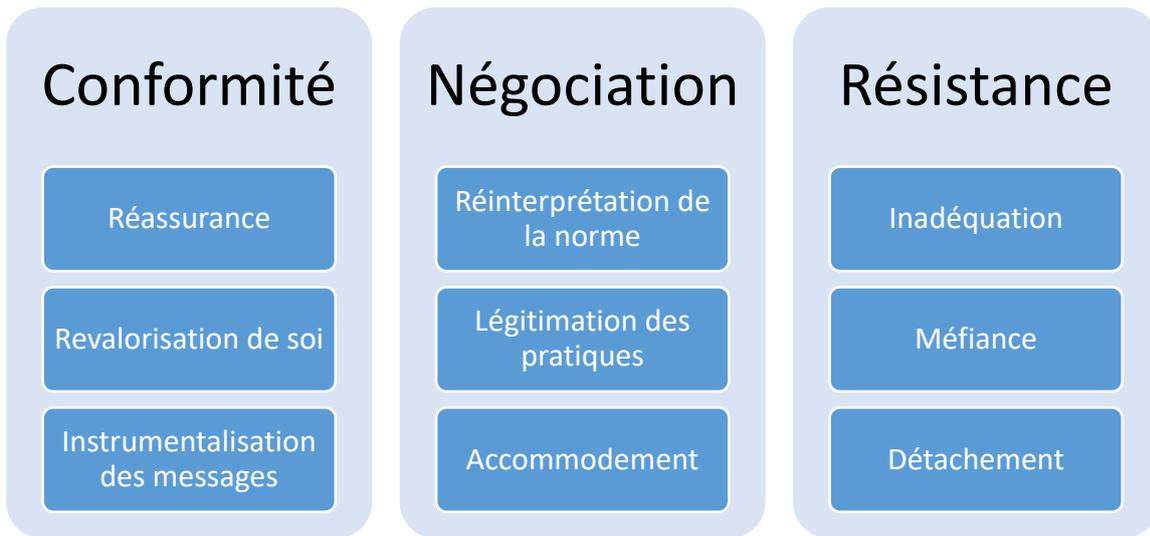


Figure 60 Modèle des trois postures adoptées lors de la réception des messages normatifs © Coralie Robert, 2021

Les précédents chapitres ont mis en lumière les différentes dimensions auxquelles les individus en situation de précarité énergétique doivent faire face : au froid, à la peur des factures, aux rappels à l'ordre quant à leurs habitudes de consommation, aux injonctions visant une attention énergétique croissante... Nous avons ainsi présenté les multiples stratégies développées par les individus pour faire face aux messages normatifs de consommation d'énergie, en tant que récepteurs de recommandations institutionnelles. Ce chapitre s'inscrit dans la continuité de la compréhension du parcours de ces messages. Ainsi, nous considérons les individus non seulement comme des récepteurs, mais également comme des traducteurs et des diffuseurs de ces mêmes normes de consommation.

Nous partons du postulat qu'une appropriation aboutie des recommandations en matière d'économies d'énergie se traduirait par l'intériorisation de ces normes et aboutirait à une rediffusion et une transmission aux autres. Ce type de modèle de transmission de l'information par les groupes locaux a été théorisé par Merton (1948). L'intérêt de cette recherche se porte donc sur les discours et pratiques des individus enquêtés qui deviennent ou se présentent notamment comme porte-paroles de modèles de consommation économe. Les acteurs en charge de la diffusion de messages recherchent cet effet boule-de-neige, y voyant l'aboutissement du modèle de sensibilisation. La recherche de l'individu-moteur dans un groupe est au cœur des réflexions des professionnels de la lutte contre la précarité énergétique. Cette volonté se justifie au regard de deux grands présupposés : d'une part, la communication par un pair serait la plus efficace pour diffuser des informations ; d'autre part, de nouvelles approches professionnelles remettent l'individu au cœur de l'action autour des principes d'*empowerment* (Jouve 2006).

En ce sens, cette recherche donne également à voir le rôle joué par les individus « face aux autres ». Les « autres » sont ici entendus comme l'ensemble des acteurs non mandatés pour

diffuser des recommandations en matière de consommation d'énergie. Cela fait référence notamment aux acteurs de la société civile comme les groupes de pairs, voisins ou autres communautés, à savoir ceux non considérés dans le chapitre précédent comme émetteurs de discours normatif. L'objectif de ce chapitre est de décrire le rôle des individus enquêtés, comme vecteurs et diffuseurs des messages auprès de leurs groupes de pairs.

Comment les individus s'approprient-ils les messages et les rediffusent-ils ? Quel rôle joue la proximité entre l'interlocuteur et le récepteur sur les modalités de réception du message ? Comment les individus en situation de précarité énergétique parlent-ils entre eux des recommandations en matière de consommation d'énergie ? Comment sont qualifiés ces « autres » et quels attributs leur sont-ils alloués ? Quelle est la place des relais d'opinion locaux au sein des politiques d'économies d'énergie ?

Les individus en précarité énergétique ne sont pas uniquement à considérer comme des entités en fin de parcours de diffusion des messages normatifs, à savoir comme récepteurs. Mais, ils sont également parties prenantes de leur définition, diffusion et traduction. Ils sont en première ligne dans la diffusion des recommandations dans la sphère domestique auprès de proches et de groupes de pairs. À ce titre, nous faisons l'hypothèse que la diffusion du message dans la proximité peut être source d'une adoption plus rapide et durable des recommandations. Cependant, les effets d'influence se traduisent également par des effets de stigmatisme et de distinction sociale d'autant plus forts.

Pour vérifier ces hypothèses, nous nous appuyons sur deux scènes principales d'expression, les entretiens individuels et les observations d'atelier collectif de sensibilisation. Ces scènes donnent à voir les projections que les enquêtés se font des pratiques de ces « autres », que ces derniers soient des proches ou non. Pour cela, la première section reviendra principalement sur des éléments théoriques, les suivantes se baseront sur les matériaux empiriques.

1. Considérer le messager : jeux d'influence dans la proximité

Cette recherche s'intéresse en particulier à la communication, qu'elle soit institutionnelle ou non, autour des recommandations en matière de consommation d'énergie domestique. Pour

décrire les interactions de communication, il convient de considérer le message dans sa globalité : le canal de transmission, le contexte d'émission et de réception ou encore le niveau de discours. La communication est un échange. Elle ne se limite pas à une transmission d'informations d'un point A vers un point B (Lazarsfeld et Merton 1948). À ce titre, il convient de considérer la réception, mais également les autres actions du récepteur : ré-émission, appropriation, traduction du message. Le récepteur du message peut devenir émetteur. Il transmet à son tour des informations, qu'elles soient verbales ou gestuelles, positives ou négatives, il réagit. Nous rejoignons à ce titre les recherches considérant la communication comme un échange dans une relation. La formule « le message, c'est le média » (McLuhan 2012) rappelle l'importance primordiale conférée au support d'émission du message, ce qui compte c'est qui le dit, comment et dans quel contexte. C'est en considérant ce cadre d'énonciation qu'il est possible de comprendre les effets d'influence que les individus peuvent avoir « sur les autres ».

Dans un premier temps, nous soulignerons les caractéristiques de la communication en plusieurs étapes, rappelant le rôle de l'individu comme émetteur et influenceur de recommandations. Cette approche permettra de dépasser une lecture centrée sur l'influence de la communication par les médias en matière de changements de comportements. Dans un second temps, nous détaillerons les modalités de cette influence, en nous intéressant notamment aux leaders d'opinion. Enfin, nous rappellerons le poids de la proximité comme support d'évolution des normes.

1.1. Double posture : du récepteur à l'émetteur

1.1.1. Consommateur comme récepteur de l'influence médiatique

Les politiques publiques de sensibilisation aux éco-gestes considèrent le consommateur comme le maillon final de la chaîne de diffusion des recommandations. Les consommateurs sont dès lors définis comme le public cible qu'il convient d'atteindre au travers des différents médias.

Les médias participent à la diffusion d'informations. Ce processus se caractérise au travers de deux effets : l'amplification et la validation de pratiques antérieures. Les médias concourent

en conséquence au renforcement d'opinions préexistantes, en touchant principalement un public initialement concerné par les thématiques abordées.

Les messages diffusés dans les médias se distinguent au regard de leur caractère d'expertise. Ils sont émis par les « sachants » et les « pouvant », et diffusés verticalement. Ces messages sont produits par des sources institutionnelles variées (gouvernement, entreprises). Le poids politique et économique de ces institutions participe d'une certaine hégémonie dans la communication. Cependant, les informations diffusées verticalement sont considérées comme moins légitimes et persuasives que celles diffusées horizontalement par les individus. La distance sociale avec les émetteurs des messages amène, dans certains cas, les individus à considérer ces derniers comme des discours trop techniques, voire toxiques (Kaminstein, 1988 dans Bouillet 2017, 343). La légitimité des acteurs scientifiques est de plus en plus contestée, leur parole n'est plus prise pour acquise (Callon, Lascoumes, et Barthe 2001). Le recours à la parole scientifique est notamment source de scepticisme et de défiance dans la mesure où elle participerait à la réduction des possibilités de débats en mettant fin à tous autres arguments, notamment ceux tirés de l'expérience. Lascoumes (1994), dans son ouvrage *l'Eco-pouvoir*, souligne à ce titre les glissements effectués par les mouvements écologiques dans leur rapport aux experts scientifiques : méfiant et critique au départ, ils s'appuient désormais fortement sur ces acteurs pour faire entendre leur voix et porter leurs revendications. Au contraire, l'essor d'un savoir dit « profane » met en tension la réalité donnée à voir par ces scientifiques et les acteurs de la société civile, notamment au travers de groupes engagés visant à faire reconnaître cette expertise profane. Ces collectifs citoyens vont ainsi questionner tant les choix politiques que scientifiques qu'ils jugent imposer d'en haut (top-down) et ne répondant pas à leurs considérations. Ils participent de ce fait à une nouvelle traduction en redéfinissant la place et l'identité des différents acteurs. Au nom de la démocratie, les citoyens font ainsi valoir leur droit d'expression ce qui rend l'exercice d'homogénéisation et de traduction d'autant plus complexe. Des débats mettent alors en confrontation différents registres de justification (Boltanski et Thévenot 1991), différents registres de valeurs (Heinich 2017) ou encore différentes visions de l'énergie (Aronson et Stern 1984). Dans ce cadre, les sciences sociales qui valorisent les pratiques et les tactiques des usagers (Certeau, Giard, et Mayol 1990) se trouvent dans l'impasse de relativiser les savoirs légitimes, à moins de pouvoir faire revenir les pratiques profanes dans l'arène scientifique au sein de forums hybrides (Akrich, Callon, et Latour 2013).

Plusieurs travaux scientifiques démontrent que les changements de comportements seraient plus liés à l'influence sociale²⁷⁶ qu'à l'influence des médias (Merton 1968; Lazarsfeld, Berelson, et Gaudet 1944; Katz et Lazarsfeld 1966; Kapferer 1984; ADEME 2016). Les relations interpersonnelles ont, selon cette approche, un rôle supérieur dans l'adoption de nouvelles pratiques, notamment dans le cadre domestique. En effet, les groupes exercent une influence au travers d'une part du contrôle social, et d'autre part de l'effet de contagion (Weenig et Midden 1991). En matière de contrôle social, les groupes sociaux participent à la diffusion de normes instituant les bonnes et mauvaises pratiques, au travers — par exemple — de rappels à l'ordre en cas de déviance (Becker 1998).

L'influence sociale se traduit par la diffusion d'idéologies dominantes intégrant tant des modes de représentations du monde (Bourdieu 1976) que des normes sociétales. À ce titre, l'influence sociale est notamment visible dans le domaine de l'écologie. L'urgence écologique et la nécessité de faire sa part prennent de plus en plus de place dans les idéologies dominantes. Les enjeux de conscience collective et de responsabilisation individuelle se limitaient auparavant à des groupes limités d'acteurs militants (Hajek 2020). Dans le même temps, l'influence sociale participe à la définition de normes, que ce soit en matière de consommation, de confort, de rapport à l'environnement (Desjeux et al. 1996).

En outre, l'effet de contagion dans un groupe, en matière de pratiques de consommation notamment, est à double direction. D'une part, il peut participer à l'adoption de nouvelles pratiques jugées vertueuses au regard des enjeux écologiques avec l'appropriation croissante de « bonnes pratiques ». Mais d'autre part, il peut également avoir une influence négative d'un point de vue écologique en participant au rejet de certaines innovations ou nouvelles normes de consommation » (Weenig et Midden 1991, 740). Par exemple, si le recours à des matériaux plus isolants comme le double vitrage est devenu une norme socialement partagée, l'installation de toilettes sèches au sein des logements reste une pratique marginale et négativement connotée socialement.

²⁷⁶ L'influence sociale est définie comme les processus d'influence de la part de groupes de pairs, mais également d'autres dimensions indépendantes de ces derniers. La notion d'influence sociale permet alors de dépasser la lecture en matière d'effets de pairs (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020, 3). Elle intègre également d'autres dimensions en parallèle comme l'engagement personnel ou encore la tendance à suivre des règles (Weenig et Midden 1991, 740).

L'influence sociale est donc à considérer avec attention lorsqu'il est question d'évaluer les modalités de changement de comportements. Les médias jouent un rôle dans le changement de comportement, mais cela ne s'effectue pas toujours de manière directe, rapide et homogène auprès des publics (Merton 1968). Les consommateurs sont récepteurs des informations diffusées par et dans les médias, mais cela n'engage pas une appropriation des recommandations tant symbolique que pratique.

1.1.2. L'autre facette

Les changements de comportements découlent, au moins en partie, de l'influence sociale. Le rôle des individus est transposé de celui de récepteur à celui d'énonciateur de messages et de recommandations (Silva 2018b, 166).

La double posture des individus les amène ainsi à être intégrés dans la chaîne de diffusion d'un message à différents niveaux, en fonction des scènes d'expression. Les consommateurs sont ainsi parfois à l'initiative de l'élaboration d'un message normatif, mais bien souvent les messages diffusés par les consommateurs ont d'abord été reçus par ces derniers. Avant de diffuser ces informations, ces *influenceurs* en ont d'abord été récepteurs. L'individu est pris entre deux postures, celle de l'influencé et de l'influenceur, ou encore du récepteur et de l'émetteur. L'individu est caractérisé d'une part, par son rôle de messenger. Il devient intermédiaire entre les médias et les autres individus. D'autre part, il est également soumis à la pression normative de ses pairs. Cette ambivalence renvoie ainsi à la théorie de la communication à double étage de Katz et Lazarsfeld (1966).

L'étude initiale de Lazarsfeld (1944) s'est portée sur les intentions de vote durant une campagne électorale aux États-Unis. Son équipe de recherche a ainsi souligné l'impact de leaders d'opinion pour filtrer les informations diffusées dans les médias et influencer les votes du reste de la population. L'approche définit un groupe intermédiaire d'acteurs, les leaders d'opinion, qui seraient chargés d'avoir un rôle de traducteurs à même de filtrer les messages. Dans ce modèle de compréhension des systèmes de communication, la diffusion de l'information des médias aux individus est considérée comme un acte social. L'information est à ce titre remodelée et filtrée en fonction des intermédiaires et des groupes de référence au sein desquels elle évolue. Les

normes sociales des leaders d'opinion et les valeurs partagées dans le groupe influencent le message et le messager.

Cependant, il convient d'aller plus loin dans l'analyse des modalités de réception des campagnes de sensibilisation en considérant également l'impact direct de ces communications sur le grand public. La transmission d'informations ne se fait pas uniquement par le biais d'acteurs intermédiaires, leaders d'opinion, au sein d'un groupe de référence. A l'heure d'internet, l'approche de Lazarsfeld est désormais dépassée. L'accès à une variété de sources d'informations, à des médias alternatifs, à de nouveaux canaux d'informations remet en cause le modèle à double étage de Lazarsfeld. Ainsi, un nouveau modèle a émergé : le « *multi-step flow of communication* » (Tan 1985; Jensen 2006). Ce dernier modèle souligne l'influence limitée des médias étant donné que le récepteur des messages n'est plus considéré comme passif. Le récepteur est bien acteur d'une certaine attention et sélectivité l'amenant à trier de lui-même l'information à disposition (Legavre et Rieffel 2017). Dans ce dernier modèle, le filtrage et la rediffusion d'informations sont plus larges et sont le travail d'un réseau d'influence plus vaste à même de redéfinir des opinions, d'influencer des pratiques ou de faire évoluer des normes sociales. Cette communication plus diffuse peut prendre d'autres formes et s'inscrire dans le cadre d'échanges du quotidien comme des conversations directes, des échanges sur des forums en ligne et sur des sujets variés. Les messages sont filtrés à différents niveaux et redistribués dans divers groupes d'influence. Les leaders d'opinion se multiplient à la hauteur de la multiplicité des scènes d'expression. La transmission de messages s'effectue au travers de plusieurs ponts de diffusion, à la suite de plusieurs filtres et traductions. La communication sort d'un schème d'unilatéralité au profit d'un modèle plurilatéral où les messages sont définis, redéfinis, filtrés et traduits par une multiplicité d'acteurs.

De plus, un même individu peut revêtir plusieurs rôles, au fil d'une même journée, en fonction de la thématique (énergie, alimentation, politique), des groupes (famille, voisins, travail). Il peut être respectivement leader, médiateur et suiveur, à l'instar de la figure de l'homme pluriel de Lahire (1998).

1.1.3. Les médiateurs, une posture en vogue auprès des acteurs institutionnels

Les consommateurs, de plus en plus informés, et à même de diffuser par eux-mêmes de l'information, participent à la redéfinition des normes et des messages. Ils deviennent également acteurs d'influence, notamment auprès des leaders d'opinion traditionnels qui suivent les tendances visibles au sein du groupe dans lequel il évolue. Cela s'explique par la volonté pour ces derniers de rester intégré au groupe et partie prenante. Enfin, le rôle tenu par les leaders d'opinion évolue.

Ces nouveaux leaders d'opinion ne sont plus toujours caractérisés par un haut niveau d'expertise ou de spécialisation dans un domaine. Le nombre de leaders se multiplie et ils se diversifient, ils ne sont plus toujours issus du groupe de référence du récepteur final. L'essor de supports de communication en ligne, tels que les forums ou les réseaux sociaux, a contribué à cette reconfiguration²⁷⁷. Les individus peuvent communiquer directement entre eux, à plus grande échelle et de façon plus rapide. Les blogs et autres réseaux d'informations en ligne illustrent bien la reconfiguration du modèle. Les individus effectuent un tri en amont en sélectionnant certains leaders d'opinion comme sources d'information. À l'échelle de notre étude, la sélection s'effectue surtout à l'échelle locale.

Du reste, les retours des consommateurs sont plus directement accessibles aux émetteurs directs des messages. L'aspect unidirectionnel de la communication partant d'un acteur émetteur à un acteur récepteur en passant par un tiers diffuseur est remis en cause. L'accès facilité à une information de plus en plus simultanée avec les événements, les possibilités d'échanges d'information par d'autres supports comme les réseaux sociaux participent à une reconfiguration du modèle.

²⁷⁷ À titre d'exemple, des groupes Facebook regroupent aujourd'hui des milliers d'abonnés et contributeurs autour de préoccupations comme les économies au quotidien, la gestion domestique, la recherche de bonnes affaires. La thématique des économies d'énergie est l'un des thèmes majeurs, les articles à ce sujet recueillent plusieurs centaines de commentaires de la part des abonnés. Ces commentaires se caractérisent principalement par le partage d'astuces dans la maîtrise des consommations (allant des boudins de portes au choix de la chaudière), mais également à la publication de factures de consommation d'énergie. Les factures permettent alors de réaliser des comparaisons avec les autres membres, recueillir des conseils pour envisager un changement de fournisseurs. Ces groupes tel que « Gestion budgétaire, entraide et minimalisme » (plus de 170 000 membres en août 2020) publient également les comptes détaillés de certains participants qui souhaitent des conseils pour équilibrer leur budget. Il est intéressant de souligner qu'au sein même de ces groupes de discussion, des professionnels de l'accompagnement social (CCAS, Conseil Départemental) s'expriment pour conseiller les autres membres. Cependant, le cadre d'énonciation des recommandations est différent. Il est d'ailleurs rappelé en amont de tout échange sur le groupe, la nécessité de respecter le caractère bienveillant et d'égal-à-égal en vigueur dans le groupe.

L'écosystème communicationnel évolue. La multiplication des acteurs intermédiaires contribue à un intérêt croissant de la part des acteurs institutionnels chargés de la communication envers cette catégorie d'acteurs. Les médiateurs deviennent à ce titre un maillon essentiel de la chaîne de diffusion d'un message. Ainsi, l'exemple le plus fréquemment utilisé est celui du projet d'Al Gore avec son initiative *The Climate Project* (Nisbet 2009). L'ancien vice-président des Etats-Unis a ainsi mis en pratique les modèles développés en matière de communication en se focalisant sur le recrutement de personnes de référence dans la société civile à même de rediffuser des messages auprès de leurs groupes de référence. Son projet était ainsi d'*armer* les leaders d'opinion déjà en place dans les groupes sur la thématique des enjeux environnementaux. Ces médiateurs étaient formés, notamment en matière d'acquisition de connaissances et de compétences, pour ensuite pouvoir traduire les recommandations et valeurs initiées par l'institution à l'origine du projet.

La posture de médiateur favorise d'une part une certaine reconnaissance de la part des experts, qui sont ainsi mobilisés pour fournir une information à leur destination ; et d'autre part, cela permet d'engager plus fortement les publics récepteurs vers des changements de pratiques. Le médiateur a un rôle de coopérateur entre les différentes échelles et acteurs, entre émetteur et récepteur.

En définitive, les médiateurs deviennent une nouvelle cible dans les campagnes de sensibilisation dans la mesure où leur rôle est reconsidéré. Ils endossent le rôle de futurs promoteurs, de messagers. L'objectif est d'engager un effet boule de neige en les recrutant et en veillant à ce qu'ils deviennent des porte-parole auprès du reste du groupe. De cette façon, les acteurs ont un rôle de passeurs ou *go-between* (Perrenoud 1987). La liaison effectuée entre les récepteurs et les émetteurs de messages permet ainsi de plus grandes diffusion et réception de l'information. À travers ces acteurs et les scènes sociales dans lesquels ils évoluent (école, travail, famille, communauté religieuse ou associative), les individus deviennent des médias vecteurs de l'information, tant dans une approche *top-down* que *bottom-up*. Mais, ces acteurs intermédiaires ne sont pas neutres, ils traduisent et filtrent l'information de façon sélective et active.

De nouvelles dynamiques de valorisation de ce rôle de transféreurs sont déployées. Elles sont à l'initiative des émetteurs et diffuseurs institutionnels des recommandations. Cette ambition est portée par les experts et professionnels. Ces dynamiques ne sont pas spontanées (Bertho,

Sahakian, et Naef 2020). Les acteurs à l'initiative du déploiement de ces rôles de promoteurs mettent à leur disposition divers outils et informations. Cela contribue à capter plus facilement l'attention, acquérir des connaissances utiles tant pour faire monter en compétence le reste du groupe que pour le persuader. Plusieurs exemples illustrent cette volonté de montée en compétence et de recruter des transféreurs afin de capter un public plus large et renforcer l'impact des campagnes de sensibilisation. Sur les questions d'économie d'énergie, deux initiatives peuvent être citées en exemple pour illustrer ce modèle institué de médiateurs²⁷⁸.

La première initiative abordée est celle des « locaux-moteurs ». Cette action a été initiée en Maine-et-Loire par Claudine Pézeril, Conseillère en économie sociale et familiale. Elle part du postulat que la relation de confiance entre les habitants serait propice à la diffusion d'informations et à l'adhésion aux messages diffusés. Elle souhaite « *faire porter les politiques habitat par des habitants qui iraient rencontrer d'autres habitants pour compléter le travail de réseau porté par les institutions et leurs agents* » (Pézeril 2021). Cette initiative fait d'ailleurs régulièrement l'objet de valorisation de la part des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique, en particulier au travers du réseau RAPPEL, mais également des acteurs de terrain enquêtés.

Des missions de médiation sont proposées à des habitants afin d'avoir un rôle de « booster » auprès des ménages. L'objectif est de sensibiliser aux économies d'énergie et encourager le public cible à engager des travaux d'amélioration de l'habitat en luttant contre le non-recours. Les « habitants-relais » sont formés par les professionnels chargés des questions d'habitat, de précarité énergétique, des dispositifs d'aides financières. Les leaders d'action créés et soutenus par cette initiative sont défrayés avec un revenu d'appoint. Ces acteurs ont une fonction de médiation dans la mesure où ils sont amenés à entrer en contact avec des publics oubliés de l'action sociale et à expliciter les messages institutionnels (éco-gestes, dispositifs étatiques d'aides aux travaux). La structure à l'origine de cette initiative fait ainsi référence à l'idée de « portage pédagogique à domicile », l'idée est d'aller au contact direct des publics au travers de personnes préalablement identifiées comme pivots dans un groupe de référence. Ainsi dès la

²⁷⁸ Les médiateurs de l'énergie en service civique ne sont pas considérés dans cette optique dans la mesure où ils sont plus assimilés à des professionnels qu'à des acteurs intégrés dans des groupes de référence. Les intervenants en service civique sont ainsi souvent extérieurs au lieu d'intervention ou encore au groupe social.

phase de recrutement, les capacités de réseautage et d'animation collective sont prises en considération à l'instar de recrutements dans le cadre de vente à domicile. Certains « locaux-moteurs » engagés en 2017 avaient d'ailleurs précédemment ce type d'activité professionnelle, l'engagement associatif est également un atout dans la mesure où il contribue à un ancrage local. Le réseautage apparaît comme un outil intéressant pour les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique. Il permet, d'une part, un repérage plus précis des situations, en intégrant les « oubliés » ou "invisibles" de la précarité énergétique, notamment en territoire rural et auprès de publics âgés. D'autre part, la relation de confiance avec l'interlocuteur contribue à une diffusion facilitée des messages. Les portes des logements s'ouvrent dans 90 % des cas (Les Locaux-Moteurs 2018). La distance sociale avec l'émetteur des recommandations est réduite, le vocabulaire utilisé dans la diffusion des messages est accessible.

Les Familles à Énergie Positive sont un autre exemple de ce rôle de médiateur²⁷⁹. Cette initiative portée par le Réseau pour la Transition Énergétique regroupe une diversité de volontaires. Le principe est d'accompagner des citoyens dans la réduction des consommations d'énergie et d'eau au travers de l'application d'éco-gestes transmis par un animateur local. Toute personne peut s'inscrire gratuitement à ce défi et prendre part à une communauté locale. Des équipes sont créées afin d'engager les participants dans une dynamique de groupe afin de favoriser les partages d'expérience, ce qui contribue notamment au renforcement d'un contrôle social. Les participants sont ainsi invités à s'inscrire avec des proches, qu'ils soient de leur famille, de leur voisinage ou encore de leur travail²⁸⁰. L'objectif de ce défi est de changer ses comportements

²⁷⁹ Cette action n'est pas en lien direct avec la question de la précarité énergétique dans la mesure où la majorité des participants sont issus de la classe moyenne basse, comme évoqué lors des entretiens avec les directrices des associations en charge de l'EIE de Nantes et Montreuil.

²⁸⁰ « Partager des moments à la fois SYMPAS... et UTILES ! #Entre voisins, collègues, amis, ... » est l'une des « bonnes raisons de se lancer dans le défi » <http://www.familles-a-energie-positive.fr/fr/objectifs-du-defi-8000.html>

dans le cadre d'activités conviviales et festives où le groupe est au cœur des évolutions. L'influence sociale constitue la clef de voute du dispositif.



Figure 61 Encart de promotion pour s'engager comme "capitaine" Défi Familles à Energie Positive © EIE Nantes 2020

En plus de cela, le défi des Familles à Énergie Positive reconnaît et valorise le rôle de leaders au sein du dispositif. Un rôle de « super capitaine » est fixé avec pour objectifs de : « recrutez, animez, économisez ! » (« Super Capitaine | Familles à énergie positive Pays de la Loire » 2020).

Les professionnels à l'initiative du dispositif, l'association Alisée dans le cas nantais, veillent de ce fait à accompagner le « capitaine » dans le déploiement de l'action. Pour ce faire, ce dernier dispose de prêts d'outils de communication (bâche, flyers, panneaux d'explications, guides d'éco-gestes, vidéos) ou encore d'outils de mesure (mallette autour des économies d'énergie, wattmètres). Les professionnels s'engagent à aider le « capitaine » à monter en compétences en matière d'animation de groupe ou encore de connaissances techniques. Les « capitaines » deviennent les interlocuteurs en médiation entre les professionnels de la maîtrise de l'énergie et les participants. Ce type de dispositif de promotion des économies d'énergie ne touche pas particulièrement et de prime abord le public en précarité énergétique. Cependant, il donne à voir une tendance en cours au sein des politiques publiques visant à reconsidérer la place des participants, du public cible comme un acteur à part entière des actions, comme abordé à la fin du chapitre 4.

1.2. Leaders d'opinion et forces du groupe

La redéfinition du rôle à jouer par les individus au sein de leur groupe part du principe que ces derniers ont, ou peuvent, avoir une influence sur leurs proches ou groupes de pairs. Les réflexions sur les modalités d'accompagnement au changement de comportement intègrent de fait de plus en plus d'études psychosociales sur l'influence du groupe et des personnes de référence quant aux changements dans les pratiques quotidiennes. Les interactions sociales ont ainsi plus d'influence que la massification de l'information (Katz et Lazarsfeld 1966).

À ce titre, nous distinguons plusieurs niveaux d'influence des individus au sein de groupes. Le postulat de départ repose sur le fait que tout à chacun est potentiellement diffuseur et promoteur de recommandations dans certaines sphères. Nous verrons ainsi combien le local peut s'avérer un facteur de poids dans les logiques d'influence sociale en matière de changement de pratiques quotidiennes.

Nous nous intéressons particulièrement à la figure des leaders d'opinion, à savoir les individus identifiés comme force d'influence au sein d'un groupe.

La terminologie de leader renvoie de prime abord aux rôles de : « *Chef, meneur, dirigeant* » (« Leader d'opinion » 2016). Or, il convient de ne pas faire d'amalgames entre ces divers rôles. En effet, dans le cas présent, les leaders observés se distinguent des chefs ou encore des animateurs notamment présents au sein des ateliers collectifs de sensibilisation comme nous le détaillerons par la suite. Ainsi, ces trois figures font appel à des formes de pouvoir différentes, voire divergentes. Le leader tient son pouvoir de son influence alors que les deux autres tirent leurs forces de leur statut ou de leur autorité hiérarchique. À ce titre, la locution « leader d'opinion » est définie comme : « *Personne qui, par son autorité sociale ou intellectuelle, influe sur l'opinion du groupe auquel elle appartient.* » (« Leader d'opinion » 2016).

1.2.1. Qui sont-ils ?

De prime abord, les leaders d'opinion n'ont pas de caractéristiques propres dans la mesure où ces derniers changent selon les domaines d'expertise, les groupes dans lesquels l'individu évolue, la sphère d'expertise en question. Ainsi, un individu peut être leader d'opinion au sein d'un groupe sur une thématique donnée et « suiveur » par ailleurs, dans d'autres lieux, à d'autres moments... Ainsi, chaque individu est soumis à une superposition d'influences sociales variables, voire contradictoires (Abrams et al. 1990, 116). Pour appréhender les logiques d'influence du groupe de pairs, il convient également de définir en amont quel est le groupe de pairs en question. Or, plusieurs éléments sont à prendre en considération dans sa définition en matière de

consommation d'énergie. Plusieurs approches sont possibles (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020a, 2) :

- la proximité géographique et spatiale (ville, quartier, bâtiment). Ce critère permet d'étudier les « effets de voisinage ». Dans ce cas-là, les individus ne se connaissent pas toujours personnellement, il existe des liens qualifiés de faibles.
- l'appartenance à une communauté (associative, religieuse, ethnique, professionnelle). Cette approche permet de comprendre des liens entre des individus qui se connaissent et reconnaissent comme un groupe.
- reconnaissance identitaire (politique, valeurs). Cet exemple s'exprime notamment autour des enjeux écologiques avec la constitution d'un groupe autour d'un partage de valeurs comme la préservation de l'environnement.

Les leaders représentent cette minorité d'acteurs servant d'intermédiaires entre les médias et le grand public. En effet, si les médias touchent l'ensemble de la population, son impact n'est pas de même intensité auprès de tous. Les individus n'ont pas tous la même attitude vis-à-vis des médias, des sources d'informations institutionnelles. Or, les leaders d'opinion se distinguent généralement par une consommation accrue des médias. Lazarsfeld et Merton (1948) caractérisent ces leaders d'opinion comme des profils étant à la recherche d'informations, comme Tina, Sophie ou encore Annie. Ces éléments s'appliquent ainsi tant aux médias généralistes, nationaux qu'aux médias d'information locale ou thématique. Selon le groupe et la thématique où l'influence du leader est en jeu, les modalités de recherche d'informations évoluent.

L'influence sociale des leaders s'appuie particulièrement sur l'intégration de ces derniers au sein d'un groupe local. À ce titre, l'engagement bénévole et associatif est particulièrement propice à l'adoption de ce rôle (Merton 1968, 446). Le leader est, du fait de son intégration dans un groupe, identifié et reconnu par les autres membres de ce dernier. L'identification au sein du groupe comme experts ou *sachants* confère au discours du leader en question un poids supplémentaire (Brisepierre et Desrues 2018). En effet, le leader présélectionne des informations, il valide et hiérarchise des sources d'informations et contribue à filtrer les informations en fonction du groupe.

Cette fonction est d'autant plus forte auprès des membres d'un groupe où les individus sont « pauvres en information » (Boubaker Nobilet 2017; Chatam 1996 dans Ihadjadene, Favier, et Ranjahaly 2008). Le leader contribue à façonner ce « petit monde » en réduisant les sources d'informations divergentes (Ihadjadene, Favier, et Ranjahaly 2008). Pour certains individus les plus précaires, l'information issue des médias est jugée comme en inadéquation avec leur monde. Le manque de pertinence des informations avec leur perception de la réalité contribue à une perte de confiance et une rupture accrue entre ces individus et ceux identifiés comme à l'initiative de l'information (citadin, favorisé, cultivé) (Merton 1968; Bertrandias 2003, 20; Legavre et Rieffel 2017). Ces éléments soulignent l'importance du *storytelling*²⁸¹ déployé par le leader. En effet, le choix du discours influence le sentiment de proximité, d'adaptation aux préoccupations quotidiennes du récepteur.

L'origine sociale est une variable entrant en ligne de compte dans la capacité d'influence sociale. Maurice (2014) illustre le poids de cette variable avec son étude sur la diffusion de recommandations quant aux pratiques de consommation alimentaire. L'auteure démontre ainsi que la rediffusion des messages nutritionnels obtenus au collège par des adolescents au sein de leur famille est socialement inégale. Ainsi, les adolescents d'origine populaire ne transmettent que très peu les recommandations nutritionnelles auprès de leurs parents. Les messages pouvant poser problème avec les habitudes de la famille sont filtrés par l'adolescent. Plusieurs explications sont proposées pour justifier ces écarts : des rapports à l'institution scolaire variables, des relations entre parents et adolescents différents en fonction du milieu social (Dubet et Martucelli, 1996 dans Bretonnière et al. 2017). À l'inverse, l'adéquation des messages avec la « culture familiale » est propice à une revalorisation et une coopération avec les professionnels en charge de leur diffusion (Burnay 2009, 111).

Endosser le rôle de leader — que ce soit consciemment, volontairement ou non — trouve plusieurs justifications. Certains leaders rappellent ainsi l'importance conférée à la transmission de leurs valeurs et la volonté de diffuser un modèle. Mais jouer le rôle d'intermédiaire entre les membres du groupe et les institutions trouve également son origine dans le sentiment de

²⁸¹ Le *storytelling* fait référence à « l'art de raconter des histoires », comme « machine à fabriquer des images » (Salmon 2007). Cet art du récit est mobilisé par les acteurs dominants comme instrument de pouvoir pour investir les « imaginaires collectifs ».

répondre aux « failles de l'État ». Les individus leaders feraient « à la place de » (Brisepierre et Desrues 2018, 42), apportant des éléments de réponses que les structures institutionnelles n'ont pas été à même d'offrir. Cette approche se cristallise autour des discours rapportant une certaine insatisfaction vis-à-vis de l'action des pouvoirs publics. Cette incompréhension du manque d'investissement de la part de l'action gouvernementale est particulièrement forte dans le domaine de l'écologie et de la maîtrise des économies d'énergie. À ce titre, des leaders participent à la diffusion d'un modèle de sobriété énergétique à leur échelle, regrettant l'absence de mesures coercitives telles que des taxations ou un contrôle renforcé des pratiques. Le leader se substitue à l'action d'autres acteurs, considérés comme normalement responsables de ces questions (Brisepierre et Desrues 2018, 42). Outre l'État, le leader peut également se substituer à l'école ou encore aux parents en matière d'éducation et de sensibilisation. À ce titre, le leader endosse une forme de responsabilité temporaire sur une thématique précise, dans ce cas de « leader énergétique » (Brisepierre et Desrues 2018, 42).

1.2.2. Comment font-ils ?

Le leader dispose d'un pouvoir d'entraînement dans le groupe, que ce soit dans ses actes ou dans ses mots. L'influence des leaders sur d'autres membres du groupe s'effectue notamment dans le discours au sein des relations en face-à-face. En effet, le bouche-à-oreille est considéré comme la principale source de confiance lors de demande de conseils ou de services (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020b, 4; Carrico et Riemer 2011; Granovetter 1983). Ainsi, le leader exerce une forme de pouvoir au sein de l'interaction en offrant des informations en accord avec des attentes de la part des autres membres du groupe. La diffusion de recommandations ne doit pas entrer en contradiction avec la marge de manœuvre perçue par les autres membres du groupe. Le leader doit veiller à ajuster son discours. Il n'est pas question de faire appel au registre de la persuasion (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020b, 4) ni à d'autres éléments pouvant conduire à assimiler les propos du leader à du militantisme (Brisepierre et Desrues 2018, 24). En effet, pour ces leaders ce qu'ils sont et ce qu'ils représentent ont plus de poids que ce qu'ils disent (Merton 1968, 455). Ils doivent justifier de leur « bonne foi » et de l'absence de tout intérêt, notamment économique, dans la diffusion de ces recommandations. Ces éléments participent à la construction d'une confiance entre les individus et de la crédibilité de la parole du leader (Bertrandias 2003, 20; Wolske, Gillingham, et Schultz 2020b; Carrico et Riemer 2011). Ce

storytelling contribue au sentiment que ces recommandations ne sont pas l'œuvre d'une communication par le haut et venant de l'extérieur, à l'instar des guides de « bonnes pratiques », mais bien des conseils de « gens comme nous ».

La relation d'interaction entre le leader et les autres individus du groupe se cristallise autour d'échanges. La diffusion d'informations n'est en ce sens pas linéaire, mais bien pluridimensionnelle. L'influence sociale du leader ne se limite pas à une traduction des informations, issues des médias, par le leader au reste du groupe. Mais elle s'inscrit dans une interaction où les autres acteurs réagissent, partagent leurs attentes et font des retours.

Mais les échanges entre les individus ne se limitent pas à des interactions verbales. Ainsi, les pratiques font également l'objet d'une attention particulière. En effet, le mimétisme contribue à la diffusion de valeurs et de normes de consommation à travers une influence visuelle (Robert, Binninger, et Ourahmoune 2015, 13). Le groupe n'est pas uniquement le lieu de diffusion d'informations lors de discussions, mais également un espace propice à la communication de normes par l'observation. Les autres membres du groupe peuvent ainsi rappeler les pratiques jugées bénéfiques et approuvées par le groupe, mais également donner à voir ce que les autres font en pratique (Cialdini et Goldstein 2004; Carrico et Riemer 2011). Le mimétisme des pratiques de consommation est une forme de contrôle social (ADEME 2016, 61) au travers d'une éducation par les pairs. Le paradigme de conformité de Asch (1956) met en perspective cette logique. Selon l'auteur, la surveillance du groupe exerce une pression normative lorsqu'elle est exercée dans un groupe jugé interne, semblable et non externe (Costa et Kahn 2013; Abrams et al. 1990, 97). À ce titre, l'autocatégorisation dans un groupe est particulièrement importante à considérer, car ce processus a un impact quant à la réception des recommandations et l'adoption de nouvelles pratiques (Abrams et al. 1990, 97). Nous reviendrons sur ces éléments dans les prochaines sections du chapitre. Par ailleurs, l'observabilité des pratiques a son importance en matière de mimétisme, car selon la visibilité de l'adoption, ou non, de nouvelles pratiques par le reste du groupe, l'adoption par un pair ne sera pas la même (Rogers 2010, 6). En effet, il est aisé de voir qu'un voisin a changé de véhicule ou installé des panneaux solaires. Cet exemple met en lumière l'effet de visibilité sur l'influence du groupe de pairs (Bollinger et al. 2019, 37). Cependant, il est plus difficile de savoir si ce même voisin a réduit ses consommations d'énergie ou adopté des gestes économes, que ce soit en changeant ses ampoules, en réduisant le temps de sa douche ou en réglant son thermostat.

Merton (1968) distingue les leaders locaux et cosmopolites. Selon l'auteur, les profils de leader varient selon l'échelle d'intégration : les leaders locaux se caractérisent par une plus grande connaissance des acteurs, et les leaders cosmopolites par de plus grandes connaissances techniques. Ils ne tirent pas leur reconnaissance des mêmes formes de pouvoir en fonction de la configuration sociale du groupe de pairs. Les premiers prennent appui sur des relations interpersonnelles très fortes, alors que ce sont les statuts des seconds qui leur confèrent du pouvoir. À ce titre, les leaders au sein des catégories les plus populaires tirent le plus souvent profit de leur pouvoir d'influence interpersonnelle (Merton 1968, 442), à l'instar des représentants syndicaux. L'influence des leaders locaux repose plus sur « qui » ils connaissent que sur ce qu'ils savent (Merton 1968, 454). Les pairs comprennent alors que les leaders cosmopolites ont de l'influence parce qu'ils savent (Merton 1968, 456). Les différences dans les formes d'influence, de proximité, de rapports au savoir orientent également les modalités de transmission de l'information. En effet, le leader local « sait ce qu'il faut faire » dans la mesure où il connaît bien son interlocuteur avec ses attentes et ses contraintes (Merton 1968, 457). Il pourra ainsi ajuster plus finement les informations à transmettre en offrant des conseils plus personnalisés en ayant filtré les informations (Bertrandias et Vernet 2012, 6).

L'influence sociale s'appuie à ce titre sur une appartenance commune au groupe. Le sentiment d'appartenance et de proximité avec le leader est bénéfique dans la réception des messages par le récepteur. Ce dernier doit percevoir un partage de valeurs, de modes de vie. Lorsque la recommandation provient de membres d'un groupe perçu comme semblables, l'influence sur le comportement est plus forte. Ces éléments font ainsi écho aux travaux sur l'homophilie, à savoir l'attraction pour le semblable (mêmes centres d'intérêts, mêmes groupes, mêmes opinions...), notamment les travaux de Gilly et al. (1998 dans Bertrandias 2003, 20) sur l'homophilie perçue. Les « gens comme nous », qu'ils soient collègues, amis, voisins ou commerçants, sont issus de l'environnement immédiat et fréquenté dans la vie quotidienne. Ils constituent des capteurs d'influence importants. Ainsi, un lien fort avec le leader reste limité en matière d'influence sociale lorsque le récepteur perçoit une distance avec ce leader et n'a pas le sentiment de lui ressembler (Bertrandias 2003).

Considérer l'échelle locale permet de saisir plusieurs dimensions à l'œuvre dans l'influence sociale. D'une part, ce que Bourdieu qualifie d' « "atmosphère culturelle", c'est-à-dire [...] les incitations exercées par un groupe de pairs que la résidence contribue à définir » (Bourdieu 1979,

27). D'autre part, les effets de lieu, que peuvent être tant l'offre en services, les infrastructures, la proximité avec d'autres modèles, jouent un rôle. Ces formes de proximités spatiale et géographique se caractérisent par une diversité de liens faibles (voisins, commerçants). Le groupe de référence a d'autant plus d'influence lorsqu'il est proche, tant spatialement que socialement, d'où l'importance de considérer les normes locales (Agerström et al. 2016, 152; Truelove et al. 2014, 131).

Cependant, les liens entre les effets de quartier ou de regroupement et le phénomène d'influence sociale sont difficiles à différencier. La majorité des études porte sur l'influence des pairs, s'appuyant alors sur l'observation de causalité des comportements du groupe sur un individu au travers d'études quantitatives. Or, ces analyses quantitatives à grande échelle ne permettent pas de saisir les motivations ou logiques d'action des individus. À ce titre, une approche qualitative permet d'approfondir, voire réfuter, les effets de causalité entre les pairs. Wolske (et al. 2020b, 1) illustre cela avec l'exemple suivant : comment savoir si l'individu a acheté un véhicule électrique pour faire comme son voisin ou si cela découle du fait que les deux ont choisi de vivre dans un quartier où les ménages sont soucieux de l'environnement et intéressés par l'achat de véhicule électrique. Ils soulignent également l'importance des éléments contextuels comme la disponibilité de l'offre sur le territoire, les stratégies marketing, les phénomènes d'homophilie résidentielle.

Outre la proximité et le sentiment d'appartenance commune, d'autres variables entrent en jeu en matière d'influence sociale notamment le rapprochement et le nombre des liens (Granovetter 1973 et Friedkin 1982 dans Weenig et Midden 1991, 740). Bertrandias (2007, 23) souligne que « la force du lien et le jugement que porte le consommateur sur la compétence de la source influencent largement les choix des consommateurs ». Les liens faibles entre les individus peuvent être plus importants que les liens forts dans la mesure où ils permettent l'accès à de nouvelles informations. En matière de diffusion des recommandations de consommation d'énergie, les études ont souligné que beaucoup de liens forts semblent avoir peu d'impacts par rapport à l'apport de quelques liens faibles (Weenig et Midden 1991, 742). Cependant, Weenig et Midden nuancent ces résultats en soulignant l'impact des liens forts en matière d'adoption de nouvelles pratiques. Les liens forts sont propices au changement de pratiques lorsque les conseils et recommandations sont émis par rapport aux avantages, sous un angle positif. Alors que dans le même temps, l'exposition à des mises en garde et retours négatifs à même de faire évoluer la

diffusion de nouvelles pratiques venait principalement de la part de liens faibles. Ainsi, ce n'est pas tant la force des liens qui contribue à une influence sociale, mais bien tout d'abord la présence même de ces liens qui est importante. Plus les liens sont multiples, plus il y a des canaux potentiels de diffusion de l'information (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020b, 4).

« La distinction la plus importante que {Putnam} établit entre les multiples formes de liens sociaux, formels, informels, professionnels, familiaux, associatifs, etc., créant du capital social, est celle qui différencie les liens "ouverts" des liens "fermés" (qui unissent des égaux). Les liens entre personnes évoluant dans des cercles différents sont plus utiles que les liens forts qui me relient à mes proches. Les liens forts sont bons pour se ressourcer, se reconforter ; les liens faibles sont bons pour avancer, évoluer. Le capital social qui unit agit comme une "colle" sociologique ; le capital qui relie (*bridging*) agit comme un "lubrifiant" sociologique. » (Méda 2002)

Les liens, faibles ou forts, sont en ce sens des espaces propices à l'échange d'informations. C'est donc la disponibilité de l'information qui contribue le plus à la diffusion de recommandations. Or, les conseils présentant les inconvénients seraient plus facilement émis que les recommandations promouvant l'adoption de nouvelles pratiques. En matière d'adoption de nouveaux comportements à la différence de la diffusion de ces recommandations, la force du lien a son importance. Ainsi, les conseils des liens faibles n'influencent pas ou peu l'adoption en pratiques. Les informations obtenues par ce biais sont vérifiées et mises en doute auprès des liens forts pour juger de la véracité des propos et obtenir un gage de confiance en amont de l'adoption de nouvelles pratiques.

En sus de la crédibilité et véracité des informations, la réception de recommandations s'appuie également sur la présence ou non d'intérêts antérieurs du récepteur pour la thématique (Bouillet 2017, 353). L'adoption de nouvelles pratiques s'inscrit donc dans un processus plus large que la simple diffusion d'informations. Pour que l'influence sociale se traduise en changement de comportement, une implication en amont est bénéfique dans la mesure où le récepteur trouve un intérêt dans la réception de ces recommandations. C'est cet intérêt, même partiel et limité, qui contribue à donner du poids aux informations transmises dans le groupe. Ces éléments soulignent l'intérêt de repartir des pratiques existantes pour favoriser une réception de nouvelles recommandations. L'influence sociale au sein des groupes s'explique notamment par le recours à des normes descriptives, revalorisant les pratiques antérieures et ancrées dans le vécu des individus, au profit des normes injonctives.

2. Scènes d'expression et registres de discours

Les éléments de la littérature scientifique étant posés, cette section a pour vocation d'illustrer les scènes d'expression de ce rapport « aux autres » de nos enquêtés. L'objectif est d'identifier les jeux de mise en scène de soi, de préservation de l'identité et d'inscription dans le groupe qu'il nous a été possible d'observer.

« Faire face aux autres » intègre plusieurs dimensions du jeu de mise en scène de soi dans l'espace social. D'une part, cela fait référence tant à l'idée de « faire bonne figure » (Goffman 1973) en veillant à maîtriser l'image de soi renvoyée aux autres membres du groupe, en suivant notamment les règles de politesse au travers d'une modération ou d'un ajustement des propos en fonction de l'auditoire (Bouillet 2017, 7). Dans le rapport social, les individus veillent ainsi à « garder la face ». D'autre part, « faire face aux autres » peut également être considéré comme une attitude de défiance, d'affrontement où ces autres seraient des adversaires à même de déséquilibrer leur position dans le groupe, de les décrédibiliser voire de les exclure (Becker 1998). Les jeux de mise en scène sociale sont multiples, tout comme les scènes d'expression : conversations entre amis, discussions rapides sur le palier, forums en ligne, réunions de groupe, demande d'informations dans un magasin (Wolske, Gillingham, et Schultz 2020)... La diversité de ces scènes se traduit également en matière de contenus et d'objectifs de ces échanges : partager des expériences (sur des produits, sur des travaux), chercher de l'information (choix d'artisan, préférence entre plusieurs équipements), préciser les modalités d'utilisation (compréhension des programmes sur l'électroménager), peser les pour et les contre, sensibiliser aux nouvelles technologies, découvrir de nouveaux services...

Dans le cadre de cette recherche, deux scènes principales d'expression ont été étudiées avec attention : les entretiens individuels au domicile des enquêtés ainsi que les ateliers collectifs de sensibilisation aux éco-gestes au sein de l'éco-appartement nantais. L'objectif est de comprendre comment les enquêtés parlent avec et sur les autres, en fonction notamment de la scène, des interlocuteurs présents, mais aussi comment ils se présentent et donnent à voir aux autres.

2.1. Parler avec et devant les autres, dans les ateliers collectifs

Les ateliers collectifs sont des espaces privilégiés pour observer les jeux de mises en scène de soi devant les autres membres du groupe. En effet, la méthodologie d'enquête explicitée au chapitre 2 a permis de suivre les participants à ces ateliers de sensibilisation tant en groupe

qu'individuellement à leur domicile. De fait, il était possible tant de voir les changements dans la présentation de soi, de ses pratiques en matière de gestion de l'énergie, mais également de recueillir leur perception sur les autres membres du groupe.

2.1.1. S'informer et conseiller

S'informer est présenté comme l'objectif majeur de la venue des participants aux ateliers, que ce soit dans une visée économique ou écologique. Cet objectif individuel de recherche d'informations en vue d'optimiser ses pratiques de maîtrise de l'énergie rentre en cohérence avec les objectifs institutionnels de changement de comportement. En effet, la vocation de ces espaces de sensibilisation repose tant sur l'accompagnement au changement de comportement individuel, de façon simultanée auprès de plusieurs participants, que sur le principe que les changements effectués conjointement dans le groupe seraient plus faciles que ceux décidés de façon autonome. Cette approche s'appuie notamment sur les divers travaux scientifiques autour de l'éducation collective (Lewin 1933 Maurice 2014a, 29) soulignant l'importance de la définition de la norme par le groupe et le poids de ce dernier dans le changement de comportement. À ce titre, les autres sont considérés comme une source d'informations pertinente.

C'est à l'éco-appart que j'ai appris pour le volet, que dès que la nuit commence, faut fermer comme ça le froid ne rentre pas trop. Et puis, il y a eu d'autres choses, mais c'est plus avec **les parents et puis bon maintenant la télé, des amis...** Ah tiens, ça serait bien de faire ça. Des **petits conseils entre amis !**

Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

« On apprend des trucs... », « Tiens, je ne savais pas ! », « Je ne pensais pas que c'était autant... » sont des formules souvent émises au cours des ateliers collectifs. Les participants soulignent leur intérêt pour les questions abordées, les petits conseils. Lors de l'atelier du 4 avril 2017, les participants comparent ainsi l'intérêt de faire bouillir l'eau dans une bouilloire ou à la casserole, en fonction notamment de l'énergie utilisée pour la plaque de cuisson. Chaque participant détaille le temps de cuisson, son estimation en matière de consommation d'énergie, l'eau nécessaire pour nettoyer les ustensiles... L'animateur apporte ensuite des éléments plus techniques quant aux méthodes de comparaison de l'énergie, et du coût associé à chaque solution de cuisson. Cet exemple pratique met en lumière l'imbrication entre expériences personnelles et mises en perspective techniques des pratiques quotidiennes. Ainsi une

participante conclut sur le fait que cette nouvelle information lui permettrait de gagner en confort, car jusqu'à présent, elle délaissait l'usage de la bouilloire au profit de la plaque de cuisson, or la bouilloire s'avère plus rapide. Cependant, n'en ayant pas à ce jour, elle regrette de devoir acheter un nouvel appareil électroménager pour pouvoir optimiser ses pratiques.

Si ça peut aider les autres, là, je suis plutôt motivée ! Si ça peut aider et qu'on s'échange nos problèmes ou ce qu'on trouve...

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Alors, ils {les professionnels de l'éco-appart} donnent des petits outils [sachet débitmètre], c'est sympa... mais même s'ils n'en donnaient pas, moi c'est pas pour ça que je viens. (...) C'est des petits trucs sympas, mais **c'est plutôt l'intérêt des échanges d'informations et le groupe qui m'intéresse beaucoup.**

Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

Les échanges autour de ces petits gestes constituent la majorité du temps de l'atelier. Les expressions « moi, je... », « chez moi » amorcent la grande partie des prises de parole des participants. Ces derniers font référence à leurs habitudes de consommation, à leurs visions des « bonnes pratiques ». La référence à la dimension sympathique de l'atelier introduit une certaine horizontalité entre les animateurs et les participants. A l'image de « conseil d'amis », l'atelier permet de recréer un espace de confiance.

Le partage d'expérience et d'informations est ainsi vu comme le principal atout de ces espaces de sensibilisation. Les autres participants sont identifiés comme les principales sources d'informations pertinentes, en amont de l'expertise de l'animateur. Ainsi, le temps consacré à la diffusion d'informations techniques et expertes est moindre vis-à-vis des temps de discussions entre les participants. L'animateur effectue à ce titre des relances envers le groupe dès qu'une information est abordée pour savoir si les participants en avaient connaissance, ce qu'ils en pensent et ce qu'ils peuvent en dire au groupe. Le recours à la parole habitante permet une double-vérification et légitimation de l'information dont l'animateur a conscience. Cette recherche de certification de la part de l'animateur par un participant de l'atelier a été régulièrement observée. Elle participe d'une recherche de légitimité de la part de l'animateur, mais s'inscrit également dans l'approche théorique de ce dernier pour qui le partage de savoirs entre pairs aurait plus de poids qu'une information descendante.

A contrario, lorsque les savoirs d'usage rentrent en conflit avec les recommandations institutionnelles, la situation se crispe. En effet, la force des arguments évolue à la défaveur de

l'animateur dans la mesure où ce dernier fait souvent référence à des arguments d'ordre scientifique ou liés à un univers de valeurs tels que l'écologie alors que les participants font référence à des arguments liés à la facilité dans la vie quotidienne, aux contraintes budgétaires ou matérielles... Or, si les différents arguments sont valables, chacun dans un univers de valeurs propre, la majorité des participants a tendance à se rallier aux arguments de ses semblables, de l'individu appartenant au groupe de pairs identifié. Les arguments entrent en adéquation avec leur modèle de référence, leur ancrage social (Quéré 1990 dans Brugidou 2011b; Bouillet 2017, 353). La convergence des propos tenus dans le groupe participe à la reconnaissance par ses membres d'une appartenance au même groupe (Brugidou 2011b, 1). Cette dimension est d'ailleurs illustrée avec l'exemple, évoqué dans le chapitre précédent, des stratégies de gestion de la luminosité : Marine précise ne pas vouloir mettre de rideaux à ses fenêtres pour garder la lumière et la vue, plusieurs autres participants vont ensuite dans son sens, remettant en cause le discours antagoniste de l'animatrice.

Il est intéressant de souligner d'ailleurs, les situations où les participants s'identifient plus à l'animateur qu'au reste du groupe. C'est le cas notamment pour Marine²⁸² ou Tina, elles-mêmes amenées dans leur exercice professionnel à diffuser des recommandations institutionnelles. Ces dernières ont ainsi plus souvent tenté de repartager l'avis de l'animateur, notamment en le retraduisant au travers d'une expérience personnelle au reste du groupe. Le recours aux expériences personnelles lors des ateliers de sensibilisation est ainsi monnaie courante, et ce, tant de la part des participants que des professionnels. En effet, ces derniers n'hésitent pas non plus à solliciter leur vie personnelle comme support de légitimité en soulignant ce qu'ils ont été à même de mettre en place individuellement, les atouts de leur démarche, les modalités pratiques de mise en place d'une nouvelle pratique. Ce processus correspond à une opération de traduction, selon Akrich (2013).

²⁸² 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

2.1.2. Se rassurer

L'acquisition de nouvelles compétences, à travers l'obtention d'informations ou de partages d'expérience, permet aux participants de revaloriser leurs savoirs et savoir-faire. Les échanges dans le groupe sur les stratégies mises en place chez eux, les bricolages réalisés par eux-mêmes, les négociations réussies auprès de fournisseurs sont autant de points d'accroche pour une revalorisation individuelle. Ces éléments participent d'un sentiment d'intégration dans la société en soulignant leur pouvoir d'agir et leur rôle d'acteur dans la société. Ils deviennent des *sachants* en partageant leur savoir d'usage. Les modalités d'animation des ateliers visent ainsi à considérer avec attention que ce rôle et cette perception de soi soient bien déployés par les participants. Ainsi, l'animateur contribue à donner de l'information et à lancer la discussion sur les « petits gestes » et ajustements mis en place par chacun.

La valorisation de leurs savoirs permet à la fois une reconsidération individuelle, mais également une intégration dans le groupe (Gorge et Özçağlar-Toulouse 2013, 149). Ils ne sont plus marginalisés ou exclus d'une société de consommation de l'énergie, mais bien intégrés au groupe comme des consommateurs à part entière.

J'ai bien aimé l'éco-appart, moi j'ai trouvé que **c'était sympa** quoi !

L'ambiance...

On est bien accueilli...

Oui c'est vrai qu'il y a toujours des petits gâteaux...

Oui un café ou un thé... et puis, on rencontre des gens qui sont un peu dans la même situation que nous...

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Le partage de difficultés similaires, notamment sur le plan budgétaire, ou encore de valeurs, permet la création d'un climat de confiance. À ce titre, les ateliers collectifs ne se limitent pas à une visée éducative autour des éco-gestes, mais participent également à la création d'un espace de discussion à l'instar de groupes de parole. Cet espace hors du cadre de l'intime, de son domicile ou de celui d'un proche permet de créer une scène d'expression hors du temps et de l'espace, où les discussions sont plus aisées dans une forme d'entre-soi. Nous l'avons vu, les efforts réalisés par les professionnels du conseil en énergie dans la constitution d'un cadre convivial et rassurant, participent à cela.

Les échanges au sein du groupe permettent également aux participants de souligner une aptitude à l'empathie, une compréhension des difficultés auxquelles les autres peuvent faire face, en se mettant « à la place de ». Cette projection permet aux individus de matérialiser d'autres situations ou problématiques en lien avec la consommation d'énergie auxquelles ils pourraient être soumis et d'y apporter, sous une forme préventive, des solutions. La compréhension des diversités des habitudes de consommation, de leur impact sur la facture, le poids des conditions de logement, amène les individus à développer une attention énergétique. À titre d'exemple, ces partages d'expérience peuvent permettre aux participants en mobilité résidentielle à considérer avec plus d'attention certains éléments liés à la consommation d'énergie, telle que la qualité du bâti, la source d'énergie disponible...

Par ailleurs, la projection dans les situations personnelles des autres participants contribue au renforcement d'un sentiment d'appartenance au groupe. Lors des entretiens individuels, les autres participants présents à l'atelier collectif sont ainsi souvent nommés à partir de leurs profils de consommateurs d'énergie : « celle qui avait une grosse facture EDF », « celle en appartement avec un problème d'isolation »... De manière générale, les problématiques des autres participants sont abordées avec une certaine bienveillance. Les enquêtés veillent à apporter des éléments de justification quant aux difficultés rencontrées par les autres membres du groupe : revenus insuffisants, impossibilité de déménager, enfants à charge. Ils font parfois référence à leur propre expérience passée, notamment dans la gestion budgétaire d'une famille avec enfants.

La référence aux pratiques des autres membres du groupe permet aux individus de se rassurer. Le partage de situations connexes amène à relativiser sa situation et à justifier son positionnement. Yolande²⁸³ rappelle ainsi que « ba ma voisine de pallier, elle trouve qu'il fait froid aussi ! », insistant sur le fait que sa demande d'augmentation de la température du chauffage collectif de son logement social n'est pas une demande individualiste. Elle fait référence à l'avis d'autres habitants de son immeuble partageant son avis et son ressenti. Avoir le sentiment de ne pas être « seule dans cette galère », le fait d'avoir des alliés, permet de se sentir plus forts et légitimes pour réclamer un changement.

²⁸³ Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

2.1.3. Se comparer

Malgré un groupe relativement homogène socialement dans la mesure où les participants appartiennent aux trois premiers déciles de revenu, des distinctions sont visibles et soulignées par ces derniers. Les conditions de logement et la forme familiale sont les points de divergence principalement cités pour justifier des différences dans la gestion de l'énergie et du budget familial. De fait, le groupe est également support de distanciation sociale et de justification au travers d'une comparaison avec les autres. Les écarts entre les participants ne sont pas frontalement présentés par les enquêtés au reste du groupe lors des ateliers collectifs. Cependant, nous le verrons, lors des entretiens, les enquêtés se distancient fortement du reste du groupe en rappelant la singularité de leur situation comme support de justifications de leurs choix et pratiques quotidiennes.

La valorisation des savoirs et des stratégies déployées par les individus permet également aux participants de se distinguer des autres, à savoir notamment ceux n'étant pas en mesure de gérer leur consommation, de réaliser ses ajustements (Gorge et Özçağlar-Toulouse 2013, 149). Cela passe notamment par des difficultés à réaliser des bricolages dans le logement ou encore par l'impossibilité d'achat de certains équipements (rideaux isolants, électroménagers performants...). Se distinguer est un support de légitimation de soi. Paugam (2013) souligne l'importance pour les personnes pauvres, de cette mise à distance vis-à-vis de ces autres, identifiés comme des mauvais gestionnaires ou consommateurs de l'énergie.

L'exemple suivant détaille une interaction entre les participants, lors d'un atelier à l'éco-appart, le 2 mai 2017. Il donne à voir comment les participants se positionnent et réagissent au regard de la présentation des habitudes de consommation d'une enquêtée. L'échange a lieu lors d'un jeu sur la comparaison des consommations de divers équipements, sous le format du jeu *Timeline*, consistant à placer les cartes représentant chacune un équipement du plus petit au plus gros consommateur d'énergie. Au cours du jeu, la carte sèche-linge est présentée, ainsi que son coût annuel estimé de fonctionnement. Les réactions sont vives face au prix évoqué. Marine²⁸⁴ précise avoir réduit sa facture d'énergie d'une cinquantaine d'euros en arrêtant le recours au sèche-linge.

²⁸⁴ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

Suivant la dynamique du jeu, l'ensemble des participants l'applaudit et la félicite avec des « bravos ! » enthousiastes. Elle détaille ses gains en kWh et en euros. Les autres participants sont surpris de l'ampleur des chiffres donnés et de la consommation associée à cet équipement. Nadia²⁸⁵ lui demande : « Mais, tu t'en servais tous les jours aussi ? », Marine lui répond qu'elle l'utilisait deux ou trois fois par semaine. Le groupe ne tarde pas de réagir avec des remarques du type « ah oui, quand même ! ». Ces exclamations soulignent un jugement normatif, sa consommation est ainsi jugée supérieure à ce qu'ils jugent normal. Marine continue de décrire ses anciennes habitudes, elle indique qu'elle faisait même tourner son sèche-linge pour peu d'habits dans la mesure où tous ne passaient pas dans la machine. Les autres participants répondent en cœur que « non, il ne faut pas faire ça ! », « ah ba voilà ! », « ah ba non ! », conclut par un « oh la la... » collectif. Sous les différentes critiques, émises sur le ton de la moquerie joviale, Marine précise rapidement qu'elle a « arrêté tout ça » à plusieurs reprises.

Elle indique en parallèle qu'elle regrette la douceur de ses serviettes de bain passées au sèche-linge. Cette remarque semble laisser les autres participants sans mot, plus personne ne réagit. L'animatrice lui fait calculer le coût annuel lié à son usage régulier de cet équipement, qu'elle estime à environ 55 euros par an. Sur le ton de la blague, l'animatrice précise que « ça vaut le coup d'avoir des serviettes un peu rêches... » auxquels les autres participants réagissent vivement en soulignant qu'en effet, il suffit de s'y habituer. Nadia lui demande : « Mais l'été vous ne le faisiez pas quand même ? Vous ne l'utilisiez pas quand même le sèche-linge ? Parce que nous le sèche-linge, ce n'est pas toute l'année hein... ». La référence répétée au « quand même » marque une forme de réprobation au regard de ses pratiques. Nadia précise d'ailleurs rapidement comment elle, elle fait, soulignant une forme de respect de sa part de la norme institutionnelle promouvant un usage raisonné de cet équipement. Une autre participante abonde « moi, je ne dis rien, j'étais une accro au sèche-linge ! », « c'était une drogue ». Ce champ lexical de l'addiction met en lumière la perception de cet usage comme une pratique déviante et moralement décriée. Une troisième participante tente de nuancer et d'apporter des éléments de justification. Elle ajoute que « quand on a pas le temps, on a pas le temps quoi ! ». Les échanges tournent sur la difficulté de gestion du linge avec plusieurs enfants, à renouveler tous les jours, soulignant la fatigue associée, en « rentrant du boulot »... Les autres participants acquiescent à bas mot cet

²⁸⁵ 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

argumentaire, proposent notamment de mettre les enfants à contribution. Cette absence de réaction en faveur de cet argument peut s'expliquer par des situations individuelles différentes (sans enfants, sans activité professionnelle) n'ayant, de fait, pas eu à expérimenter cette situation.

La description des habitudes de consommation d'énergie au sein du groupe est une expérience de mise en jugement de ses pratiques. Le jugement des autres participants contribue à affecter un jugement moral sur la personne apportant son témoignage. Cette mise à nu, bien que mise en scène, peut se révéler sources de tension lorsque les pratiques décrites sont moralement décriées par le reste des participants. Lors d'un échange sur l'usage de la machine à laver (atelier du 4 avril 2017), une participante précise ne faire tourner sa machine qu'à 30 degrés. Elle souligne son adéquation à la norme institutionnelle, valorisant une température réduite de lavage. Les autres participants tardent à intervenir. Les regards restent circonspects. L'animatrice nuance en précisant que certains microbes peuvent résister à cette température. Dès lors, plusieurs autres participants réagissent en précisant que de leur côté, ils privilégient une température de lavage autour de 60 degrés, notamment pour le linge de bain et de maison. Après plusieurs interventions de ce type, la première participante à être intervenue rapporte qu'elle aussi « bien sûr » suit ces recommandations. Elle ajuste son discours initial en se ralliant aux normes édictées par le groupe lors de l'échange. Cette interaction ne dure que quelques brèves minutes, mais la participante initiale ne reprendra pas la parole rapidement par la suite. Un certain inconfort face aux remarques du reste du groupe est palpable.

Les discussions au sein du groupe permettent aux participants de cerner quelles sont les pratiques jugées bonnes ou mauvaises, tant par l'animateur que par les autres participants. À ce titre, un jeu de protection de son image se déploie pour d'une part, taire ses « mauvaises pratiques » et d'autre part, souligner ses « bonnes pratiques ».

Lors des ateliers de sensibilisation, l'accompagnement proposé aux participants repose notamment sur un suivi personnalisé des consommations d'énergie. Dans ce cadre, il est demandé aux participants de faire des relevés de compteurs. La majorité des participants ne réalise pas cette démarche dans la mesure où ils n'ont pas la capacité de le faire (physique, matérielle, connaissance technique). Le genre est également évoqué comme justification : les femmes « ne se voient pas » réaliser ces démarches, or la majorité des participants est féminine. De fait, ces relevés sont réalisés lors de la visite à domicile par la professionnelle en charge des

bilans individuels, Catherine. Les visites sont réalisées majoritairement entre les ateliers, les consommations individuelles sont parfois abordées lors des ateliers collectifs, notamment afin de réaliser des comparaisons entre les participants ou vis-à-vis de la moyenne nationale. Les participants expriment souvent à l'animatrice la volonté de savoir où ils se trouvent, s'ils consomment « trop », trop étant entendus comme plus que les autres.

Les enquêtés en situation de précarité énergétique soulignent régulièrement la peur de « mal consommer », à savoir dépenser trop par rapport aux autres. Les éléments de comparaison proposés par les professionnels leur permettent de se rassurer et de s'éloigner de l'image du « mauvais consommateur d'énergie ». Le positionnement vis-à-vis des autres permet de mettre à distance les recommandations institutionnelles. Si mon voisin ne le fait pas, pourquoi je le ferais ? Si je consomme déjà moins que les ménages me ressemblant, pourquoi serais-je étiqueté comme un mauvais consommateur ? La norme de consommation est identifiée au regard de la norme descriptive des consommations moyennes des autres ménages, et non au regard de la norme injonctive définie par les institutions comme des consommations jugées acceptables pour un ménage de cette composition. Ces repères normés sont d'ailleurs accessibles sur des factures d'énergie. Le fournisseur EDF, par exemple, envoie un comparatif de ses consommations par rapport aux foyers similaires en parallèle des factures. Ces schémas sont particulièrement appréciés des enquêtés ayant identifié cet encart sur leur facture.

Observation d'un atelier à l'éco-appart, Nantes, 2/5/2017

Les animatrices présentent un tableau autour des consommations moyennes en fonction du logement, de la composition familiale sur une présentation PowerPoint. Les discussions sont nombreuses à ce sujet. Marie-Louise²⁸⁶ indique à voix basse qu'elle pense ne pas beaucoup consommer. En effet, Catherine a réalisé un bilan individualisé à son domicile et fait part de sa consommation « extrêmement » faible. Catherine insiste sur le fait d'avoir « rarement vu ça ». Elle explique que selon elle, la consommation si réduite de Marie-Louise viendrait de son sous-équipement et de ses habitudes de vie plutôt « austères ». Marie-Louise réagit rapidement, assez

²⁸⁶ <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

mal à l'aise. Elle précise qu'elle a toujours eu des habitudes de vie sobres, qu'elle n'a pas besoin de beaucoup pour être bien.

L'exemple de Marie-Louise souligne les limites de la comparaison sociale et institutionnelle. Sa consommation répond aux attentes institutionnelles du « bon consommateur ». La majorité de sa facture est constituée de l'abonnement, elle a des pratiques sobres en énergie. La présentation donnée par Catherine souligne cependant une forme d'éloignement à la norme sociale. L'image qui est renvoyée de Marie-Louise est celle d'une personne en restriction, n'ayant pas les moyens de consommer. Cette référence transmet la figure d'un individu non intégré au groupe et étiqueté comme déviant au regard de la société de consommation.

Or, la théorie de la comparaison sociale part du postulat que les individus comprennent « ce qu'ils sont » au travers de l'observation de « ce que les autres sont », ils se comparent aux autres en prenant généralement comme référence les autres individus jugés les plus experts dans le domaine (Festinger 1954 dans Bertrandias 2007, 7). En rejoignant cette lecture, les remarques de la professionnelle des visites à domicile s'avèrent d'autant plus porteuses de sens et lourdes en violence symbolique.

2.2. Parler de soi et des autres, dans le cadre d'entretiens individuels

Les entretiens individuels, menés auprès des participants aux ateliers de sensibilisation et de l'enquête en porte-à-porte, ont permis de recueillir les discours des enquêtés sur l'influence des autres sur leur comportement et l'image qu'ils avaient de ces autres consommateurs. Alors que la comparaison aux autres n'était pas intégrée à la grille d'entretiens, tous les enquêtés ont abordé les consommations réelles ou projetées d'autres consommateurs (voisins, famille, amis...). À ce titre, le postulat est fait que la norme sociale liée à la perception des habitudes de consommation du reste du groupe pèse plus sur les pratiques et représentations que la norme institutionnelle visant à définir un « bon consommateur ».

2.2.1. Se distinguer

Les enquêtés se comparent aux autres pour appréhender ce qu'il faudrait, ou ce qu'il ne faudrait pas faire, au prisme du modèle du « bon consommateur ». Ce processus de différenciation et de mise à distance permet de justifier leurs pratiques et stratégies. Nous l'avons vu cette comparaison au reste du groupe s'effectue ainsi au sein même des ateliers collectifs, en confrontation directe avec le groupe. Mais les règles de bienséance et de politesse des participants les amènent à modérer leur propos afin de garder la face et préserver l'interaction. L'étude des entretiens individuels révèle une autre lecture du rapport des enquêtés avec les autres membres du groupe.

Je pourrais très bien être gaspilleuse. Ça dépend où je mets mon argent. Après, **c'est des choix financiers**, mais bon, il faut quand même reconnaître que l'on n'est pas en train de crever de faim. Je ne crève pas de faim, je ne suis pas en train d'essayer de me faire cuire un petit truc avec de la flotte sur une bouse de vache... Donc **tout le monde a assez d'argent pour subvenir à ses besoins**. Prioritairement, enfin ça va en France. Le seul problème, c'est après, c'est de faire des choix. Alors, il y a des choix économiques qui sont obligatoires parce que si vous voulez vivre et puis avoir l'argent pour le lendemain et bien **il faut faire des choix économiques** par exemple des choix économiques pour savoir si vous allez pouvoir communiquer, si vous allez pouvoir communiquer avec les autres. Alors téléphone portable ou internet ou, etc. Donc là, vous avez déjà une balance pour les choix économiques, est-ce que je mange des nouilles bio ou est-ce que je mange des nouilles...

Classiques ?

Classiques, enfin... Et que je prends un téléphone portable. Moi, je n'ai pas besoin de faire ce choix-là. On est suffisamment bien payé, je suis issue de famille pauvre où on a appris tout petit à ce que l'argent du travail ne soit pas gaspillé. Donc le choix de consommation, si vous aimez mieux, il... Je choisis de consommer et je fais attention à consommer. Je ne suis pas une adepte de la consommation à tout prix. Je suis pour la dé-consommation donc... (...) Le fait de faire des économies et d'avoir ce choix-là, pour moi, ce n'est pas une difficulté insurmontable puisque c'est un choix de vie.

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

La distinction vis-à-vis des autres se traduit par exemple par la condamnation morale des mauvaises pratiques de ces derniers. Les enquêtés énoncent ce qui devrait être fait et changer chez les autres au travers d'une dénonciation du gaspillage, du déséquilibre et à l'inverse d'une valorisation de la figure du consommateur conscient. Tina compare ses pratiques avec celles de sa famille et souligne son désaccord par rapport aux habitudes de celles-ci.

Débrancher, **ça les gêne !** Éteindre régulièrement la télé quand on ne l'utilise pas... Parce que déjà éteindre la télé, c'est déjà une grande chose que d'éteindre les petites veilles, c'est déjà une deuxième étape, mais éteindre les télé quand on les utilise pas, **ils n'y arrivent pas...**

Ok.

La télé est en fond sonore partout, encore qu'on laisse de la musique, ce c'est pas la même chose en fait. Mais ils sont très télé et du coup, ils laissent beaucoup la télé en fond sonore. Il y en a... Il y a une télé dans le salon, il y a une télé dans la chambre et une télé dans la cuisine et ils sont très télé donc... et dans la cuisine et dans le salon, dans les deux pièces au cas où on rate le programme, donc...

Ça vous énerve un peu ?

Ah ba oui, oui, parce que je sais que c'est quand même beaucoup d'argent que l'on peut économiser par mois ! Mais bon... (...) C'est tout, une petite habitude à prendre et puis c'est aussi commencer à se déconnecter. Et elles ont un peu de mal. Moi, je n'ai jamais eu en fait cette habitude d'avoir beaucoup la télé donc ça ne m'a jamais posé problème de me déconnecter.

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina prend l'exemple des habitudes familiales. Chez sa mère, la télé est allumée en continu. Elle exprime une certaine distance vis-à-vis de ces pratiques de consommation, notamment symbolique par rapport à cette source de divertissement qu'est la télévision. Or les pratiques de consommation de la télévision sont moralement marquées. Les populations les plus pauvres sont rapidement associées dans l'imaginaire collectif à une consommation prolifique de ce média ou simplement à l'usage de cet équipement « en fond sonore ». La télévision est considérée comme « l'occupation principale des catégories disposant à la fois le plus de temps "libre" et le moins de ressources économiques et culturelles » (Masclat 2018, 35). Tina porte un jugement moral fort sur cette habitude consistant à garder des téléviseurs allumés en continu. Elle rapporte notamment l'intérêt d'une « déconnexion » progressive. Cette mise à distance de cet objet de divertissement fait écho à un mouvement culturel plus vaste, notamment chez les plus jeunes, de rejet de ce média de communication comme objet culturel illégitime (Kervella et Loicq 2015).

Elle précise avoir tenté à plusieurs reprises d'en dissuader sa mère. Tina détaille les habitudes familiales en matière de télévision pour souligner l'écart entre les normes institutionnelles dont elle a connaissance, visant à un usage raisonné des équipements, et les pratiques effectives de ses proches. Elle indique à ce titre que sensibiliser sa famille à d'autres éco-gestes, comme éteindre les veilles, lui paraît déconnecté de leurs préoccupations et habitudes. Elle prend l'exemple de la télé comme étant une mauvaise habitude irréductible des milieux populaires. Le fait de mettre fin à cette « mauvaise pratique » est euphémisé : il ne s'agit que d'une « petite habitude à prendre ». Elle fait d'ailleurs référence à sa propre facilité pour suivre cette norme, « ça ne {lui} a jamais posé problème ». Dans la suite de l'échange, elle précisera cependant son addiction à son téléphone, nuancant ses propos sur la facilité des changements de pratiques.

Tina met également une certaine distance entre sa famille et elle-même, précisant : « moi je ne suis pas du tout comme ça ! ». Cette remarque souligne une forme d'indignation au regard de la déviance à la norme du reste de sa famille. Elle fait notamment référence à l'écoute de la musique, dont elle juge l'utilisation plus pertinente en tant qu'alternative. Elle fait ainsi référence à son savoir en matière de répercussions économiques de cette pratique. À ce titre, elle précise rappeler ponctuellement à l'ordre sa famille au travers de remarques, détaillant par exemple les économies pouvant être réalisées. Cependant, elle déplore que sa mère « ne veu {ille} pas entendre, elle le vit très bien ».

Alors tous nos voisins ici, qui ont une conscience écologique assez limitée hein, faut pas se leurrer, enfin voilà les gens y gagnent tout juste leur vie, etc. Il faut pas attendre d'eux qu'ils soient hyper conscients de se dire attention...

Claire, 5e décile de revenu, 33 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari et son fils

L'extrait d'entretien avec Claire souligne la mise à distance, notamment sur le plan économique et social, de ses voisins. Elle fait ainsi référence à leur manque de conscience écologique au regard de son référentiel normatif de « bonnes pratiques ». Elle base sa réflexion sur leurs pratiques visibles de tri des déchets et perçues de gestion de l'énergie. Cet exemple illustre l'atténuation de la condamnation morale à leur égard par une justification tirée de leurs ressources. L'attention aux économies d'énergie, et à l'écologie dans son ensemble, est présentée comme une aptitude possible uniquement en l'absence de situation d'inconfort. Cette lecture liant absence de ressources économiques et conscience écologique limitée traduit une catégorisation, allant jusqu'à une stigmatisation, du reste du groupe dont elle se distancie.

Ces exemples peuvent être assimilés à une entreprise de jugement public. Les enquêtés ont ainsi recours à des pratiques de dénonciation et de stigmatisation²⁸⁷ (Bouillet 2017, 368). Dans les deux cas, la comparaison avec le groupe permet un rappel à la norme, mais également l'expression d'une forme de rivalité. Les économies d'énergie deviennent un domaine de comparaison entre qui fait mieux que l'autre.

²⁸⁷ Les énoncés de stigmatisation « traduisent la présence d'une norme et la justifient par la sanction d'une transgression » et les énoncés de dénonciation sont « assimilables à des énoncés d'opinion. » Les argumentaires « apparaissent, dans le cas de la stigmatisation, comme la réactualisation d'une communauté héritée – faite d'habitudes et de traditions – et dans le cas de la dénonciation comme la projection d'un collectif formé sur l'accord des volontés individuelles, constituant de ce fait une proposition politique. » (Brugidou 2011, 1-2)

Nadia fait ainsi référence au témoignage d'une autre participante lors d'un atelier où cette dernière témoignait de problèmes d'isolation. Elle effectue une hiérarchisation entre leurs difficultés. Elle délégitime les demandes de l'autre participante étant donné que cette dernière a accès au chauffage collectif. Propriétaire d'une maison individuelle, elle se juge lésée vis-à-vis de cette locataire de logement collectif social. Les demandes exprimées par la participante sont résumées sous le champ lexical de l'impératif, de la nécessité : « il me faut ».

La distinction vis-à-vis des autres participants aux ateliers, ou aux autres consommateurs plus généralement, apparaît également dans l'analyse de discours. Nous reviendrons plus en détail sur la catégorisation entre « eux », « moi » et « nous » dans la section suivante.

Bon chaud, sans chauffage, c'est pas... C'est pour ça que moi l'autre fois, quand la dame a dit « **il me faut** des rideaux, **il me faut** ci parce que... ». Mais **eux, ils sont chauffés quand même ! Alors que nous...**

3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Cette remarque remet en cause la légitimité de l'autre participante à exprimer ses difficultés devant le reste du groupe. Cela donne à voir une forme de jugement moral distinguant les « vrais problèmes », à savoir les siens, des demandes injustifiées. Lors de l'entretien individuel, Nadia émet des regrets quant au fait d'avoir quitté le parc social où elle appréciait particulièrement le chauffage collectif et la solidarité au sein de la collectivité.

La juste température du logement est également une norme de consommation inégalement partagée. Les enquêtés témoignent à plusieurs reprises de critiques par rapport à la température perçue chez les autres, en particulier pour une température supérieure à celle de leur logement, considérée comme une consommation excessive. Marie-Louise²⁸⁸ rapporte ainsi que ses voisins « *se plaignent que c'est toujours pas assez chaud !* » alors qu'elle se dit satisfaite pour sa part des 18 degrés de son logement, plus frais que ceux des autres étant donné sa localisation au-dessus des caves. La comparaison avec les voisins ou anciens occupants du logement permet aux enquêtés d'identifier un curseur de consommation normatif en fonction des autres.

Celle qui était avant, heureusement je connaissais la personne donc euh... et j'ai pu lui poser des questions, elle avait tout au gaz avant... Elle dépensait beaucoup plus que moi ! Mais deux fois plus que moi ! (...) Alors elle, elle dépensait, mais alors ! Parce qu'en gaz finalement, ça

²⁸⁸ <1^e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

chauffait pas, elle avait toute l'humidité et le gaz n'apportait pas ce côté qui assèche donc c'était... Elle devait mettre plus fort. (...) Ça fait à peu près deux ans que je suis à 1000 euros (...) Elle, elle devait être, je me souviens qu'elle m'avait dit, c'est autour des 2000 ou même 2500 euros par an, un truc comme ça...

Après ça dépend comment elle consommait aussi...

Oui bon sa maman étant vieille, elle était fatiguée, mais elle avait toujours l'humidité qui venait du sol et puis elle avait le gaz de ville. Le gaz de ville, c'est vraiment pas intéressant ou alors faudrait que ce soit vraiment bien isolé.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie fait part de son positionnement à propos des consommations d'énergie de l'ancienne propriétaire de son logement. Elle multiplie les comparaisons entre sa consommation actuelle, après la réalisation de petits travaux d'isolation notamment, et celle de l'occupante. Elle souligne une consommation réduite de moitié, elle associe les consommations antérieures à un choix non stratégique de sources d'énergie, en privilégiant le gaz de ville, et à l'absence de travaux d'amélioration de l'habitat. Lors de l'échange, Annie valorise également ses savoirs techniques (choix des matériaux, organisation de l'espace) qu'elle justifie par la réalisation de recherches poussées et la prise de contact avec des professionnels. Lorsque la question des usages est abordée pour expliquer une différence de consommation, l'enquêtée reconnaît une situation particulière au regard de l'âge de l'occupante, mais retourne rapidement son explication vers des explications plus structurantes.

La rivalité avec les autres s'exprime ainsi également dans une hiérarchisation du « meilleur consommateur d'énergie », de celui qui serait le plus « écocitoyen » et vertueux, qui serait capable de faire le plus d'économie.

2.2.2. Se valoriser

Se distinguer est donc au cœur des éléments de justification et d'explications des pratiques de consommation d'énergie. La comparaison avec les autres ne permet pas uniquement de mettre de la distance, mais est également support de (re)valorisation de soi. Plusieurs entretiens illustrent cette volonté de se rendre exemplaire.

Marine²⁸⁹ fait ainsi référence à sa trajectoire individuelle, tant personnelle que professionnelle²⁹⁰, pour prendre de la distance sur son rapport à l'énergie. Elle identifie sa trajectoire de transfuge de classe comme une mise à distance des pratiques quotidiennes des classes populaires et une plus forte réflexivité de ses actes. Dans ses discours, elle différencie ainsi ses « bonnes pratiques » et son adhésion au modèle des « mauvaises pratiques » du manque de volonté de ses proches.

La mise à distance des autres membres de sa famille masque l'écart de ressources entre les différents membres. Marine fait notamment état de conflits avec sa famille au regard de ses choix d'éducation et de son engagement vers un mode de vie plus écologique. Qualifiant ces derniers d'« égoïstes » et de « jaloux », la résistance à l'injonction est définie comme un affront lié à un manque de connaissance et de volonté.

Moi, c'est trajectoire totale. Il y a aucune sensibilité écologique dans la famille, c'est moi en fait. (...) En fait, à mes études dans le sens : ouverture au monde, aux autres, et à réfléchir un peu à qui j'étais en tant que citoyenne. (...) Dans ma famille, ils sont tellement loin de ça qu'il y a un rapport aussi un peu dénigrant, mais pas... parce que, bon là, je fais de la psychologie... Eux, je pense qu'eux sont conscients qu'ils ne font aucun effort, il y a une forme de jalousie culpabilité. Donc c'est beaucoup plus facile de dénigrer l'autre que de dire « je ne fais pas d'effort ». (...) Donc moi, on me prend un peu à la rigolade par rapport à ça, avec mes lubies, voilà ça lui fait plaisir, elle s'amuse... sur les poubelles, que « ça sert à rien de trier parce que de toute façon on paye la même taxe d'ordures ménagères et bla-bla-bla » et que du coup, on essaie de me démontrer par A + B que je vole des emplois, voyez ! Parce qu'en faisant le tri, et bien je... Alors j'explique que peut-être et bien je suis bien heureuse de voler un emploi là-dessus parce que je pense que c'est pas hyper épanouissant. Donc on essaie de me prouver que de toute façon, ça sert à rien. Enfin voilà... Bref ! Donc, démontrer des choses qui pour moi non aucun sens et qui sont totalement égoïstes ! »

(...)

Et sur l'énergie ? Parce que l'argument des économies fonctionne là ?

Oui tout à fait, mais alors là, on ne va pas sur ce genre de chose... C'est plus simple, je laisse pisser parce que de toute façon par rapport à ma famille, le fait même d'avoir fait des études, je suis la seule, ça a déjà été difficile à accepter parce que voilà, c'est comme ça.

Marine, 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

Marine est dans une posture d'entre-deux, à l'instar de Tina. Elles s'inscrivent dans des trajectoires d'ascension sociale. Elles font référence à la distance croissante avec leur milieu social

²⁸⁹ 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

²⁹⁰ Chargée d'animation territoriale pour le CCAS de Nantes, elle participe à l'atelier également comme professionnelle. Elle souhaite pouvoir conseiller le public rencontré dans son activité professionnelle afin de les orienter vers une participation à l'éco-appart. Elle partage son expérience personnelle en atelier collectif sans distinction avec les autres participants, puis reste échanger avec les animatrices de l'éco-appart notamment sur des éléments de langage. Elle rencontre par ailleurs aucune difficulté pour prendre la parole, s'exprimer ou mettre en perspective sa situation.

d'origine et leurs familles. Cette ascension sociale n'est en réalité que toute relative à l'échelle de la société, toutes deux demeurent en situation de fragilité économique et professionnelle. Cependant, le capital scolaire et culturel forme un fossé, tant sur les valeurs portées par les individus que dans la représentation symbolique des économies d'énergie.

Leurs habitudes de consommation sont issues d'une part, d'une culture économe liée à leur trajectoire familiale, et d'autre part, d'un apprentissage à l'âge adulte lié à des motivations personnelles. Dans le cadre de l'entretien, ce sont les acquisitions conscientes et volontaires de « bonnes pratiques » qui sont valorisées. La démarche engagée pour répondre au modèle du « bon consommateur », de « l'éco citoyen » est ainsi mise en avant.

Se rendre exemplaire en matière d'économies d'énergie permet de se valoriser au sein du groupe. Le fait de rechercher activement de l'information est régulièrement mis en avant lors des entretiens individuels. S'informer est présenté comme un devoir citoyen (Comby et al. 2011). À ce titre, il est question de mettre en avant ses « bonnes pratiques » en les rendant notamment visibles.

On prend des trucs on se dit voilà c'est du français, c'est de l'arbre français, c'est des trucs où on essaie de faire vivre nos artisans, localement et tout, j'ai préféré plutôt que d'acheter quoi, du IKEA hyper dégoûtant qui en plus la plupart du temps

Ne dure pas

Oui, mais en plus polluant ! La plupart du IKEA c'est du polluant, faut arrêter quoi ! On va polluer nos gosses, nos familles, là où on vit, tout, et on s'étonne après d'être malade et on va faire des trous dans la Sécu quoi. Non, mais tout est un engrenage et je le dis quand on est, quand on devient, moi je suis déjà motivée depuis pas mal d'années sur ça donc quand j'ai vu l'éco-appart ah ba j'ai dit « ah ba voilà ! ». Ça répond un peu à ces motivations, je l'avais expliqué à Catherine l'autre fois, non franchement faut qu'on se bouge quoi ! C'est gravissime !

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Les enquêtés les plus diplômés soulignent régulièrement leur conscience écologique et leur intérêt pour la protection de l'environnement, une alimentation plus saine et durable, le soutien aux commerçants locaux.

Nadia : Ouai enfin il y a des choses que nous on fait que les autres ne font pas forcément alors !

Serge : Oui oui moi je pense qu'on reste...

Nadia : Oui on se situe dans une bonne...

Serge : La bonne tranche (rires)

Nadia : Oui oui on essaie... On essaie.

Serge : Oui dans la tranche qui savent, de ceux qui savent économiser

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Tout ce qui est boudin de porte et tout, **tout le monde ne le fait pas**, alors que ça fait quand même une économie...

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

La conscience écologique de ces enquêtés se traduit dans le discours par l'idée de la nécessité d'agir à son échelle, de faire sa part. Les enquêtés revendiquant une approche écologique de leurs modes de vie listent ainsi les différents petits gestes mis en place et les impacts de ces derniers. Ils se définissent ainsi comme « assez » ou encore « très très » « écolos ». L'alimentation est un point central de leur engagement. Ces références à leur profil écologique sont présentes dans les entretiens auprès des enquêtés avec le plus de ressources économiques ou culturelles. L'association du pronom « on » et de verbes de nécessité comme « falloir » ou « devoir » revient à plusieurs reprises dans les entretiens. Il est attendu des autres, du reste du groupe, qu'ils fassent leur part. De fait, plusieurs propositions sont émises à leur destination pour les faire changer, les « éduquer », leur « apprendre », les « former », leur « faire des cours et des conférences ».

Ça revient à la mode (poêle) parce que moi j'ai travaillé **chez des gens**, ils ont acheté un **poêle à bois**, ils l'ont installé dans leur salle à manger et ça chauffait toutes les chambres qui étaient en haut, **tout, tout, tout !**

Françoise, 1e décile de revenu, 58 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Je suis bien consciente qu'il y a bien des choses qu'on fait et qu'on devrait peut-être faire en plus. Moi je me dis qu'il y a des choses où on devrait faire sans doute plus attention. (...) tout ce qui est dit quand même au niveau de la planète, ce n'est pas parce qu'on est âgé qu'on doit pas penser à ceux qui vont rester après. Donc c'est normal qu'on essaie de, ba de consommer autrement.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Ces extraits d'entretien soulignent la conscience des efforts à faire, des « bons gestes » et bons investissements à réaliser pour optimiser sa consommation d'énergie. Cependant, savoir ne suffit pas à avoir les moyens, notamment financiers, de le faire.

Les autres enquêtés font quant à eux référence à l'écologie sous le prisme de la protection de l'environnement, des animaux, du tri des déchets. Le référentiel thématique de l'écologie est tourné autour d'actes concrets. La notion de gaspillage est régulièrement abordée comme l'élément central des économies d'énergie sans que cela ne soit relié à des considérations éthiques ou politiques. Faire des économies d'énergie est un impensé dans les pratiques de consommation d'énergie, ses attentions énergétiques sont imbriquées dans les habitudes et non

conscientisées comme un acte écologique. Chercher de l'information, aller à des ateliers de sensibilisation ne va donc pas de soi.

Tina²⁹¹ fait notamment référence à la nécessité d'un « déclic » pour s'intéresser aux questions de l'écologie, aux économies d'énergie considérées non seulement comme des économies financières, mais également comme un acte écocitoyen. Selon elle, ce déclic ne peut avoir lieu pour ses camarades de classe vivant encore chez leurs parents, il faut que les personnes aient « *l'habitude de jongler* » pour qu'ils soient réceptifs à cette « *nécessité de changer* » sans quoi « *c'est pas vraiment utile parce qu'ils n'ont pas la même vision, ils ne penseront pas de la même manière* ». Elle précise adapter son discours en fonction de ses interlocuteurs. Avec certains de ses amis, elle met en avant ses connaissances en matière de gestion de l'énergie, de sa conscience écologique et le masque à d'autres. Ses actes de consommation sont pour elle un moyen de se valoriser auprès de certains de ses proches.

Cet exemple rejoint l'idée développée par Guirdarlal (2016, 87) considérant que « l'acquisition de nouvelles compétences par l'individu fragile permettrait d'augmenter son sentiment d'être considéré comme un consommateur à part entière et faciliter son intégration au sein de la société. ». Son parcours scolaire et de sa participation aux ateliers de sensibilisation ont contribué à l'acquisition de connaissance et à une conscientisation accrue au sujet de la gestion de l'énergie. Les enjeux écologiques ont pris une place grandissante dans ses valeurs, elle se revendique à ce titre « très très écolo ». Ces éléments de sa personnalité sont supports de valorisation auprès des professionnels notamment, et de certains de proches en adéquation avec ces idées.

2.2.3. Se justifier

La référence aux autres est également support de justification de ses pratiques. La norme sociale est considérée au regard des pratiques perçues des autres membres. Faire ou être « comme tout le monde » sont des logiques omniprésentes dans les discours recueillis en entretien. Cette approche est en vigueur dans le domaine des consommations d'énergie, mais également dans la gestion budgétaire ou encore le choix des équipements ménagers. Les actions individuelles sont justifiées et légitimées au regard des pratiques des autres membres du groupe.

²⁹¹ Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Les stratégies de justification se traduisent notamment dans les rappels de l'adhésion aux normes du groupe. Nous l'avons vu les comparaisons effectuées avec les autres membres du groupe sont omniprésentes lorsque les pratiques de consommation d'énergie sont abordées.

Parce que ça m'a fait tout drôle, **moi qui avais l'habitude** de mettre mon linge... donc **maintenant et bien** je l'étends... **je fais comme tout le monde...**

Yolande, 2e décile de revenu, 57 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Yolande fait ainsi part de son changement d'habitude dans l'usage du sèche-linge. Son ancien sèche-linge était ancien, elle suppose qu'il devait consommer beaucoup et au regard des informations transmises lors de l'atelier, elle ne souhaite pas en racheter. Par ailleurs, elle rappelle qu'elle n'en a pas les moyens financiers à ce jour. Si elle met en avant l'avantage financier, elle regrette le côté « pratique » de cet équipement. Elle doit désormais condamner sa cuisine pendant plusieurs heures pour faire sécher son linge. Cependant, la référence au groupe apparaît comme une consolation dans la perte de confort perçue. L'usage du sèche-linge n'est pas présenté comme un usage normatif. À ce titre, s'en passer représente moins un sacrifice et n'est pas synonyme de dévalorisation ou de marginalisation vis-à-vis du reste de la société.

Mais en fait, d'après ce que j'ai vu, **je suis dans le créneau**, enfin voilà, **je ne suis pas en surconsommation !** (...) Mais en fait quand je regarde ce qu'elle a dit Catherine et...

Ah sur le tableau des consommations moyennes ?

Ba en fait, je suis en dessous. (...) Donc en fait je ne me sens pas en surconsommation quoi !

Carine, <1e décile de revenu, 57 ans, en recherche d'emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec sa fille

Enfin, c'est bien dans une comparaison au groupe que le ménage argumente son engagement vis-à-vis des comportements vertueux, rappelant ainsi que même s'il ne fait pas tout parfaitement, il n'est pas marginal socialement, au contraire, il est « comme tout le monde ». Les expressions ne manquent pas pour faire appel à la comparaison aux autres comme forme de justifications de ses pratiques : « être comme tout le monde », « faire comme les autres », « être dans le créneau », « être normal », « être un peu tous pareil », « pareil pour les autres », « pour ma mère pareil »... Ces références à la proximité des situations sont des points d'appui pour justifier des pratiques comparables, notamment lorsque ces dernières ne répondent pas aux normes institutionnelles.

Par ailleurs, les choix de consommation perçus de la société sont l'objet d'un jugement de valeur, souvent exprimés dans le cadre d'une justification à la suite de difficultés d'accès à des biens de consommation.

Bon après, il y en a qui en ont (des télévisions) dans toutes les pièces... Je vois pas trop l'utilité non plus... Et puis bon, on a tout, on s'occupe avec des journaux, livres...

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Nadia fait preuve d'une certaine distance vis-à-vis des normes perçues de consommation, notamment de l'usage de la télévision. Elle critique un usage jugé déraisonné de cet équipement, en soulignant les autres sources de divertissement et d'information existantes. Malgré l'absence prolongée de cet équipement à leur domicile, cela ne semble pas lui manquer, elle précise ainsi « avoir tout », excluant de fait la télévision d'un bien jugé comme nécessaire. Or, cela semble masqué d'autres éléments évoqués par son mari par la suite. En effet, ce dernier précise « avoir réclamé durant plusieurs mois » l'achat d'une petite télévision pour avoir accès aux informations et émissions. Sa femme riposte rapidement qu'ils n'en ont pas les moyens, que les 50 € nécessaires à l'achat d'occasion de leur nouvelle télévision a fait l'objet d'une économie sur plusieurs mois. Cet exemple souligne la mise à distance d'une norme sociale que serait la possession d'une télévision au travers de la possession d'autres supports, comme la radio, les magazines.

Se raccrocher au groupe permet ainsi de légitimer une non-conformité aux recommandations diffusées par les professionnels, les médias. Lorsqu'une pratique valorisée par le « haut » n'est pas considérée comme faisant partie du quotidien des autres membres du groupe, du « bas », son adoption est plus complexe. *A contrario*, lorsqu'une pratique est perçue comme monnaie courante chez les autres membres du groupe, même si elle n'est pas valorisée institutionnellement, l'absence de risque social justifie le maintien de cette habitude.

J'avais réussi à force d'en parler {du tri des déchets} et même elle, elle avait trouvé ça hyper sympa parce que du coup, elle avait un peu l'**impression de participer à quelque chose de beaucoup plus grand**. Et puis, ça lui plaisait de faire le tri, elle se sentait... enfin **elle sentait une utilité** quoi ! Et puis, une impression aussi de **participer à quelque chose qui était normal, d'être un peu comme tout le monde**, d'avoir des difficultés financières, d'avoir du mal à gérer les deux bouts, mais **d'être normale** ! Et, du coup, elle y trouvait son compte et puis je sentais aussi que ça lui permettait de la **faire partir un peu de l'exclusion**...

Tina, <1e décile de revenu, 24 ans, inactive, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit seule à Nantes

Tina fait référence à l'adoption progressive du tri sélectif par sa mère, qu'elle associe à un acte écologique à l'instar des économies d'énergie. Elle fait part de son sentiment d'intégration à la société par le biais de ces petits gestes. L'adoption de nouveaux comportements écologiques est appréhendée sous le prisme d'une réduction de la marginalisation sociale vécue par sa mère en

raison de ressources économiques limitées. Selon Tina, participer à faire sentir les plus précaires « comme tout le monde » permettrait de faciliter l'adoption de nouvelles habitudes de consommation.

On vient d'une famille où on a énormément fait attention aux consommations parce que déjà à la base on a pas beaucoup d'argent, donc ça serait une charge en plus de faire une réduction de ce certain confort parce qu'à la base, ils font énormément attention et donc du coup, ça serait vraiment une grosse grosse charge.

Oui mentalement aussi...

Ah ouai ! Ce n'est même pas possible ! Mentalement, ce n'est pas possible ! Je le sens, je le sens bien. Donc je préfère ne pas en parler, je préfère communiquer sur autre chose plutôt que sur ça...

Cependant au fil de l'entretien, Tina met en évidence les écarts en pratique des habitudes qu'elle juge écologiques entre tri sélectif et économies d'énergie. Ainsi, si elle s'est fortement investie sur le thème des déchets avec sa famille pour favoriser l'adoption de nouvelles pratiques, elle précise ne pas souhaiter s'engager dans les habitudes de consommation d'énergie. Elle ne se sent pas légitime à demander plus d'efforts sur ce poste qui fait déjà l'objet d'une attention particulière de la part de l'ensemble des membres de sa famille. À ce titre, sensibiliser à l'adoption de nouvelles pratiques jugées vertueuses serait une charge mentale qu'elle ne juge pas tenable pour ses proches.

Il est intéressant de souligner le cheminement progressif d'une lecture globale et uniforme des « bonnes pratiques écologiques » englobant alimentation, déchets et énergie à une lecture plus nuancée. En matière de représentations et de valeurs, Tina regroupe les différents domaines de la vie quotidienne sous une même entité. Il apparaît qu'en pratiques, ce modèle ne soit plus si uniforme au regard des divers enjeux symboliques propres à ces domaines de consommation.

Ces éléments illustrent les différentes stratégies de justification de non-adhésion aux normes institutionnelles au travers de la comparaison au groupe. En sus de cette tension, les individus veillent à ne pas être mal jugés par le reste du groupe. À ce titre, ils portent une attention particulière aux pratiques de consommations perçues des autres membres, afin de tenter de s'y aligner.

3. Personnages et morale de l'histoire

La place de l'individu comme source et récepteur d'influence dans le groupe a été soulignée. Les enquêtés expriment ainsi sur différentes scènes leur vision du bon consommateur et leur positionnement vis-à-vis des autres à ce sujet. Les échanges se réalisent tant dans les discussions verbales en face à face avec les autres membres du groupe, notamment lors des ateliers collectifs de sensibilisation, que dans les entretiens réalisés individuellement à leur domicile.

Mais alors qu'il est question de ces « autres » depuis le début de ce chapitre, il est temps de définir comme sont qualifiés ces « autres » par les enquêtés. À ce titre, une catégorisation des individus tirée des discours des enquêtés est réalisée. Ces éléments permettent de saisir quels sont les attributs alloués, qu'elles sont les projections parfois stéréotypées réalisées par les enquêtés.

Par ailleurs, ce chapitre reviendra sur des éléments brièvement abordés précédemment autour des enjeux identitaires inhérents au fait de « faire face » aux autres. Pour ce faire, deux concepts sociologiques majeurs seront mobilisés : les stratégies pour « garder la face » de Goffman (1973; 1974) et une relecture du principe de « eux » et « nous » d'Hoggart (1970).

3.1. Qualification des « autres »

Les différentes scènes d'expression précédemment évoquées mettent en lumière l'ambivalence des relations aux « autres » qu'entretiennent les enquêtés. La confrontation à l'altérité n'est pas anodine dans la construction sociale de l'individu.

3.1.1. Processus de catégorisation

Le processus visant à classer les individus dans l'un ou l'autre de ces groupes, à l'intérieur ou à l'extérieur du sien, est connu sous le nom de catégorisation sociale. La classification s'effectue simultanément par l'individu qui se positionne lui-même, mais également par l'identification faite par les autres de ce dernier et de l'idée que l'individu se fait de l'image que les autres ont de lui (Jenkins 2000, 7). La catégorisation se fait à la fois : individuellement, avec l'autocatégorisation, et collectivement, avec l'identification au groupe (Jenkins 2000, 8). Ces rapprochements aux autres individus au travers de la recherche de similitudes permettent une affiliation au groupe. L'identification sociale se traduit par la reconnaissance « des gens comme

nous », ces « semblables », qui sont « pareils ». À l'intérieur de ce groupe, ce sont un ensemble de normes et de valeurs qui sont intériorisées (Catrina 2012).

Divers travaux en psychologie sociale soulignent que les différentes références au groupe participent d'une autocatégorisation et d'un étiquetage des autres individus (Abrams et al. 1990). Mais reconnaître des ressemblances ne peut se faire sans avoir en miroir la définition d'un « eux », de ces « autres ». Fischer (1988) démontre notamment que l'appartenance à un groupe est une condition nécessaire du mécanisme de catégorisation.

La catégorisation sociale des individus permet de créer des frontières entre les individus, de prendre la distance vis-à-vis d'eux. En effet, la catégorisation s'effectue à deux niveaux : d'une part, en renforçant une identification au groupe, aux individus considérés comme similaires à soi et d'autre part, en se différenciant des individus considérés comme extérieurs au groupe (Catrina 2012).

« Le processus de définition du “nous” demande que le “eux” soit mis en contraste avec le “nous” (Barth, 1969; Hughes, 1994 : 91-6; Weber, 1978 : 385-98). » (Jenkins 2000, 9)

Ce double processus, par ressemblance et contraste, a été illustré dans la section précédente. La figure des « autres » est socialement construite, au cœur de l'interaction entre les individus (Catrina 2012). Mais les interactions sociales sont également la scène de remise en cause et de construction de la figure de soi. L'identité est en jeu sur cette scène lorsque l'image de soi entre en confrontation avec son image publique, à savoir l'écart entre la façon de se voir et celle dont on aimerait que les autres nous voient (Jenkins 2000, 11).

La catégorisation dont font l'objet les individus par les « autres » est reprise par ces individus qui en viennent à intérioriser le rôle qui leur est assigné. La notion de carrière morale²⁹² de Goffman permet ainsi de saisir comment les catégories, notamment institutionnelles (pauvres, assistés, parents isolés, inactifs...), participent d'un processus interactif entre l'individu et le social : « *l'institution façonne l'individu qui, à son tour, construit, dans ses interactions avec les autres, le problème dont cette institution a la charge* » (Garneau et Namian 2017, chap. 3). Ainsi la

²⁹² « La carrière résume la façon dont le ou les individus concernés endossent et font exister des cas particuliers (par exemple, des malades d'Alzheimer, des assistés sociaux, des stressés) et donne corps et consistance à la catégorie générale (on peut les compter, en faire une étude de cas pour des manuels universitaires ou des articles, etc.). » (Garneau et Namian 2017, chap. 3)

socialisation secondaire d'une expérience tel qu'un accompagnement social en raison de difficultés économiques participe de l'adoption de nouvelles stratégies d'action et de modalités de présentation de soi. Paugam traite ainsi d'une carrière morale des pauvres comme :

« Le processus par lequel une personne assistée devient de plus en plus dépendante envers les services d'action sociale, perd progressivement sa motivation au travail, élabore des rationalisations ou des autojustifications de l'assistance et apprend à négocier avec les travailleurs sociaux. » (1991, 85 Garneau et Namian 2017)

L'individu intègre dans son quotidien des « manières d'être et de faire », tirées des interactions avec les acteurs institutionnels. Cela passe par exemple par le recours à un vocabulaire technique, une évolution dans la perception de sa situation et de celle des autres... La catégorisation, institutionnelle ou résultante d'un groupe, participe à induire de nouveaux comportements chez l'individu.

3.1.2. Garder la face

Les interactions sociales sont en effet une scène de tension pour les individus qui veillent à « sauver la face », au regard notamment du contexte (Goffman 1973; 1987). Plusieurs stratégies sont déployées par l'individu :

- protéger l'image de soi en sauvant sa face positive (éviter d'avoir des propos pouvant être critiqués)
- ménager l'image des autres (ne pas faire de remarques trop virulentes, des remarques désobligeantes)
- préserver son territoire, qu'il soit physique, matériel, affectif ou encore spatial (maintenir une certaine distance)
- sauvegarder le territoire des autres (Rötterink 2009).

À ce titre, les individus veillent ainsi à « être comme les autres », perçus comme semblables par le reste du groupe. Le fait d' « être comme les autres ou au moins en avoir l'apparence compte beaucoup » (Lazuech 2012, 53). Si ce constat est fait dans le rapport à l'argent par cet auteur, nous prolongeons son constat dans le domaine de la gestion de l'énergie. En effet, préserver l'image de soi dans le groupe y permet son intégration, en conservant la projection d'une bonne image de soi. De plus, le simple fait que les autres perçoivent l'individu comme agissant de la même manière que le reste du groupe participe à son intégration. En matière d'économies

d'énergie, se présenter sous l'image du « bon consommateur d'énergie », mais sans en faire trop, est un support d'intégration dans le groupe. En effet, « *la préoccupation pour l'environnement est en train de devenir la norme acceptée socialement* » (Schewpker et Cornwell 1991 dans Bertrandias et Elgaaïed 2010, 6). À ce titre, plusieurs enquêtés revendiquent « faire attention » à l'énergie, à sa consommation, cette posture est présentée comme allant de soi puisque « tout le monde » le fait. Divers extraits d'entretien ont ainsi été mis en avant dans la section précédente.

Moi, je ne suis pas une fille sectaire hein ! C'est ce que j'ai dit à Catherine, dans le sens où je suis pas systématiquement écolo.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Faut quand même dire un truc, je ne suis pas d'une intransigeance totalement folle. Je ne suis pas une obsédée !

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

Cette attention pour « être comme tout le monde » ou donner l'illusion de l'être aux autres se traduit également dans la recherche continue de ne pas en faire trop. À ce titre, tout un champ lexical de la radicalité et de l'excès est mobilisé au cours des entretiens. Il sera ainsi question de « tyrannie » ou de « dictature » lorsque l'attention à consacrer aux économies d'énergie est considérée comme démesurée. Englobées sous le prisme d'un nouveau modèle écologique, les recommandations diffusées dans la vie quotidienne (énergie, alimentation, mobilité) sont fortement critiquées.

Annie fait référence à plusieurs reprises au fait qu'elle n'est pas une « écolo-sectaire ». Ses mentions répétées à la famille du mot « secte » font d'autant plus écho au regard de sa situation personnelle bien particulière. Elle est en effet en procès auprès d'un organisme religieux pour spoliation de biens suite au don de sa résidence principale, où elle réside actuellement. Son procès s'appuie notamment sur la démonstration qu'une personne l'aurait manipulée.

La référence aux extrêmes, « être radical », est visible dans le cadre de justification de comportements perçus comme non vertueux, selon l'enquêté ou d'après ce que ce dernier pense que les autres diront. À ce titre, Brigitte veille à ne pas « passer pour une folle ». Le champ lexical de la folie (« être cinglée », « folle ») est également mobilisé à plusieurs reprises.

Il est intéressant de souligner que ces mises à distance de pratiques ne répondant pas aux modèles du bon consommateur sont à l'initiative des enquêtés disposant d'un plus grand capital culturel. Ce sont d'ailleurs, les enquêtés ayant des pratiques déclarées les plus écologiques qui

veillent à contrebalancer leurs discours de présentation de leurs bonnes pratiques. Le rappel systématique que « tout n'est pas parfait » est omniprésent. Ainsi il semblerait que si être un bon écocitoyen est valorisé, une attention est toujours à l'œuvre pour ne pas l'être « de trop ».

Au quotidien, **il faut pas se leurrer**, on ne le fait **pas à chaque fois**, **il ne faut pas non plus être complètement...** Je n'ai **jamais été dans l'excès** des choses donc globalement j'ai conscience de pas mal de choses, de l'impact que je peux avoir au niveau individuel.

Claire, 5e décile de revenu, 33 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari et son fils

Le renvoi à l'excès met en lumière une remise en question de la figure du bon consommateur d'énergie au regard des normes socialement acceptées. Respecter l'ensemble des recommandations reviendrait à en faire trop. Les individus, suivant « complètement », « tout le temps », « sur tout » les bonnes pratiques, pourraient être catégorisés comme déviants (Becker 1998). Ainsi, pour réduire le risque social d'exclusion du groupe et préserver son image, les individus veillent tant dans les échanges individuels que collectifs à nuancer leurs bonnes pratiques en matière de gestion de l'énergie.

Je ne suis pas non plus... Je ne veux pas **devenir trop tyrannique**, mais quand même baisser l'impact en général, notre impact en général...

Sophie, <1e décile de revenu, 43 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc privé, vit en colocation à Nantes

Préserver son image passe également par l'attention portée à ne pas être « tyrannique » ou encore « chiante » comme l'illustrent les extraits suivants. Ne pas faire de « lavage de cerveau », notamment auprès de ses proches, est donc présenté comme une attitude saine. À l'inverse, vouloir imposer sa manière de voir, ses habitudes de consommation et de gestion de l'énergie est perçu sous le prisme de l'autoritarisme, comme une logique totalitaire.

Les enquêtés soulignent ainsi que s'ils veillent à diffuser les bons conseils, notamment auprès de leurs enfants, ils souhaitent le faire comme une transmission de valeurs et non avec la sensation de l'imposer aux autres. Marine partage ainsi son expérience lors de l'hébergement d'une amie à son domicile où les écarts entre pratiques et valeurs en matière de gestion de l'énergie se sont fait sentir.

J'ai rien dit et j'ai rien fait, je me suis dit « **laisse passer**, c'est pas grave, **tu ne vas pas mourir** ». Donc j'ai rien dit et puis vraiment je n'étais pas mal hein, je savais de toute façon que c'était en désaccord avec ma compréhension, mais bon **pourquoi pas, une fois**. (...) Je n'avais **pas envie d'être chiante** parce que je sais que **je suis chiante là-dessus**. Parce que bon, là, moi je suis toute seule aujourd'hui, mais bon le papa de Marcus, il était un peu sensibilisé, mais pas... enfin light quoi light !

D'accord

Mais... ba aujourd'hui oui, je pense que je suis, que **je peux faire un effort** pendant une ou deux semaines parce que je pars en vacances machin, mais bon après vivre avec moi, il faut... **Il faut être, adhérer** au truc parce que sinon... (...) C'est pas du **lavage de cerveau** hein...
Marine, 3e décile de revenu, 30 ans, en emploi, propriétaire d'un appartement, vit à Nantes avec son fils

La référence à un pouvoir oppresseur est également présente dans le discours de Michèle. Cette dernière parle ainsi de « propagande » et critique notamment les injonctions visant à réduire l'usage de certains équipements énergivores, considérées comme une atteinte à son confort.

Par rapport à l'écologie oui, pour protéger la nature, oui, ça c'est sûr. Là, je suis à 200 %. Après bon maintenant, **quand ça rentre dans les extrêmes... Faut pas faire ci, faut pas faire ça...** Il y a même une fois, j'entendais une dame « non le chocolat, c'est... » ouh là ! **On va loin là !** Et en plus, elle dit ça en mangeant en plus. Ce n'était pas ci, ce n'était pas ça, ce n'est pas écolo... J'ai dit « mais dans ce cas-là on va vivre dans des arbres ! » C'est bon, **faut pas abuser** aussi !
Michèle, <1e décile de revenu, 38 ans, en recherche d'emploi, locataire d'un appartement dans le parc social, vit à Nantes avec son fils

Michèle partage son sentiment de méfiance vis-à-vis des recommandations proscrivant certains usages. Abordant le thème de l'écologie comme justification aux éco-gestes, elle relate une expérience personnelle autour des pratiques alimentaires. Les restrictions tant institutionnelles que sociétales sont perçues sous le prisme de l'abus, des extrêmes.

Ces différents exemples soulignent un écart encore présent entre les normes socialement acceptées et les recommandations institutionnelles autour de la figure du bon consommateur.

Être normal se traduit également dans l'image renvoyée aux autres en matière de niveau de vie. Plusieurs stratégies sont ainsi déployées pour ne pas passer pour un pauvre ou encore un radin (Garabuau-Moussaoui 2007; Zélem 2010). À ce titre, l'une d'elles est de souligner que même sans être les plus riches, les enquêtés sont toujours à même d'aider les autres, les plus pauvres.

Nous, ça va, bon, faut pas exagérer, **c'est quand même très bien ce qu'on a**. Mais bon, quand **on aide** comme on aide là actuellement et puis bon, à notre fille qui a des petits enfants où des fois, **on donne un coup de main** quand on voit que **quand même ils ont peu**. Mais nous du coup, il faut qu'on fasse très très attention.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Nadia fait référence aux différentes aides fournies à ses enfants, notamment son fils qui rencontre de nombreux problèmes économiques. Avec son mari, ils avaient également hébergé durant plusieurs années leur fille et leur petit-fils, puis aidé à leur réinstallation. Chaque fois la retraite de Serge, dont dispose le couple, est ainsi repartagée. Plusieurs autres enquêtés, aux ressources économiques limitées, font état de ces solidarités familiales telles que Françoise, Ivana ou encore

Sylvie. Être à même d'aider ses proches est un symbole pour ces dernières de valeurs familiales et de solidarité très fortes.

3.1.3. Revisiter le « eux », « nous », « ils »

Les différentes scènes d'expression du rapport de l'individu au reste du groupe ont mis en lumière les effets de distinction. À ce titre, nous nous appuyons sur les travaux fondateurs d'Hoggart (1970) autour de la dichotomie entre « eux » et « nous ». L'auteur souligne que :

« La plupart des groupes sociaux doivent l'essentiel de leur cohésion à leur pouvoir d'exclusion, c'est-à-dire au sentiment de différence attaché à ceux qui ne sont pas "nous" » (Hoggart 1970, 17)

Un double phénomène se déroule en parallèle dans la compréhension des rapports sociaux. D'une part, s'observe un processus de rapprochement au travers de la diffusion d'un entre-soi, qui constitue le « nous » ; d'autre part, la mise à distance d'individus considérés comme extérieurs au groupe, le « eux ».

Le « nous » fait ainsi référence à une communauté de pratiques et de valeurs qui s'appuie sur la reconnaissance de similitudes avec d'autres individus. Le « nous » est mobilisé lors des entretiens pour caractériser : les membres d'une même famille, l'ensemble des habitants d'une copropriété, les bénéficiaires du centre social de quartier ou encore les participants à l'atelier étant donné qu'« on rencontre des gens qui sont un peu dans la même situation que nous... » comme le dit Françoise. Dans cette dernière citation, il est fait référence à la fois au « on » et au « nous ». Ces deux pronoms renvoient d'après Kaufmann (2002) à deux réalités distinctes : le « on » fait référence à un collectif *a priori*, à savoir une communauté de valeurs et d'habitudes ; le « nous » repose sur un collectif *a posteriori*, traduisant une volonté de rassemblement de volonté individuelle, de nature politique (Brugidou 2011b). Le « nous » repose sur la volonté d'individus de s'agréger autour d'un idéal et de valeurs partagées (Brugidou 2011).

Mais la définition d'un « nous » s'effectue systématiquement en miroir d'un autre groupe, ces autres. Les formes de sociabilité et d'intégration sociale, inhérentes à la constitution d'un « nous », se délitent progressivement (Weber, 1989 ; Schwartz, 1990 ; Retière, 1994 ; Beaud & Pialoux, 2012 [1999] dans Lechien et Siblot 2019). Malgré la valorisation d'une volonté de mixité sociale (Tissot 2014 dans Adam 2016), en particulier par les enquêtés au plus grand capital

culturel et économique, la constitution de cet entre-soi ne peut se faire qu'au travers de la définition de frontières avec d'autres. Ces autres, autrement qualifiés comme « eux », regroupent une diversité de publics. En fonction des situations et contextes d'énonciation, le « eux » ne renvoie pas à une catégorie définie d'individus. Majoritairement, le « eux » renvoie aux classes sociales les plus hautes, en opposition avec le positionnement des enquêtés dans les classes populaires. Cette lecture dichotomique s'inscrit dans la prolongation de la lecture de Hoggart (1970) en matière de lutte de classe. Ce dernier considère ainsi que la référence aux autres se fait principalement à destination des groupes du « dessus du panier », « des gens de la haute ». La distanciation vis-à-vis des classes dominantes est de plus en plus forte.

La « pression venant du haut », comme le soulignent Lechien et Siblot (2019), est également identifiée au cœur des entretiens individuels. Cette pression est notamment visible dans la recherche répétée de « conformité sociale » à la fois dans le regard des professionnels, lors des ateliers collectifs, que de l'enquêteur lors des entretiens. Les auteures précédemment citées illustrent également ce phénomène à travers l'exemple des conseils en matière de reprise d'études de la part des hommes, cas que nous avons pu observer tant avec Amar que Jean-Baptiste. Au sujet des femmes, elles évoquent les relations professionnelles asymétriques comme nous avons pu l'observer avec Françoise lorsqu'elle fait référence aux travaux de rénovation énergétique en citant l'exemple d'un ancien employeur chez qui elle travaillait. Les classes perçues comme supérieures sont ainsi considérées avec distance et défiance (Pasquali et Schwartz 2016).

Cependant, la lecture du « eux » hoggartien se limitant à une lutte des classes entre classes populaires et classe bourgeoise est à reconsidérer. En effet, les résultats de la recherche soulignent également une mise à distance des individus considérés comme appartenant à une classe sociale inférieure. Le « nous » des classes populaires semble s'être érodé face à la réduction d'un sentiment d'appartenance et à la diversification des formes de précarité. Schwartz (2006) redéfinit la relation entre « eux » et « nous » sous un schéma non plus dichotomique, mais triangulaire. Une « pression venant du bas » est également identifiée (Lechien et Siblot 2019). En effet, une « stratification interne aux groupes dominés » est à considérer pour saisir la mise à distance de certaines catégories au sein des classes sociales les plus précaires. La reconfiguration triangulaire amène à revisiter l'approche « eux/nous » par une logique « eux/nous/ils ».

« Eux » : ce serait désormais non pas les membres des classes moyennes et supérieures, mais les groupes et les individus qui incarnent la « pression venant du bas », à la fois plus proches socialement et plus visibles. « Ils » : ce serait les groupes et les individus occupant une

position dominante, profitant d'un ordre social que les ménages enquêtés subissent et dénoncent, mais n'imaginent pas le plus souvent pouvoir contester. » (Lechien et Siblot 2019)

Ces distinctions se cristallisent notamment autour de certains individus catégorisés comme des « profiteurs », « des pauvres », « ceux qui demandent des aides » (Longchamp 2015). Cette frontière entre les individus des franges les plus précaires permet, individuellement, une revalorisation autour de considérations morales notamment. En effet, la majorité des enquêtés insiste lors des entretiens sur sa capacité à s'en sortir seul, à faire des efforts, à prendre les choses en main. Ce « désir de ne compter que sur ses propres forces » avait déjà été identifié dans les travaux de Hoggart (1970, 123) et démontré par Misset et Siblot (2019). Ces éléments participent à la définition en filigrane de la figure de « mauvais pauvre » (Duvoux 2009) par les enquêtés les plus précaires.

Il n'y avait personne d'autre qui pouvait vous aider à l'association ? Ils ne font pas de coup de pouce ?

Ah non non non. Et puis, je ne demanderai pas à l'association hein. Je me débrouille toute seule hein !

Marie-Louise, <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

Marie-Louise réagit avec force lorsqu'il s'agit d'aborder son recours aux aides. L'autonomie dans la prise en charge de ses difficultés est soulignée par cette dernière, se distinguant de ceux qualifiés d' « assistés ». La frontière posée par les enquêtés s'inscrit dans la continuité des politiques d'aides sociales promouvant un modèle d'individualisation et de responsabilisation par rapport à leurs difficultés (Misset et Siblot 2019). Le « retournement du discrédit » est notamment visible auprès d'enquêtés étant eux-mêmes bénéficiaires de dispositifs d'aide sociale (Duvoux 2009). Ainsi, si Marie-Louise rejette l'idée de demander de l'aide à l'association, elle précisera au fil de l'entretien avoir sollicité une aide auprès du CCAS au même moment.

Il y a des gens qui étaient quand même plus motivés pour le... par le fait de faire des économies hein. **J'ai vu des pauvres, hein !**

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie, quant à elle, met en avant les motivations pour participer à l'éco-appartement comme support de distinction sociale entre ceux qui s'y rendent par nécessité économique et ceux qui le font par intérêt intellectuel ou conscience environnementale. Malgré des ressources économiques faibles à cette période de sa vie et un positionnement objectif dans les franges les plus précaires de la société, elle ne s'identifie pas comme « pauvre ».

Par ailleurs, cette différenciation met en lumière l'effet de troisième personne développée par Davison « selon lequel les individus exposés à une communication potentiellement persuasive prédisent un effet plus grand sur les autres, "eux", que sur eux-mêmes ou leurs interlocuteurs, "moi" ou "toi". » (Le Grignou 2003, 131). En effet, en matière de communication autour de la sensibilisation aux éco-gestes, les enquêtés se mettant à distance des plus précaires, au regard notamment de leur trajectoire sociale ou de leur capital culturel, valorisaient l'essor de programmes d'éducation à destination des plus pauvres. Accompagner l'adoption de « bonnes pratiques » était perçue comme une action pertinente pour les autres, « ceux qui ne savent pas ». Annie invite notamment à « rééduquer les gens et les pauvres surtout ! », alors que Brigitte, « {elle, elle} ne voi{t} pas pourquoi on ne dit pas à des gens pauvres : pourquoi vous ne feriez pas, le mur à l'intérieur de votre maison en chaux et sable ? ».

Les jeux de distinction et de similitude sont donc omniprésents dans les discours des enquêtés. « Eux/nous/ils » font référence à une catégorisation des individus, en fonction de la classe sociale, mais pas seulement.

3.2. Projection d'attributs et lecture stéréotypée des autres

Pour aller plus loin dans la compréhension du rapport aux autres qu'entretiennent les individus, les catégorisations effectuées par ces derniers vont être détaillées et questionnées. Ces éléments permettent ainsi de saisir quels sont les attributs projetés sur ces autres, en matière de pratiques et de représentations.

Les catégorisations réalisées par les enquêtés ont notamment un lien avec les catégories institutionnelles. En effet, les distinctions s'appuient sur des frontières définies au sein même des individus, notamment en matière d'aide sociale en fonction : de l'âge, du lieu de résidence, du statut professionnel, de la situation familiale, du niveau de revenu, du taux d'imposition, des conditions d'habitat... Il y a « pauvre » et « pauvre », et ce, tant pour les enquêtés que dans les dispositifs institutionnels, où les publics sont classés et catégorisés.

Si certains enquêtés prennent volontairement une distance par rapport aux autres enquêtés connus, comme les participants aux ateliers, d'autres refusent l'idée d'une catégorisation sociale consciente. À ce titre, nous rejoignons le constat posé par Adam (2016) :

« Comme les gentrificateurs, les enquêtés enrôlés se considèrent comme progressistes et rejettent l'idée même de participer à un mécanisme de sélection sociale. Cependant, la catégorisation qu'ils opèrent à partir des comportements participe bien à la définition d'un "nous" et, en miroir, d'un "eux". »

Le mécanisme de sélection sociale identifié s'appuie notamment sur le recours à une lecture stéréotypée des comportements des autres individus. La catégorisation participe à la construction de stéréotypes²⁹³ et de projections d'attributs sur les autres individus. Fischer (1988) les définit ainsi comme :

« Catégories descriptives simplifiées par lesquelles nous essayons de situer l'autre ou les groupes d'individus (...), les caractéristiques ou les comportements que nous attribuons arbitrairement ».

Les stéréotypes sont ainsi constitutifs des interactions sociales dans la mesure où ils participent de la catégorisation des individus. Ils fournissent un point de repère dans le processus de polarisation et d'exclusion des individus, à la fois normé et normatif (Zerva, 2007 ; Boyer, 2003 ; Douglas, 2004 dans Machillot 2012). Les caractéristiques projetées participent à la fois à la séparation de soi vis-à-vis d'autres individus et dans le même temps à l'identification avec d'autres individus, considérés comme partie prenante du même groupe. Les attributs pouvant faire l'objet de frontières entre les individus sont multiples : genre, âge, statut social, ethnicité, lieu de résidence (Catrina 2012)... Les catégorisations identitaires peuvent dès lors être visibles à différents niveaux, selon Deppermann et Schmidt (2003, 30 dans Rötterink 2009) :

- « le choix de substantifs ou d'adjectifs désignant des groupes sociaux ou des caractéristiques personnelles, comme l'étranger, motivation, noir, honnête par exemple
- des périphrases verbales qui décrivent des attitudes, des activités ou des caractères, typiques pour une catégorie ("il n'arrête pas de se plaindre", "il aime faire du sport")
- des pronoms personnels (nous - eux)
- des localisations (en banlieue, ici - ailleurs)
- la narration des histoires (Georgakopoulou, 2003)
- l'imitation d'un code particulier (Auer, 1998) ou d'une intonation marquée
- l'expression des actes de langage liés à des catégories d'identité, comme par exemple donner des ordres, insulter, féliciter. »

²⁹³ « Ni « cliché », ni « lieu commun » ni « idée toute faite », même s'il partage parfois de nombreux points avec ceux-ci, qu'est-ce qu'un stéréotype ? Le stéréotype est un phénomène linguistique (il appartient à une langue donnée, à un système de signes), cognitif (il relève d'un processus de « figement représentationnel », Boyer, 2007, p. 39), ainsi que d'identification et de catégorisation (le stéréotypage), social (il fonctionne en interaction, au sein de groupes et de milieux donnés), culturel et symbolique (il appartient à des normes, des tabous, etc., il est un signe, un symbole, la matérialisation d'un imaginaire), psychologique (il relève d'un processus cognitif individuel tout en s'inscrivant dans le collectif), géographique et historique (il s'inscrit dans un lieu et à un moment donnés) » (Machillot 2012)

3.2.1. Considérations économiques : des pauvres aux riches

La catégorisation réalisée par les individus se traduit par la projection d'attributs et de caractéristiques spécifiques sur les membres du groupe ciblé. Ainsi, plusieurs dimensions de la perception que les enquêtés ont « des pauvres » ont été identifiées. Il convient de développer sur les projections faites par rapport à ce que ces derniers feraient, comment ils se comporteraient... Au cours de l'enquête, le postulat de départ estimant que la croyance selon laquelle les plus précaires manqueraient d'informations et de connaissances en matière de gestion de l'énergie, était fortement partagée. Cette lecture stéréotypée des savoirs d'un groupe de la population au regard de son niveau de revenu est visible tant dans les discours institutionnels, que de professionnels, mais également des publics enquêtés.

C'est bien, oui parce que ça aide aussi les pauvres moralement. Parce que du coup, on leur donne une motivation qui est à la fois de faire des économies et en même temps on les éduque à passer pour tout le monde. (...)

J'avais de quoi vivre donc ! et puis voilà, je suis devenue pauvre. Je suis devenue une pauvre. Je me suis faite avoir par des gens et voilà. Mais j'espère que c'est pas fini. Alors on continue à se battre. Et sinon pour tout ce qui est, éduquer les gens au quotidien, je ne sais pas comment faire. Moi je trouve qu'il faudrait faire des réunions de pauvres, surtout des pauvres, mais pour tout le monde à la limite.

Annie, <1e décile de revenu, 65 ans, retraitée, propriétaire d'un appartement, vit seule à Nantes

Annie fait référence à la plus-value qu'elle perçoit des ateliers de sensibilisation et des visites à domicile proposés par l'éco-appartement. Elle projette sur les populations les plus précaires le désir de se faire « passer pour tout le monde ». Selon elle, la lutte contre la précarité énergétique passe par l'éducation des personnes concernées. À ce titre, son positionnement peut être assimilé à celui d'un « entrepreneur d'encadrement des conduites » (Dubuisson-Quellier 2016, 45) au travers de rappels à l'ordre des « mauvais consommateurs » qu'ils devraient remettre dans le droit chemin au travers de l'éducation.

Or, il convient de rappeler qu'elle est elle-même en difficulté tant pour payer ses factures que pour maintenir un niveau de chauffage qu'elle juge agréable dans ses pièces de vie. Par ailleurs, elle se considère particulièrement informée et sensibilisée, elle rappelle ainsi régulièrement son investissement dans la recherche d'une vie plus saine, plus écologique.

« Les personnes démunies n'ont pas un point de vue plus compatissant sur les causes de la pauvreté comparativement au reste de la population. 64 % d'entre elles expliquent que c'est le "manque de chance" qui explique le mieux la pauvreté et 33 % que les personnes concernées ne font pas suffisamment d'effort. En population générale, les proportions sont identiques puisque 61 % des Français considèrent que la pauvreté est liée à un manque de chance et 36 % à un manque d'effort. » (Berhuet et al. 2019, 95)

La mise à distance de sa situation personnelle, qu'elle juge temporaire et issue de mauvaises expériences, lui permet de ne pas se sentir ni responsable ni associée aux caractéristiques qu'elle décrit de ce groupe social qu'elle qualifie avec le terme de « pauvre ». Cette situation vécue comme transitoire de pauvreté économique lui permet de prendre ses distances par rapport aux valeurs, modes de vie et responsabilités projetées sur les individus qualifiés de pauvres. Elle ne se perçoit pas comme pauvre socialement, bien qu'elle se reconnaisse comme pauvre économiquement.

L'enquêtée fait référence à sa « bonne éducation », aux valeurs qui lui ont été transmises qui lui permettent selon elle d'avoir la volonté de s'en sortir, de chercher des solutions, de ne pas se plaindre. Si dans les faits, la sobriété énergétique est subie comme elle le témoigne à demi-mot, elle renverse cette situation en soulignant les bienfaits de cette réduction de consommation d'énergie. Elle s'appuie sur son capital culturel pour revaloriser sa position. Annie rapproche ainsi ses pratiques quotidiennes des normes de consommation qu'elle considère être la norme d'un autre groupe de population qu'elle qualifie de « bobos ». Elle souligne de fait sa proximité avec le milieu militant écologiste, son engagement dans la permaculture, sa participation à des événements thématiques, l'achat de produits uniquement issus de l'agriculture biologique... Elle s'appuie sur le prestige social de la sobriété dans cette catégorie sociale en liant ainsi écologie du geste et valorisation symbolique (Dubuisson-Quellier 2018; Ginsburger 2020). Elle souligne une prise de distance par rapport aux éléments matériels, de la société de consommation. Or, la sobriété, tout comme la frugalité, est une « *consommation ostentatoire qui correspond à un groupe social, le fédère et suscite le rejet des autres* » (Dubuisson-Quellier 2019). La consommation permet tant de ressembler à un groupe que de s'en distinguer. À ce titre, nous rejoignons le constat de Ginsburger (2020) :

d'une « appropriation privilégiée par certaines catégories moyennes et supérieures des normes de comportement institutionnellement valorisées (Boltanski, [1969] 1984 ; Régnier et Masullo, 2009 ; Barrey et al., 2016) ».

En outre, la référence à des populations qu'elle considère plus à « plaindre » lui permet de se rassurer sur sa propre situation (Hill et Stamey 1990). Elle se compare à « pire », en soulignant les différences perçues entre « moi, je » et « eux ».

« Ceux qui se sentent renvoyés au rang d'indésirables identifient qu'ils ont été jugés à partir de leur appartenance sociale, réelle ou supposée, liée à leur comportement, à leur apparence ou à l'identification de l'immeuble qu'ils habitent comme d'habitat social. La norme à partir de laquelle ils sont et se sentent jugés est parfois explicite sur cet aspect, mais se cache plus souvent sous les traits du durable ou de la mixité sociale. » (Adam 2016)

Les enquêtés appartenant aux déciles les plus bas en matière de revenu relèvent également leur sentiment d'être assimilés à des personnes qui ne se préoccupent pas des autres. Marie-Louise²⁹⁴ ou encore Jean-Baptiste²⁹⁵ soulignent à ce propos qu'ils sont fortement investis dans le tissu associatif local. Ce dernier donne ainsi régulièrement des cours d'informatique, aide ses voisins à maîtriser les outils multimédias. Il en tire une grande fierté. Nadia²⁹⁶, quant à elle, rappelle qu'elle fait attention à l'énergie également pour les générations futures : « *tout ce qui est dit quand même au niveau de la planète, ce n'est pas parce qu'on est âgé, qu'on doit pas penser à ceux qui vont rester après...* »

L'extrait suivant fait référence à une critique d'une surconsommation associée aux individus les plus précaires par les enquêtés de classe moyenne. La consommation, tant de biens et d'équipements que d'énergie, est considérée comme insouciante et inadaptée. Ces éléments font écho au constat émis par Garabuau-Moussaoui (2007, 256) de cette même tendance à la critique d'une surconsommation de la part de jeunes adultes et d'actifs.

Il y a un rapport à la consommation dans les quartiers populaires qui m'échappent un peu. Ils consomment beaucoup plus et beaucoup de jetables, **plus on est populaire et plus on est dans des trucs de consommation.**

Claire, 5e décile de revenu, 33 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari et son fils

Ces différents éléments mettent en exergue la projection faite et perçue par les enquêtés autour de la catégorisation sociale en tant que « pauvre », notamment dans le cadre de la consommation d'énergie. Par ailleurs, il convient de souligner que la définition d'une personne, « pauvre » ou *contrario* « riche », varie en fonction de la position sociale et économique de l'individu. Ainsi, pour Nadia, un « riche » est celui qui peut se permettre de faire des travaux chez lui, d'acheter un nouvel électroménager. D'après elle, « *les gens aisés* » sont ceux qui peuvent ainsi avoir un sèche-linge ou un lave-vaisselle chez eux. Pour Brigitte ou Claire, un « riche » renvoie à l'image d'un individu avec un patrimoine économique important.

Moi, j'en ai même entendu des fois {de la part de l'équipe municipale} « *on ne va pas nous chasser nos pauvres !* » Je... Quels pauvres ? Parce que **nous, on est riche, nous** ? Alors que la commune a baissé encore de niveau moyen hein, niveau moyen parce qu'il y avait encore

²⁹⁴ <1e décile de revenu, 80 ans, retraitée, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seule à Nantes

²⁹⁵ 1^e décile de revenu, 50 ans, inactif, locataire d'un appartement dans le parc social, vit seul à Nantes

²⁹⁶ 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

des **gens un peu riches** enfin disons **ceux qui étaient classés à l'ISF**, ils n'y sont plus hein, il y en a plus !

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

La référence directe aux « riches » est majoritairement absente des discours des enquêtés les plus précaires. Cette frange de la population est ainsi abordée dans l'ensemble constitué de « eux », à savoir les individus n'appartenant pas au même groupe social que celui dont l'individu s'identifie. Ce sont ainsi majoritairement les enquêtés issus des classes moyennes qui se comparent directement aux individus qualifiés de « riches ».

Pour les gens qui ont un **porte-monnaie bien garni**, bon bien, ils veulent changer {d'électroménager} et bien **tant mieux pour eux**.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

La référence aux publics les plus aisés financièrement est faite autour de l'idée qu'ils ont les moyens financiers de ne pas se poser de questions, de ne pas suivre les recommandations, de ne pas avoir à faire attention. Ce rapport est ambigu dans la mesure où cela renvoie d'une part à une forme de convoitise dans la mesure où ne pas avoir à se préoccuper de ses consommations d'énergie et du budget constamment est vu comme un luxe ; d'autre part, cela fait écho à un manque de considérations pour les autres telles que les générations futures, en gaspillant l'énergie. Les riches ont les moyens d'être de mauvais consommateurs sans que cela ne leur soit rappelé par les institutions ou leurs proches.

Le fait d'avoir été « éduqué dans l'abondance » (Bouillet 2017, 30) se traduit ainsi par des pratiques en inadéquation avec les normes institutionnellement valorisées d'attention énergétique, mais non condamnées socialement.

Il y a un **problème de valeurs** aussi derrière parce qu'effectivement il est **complètement déconnecté de ce que coûte l'énergie** aujourd'hui, de ce que ça représente. On a **pas la même représentation**.

Claire, 5e décile de revenu, 33 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari et son fils

Claire fait notamment référence à sa belle-famille dont le père de son mari était ingénieur chez EDF. À ce titre, le montant de ses factures ne s'élevait qu'à 10 % de ses factures, d'après ses propos, et désormais à 70 % depuis son départ en retraite. Elle justifie l'absence de considérations pour les questions de sobriété énergétique de sa belle-famille comme le résultat d'une absence de contrainte. Ces derniers n'auraient pas conscience de la réalité des choses.

3.2.2. Questions de génération

Le manque de conscientisation est également une caractéristique associée aux générations les plus jeunes (Garabuau-Moussaoui 2007). Les « jeunes » sont alors définis comme de « mauvais consommateurs » d'énergie dans la mesure où ils n'y feraient pas attention. L'absence de factures à payer lorsqu'ils sont encore hébergés dans leur famille est présentée comme une explication universelle. Une fois autonome, ce serait un manque d'intérêt et de connaissance qui expliquerait qu'ils n'y fassent pas attention.

On a été jeunes arrières grands-parents donc ba tout ça pour dire qu'il a été papa alors qu'il **se tracassait de rien du tout**. À un moment lui, **il pensait que l'électricité, que c'était en même temps que la maison** donc que je ne payais pas l'eau, je payais pas l'électricité. (...) Et ça, il avait **presque 20 ans**. Et tu te dis **non, mais attends**, parce que des fois, lui quand il venait à la maison, il se douchait pendant une demi-heure, **tout était un peu à l'avenant**. Et puis je lui dis « ah, mais **tu vas voir quand tu auras un logement** ça sera différent... », « ouai bon ». Mais bon là maintenant qu'il a son logement et sa petite et que niveau argent, bon voilà, des fois il a un peu de boulot ou pas du tout, là vous inquiétez pas, **c'est pour notre pomme**.

Nadia, 3e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit à Nantes avec son mari

Au manque d'attention énergétique, il est également considéré que les « jeunes » seraient un public difficile à sensibiliser, qu'il faudrait « rééduquer » pour pallier les lacunes familiales notamment des nouvelles générations qui « laissent tout passer ». Les discours portant sur une forme de passivité de la part des plus jeunes sont émis par les enquêtés les plus âgés.

Moi je ne suis pas dispendieuse, vous voyez. Je chauffe ici, à 16 ° quand je suis là. Ça fait du 18 **pour les autres**, bon **ça je peux augmenter un peu éventuellement**. Mais **avec mon jeune** au-dessus, **je peux pas** le mettre à 16 ° tout le temps. Vous comprenez ?

Laurence, 6e décile de revenu, 70 ans, retraitée, propriétaire d'une maison, vit seule à La Courneuve²⁹⁷
Les projections portées sur les générations les plus jeunes s'appuient notamment sur la référence répétée à l'univers de la guerre et de la privation. En effet, l'enfance de la majorité des enquêtés a été marquée par des expériences de rationnement ou des récits concernant des périodes difficiles. Les anecdotes ne manquent pas au travers du récit familial pour évoquer les pratiques aujourd'hui consommatrices d'énergie comme l'usage d'une machine à laver, le fer à repasser.

Il faut savoir s'organiser pour économiser l'énergie et puis il faut y réfléchir de toute façon parce qu'on a pris des habitudes avec les années. Depuis les années 60, je pense, on gaspillait

²⁹⁷ Laurence fait ici référence à l'étudiant auquel elle loue une chambre dans les combles de sa maison.

à tout va, d'avoir des générations qui ne savent pas du tout ce que c'est l'énergie. Ils ne comprennent pas ce que c'est que l'énergie.

Brigitte, 7e décile de revenu, 59 ans, en emploi, propriétaire d'une maison, vit à La Courneuve avec son mari

C'est donc majoritairement autour de l'amélioration du confort et de la facilité croissante de la gestion de l'organisation familiale et du logement que les évolutions au fil du temps sont valorisées. Cependant, si les changements structurels sont vus positivement, le confort acquis est perçu comme trop important pour les plus jeunes, qui y sont « trop habitués ».

Conclusion de chapitre

Ce chapitre met en lumière la complexité des rapports aux « autres » qu'entretiennent les individus de notre recherche sur les précaires énergétiques. Les modalités de recherche déployées ont permis de recueillir tant la projection faite par les individus des caractéristiques projetées des autres que les jeux de mise en scène de soi dans l'interaction. Les attributs projetés sur les autres sont supports à la fois de distinction et d'intégration sociale. La catégorisation sociale réalisée autour, dans le cas présent, des pratiques de consommation d'énergie, participe de la construction de l'identité sociale de l'individu.

Or, l'intégration sociale des individus dans des groupes participe à la réception et à la diffusion de recommandations en matière de « bonnes pratiques » de consommation d'énergie. La littérature scientifique évoquée en début de chapitre souligne ainsi le rôle joué par les individus, qu'ils soient leaders d'opinion ou non, dans le parcours des messages. Si les études en matière de communication environnementale se focalisent sur les médias, ce chapitre met en lumière l'intérêt de l'étude des interactions sociales dans le changement des pratiques individuelles.

Différentes postures dans le rapport aux "autres"	
Parler avec et devant les autres	Parler de soi et des autres
Se comparer	Se distinguer
Se rassurer	Se valoriser
S'informer	Se justifier

Figure 62 Posture vis-à-vis des « autres »

Nous avons identifié comment se fabriquent les leaders de la précarité énergétique, au travers par exemple de mécanisme de distinction, de revalorisation ou encore de justification...

L'observation des discussions au sein de l'éco-appart a ainsi permis de saisir comment les enquêtés se positionnent et se donnent à voir au reste du groupe. Les éléments de terrain de l'enquête illustrent comment les individus en situation de précarité énergétique échangent entre eux des conseils et recommandations sur la gestion de l'énergie et l'adoption de « bonnes pratiques ». Ces éléments font écho à la théorie des liens faibles (Granovetter 1983) et des liens privés (Putnam 1993 dans Méda 2002) comme support d'influence sociale. La thématique des économies d'énergie est également propice à l'échange d'informations et de conseils, d'autant

plus positivement reçus et appropriés qu'ils sont émis par des individus considérés comme « des gens comme nous », sans être pour autant des proches de la sphère de l'intime.

Les entretiens individuels au domicile des enquêtés, à la suite de leur participation aux ateliers, notamment, permettent de saisir comment ces derniers retraduisent et rediffusent les recommandations transmises par les professionnels et autres participants les semaines passées. Ces éléments soulignent le rôle tant des liens faibles dans l'adoption ou la valorisation de « bonnes pratiques » au quotidien que des liens forts, comme ceux de la famille dont il est systématiquement question lors des récits des enquêtés.

Les individus, en situation de précarité énergétique, ou non, sont relais d'opinion. Or, l'enquête a mis en avant la plus-value du cadre d'énonciation des recommandations propice au sentiment d'homogamie sociale. En effet, le sentiment de confiance auprès de « gens comme nous » est un élément central abordé dans les entretiens. C'est d'ailleurs sur ces bases que s'inscrivent les dispositifs novateurs d'accompagnement à la lutte contre la précarité énergétique au travers de l'adoption d'éco-gestes.

Les résultats suggèrent que la capacité à « faire face », tant au phénomène de précarité énergétique qu'aux injonctions à la sobriété est distribuée de façon inégalitaire en termes de groupes sociaux. Cette recherche met en exergue les dimensions à la fois habilitante et contraignante de l'action publique. Cette articulation est appréhendée au travers d'une étude qualitative s'appuyant sur l'expérience individuelle. L'analyse de la mobilisation de ressources et de compétences permet d'identifier les scènes où les individus ont des prises. En situation d'instabilités, les publics précaires sont fragilisés, or ils font l'expérience d'une triple peine : devoir mobiliser de nombreuses ressources pour faire face aux situations de précarité énergétique, mais également pour faire face à l'image de mauvais consommateur qui leur est renvoyée tant par les acteurs institutionnels que par le groupe de pairs.

Cette recherche ne vise pas à répertorier les différentes pratiques ou stratégies de gestion de l'énergie précédemment documentées dans la littérature scientifique. Nos travaux soulignent cependant la diversité des ressources et compétences dont peuvent disposer les individus et les scènes dans lesquelles elles sont mobilisées. L'intérêt est de mettre en avant une lecture de l'individu comme disposant de capacités, tout en rappelant le cadre structurel limitant leurs marges de manœuvre.

Nos travaux ont permis de dépasser l'analyse de la diffusion de la norme par le bas au travers des *street level bureaucrats* en s'intéressant à la réception et à l'appropriation des publics ciblés eux-mêmes. En s'intéressant à l'expérience vécue des individus, il est apparu que les modalités d'appropriation des discours normatifs sont multiples et situées. Des stratégies de contournement, mais également de détournement ont été observées.

De surcroît, il apparaît que les destinataires des recommandations institutionnelles ne se limitent pas à une figure de récepteur, mais endossent également une posture de traducteur et rediffuseur. L'essaimage des discours normatifs se fait ainsi également au sein des groupes de pairs, avec un poids d'autant plus important au regard des enjeux d'identité sociale et de comparaison sociale au travers du triptyque eux/nous/ils. Dans cette interaction, il apparaît que l'appropriation des discours institutionnels de « bonnes pratiques » a des effets sur l'action publique. Les dispositifs de sensibilisation s'ajustent en s'appuyant progressivement sur un modèle d'effets levier grâce à l'effet boule de neige entre pairs dans la diffusion des

recommandations. Les dispositifs se focalisent de plus en plus sur l'essor d'une figure d'habitant relais, notamment sur les questions énergétiques.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Ce travail de recherche a pour vocation de questionner la réception des conseils en matière de consommation d'énergie par les publics précaires.

Pour ce faire, nous avons déroulé le fil de l'histoire ayant amené les politiques publiques à légitimer une association présentée comme allant de soi entre le fait de favoriser les économies d'énergie au travers de changements de pratiques et des objectifs de lutte contre la précarité énergétique.

Pour ce faire, nous avons tout d'abord retracé l'inscription d'une politique autour des économies d'énergie dans les politiques d'action sociale. Au travers de l'essor des éco-gestes, présentés comme une solution pertinente pour répondre à une problématique de pauvreté, il est possible de saisir comment le gouvernement s'est progressivement immiscé dans les pratiques des individus, au sein même de la sphère privée.

Une attention particulière a ainsi été portée aux éco-gestes, comme expression de dispositifs de gouvernance des plus précaires au nom de justifications environnementales. Une étude fine a été réalisée sur deux instruments de l'action publique que sont les guides de « bonnes pratiques » et les ateliers collectifs au sein d'un éco-appartement. Cette analyse a permis de saisir comment par les professionnels, chargés de la conception de ces outils, projettent des attributs sur les individus ciblés. Les modalités d'expression des recommandations, mais également de réception par le public, en fonction des groupes sociaux, permettent d'observer le processus de traduction à l'œuvre concernant les messages portant sur les conseils en économies d'énergie.

La projection d'attributs sur le public cible se traduit par la définition de scripts de consommateur, distinguant le « bon » du « mauvais ». La catégorisation des individus au prisme de leurs pratiques est cependant riche de conséquences. En effet, l'étiquetage inhérent à cette catégorisation participe d'un masquage des inégalités, notamment d'accès aux ressources, mais également des éléments d'ordre plus structurel (qualité du bâti, marché de l'énergie). C'est pourquoi il a semblé important de mettre en avant les répercussions de tels processus en matière de moralisation, de responsabilisation, mais encore de dépolitisation des problèmes sociaux.

De plus, l'une des questions centrales de la thèse était de saisir comment les individus font face : à une expérience de précarité, aux messages injonctifs, mais également à l'altérité. Partant de là, l'attention s'est d'abord portée sur les ressources et compétences dont peuvent disposer les individus, même les plus précaires sur le plan économique. Malgré un contexte contraint, des points d'accroche pour le déploiement de stratégies d'adaptation ont été observés face aux répercussions sensibles de l'expérience de précarité énergétique.

Mais saisir le phénomène au travers de l'expérience vécue a également permis d'observer les stratégies déployées par les individus pour faire face aux messages normatifs et injonctifs autour de la consommation d'énergie. L'enquête de la réception au contact direct des destinataires a permis de faire émerger une typologie de postures vis-à-vis des messages normatifs qui leur sont adressés. Trois stratégies ont été identifiées : se conformer aux messages normatifs, s'accommoder au travers de compromis et résister ou se détacher. L'attention particulière portée à la réception et l'appropriation des messages offre une opportunité pour reconsidérer la place des individus, non pas uniquement comme récepteur passif, mais bien comme acteurs à part entière de la traduction de ces messages. Il apparaît que cette appropriation est socialement différenciée, mais que même les plus précaires disposaient d'une « inventivité sous contrainte » (Douniès 2021).

C'est d'ailleurs pourquoi, au fil de la recherche, un nouvel angle d'analyse a émergé au regard du rôle de passeurs et traducteurs de la norme, investi par les individus eux-mêmes. Sortant du rôle unique de récepteur, ces derniers deviennent porte-parole du modèle normatif de sobriété énergétique auprès des « autres ». Au prisme d'une confrontation entre le « eux », « nous », « ils », la posture de relai d'opinion est adoptée, répondant aux objectifs actuels des politiques publiques.

Cette thèse met en place un assemblage de différentes approches en fonction des échelles d'analyse. Le phénomène de précarité énergétique se joue à plusieurs échelles, tout comme l'expérience vécue des politiques publiques. C'est pourquoi la thèse mobilise des cadres d'analyse propices à la compréhension tant des dispositifs de communication que des stratégies de résistance au quotidien. Dans la continuité des travaux sur l'expérience vécue de la précarité énergétique (Middlemiss et al. 2019; Longhurst et Hargreaves 2019; Middlemiss et Gillard 2015), cette étude empirique met en avant une relecture du phénomène au regard de l'expérience individuelle, considérée comme supports de capacités et de déploiement de ressources. Partant

de cette approche, la réception des recommandations institutionnelles par les publics précaires est appréhendée au regard des stratégies déployées par les individus pour y faire face, que ce soit en s'y conformant, s'y opposant ou en les remodelant. Cette recherche investit un champ encore peu fourni que sont les « Reception studies » en s'intéressant aux modalités de réception des dispositifs de sensibilisation en se plaçant du côté des récepteurs. À la différence des travaux sur les entrepreneurs de morale ou les *street level bureaucrats*, la focale d'analyse se situe du côté des destinataires mêmes des dispositifs de l'action publique ce qui permet d'en renouveler l'approche au regard des caractéristiques sociales spécifiques des récepteurs. Il est question non pas de l'usage fait par les professionnels des instruments de politiques publiques, mais bien de la réception de ces derniers par les publics ciblés directement.

Cette démonstration amène, tout d'abord, diverses ouvertures dans le domaine de la recherche sur la précarité énergétique. Elle aborde en effet brièvement la question du bien-être dans son logement et les répercussions sanitaires de cette problématique. Le phénomène de précarité énergétique a des répercussions importantes sur la santé mentale des personnes touchées (honte, isolement social). Mais également sur la santé physique des occupants (maladies respiratoires...) (Ledésert 2014; Weiler 2018). Préoccupation croissante des politiques publiques locales (rapport de l'ARS) et nationales (focus lors de la journée ONPE 2016), les enjeux sanitaires de la précarité énergétique se traduisent notamment par une attention renforcée sur la qualité de l'air dans le logement. Cette dernière constitue un nouvel angle d'entrée en matière de recommandations sur les « bonnes pratiques » dans le logement. Les considérations sanitaires sont également évoquées en matière de qualité du bâti avec le choix des matériaux utilisés, au regard du caractère polluant de certains. Cette dimension architecturale est à considérer au regard du marché croissant de la réhabilitation, soutenu par les politiques publiques. Plusieurs enquêtes mettent ainsi en lumière les contaminations au radon, dans le cadre de rénovation, entraînées par une isolation du logement importante sans installation de dispositifs de circulation de l'air (Mandin 2019). L'essor des dispositifs autour de la qualité de l'air dans le logement s'inscrit en parallèle, conduisant à une multiplication tant des messages que des sources de diffusion. La figure du "précaire énergétique", observable dans les dispositifs institutionnels, est remise en cause dans l'enquête soulignant la forte diversification des profils, à la fois des conditions de vie (logement, revenu) et des ressources disponibles. Les précaires énergétiques sont abordés au prisme d'une catégorie unifiée. Certaines caractéristiques sont projetées sur ces derniers, par les

professionnels, telles que le fait d'être en attente de formation, d'éducation. Cette projection du public, à l'instar de celle pouvant être réalisée sur le mal-logement ou l'illettrisme, définit des ressources et compétences particulières. Or, une enquête approfondie met en lumière des ressources insoupçonnées, qu'elles soient informelles ou encore résultantes de stratégies de bricolage. À l'instar d'un illettré ayant mis en place des stratégies de repérage dans l'espace, et déployé des tactiques de débrouilles, un individu en situation de précarité énergétique peut mettre en œuvre des solutions lui permettant de maintenir une certaine forme de confort chez lui ou encore de réduire ses factures énergétiques. Cependant, les stratégies d'adaptation, de *coping*, sont souvent laissées pour compte lors de la production des dispositifs incarnant les politiques publiques, notamment en matière de pauvreté, à l'inverse du domaine de la santé.

C'est pourquoi une diversité de supports est déployée pour matérialiser les politiques publiques autour du conseil énergétique : des ateliers de sensibilisation, des lieux ressources comme les appartements pédagogiques, les visites à domicile ou encore les guides de « bonnes pratiques ». Mais les guides sont-ils un bon format pour faire évoluer des pratiques de consommation domestique, en particulier auprès de publics précaires ? Ce questionnement fait l'objet de réflexion au sein même des services en charge de la communication institutionnelle grand public sur les économies d'énergie. À ce jour, le guide - principalement téléchargé en ligne et commandé par les acteurs professionnels - porte sur les aides financières à la rénovation énergétique. Cet intérêt fort pour un support avec des informations concrètes et budgétaires est justifié à la fois par le public cible, jugé large, que par l'intérêt pour des solutions concrètes, mais également par le plan économique. Au regard des questionnements émis sur la plus-value réelle des guides autour des éco-gestes, l'enjeu est de s'intéresser également au contexte de diffusion et de réception. La distribution de ces supports papier en complément d'un accompagnement apparaît plus bénéfique pour les publics les plus précaires ayant des difficultés pour se projeter, tant dans l'avenir que dans les supports de représentation mobilisés.

Par ailleurs, l'analyse des dispositifs de promotion des éco-gestes à destination des plus précaires contribue à penser la distribution des rôles domestiques. Le genre dans la précarité énergétique est d'ailleurs une thématique croissante. Non seulement les premières études soulignent le poids des femmes dans ce phénomène tant en matière de publics touchés, notamment les mères de famille monoparentale, que dans la charge mentale portée par les femmes face au phénomène.

En effet, la prise en charge du *care* est principalement féminine comme évoquée dans le chapitre 6, tout comme la gestion des tâches domestiques. Mais à cela s'ajoute également une charge mentale croissante sur les questions de transition écologique à laquelle les femmes sont plus souvent soumises. L'entrée de dispositifs techniques et numériques dans le logement au travers des *smart grid* contribue à une redéfinition des rôles, à l'instar des pratiques de bricolage et d'amélioration de l'habitat déjà principalement réalisées par les hommes. La diffusion des supports promouvant l'adoption de pratiques économes est appréhendée comme ayant des répercussions différenciées en matière de genre.

Dans la continuité des objectifs des politiques publiques de rendre l'information des consommations plus accessibles, le Diagnostic de Performance Énergétique a récemment été remodelé afin de faciliter la compréhension de ce dernier par le grand public. Une section indiquant une fourchette approximative des dépenses d'énergie au regard de factures réelles ou projetées a ainsi été ajoutée, la mise en forme du diagnostic a également été remodelée en vue d'une lecture facilitée. Cela s'inscrit dans un contexte où la rénovation de l'habitat est une politique fortement portée par les différents acteurs, notamment associatifs, pour faire face à la précarité énergétique. À ce titre, des dispositifs, ambitieux au regard des autres pays européens, bien qu'encore insuffisants, sont mis en place en France par la puissance publique. Les outils déployés en matière de rénovation tels que le DPE ont ainsi pour objectif de réduire les factures et d'améliorer les performances du logement, tout en préservant le climat, comme l'indiquent les lignes introductives du nouveau DPE en vigueur depuis juillet 2021. Il reste à savoir comment ce type d'outils voulant simplifier l'accès aux informations concernant le bien ainsi que la compréhension de ses caractéristiques peut être mobilisé par les habitants, et les publics en situation de précarité énergétique plus particulièrement. Le design renouvelé du diagnostic fourni aux habitants veille ainsi à faciliter la compréhension des travaux à réaliser, favorisant les bouquets de travaux tout en soulignant les répercussions sur l'étiquette énergétique en fonction de ceux engagés. Le DPE, en tant qu'instrument sociotechnique, est donc un élément intéressant à mettre en perspective en lien avec des réflexions développées autour des autres supports tels que les guides.

En parallèle, d'autres dispositifs émergent en matière de gestion de l'énergie, portée par une idéologie de la transition énergétique croyant à l'impact des innovations techniques. Les dispositifs *smart grid*, ou encore de compteurs communiquant en temps réel, de plus en plus répandu, reposent également sur la logique que les individus ayant connaissance de leur

consommation soient plus à même de faire évoluer les pratiques ou encore de prendre conscience du système énergétique de leur logement. Tout comme les supports d'information analysés, ces dispositifs sociotechniques reposent sur le postulat considérant que « savoir, c'est pouvoir ». Favoriser une attention énergétique auprès des populations précaires est ainsi présenté comme un objectif des politiques publiques. Il est attendu des publics ciblés d'être à la fois intéressés, attentifs et respectueux de l'application des conseils diffusés. La mise à disposition d'informations simplifiées avait d'ailleurs été actée légalement en France lors des réflexions sur le chèque énergie, mais également à l'échelle de l'Union Européenne qui stipule une obligation d'information des consommateurs sur les économies d'énergie afin de favoriser une réduction des consommations. Dans la continuité des modèles d'éducation populaire ou d'accompagnement des publics précaires, cet appel à être attentif et investi dans un projet d'amélioration de ses conditions de vie est observable dans les politiques de lutte contre la précarité énergétique.

Mais, à qui profitent les guides ? La diffusion de supports de recommandation, dont l'objectif est de sensibiliser à l'adoption de « bonnes pratiques » de consommation de l'énergie, est le support d'un discours de justification de la part des institutions. Les structures en charge de la production et de la diffusion valorisent ainsi leur action, tant dans la lutte contre la précarité énergétique que dans l'accompagnement à la transition écologique. Le support matériel qu'est le guide offre une option de réassurance et de légitimation des acteurs qui en ont la charge. Mais le guide guide-t-il vraiment ? En effet, le guide est un support visant à aider, accompagner, donner des orientations au travers de repères et données clefs, mais l'appropriation des messages suppose dans un premier temps de s'y intéresser. La collection « Des clefs pour agir » de l'ADEME où sont diffusés les guides de recommandation tente de capter un public, souvent, déjà concerné. Des indications sont présentées aux lecteurs pour qu'ils puissent comprendre, se situer, maîtriser son logement. La limite entre l'explication et les injonctions est cependant réduite dans de nombreux guides où en plus d'informations données aux lecteurs, telles qu'une explication sur le fonctionnement du logement ou des éléments le composant, des éléments normatifs quant au « bon usage » de ces derniers y sont précisés. Il ne s'agit plus seulement d'aider à comprendre son logement, ses factures, mais de diffuser une approche normative de la consommation d'énergie. L'analyse des mots d'ordre autour des pratiques de consommation d'énergie domestique permet de mettre en évidence un gouvernement des pratiques au travers d'une

distinction entre les « bonnes » et les « mauvaises » au sein tant des discours que des dispositifs déployés. À l'instar de « l'idéologie de la ville durable » (Reigner, Brenac, et Hernandez 2013), les éco-gestes participent d'une valorisation et d'un discrédit des pratiques, et par conséquent, des individus les réalisant ou non.

Les politiques publiques s'appuyant sur des communications institutionnelles à destination des publics précaires donnent-elles réellement les outils à même de concevoir ces derniers comme à même d'être acteurs et maîtres de leurs prises de décisions ? Les guides informatifs peuvent ainsi être considérés comme des outils pertinents au regard de cette approche en offrant des ressources, des outils bénéfiques pour les récepteurs afin de se repérer sur une thématique particulière. Les guides sont appréhendés par les professionnels comme visant à aider en orientant et conseillant. Ce type de dispositifs mobilisés dans le cadre de politiques publiques participe d'une société de l'accompagnement, considérant les individus comme en attente d'informations et de soutien de la part d'acteurs institutionnels. Or cette approche contribue à une lecture infantilisante, voire condescendante entre « sachant » et « ignorant ».

Mais diffuser une multitude d'informations sans hiérarchisations ni recommandations par cible est-il plus bénéfique ? La production de supports de communication à destination de publics considérés comme en situation de précarité énergétique ayant des compétences, ici perçues comme limitées, se traduit par des versions simplifiées et simplificatrices des messages, censés garantir une bonne compréhension du fonctionnement de la consommation d'énergie dans son logement. L'approche au prisme de la pédagogie se traduit par une simplification visant à transmettre un caractère de « facilité » aux informations, facile à comprendre, mais aussi facile à mettre en place. Cependant les guides promouvant des éco-gestes détaillent des recommandations afin de caractériser les « bons » et les « mauvais » choix, à l'instar des guides touristiques ou gastronomiques. Or, comme dans ces domaines, les individus, disposant des ressources nécessaires, cherchent de plus en plus de réponses à leurs questionnements à travers le numérique (forum internet, groupe d'échanges de conseils sur Facebook...) ou en collectant l'avis des « autres ». Mais la multiplication des sources d'information questionne la légitimité à donner aux sources des messages, afin de garantir la validité des conseils diffusés. Ces éléments de réflexion font écho aux discussions récentes sur les enjeux de « *fake news* », ou « infox » en français, définis par le Journal Officiel comme : « » information mensongère ou délibérément biaisée, répandue par exemple pour favoriser un parti politique au détriment d'un autre, pour

entacher la réputation d'une personnalité ou d'une entreprise, ou encore pour contredire une vérité scientifique établie ». Mais la question de la véracité des informations ne se limite cependant plus au seul domaine politique, elle s'inscrit dans toutes les scènes de la vie sociale. Ces éléments illustrent la concurrence entre les différents acteurs visant à faire reconnaître leurs messages, leur vision du monde, par les autres acteurs en présence. Or, nombreux sont les enquêtés à rechercher le partage d'expériences pratiques, en parallèle d'informations validées par des experts. Cependant, la source d'émission des conseils énergétiques n'est que rarement prise en considération. Seuls certains enquêtés au capital culturel riche mettent en perspective l'institution derrière les messages grâce à leur connaissance de l'écosystème institutionnel et de l'ADEME notamment. Ces éléments amènent à requestionner la place des habitants tant dans la constitution, la diffusion que la réception des messages. En ce sens, le constat d'une volonté, impulsée par des acteurs locaux, de sortir d'une approche top-down dans les solutions de lutte contre la précarité énergétique est parlant. Ces professionnels évoquent des questionnements tant sur leur pratique professionnelle que sur la projection faite sur le public. À ce titre, des approches centrées autour du concept d'*empowerment* gagnent en intérêt auprès des professionnels. La tendance actuelle est alors à l'intégration des publics dans la diffusion des messages, au travers notamment de dispositif promouvant le déploiement d'habitants-relai ou encore la co-construction des programmes d'activité au sein des lieux ressources comme l'éco-appart. Cependant, il convient de souligner que les individus restent encore majoritairement à la marge de la construction des messages autour des éco-gestes. Si certains professionnels tentent de partir des retours d'expérience, des « petits gestes » déjà mis en place par les habitants, la majorité de ces démarches aboutit à une mise en conformité de ces apports avec les conseils normés et reconnus institutionnellement. Les individus sont écartés de la construction même des messages, et conduits à s'intégrer dans les cadres coercitifs et normatifs, sous peine d'être dévalorisés.

Or, tout comme Gans (1972) avec ses travaux sur les fonctions positives de la pauvreté pour la société, le « rôle des pauvres » énergétiques dans la transition énergétique peut être reconsidéré positivement : ils ont des pratiques de consommation plus sobres, ils participent aux réseaux de recyclage et de ré-usage, ils sont des publics cibles pour lesquels des emplois sont créés. L'identification comme déviants de ces publics permet une justification des normes. Un discours public autour des éco gestes peut prospérer en lieu et place d'un investissement plus solide en

faveur de l'habitat durable. Cette recherche participe d'une reconsidération du rôle des individus les plus précaires dans la transition énergétique. La revalorisation de ce public ciblé passe par le retournement de l'étiquetage fait à leur égard, en les considérant comme incapables, en manque de savoirs au prisme des ressources et des compétences qu'ils mobilisent en pratique.

Au regard de ces constats et des modalités de financement de cette recherche, je souhaite présenter quelques préconisations. En effet, cette recherche engagée vers l'action vise à nourrir non seulement les travaux scientifiques mais également les réflexions des acteurs en dehors du monde académique.

A ce titre, je plaide en faveur de l'idée que l'urgence climatique actuelle nécessite le déploiement de politiques publiques ambitieuses, mais surtout effectives. Je considère que pour garantir une transition écologique ne laissant personne de côté, doivent être mises en place des conditions structurelles qui soient propices à l'adhésion des populations vis-à-vis des recommandations environnementales. Le travail empirique, par le « bas », a rappelé l'importance de garantir les conditions d'accès et de mobilisations des différentes ressources que peuvent avoir les individus. En ce sens, l'action publique doit s'interroger par exemple sur la portée que peut avoir la disparition de lieux ressources (bureau de poste, agences des fournisseurs d'énergie, guichet de Pôle Emploi), ce qui met en perspective la dématérialisation croissante des démarches administratives engagée par l'Etat.

Par ailleurs, l'enquête de terrain a souligné la volonté de voir un Etat qui montre l'exemple, afin de réduire le sentiment de dissonance entre les discours et les pratiques de ce « haut ». Ceci se traduit notamment par la constitution d'un cadre juridique et législatif à la hauteur, que ce soit au sujet de l'usage de l'énergie dans les bâtiments ou dans les espaces publics mais aussi concernant la décence dans les logements afin de réduire les passoires énergétiques. Une lutte ambitieuse contre le mal-logement n'apparaît pas contradictoire avec les objectifs écologiques. Au contraire, sa traduction par l'intermédiaire de rénovations du bâtiment importantes est l'illustration de cette combinaison.

BIBLIOGRAPHIE

- Abrahamse, Wokje, Linda Steg, Charles Vlek, et Talib Rothengatter. 2005. « A Review of Intervention Studies Aimed at Household Energy Conservation ». *Journal of Environmental Psychology* 25 (3): 273-91.
- . 2007. « The Effect of Tailored Information, Goal Setting, and Tailored Feedback on Household Energy Use, Energy-Related Behaviors, and Behavioral Antecedents ». *Journal of Environmental Psychology* 27 (4): 265-76.
- Abrams, Dominic, Margaret Wetherell, Sandra Cochrane, Michael A. Hogg, et John C. Turner. 1990. « Knowing What to Think by Knowing Who You Are: Self-Categorization and the Nature of Norm Formation, Conformity and Group Polarization* ». *British Journal of Social Psychology* 29 (2): 97-119.
- Adam, Matthieu. 2016. « L'injonction aux comportements « durables », nouveau motif de production d'indésirabilité ». *Géographie et cultures*, n° 98 (octobre): 89-112.
- ADEME. 2015. « Affichage des consommations d'électricité : comprendre pour économiser ». Tableau de Bord de l'Habitat (TBH). ADEME.
- . 2016. *Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité. L'apport des sciences humaines et sociales pour comprendre et agir*. Angers: ADEME Editions.
- . 2019. « ADEME et le grand public : mobiliser les citoyens dans la transition écologique ». Synthèse de la stratégie grand public 2019-2021. ADEME.
- . 2020. « Pourquoi est-il conseillé d'aérer son logement tous les jours ? » Agir pour la transition écologique | ADEME. 12 août 2020.
- ADEME / CLER. 2016. « Les Espaces Info-Energie. Un outil local pour réussir la transition énergétique ». Plaquette de présentation. ADEME / CLER.
- Aeschimann, Éric. 2015. « Comment le discours médiatique sur l'écologie est devenu une morale de classe ». *Nouvel Obs*, 26 novembre 2015, sect. BibliObs.
- Agerström, Jens, Rickard Carlsson, Linda Nicklasson, et Linda Guntell. 2016. « Using descriptive social norms to increase charitable giving: The power of local norms ». *Journal of Economic Psychology* 52: 147-53.
- Akrich, Madeleine. 1989. « De la sociologie des techniques à une sociologie des usages. » *Techniques et culture*, n° 16: 83-110.
- Akrich, Madeleine, Michel Callon, et Bruno Latour. 2013. *Sociologie de la traduction : Textes fondateurs*. Sciences sociales. Paris: Presses des Mines..
- Akrich, Madeleine, et Vololona Rabeharisoa. 1989. « Les conseils en économies d'énergie ».
- Alberola, Elodie, Isa Aldeghi, et Jörg Müller. 2016. « La vie sociale entravée des familles modestes ». *CREDOC*, septembre 2016.
- Amblard, Henri, Philippe Bernoux, Gilles Herreros, et Yves-Frédéric Livian. 2004. *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*. Paris, France: Éditions du Seuil, impr. 2004.
- Anderson, Will, Vicki White, et Andrea Finney. 2012. « Coping with low incomes and cold homes ». *Energy Policy* 49: 40–52.

- Arborio, Anne-Marie, et Marie-Hélène Lechien. 2019. « La bonne volonté sanitaire des classes populaires ». *Sociologie* Vol. 10 (1): 91-110.
- Ardoino, Jacques. 2000. « De l'accompagnement en tant que paradigme ». *Pratiques de formation/Analyses*, n° 40: 5-19.
- Ariès, Paul. 2011. *La simplicité volontaire contre le mythe de l'abondance*. Paris: La Découverte.
- . 2015. « Les modes de vie populaires au secours de la planète ». *Savoir/Agir*, n° 33 (novembre): 13-21.
- Aronson, Elliot, et Paul C Stern. 1984. *Energy Use: The Human Dimension*. National Research Council. New York: W.H. Freeman and Company.
- Arquembourg, Jocelyne. 2005. « Comment les récits d'information arrivent-ils à leurs fins ? » *Reseaux* no 132 (4): 27-50.
- Asch, Solomon E. 1956. « Studies of independence and conformity: I. A minority of one against a unanimous majority ». *Psychological Monographs: General and Applied* 70 (9): 1-70.
- Assemblée des Départements de France. 2015. « Place et rôle des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dans la politique sociale du logement : état des lieux et perspectives ». Rapport final. Ville et Habitat. Assemblée des Départements de France.
- Association Négawatt. 2017. « Scénario Négawatt 2017 - 2050 ». Dossier de synthèse.
- Astier, Isabelle. 2009. « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale ». *Informations sociales*, n° 152 (mars): 52-58.
- ATD Quart Monde / Secours Catholique. 2019. « Comprendre les dimensions de la pauvreté en croisant les savoirs "Tout est lié, rien n'est figé" ». ATD Quart Monde / Secours Catholique.
- Atelier EFiGiES-Arpège Toulouse. 2016. « CR 1 – Savoirs situés et savoirs sur le corps : introduction ». Billet. EFiGiES (blog). 15 octobre 2016.
- Attari, Shahzeen Z., Michael L. DeKay, Cliff I. Davidson, et Wändi Bruine de Bruin. 2010. « Public perceptions of energy consumption and savings ». *Proceedings of the National Academy of Sciences* 107 (37): 16054.
- Aune, Margrethe. 2007. « Energy Comes Home ». *Energy Policy* 35 (11): 5457-65.
- Auverlot, Dominique, et Etienne Beeker. 2018. « Quelle place pour le gaz dans la transition énergétique ? » *France Stratégie*, La note d'analyse, , n° 69 (septembre): 12.
- Baechler, Laurent. 2009. « Le discours sur la stratégie nationale de développement durable en France, Abstract ». *L'Europe en Formation*, n° 352: 41-77.
- Bafoil, François. 2014. « Conclusion / Profils des précaires énergétiques et actions collectives comparées ». In *Accès à l'énergie en Europe*, 361-74. Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).
- Baggioni, Vincent, Céline Burger, Joseph Cacciari, et Marie Mangold. 2019. *Repenser la transition énergétique. Un défi pour les sciences humaines et sociales*. Rennes (Presses universitaires de).
- Baker, Keith J., Ronald Mould, et Scott Restruck. 2018a. « Rethink Fuel Poverty as a Complex Problem ». *Nature Energy*, juillet, 1.
- Balland, Ludivine, Clémentine Berjaud, et Sandra Vera Zambrano. 2015. « Présentation du dossier ». *Politiques de communication* N° 4 (1): 5-7.
- Bardazzi, Rossella, et Maria Grazia Paziienza. 2019a. « When i Was Your Age... Population Dynamics and Household Energy Consumption ». Working Paper 20. Economics. Florence (Italie): DISEI.

- Barre, Soazig. 2016. « L'éco-appart de Bellevue, à Nantes ». *Résovilles* (blog). 30 septembre 2016. <https://www.resovilles.com/experience-2/>.
- Barthe, Yannick, Damien de Blic, Jean-Philippe Heurtin, Éric Lagneau, Cyril Lemieux, Dominique Linhardt, Cédric Moreau de Bellaing, Catherine Rémy, et Danny Trom. 2013. « Sociologie pragmatique : mode d'emploi ». *Politix* N° 103 (3): 175-204.
- Bartiaux, Françoise. 2008. « Does environmental information overcome practice compartmentalisation and change consumers' behaviours? » *Journal of Cleaner Production, The Governance and Practice of Change of Sustainable Consumption and Production*, 16 (11): 1170-80.
- . 2015. « Rénovations énergétiques et processus de décision dans les couples: terra incognita ou no man's land? »
- Bartiaux, Françoise, Rosie Day, et Willy Lahaye. 2021. « Energy Poverty as a Restriction of Multiple Capabilities: A Systemic Approach for Belgium ». *Journal of Human Development and Capabilities*, février, 1-22.
- Bartiaux, Françoise, Mara Maretti, Alfredo Cartone, Philipp Biermann, et Veneta Krasteva. 2019. « Sustainable Energy Transitions and Social Inequalities in Energy Access: A Relational Comparison of Capabilities in Three European Countries ». *Global Transitions* 1 (janvier): 226-40.
- Bartiaux, Françoise, Christophe Vandeschrick, Mithra Moezzi, et Nathalie Frogneux. 2018. « Energy Justice, Unequal Access to Affordable Warmth, and Capability Deprivation: A Quantitative Analysis for Belgium ». *Applied Energy* 225 (septembre): 1219-33.
- Batier, Cécile. 2016. « Confort thermique et énergie dans l'habitat social en milieu méditerranéen ». Université de Montpellier.
- Baudry, Mathieu. 2017. « Les travaux de rénovation thermique : des gisements importants chez les ménages en précarité énergétique ». *Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer, en charge des relations internationales sur le climat, Essentiel*, n° 105 (mai).
- Becker, Howard Saul. 1998. *Outsiders: études de sociologie de la déviance*. Traduit par Jean-Pierre Briand et Jean-Michel Chapoulie. Paris, France: Éditions A.-M. Métailié.
- Bedford, T., P. Collingwood, A. Darnton, D. Evans, B. Getersleben, W. Abrahamse, et T. D. Jackson. 2011. « Guilt: an effective motivator for pro-environmental behaviour change? » *RESOLVE Working Paper Series*, 07-11.
- Bégué, Marie-Cécile. 2005. « La maîtrise de la demande en électricité en France. Entre impératif environnemental et hésitations politiques ». *Annales historiques de l'électricité*, n° 3: 49-61.
- Belaïd, Fateh. 2018. « Exposure and Risk to Fuel Poverty in France: Examining the Extent of the Fuel Precariousness and Its Salient Determinants ». *Energy Policy* 114 (mars): 189-200.
- « Bellevue en Transition ». 2018. *Les RDV RSE - Saison 2*. Saint-Herblain.
- Beltran, Alain. 1998. « La politique énergétique de la France au XX^e siècle : une construction historique », *Réalités industrielles, La politique énergétique française au XX^e siècle* (août): 6-10.
- Berger, Peter Ludwig, et Thomas Luckmann. 2018. *La construction sociale de la réalité*.
- Berhuet, Solen, Patricia Crouette, Jeanne De Barthes, et Sandra Hoibian. 2019. « "Tous autonomes et vulnérables à la fois" - Etat des lieux des publics fragiles ». *CREDOC, Cahier de recherche*, n° 348 (décembre): 133.

- Bernard, Charles-André, et Olivier Teissier. 2016. « Analyse de la précarité énergétique à la lumière de l'Enquête Nationale Logement (ENL) 2013 ». Rapport ONPE. CSTB, ONPE.
- Bernard, Hélène, et Michèle Crignon. 2017. « Les appartements pédagogiques. Un support à l'accompagnement au logement ». Compte rendu présenté à Journée Appartements Pédagogiques, Paris, octobre 6.
- Berry, Audrey. 2018. « Essais sur la précarité énergétique : Mesures multidimensionnelles et impacts de la fiscalité carbone ». Theses, EHESS - Paris.
- Berry-Chikhaoui, Isabelle, et Agnès Deboulet. 2002. « Les compétences des citoyens : enjeux et illustrations à propos du monde arabe ». *L'Homme et la société*, n° 143-144: 65-85.
- Bertho, Béatrice, Marlyne Sahakian, et Patrick Naef. 2020. « The Micro-Politics of Energy Efficiency: An Investigation of 'Eco-Social Interventions' in Western Switzerland ». *Critical Social Policy*, mai, 0261018320916712.
- Bertrandias, Laurent. 2003. « Vers un modèle explicatif de l'influence des leaders d'opinion sur les consommateurs ». *Tutorat ALM*, 30.
- . 2007. « A qui demander conseil? Proposition et validation d'un modèle théorique de la sélection des sources personnelles d'information ». *Actes du XXIII ème congrès international de l'AFM, Aix-les-Bains*.
- Bertrandias, Laurent, et Leila Elgaaïed. 2010. « L'effet de la préoccupation environnementale attribuée à l'entourage sur les choix écologiquement responsables ». In , 28. Le Mans - Angers.
- Bertrandias, Laurent, et Éric Vernet. 2012. « Que valent les communications interpersonnelles ? Calibrage interpersonnel des connaissances et sélection des sources de conseil ». *Recherche et Applications en Marketing (French Edition) 27 (1)*: 33-57.
- Beslay, Christophe, Gaëtan Brisepierre, Jean-Philippe Fouquet, et Thibault Vacher. 2013. « Etude sociologique sur les campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie basées sur des données de consommation ». Rapport final. Paris: ADEME.
- Beslay, Christophe, et Romain Gournet. 2018. « Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique. Enquête auprès de 30 ménages ». ONPE.
- Beslay, Christophe, Romain Gournet, et Marie-Christine Zélem. 2010. « Un dispositif innovant pour résorber les situations de précarité énergétique ». *Sciences de la société*, n° 81 (décembre): 159-76.
- . 2015. *Le "bâtiment économe": utopie technicienne et "résistance" des usages*. Ed Pétra.
- Beslay, Christophe, Romain Gournet, Marie-Christine Zélem, Marie-Hélène Huzé, et René Cyssau. 2010. *Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées*. Réduction de la précarité énergétique. Programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, Rapport final.
- Bessin, Marc. 2009. « Focus - La division sexuée du travail social ». *Informations sociales* n° 152 (2): 70-73.
- Beuscart, Jean-Samuel, Frédérique Giraud, et Marie Trespeuch. 2017. « Consommer autrement ». *Terrains & travaux*, n° 31: 5-19.
- Beuscart, Jean-Samuel, et Ashveen Peerbaye. 2006a. « Histoires de dispositifs ». *Terrains & travaux* n° 11 (2): 3-15.

- Binninger, Anne-Sophie, et Isabelle Robert. 2008. « Consommation et développement durable, Consumption and sustainable development : toward a segmentation based on sensitivity and behavior, Consumo y desarrollo sostenible : hacia una segmentación de las sensibilidades y de los comportamientos ». *La Revue des Sciences de Gestion*, n° 229: 51-59.
- Blanchon, David, Jean Gardin, et Sophie Moreau, éd. 2016. *Justice et injustices environnementales*. Sciences humaines et sociales. Nanterre: Presses universitaires de Paris Nanterre.
- Boardman, Brenda. 1991. « Fuel poverty is different ». *Policy Studies* 12 (4): 30–41.
- Boissonade, Jérôme. 2011. « Le développement durable face à ses épreuves. Les enjeux pragmatiques des écoquartiers. » *Espaces et sociétés*, n° 147: 57-75.
- . 2015. *La ville durable controversée: les dynamiques urbaines dans le mouvement critique*. Sociologie des approches critiques du développement et de la ville durables. Colloque. Paris, France: Éditions Pétra.
- Bollinger, Bryan, Kenneth Gillingham, A. Justin Kirkpatrick, et Steven Sexton. 2019. « Visibility and Peer Influence in Durable Good Adoption ». SSRN Scholarly Paper ID 3409420. Rochester, NY: Social Science Research Network.
- Boltanski, Luc, et Ève Chiapello. 2011. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Nouvelle éd. Collection Tel 380. Paris: Gallimard.
- Boltanski, Luc, et Laurent Thévenot. 1991. *De la justification: les économies de la grandeur*. Paris, France: Gallimard.
- Bonnet, Fabien. 2012. « Évolutions sociétales et mutations de la relation client : Une approche communicationnelle de la relation au client développée par EDF ». Thèse de doctorat, Paris 4.
- Bonnin, Marguerite. 2016. « Habitable et confortable : modèles culturels, pratiques de l’habitat et pratiques de consommation d’énergie en logement social et copropriétés ». Thèse, Paris 10.
- Boubaker Nobilet, Patricia. 2017. « Les capacités d’agir des personnes défavorisées en matière d’information ». <http://www.theses.fr>. Thèse, Paris 8.
- Bouchet, Paul, et Philippe Petit. 2000. *La misère hors la loi*. Paris: Textuel.
- Bouillet, Jérémie. 2014. « « Les citoyens ordinaires face aux discours de l’énergie : l’appropriation d’un problème public » ». Édité par P. Lejoux et N. Ortar. *SHS Web of Conferences* 9: 02001.
- . 2017. « Débat privé, enjeu public? : comment les citoyens ordinaires construisent des opinions sur le problème de l’énergie ». Phdthesis, Université Grenoble Alpes.
- Bouillon, Florence. 2002. « À quoi servent les squats ? » *Revue française des affaires sociales*, n° 2: 45-63.
- . 2007. « Les compétences précaires en question: réflexions à partir des squats marseillais ». *Villes internationales: Entre tensions et réactions des habitants, Paris, La Découverte*.
- . 2009. « La notion de compétences : propriétés, limites et vertus ». *Partage du savoir*, 191-202.
- Boulayoune, Ali. 2012. « L’accompagnement : une mise en perspective ». *Informations sociales*, n° 169 (mai): 8-11.

- Bourdieu, Pierre. 1976. « Le sens pratique ». *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 2 (1): 43-86.
- . 1979. *La Distinction : Critique sociale du jugement*. Paris: Les Editions de Minuit.
- . 1983. « Vous avez dit “populaire” ? » *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 46 (1): 98-105.
- Bouvier, Yves. 2012. « Économiser plus pour consommer plus ». *Annales historiques de l'électricité* N° 10 (1): 31-42.
- . 2015. « Du civisme économique à la citoyenneté globale : mises en discours et mises en images des politiques de maîtrise de l'énergie depuis 1973 ». *Commissariat général au développement durable*, Revue des ministères de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité, Pour mémoire (15): 10-25.
- Bouzarovski, Stefan, et Saska Petrova. 2015. « A global perspective on domestic energy deprivation: Overcoming the energy poverty–fuel poverty binary ». *Energy Research & Social Science* 10 (novembre): 31-40.
- Bouzarovski, Stefan, Saska Petrova, et Sergio Tirado-Herrero. 2014. « From Fuel Poverty to Energy Vulnerability: The Importance of Services, Needs and Practices. »
- Bozonnet, Jean-Paul. 2007. « De la conscience écologique aux pratiques ». *PACTE - Politiques Publiques*, Action Publique, Territoire, , juillet.
- Bradshaw, Jonathan, et Sandra Hutton. 1985. « Social security policy and fuel costs ». In . Versailles, France.
- Brelet, Marie, Anne-Sophie Novel, Régis Olgne, Mickaël Dupré, Valérie Martin, Chantal Derkenne, Camille Cazanave, et Alexandre Millet. 2017. « Des images et des actes : quels visuels pour parler du climat ? »
- Bresson, Maryse. 2007. « La pauvreté est-elle encore une question sociologique d'actualité ? Un enjeu de définition, de méthode et de théorie ». *Pensee plurielle* n°16 (3): 9-17.
- . 2015. *Sociologie de la précarité*. Édité par François de Singly. Paris, France: Armand Colin, DL 2015.
- . 2016. « La relation de service dans l'action sociale et la nouvelle gestion publique ». *Vie sociale* n° 14 (2): 107-25.
- Bretonnière, Sandrine, Anne Festa, Philippe Bataille, et Laurent Zelek. 2017. « Apprivoiser et dépasser l'injonction de réforme alimentaire en situation de cancer (France). How cancer patients adopt and remodel medical recommendations in nutritional health (France) ». *Anthropology of food*, n° 12 (octobre).
- Brisepierre, Gaëtan. 2011. « Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif ». Thèse de doctorat, France: Université Paris Descartes.
- . 2013. « Analyse sociologique de la consommation d'énergie dans les bâtiments résidentiels et tertiaires Bilan et perspectives ». Bilan et perspectives. ADEME.
- Brisepierre, Gaëtan, et Anne Desrues. 2018. « Le transfert de pratiques environnementales domicile/travail ». Partenariat de recherche.
- Brisepierre, Gaëtan, et Marie-Christine Zélem. 2015. « Les ménages français choisissent-ils réellement leur température de chauffage ? La norme des 19°C en question ». In

- Sociologie de l'énergie: gouvernance et pratiques sociales*, édité par Christophe Beslay, 273-83. Paris, France: CNRS éditions.
- Bronckart, Jean-Paul. 2015. « Mais qu'est-ce donc qui advient... ou qui nous revient, au travers de la logique des compétences ? » *Le français aujourd'hui*, n° 191 (décembre): 113-26.
- Bronckart, Jean-Paul, et Ecaterina Bulea. 2005. *Repenser l'enseignement des langues : Comment identifier et exploiter les compétences*. Presses Univ. Septentrion.
- Brugidou, Mathieu. 2011a. « Stigmatisation et dénonciation: entre adhésion doxique et distance critique : Le pouvoir de la croyance. Le statut explicatif d'un concept problématique. » In *ST 49*, 34. Strasbourg.
- . 2011b. « Le Grenelle de l'environnement : corpus et dispositif d'écriture ». *Corpus*, n° 10 (novembre): 155-78.
- Brugidou, Mathieu, et Isabelle Garabuau-Moussaoui. 2013a. « From Energy Policies to Energy-Related Practices in France: The Figure of the 'Consumer Citizen' as a Normative Compromise ». In *The Global Challenge of Encouraging Sustainable Living*, par Shane Fudge, Michael Peters, Steven Hoffman, et Walter Wehrmeyer, 143-63. Edward Elgar Publishing.
- Brunner, Karl-Michael. 2014. « Nachhaltiger Konsum und soziale Ungleichheit ». *Wien: AK*.
- Brunner, Karl-Michael, Anja Christanell, et Markus Spitzer. 2010. *Energiekonsum, Armut, Nachhaltigkeit*.
- Brunner, Karl-Michael, Sylvia Mandl, et Harriet Thomson. 2018. « Energy Poverty: Energy Equity in a World of High Demand and Low Supply ». *Oxford handbook on energy and society*, 297-315.
- Brunner, Karl-Michael, Markus Spitzer, et Anja Christanell. 2011. « NELA-nachhaltiger Energieverbrauch und Lebensstile in armen und armutsgefährdeten Haushalten ».
- . 2012. « Experiencing fuel poverty. Coping strategies of low-income households in Vienna/Austria ». *Energy Policy*, Special Section: Fuel Poverty Comes of Age: Commemorating 21 Years of Research and Policy, 49 (octobre): 53-59.
- Buisson, Guillemette, et Fabienne Daguet. 2012. « Qui vit seul dans son logement ? Qui vit en couple ? » *INSEE PREMIERE*, n° 1392 (février).
- Burlat, Claire, et Colleen E. Mills. 2018. « Power to the People? How an Energy Company's Strategic Texts Constitute the Company-Consumer Interface Working against Collective Action ». *M@n@gement* Vol. 21 (2): 738-72.
- Burnay, Nathalie. 2009. *Figures contemporaines de la transmission*. Presses universitaires de Namur.
- Cacciari, Joseph. 2017a. « Les guichets de la misère énergétique ». *Sociétés contemporaines*, n° 105 (avril): 53-78.
- . 2017b. « Les ménages face aux impératifs de "transition énergétique". Des raisonnements pris entre marché, normalisation institutionnelle et références pour agir forgées au fil de la trajectoire biographique. » Thèse de doctorat en Sociologie, Université Aix-Marseille.
- . 2018. « La catégorie de consommateur d'énergie de la « transition énergétique » ». *Gouvernement et action publique*, n° 1 (mai): 85-109.

- Caillé, Alain, Philippe Chanial, Bernard Cova, François Gauthier, et Éric Rémy. 2014. « Présentation. Consommer, donner, s'adonner. Les ressorts de la consommation ». *Revue du MAUSS* n° 44 (2): 5-24.
- Callon, Michel. 1986. « Éléments pour une sociologie de la traduction: la domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc ». *L'Année sociologique (1940/1948-)* 36: 169–208.
- Callon, Michel, Pierre Lascoumes, et Yannick Barthe. 2001. *Agir dans un monde incertain: essai sur la démocratie technique*. La couleur des idées. Paris: Editions du Seuil.
- Calvo, Mathieu, Jérôme Hananel, Antoine Loubet, et Lucile Richet-Mastain. 2019. « Conditions et dépenses de logement selon le niveau de vie des ménages ». Les dossiers de la DRESS 32. DREES.
- Camerlynck, Eric. 2005. *L'éthique des petits actes*. Paris: Harmattan.
- Campehouth, Luc Van, et Nicolas Marquis. 2020. « Chapitre 3. S'affranchir des catégories de pensée instituées ». *Psycho Sup*, novembre, 59-89.
- Campos, Inês, et Esther Marín-González. 2020. « People in Transitions: Energy Citizenship, Prosumerism and Social Movements in Europe ». *Energy Research & Social Science* 69 (novembre): 101718.
- Caplow, Theodore. 1970. *L'enquête sociologique*. Paris, France: A. Colin.
- Carbone 4. 2019. « Faire sa part ? Pouvoir et responsabilité des individus, des entreprises et de l'Etat face à l'urgence climatique ». *Carbone 4* (blog). 21 juin 2019.
- Cardon, Philippe. 2015. « Gouverner de l'intérieur. La prévention nutritionnelle comme mode de gestion publique du maintien des personnes âgées à domicile ». *Questions de communication*, n° 27 (septembre): 63-77.
- Carlsson, Fredrik, Marcela Jaime, et Clara Villegas. 2020. « Behavioral Spillover Effects from a Social Information Campaign ». *Journal of Environmental Economics and Management*, avril, 102325.
- Carrico, Amanda R., et Manuel Riemer. 2011. « Motivating Energy Conservation in the Workplace: An Evaluation of the Use of Group-Level Feedback and Peer Education ». *Journal of Environmental Psychology* 31 (1): 1-13.
- Cartier, Marie, Isabelle Coutant, Olivier Masclat, et Yasmine Siblot. 2008. « La France des "petits-moyens". Enquêtes sur la banlieue pavillonnaire ». *Lectures, Les Livres*.
- Casado, Fernando, M. Carmen Hidalgo, et Patricia García-Leiva. 2017. « Energy Efficiency in Households: The Effectiveness of Different Types of Messages in Advertising Campaigns ». *Journal of Environmental Psychology* 53 (novembre): 198-205.
- Castel, Robert. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris, France: CEDIAS.
- Castel, Robert, et Claudine Haroche. 2001. *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi: entretiens sur la construction de l'individu moderne*. Paris: Fayard.
- Castel, Viviane Du. 2015. « Entre nouveaux vecteurs d'information et nouvelles utopies de l'Intelligence stratégique, quels terrains pour les entreprises du secteur énergétique ? » *Revue internationale d'intelligence économique* 6 (2): 99-110.
- Catellani, Andrea, Céline Pascual Espuny, Pudens Malibabo Lavu, et Béatrice Jalenques Vigouroux. 2019. « Les recherches en communication environnementale. État des lieux ». *Communication. Information médias théories pratiques*, n° Vol. 36/2 (juillet).

- Catrina, Sonia. 2012. « Social Categorization as a Manner of Creating Boundaries, Avoiding and Discriminating against the „Other(s)” ». *Sfera Politicii XX* (168): 3-10.
- Cefai, Daniel. 2013. « L'expérience des publics : institution et réflexivité. » *Revue électronique des sciences humaines et sociales.*, mars.
- Centre d'analyse stratégique. 2013. « Comment limiter l'effet rebond des politiques d'efficacité énergétique dans le logement ? L'importance des incitations comportementales ». *Note d'analyse*, n° 320 (février): 16.
- Certeau, Michel de. 2015 (1990). *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*. Nouv. éd. Paris: Folio.
- Chancel, Lucas. 2014a. « Are Younger Generations Higher Carbon Emitters than Their Elders? » *Ecological Economics* 100 (avril): 195-207.
- . 2014b. « Le chèque énergie : une mesure à perfectionner ». *Le Monde.fr*, 10 juillet 2014. http://www.lemonde.fr/economie/article/2014/10/07/le-cheque-energie-une-mesure-a-perfectionner_4502027_3234.html.
- . 2017. *Insoutenables inégalités - Pour une justice sociale et environnementale*. Paris: Les petits matins.
- Chancel, Lucas, et Thomas Piketty. 2015. « Carbon and inequality: From Kyoto to Paris Trends in the global inequality of carbon emissions (1998-2013) & prospects for an equitable adaptation fund World Inequality Lab ».
- Chancel, Lucas, et Prabodh Pourouchottamin. 2013. « L'énergie grise : la face cachée de nos consommations d'énergie ». *Policy Brief, IDDRI*, n° 4 (mars): 6.
- Chard, Rose, et Gordon Walker. 2016. « Living with fuel poverty in older age: Coping strategies and their problematic implications ». *Energy Research & Social Science*, Energy demand for mobility and domestic life: new insights from energy justice, 18 (août): 62-70.
- Charles, Lionel, Cyria Emelianoff, Cynthia Ghorra-Gobin, Isabelle Roussel, François-Xavier Roussel, et Helga-Jane Scarwell. 2020. « Les multiples facettes des inégalités écologiques ». *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, n° Vol. 11, n°2 (juillet).
- Charlier, Dorothee, Anna Risch, et Claire Salmon. 2015. « Les indicateurs de la précarité énergétique en France ». *Revue française d'économie* Volume XXX (4): 187-230.
- Chatman, Elfreda A. 1996. « The Impoverished Life-World of Outsiders ». *Journal of the American Society for Information Science* 47 (3): 193-206.
- Chaudiron, Stéphane, et Madjid Ihadjadene. 2010. « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles ». *Études de communication. langages, information, médiations*, n° 35 (décembre): 13-30.
- Chauffaut, Delphine, et Sandrine Dauphin. 2012. « Normes de parentalités : production et réception [Revue de littérature] ». *Revue des politiques sociales et familiales* 108 (1): 108-15.
- Chêne-Pezot, Anne, et Nicolas Bernasconi. 2010. « Les effets rebond des mesures d'efficacité énergétique : comment les atténuer? » *ADEME & vous*, n° 24 (mai): 6.
- Chevaleraud, Ylang, Eline Cheung, Yannick Arama, et Pierre Strosser. 2012. « Benchmark sur la prise en compte des enjeux sociaux dans les politiques publiques environnementales ». Rapport final. ADEME.

- Chevalier, Marie-Thérèse. 1985. « Consommez-vous trop d'énergie ? » *50 Millions de Consommateurs*, février 1985.
- Chevallier, Jacques. 2004. *La science administrative et le paradigme de l'action publique*. 267 vol.
- Chombart de Lauwe, Paul Henry. 1956. « La vie quotidienne des familles ouvrières (recherches sur les comportements sociaux de consommation) ».
- Christen, Guillaume, et Philippe Hamman. 2015. *Transition énergétique et inégalités environnementales*. Strasbourg (Presses universitaires de).
- Cialdini, Robert B., et Noah J. Goldstein. 2004. « Social Influence: Compliance and Conformity ». *Annual Review of Psychology* 55 (1): 591-621.
- Cihuelo, Jérôme, Arthur Jobert, et Catherine Grandclément. 2015. *Energie et transformations sociales: Enquêtes sur les interfaces énergétiques*. Paris: Tec & Doc Lavoisier.
- Claisse, Frédéric, et Marc Jacquemain. 2008. « Chapitre 6. Sociologie de la critique : la compétence à la justification ». In *Epistémologie de la sociologie*. De Boeck Supérieur.
- Clancy, Joy, Tanja Winther, Magi Matinga, et Sheila Oparaocha. 2012. « Gender equity in access to and benefits from modern energy and improved energy technologies: world development report background paper ». *Gender and Energy WDR Background Paper* 44.
- Clerc, Marion. 2020. « Denis Colombi, Où va l'argent des pauvres ». *Lectures*, mai.
- Cleuziou, Yann. 2010. « James C. Scott, La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne. » *Études rurales*, n° 186 (mars).
- Clochard, Fabrice, et Dominique Desjeux. 2013a. *Le consommateur malin face à la crise*. Editions L'Harmattan.
- , éd. 2013b. *Le consommateur stratège*. Paris, France: L'Harmattan, DL 2013.
- Cochoy, Franck. 1999. « Savoir des affaires et marché du travail: la naissance des disciplines de gestion à Northwestern University ». *Genèses* 34 (1): 80-103.
- . 2002. « Figures du client, leçons du marché ». *Sciences de la société*, n° 56: 3–23.
- Collard, Fabienne. 2018. « La politique énergétique en Europe ». *Courrier hebdomadaire du CRISP* n° 2403-2404 (38): 5-66.
- Collet, Anaïs. 2008. « Les « gentrificateurs » du Bas Montreuil : vie résidentielle et vie professionnelle ». *Espaces et sociétés* n° 132-133 (1): 125-41.
- Collovald, Annie, et Olivier Schwartz. 2006. « Haut, bas, fragile : sociologies du populaire. Entretien avec Annie Collovald et Olivier Schwartz. » *Vacarme* n° 37 (4): 50-55.
- Colombi, Denis. 2019. « Mais que devient l'argent des pauvres ? » *Mais que devient l'argent des pauvres ? - Une heure de peine...* (blog). 9 décembre 2019. <http://uneheuredepeine.blogspot.com/2017/07/mais-que-devient-largent-des-pauvres.html>.
- . 2020. *Où va l'argent des pauvres: fantasmes politiques, réalités sociologiques*. Éditions Payot.
- Colombi, Denis, et Gaétane Poissonnier. 2021. « « Les ménages pauvres gèrent leur argent avec beaucoup de rigueur » ». *Alternatives Economiques* N° 410 (3): 68-71.
- Comby, Jean-Baptiste. 2009. « La contribution de l'Etat à la définition dominante du problème climatique ». *Les Enjeux de l'information et de la communication* Volume 2009 (1): 17-29.
- . 2013. « Faire du bruit sans faire de vagues ». *Communication. Information médias théories pratiques*, n° Vol. 31/2 (mai).

- . 2014. « L'individualisation des problèmes collectifs : une dépolitisation politiquement située ». *Savoir/Agir* n° 28 (2): 45-50.
- . 2015a. *La question climatique: genèse et dépolitisation d'un problème public*. Paris, France: Raisons d'agir.
- . 2015b. « À propos de la dépossession écologique des classes populaires ». *Savoir/Agir*, n° 33 (novembre): 23-30.
- . 2017. « Dépolitisation du problème climatique ». *Idées économiques et sociales*, n° 190 (décembre): 20-27.
- Comby, Jean-Baptiste, Valérie Devillard, Charlotte Dolez, et Rémy Rieffel. 2011. « Les appropriations différenciées de l'information en ligne au sein des catégories sociales supérieures, Abstract ». *Réseaux*, n° 170 (décembre): 75-102.
- Comby, Jean-Baptiste, et Matthieu Grossetête. 2012. « « Se montrer prévoyant » : une norme sociale diversement appropriée ». *Sociologie* 3 (3): 251-66.
- . 2014. « 23. La morale des uns ne peut pas faire le bonheur de tous. Individualisation des problèmes publics, prescriptions normatives et distinction sociale ». In *Trente ans après La Distinction, de Pierre Bourdieu*. La Découverte.
- « Concertation pour la quatrième période des CEE - Compte-rendu synthétique de l'atelier du 14 décembre 2016 ». 2016. Compte-rendu. DGEC/SCEE.
- Conrad, Jobst. 1985. « The impact of the issue attention cycle on energy conservation ». In . Versailles, France.
- Costa, Dora L., et Matthew E. Kahn. 2013. « Energy Conservation "Nudges" and Environmentalist Ideology: Evidence from a Randomized Residential Electricity Field Experiment ». *Journal of the European Economic Association* 11 (3): 680-702.
- Courbet, Didier. 2003. « Réception des campagnes de communication de santé publique et efficacité des messages suscitant de la peur ». *Communication. Information médias théories pratiques*, n° Vol. 22/1 (février): 100-120.
- Courbet, Didier, et Marie-Pierre Fourquet-Courbet. 2005. « Modèles et mesures de l'influence de la communication : nouvelles perspectives ouvertes par la psychologie sociale, Summary ». *Market Management* 5 (1): 7-26.
- Courbet, Didier, Marie-Pierre Fourquet-Courbet, Françoise Bernard, et Robert-Vincent Joule. 2013. « Communication persuasive et communication engageante pour la santé Favoriser des comportements sains avec les médias, Internet et les serious games ».
- Coutard, Olivier. 1999. « L'accès des ménages à faible revenu aux services d'eau et d'énergie en France et en Grande-Bretagne ». *Flux* 15 (36): 7-15.
- . 2000. « La concurrence, le téléphone et les pauvres ». *FLUX Cahiers scientifiques internationaux Réseaux et Territoires* 16 (41): 64-68.
- Cuny, Sébastien. 2017. « Journée Appartements Pédagogiques du 6 octobre : compte rendu et documents ». FAPIL.
- Curtis, Fred A., P. Simpson-Housley, et S. Drever. 1984. « Communications on Energy Household Energy Conservation ». *Energy Policy* 12 (4): 452-56.
- Cusin, François. 2002. « Les figures du client bancaire moderne et ses relations paradoxales à la banque ».
- Daniel, Maxime, Guillaume Rivière, Nadine Couture, et Stéphane Kreckelbergh. 2016. « An analysis of Persuasive Technologies for Energy Demand Side Management ». In *Actes de*

- la 28ième conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine*, 197-210. Actes de la 28ième conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine. Fribourg, Switzerland.
- Danieli, Aude. 2015. « Le compteur d'électricité : usages et oubli d'un objet du quotidien à l'heure de la transition énergétique ». In . Grenoble, France: CNRS Cired.
- . 2018. « La " mise en société " du compteur communicant. Innovations, controverses et usages dans les mondes sociaux du compteur d'électricité Linky en France ». PhD Thesis, Université Paris Est Marne-la-vallée.
- Darby, Sarah. 1999. « Energy Advice - What Is It Worth? » In *III*, 13.
- . 2003. « Making Sense of Energy Advice ». In *Panel 6. Dynamics of Consumption*, 1217-26.
- Dard, Philippe. 1986. *Quand l'énergie se domestique: observations sur dix ans d'expériences et d'innovations thermiques dans l'habitat*. Centre scientifique et Technique du bâtiment. Plan Construction. Paris, France: Plan construction et habitat.
- Davis, Michael. 1985. « Séance plénière d'ouverture ». In . Versailles, France.
- Day, Rosie, Gordon Walker, et Neil Simcock. 2016. « Conceptualising energy use and energy poverty using a capabilities framework ». *Energy Policy* 93 (juin): 255-64.
- Dayan, Daniel. 1992. « Les mystères de la réception ». *Le Débat* 71 (4): 141.
- Decup-Pannier, Benoîte, Meike Fink, Jérôme Huguet, Aurélien Lenfant, Marion Richard, et Hélène Subrémon. 2013. « Sobriété énergétique et ressources relationnelles. Les circonstances de l'amélioration énergétique en milieux populaires ». Rapport final. LATTs, Ecoles de ponts ParisTech, RAC France, Conseil Général de Seine et Marne.
- Delaroque, Rodolphe. 2016. « Nantes Métropole - Avec l'éco-appart', des conseils pour apprendre à consommer moins d'énergie - Développement Durable ». Institutionnel. Nantes Métropole. 24 mai 2016.
- Demski, Christina, Gareth Thomas, Sarah Becker, Darrick Evensen, et Nick Pidgeon. 2019. « Acceptance of energy transitions and policies: Public conceptualisations of energy as a need and basic right in the United Kingdom ». *Energy Research & Social Science* 48 (février): 33-45.
- Déoux, Suzanne, et Pierre Déoux. 2004. *Le guide de l'habitat sain*. 2ème édition. Medieco Editions.
- Depecker, Thomas, Anne Lhuissier, et Aurélie Maurice, éd. 2013. *La juste mesure: une sociologie historique des normes alimentaires*. Rennes, France: Presses universitaires de Rennes.
- Depeyre, Colette. 2005. « Retour sur la théorie des ressources ». *Le Libellio d'AEGIS*, n° 1: 9-14.
- Derkenne, Chantal, et Nadia Boeglin. 2015. « Environnement et lien social ». *Annales des Mines - Responsabilité et environnement* N° 79 (3): 90-94.
- Desjeux, Dominique. 2010. « L'échelle mésosociale : la consommation vue comme un système d'action ». *Que sais-je ?*, n° 3754 (mars): 69-88.
- Desjeux, Dominique, Cécile Berthier, Sophie Jarrafoux, Isabelle Orhant, et Sophie Taponier. 1996. *Anthropologie de l'électricité : les objets électriques dans la vie quotidienne en France*. L'Harmattan: Paris.
- Desprès, Caroline. 2008. « Le non-recours aux droits : l'exemple de la protection sociale, Non-take-up of rights : the example of free health insurance ». *Vie sociale*, n° 1: 21-96.

- Destremau, Blandine, et Michel Messu. 2008. « Le droit à l'assistance sociale à l'épreuve du local, Abstract ». *Revue française de science politique* 58 (5): 713-42.
- Desvallées, Lise. 2019. « Problématisation, politisation et mesures de résorption des vulnérabilités énergétiques : Entre droit à l'énergie et contrôle des pratiques des pauvres à Porto et à Barcelone ». Thèse de doctorat, Université Paris Est.
- Devalière, Isolde. 2007. « Comment prévenir la précarité énergétique ? Situation actuelle et risques inhérents à la libéralisation du service de l'énergie ». *Les Annales de la Recherche Urbaine* 103 (1): 137-43.
- . 2008. « Au-delà des impayés d'énergie, comment appréhender la précarité énergétique ? » *Espace populations sociétés. Space populations societies*, n° 2008/1 (juin): 191-201.
- . 2009. « De l'inconfort thermique à la précarité énergétique, profils et pratiques des ménages pauvres ». *Informations sociales*, n° 155 (octobre): 90-98.
- . 2010. « Identification des processus de précarisation énergétique des ménages et analyse des modes d'intervention Enquêtes en Indre et Loire et dans le Pas de Calais ». Rapport final. Appel à propositions « Précarité énergétique 2007 / 2010 ». ADEME / PUCA / ANAH.
- . 2011. « La précarité énergétique, retour sur la genèse d'une préoccupation », Métropolitiques, juin. <http://www.metropolitiques.eu/La-precarite-energetique-retour.html>.
- . 2012. « L'inconfort thermique au cœur des inégalités entre les ménages. Appui sur l'Enquête Nationale Logement 2006 ». *Flux* N° 89-90 (3): 58-66.
- . 2015. « La précarité énergétique, un objet sociologique en cours d'identification ». In *Sociologie de l'énergie: gouvernance et pratiques sociales*, édité par Marie-Christine Zélem et Christophe Beslay, 305-9. Paris, France: CNRS éditions.
- Devalière, Isolde, et Charles-André Bernard. 2016. « Les chiffres-clés de la précarité énergétique. » 2. Observatoire National de la Précarité Énergétique.
- Devalière, Isolde, et Olivier Teissier. 2014. « Les indicateurs de la précarité énergétique et l'impact de deux dispositifs nationaux sur le phénomène ». *Informations sociales* n° 184 (4): 115-24.
- Diaz-Rainey, Ivan, et John K. Ashton. 2015. « Investment Inefficiency and the Adoption of Eco-Innovations: The Case of Household Energy Efficiency Technologies ». *Energy Policy* 82 (juillet): 105-17.
- Dillman, Don A, Eugene A Rosa, et Joye J Dillman. 1983. « Lifestyle and Home Energy Conservation in the United States: The Poor Accept Lifestyle Cutbacks While the Wealthy Invest in Conservation ». *Journal of Economic Psychology* 3 (3): 299-315.
- Direction générale de l'Énergie et des Matières premières. 2005. « La loi de programme du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique - Synthèse de la Direction générale de l'Énergie et des Matières premières ». Vie Publique.
- « Dispositif des Certificats d'économies d'énergie ». 2019. Ministère de la Transition écologique et solidaire. 15 novembre 2019.
- Dobré, Michelle. 2002. *L'écologie au quotidien*. Centre pour la communication scientifique directe.
- . 2012. « Le renoncement au confort matériel dans les pratiques alternatives de désencombrement et de simplicité volontaire : une voie détournée d'affranchissement

- politique ? » In *XIXe congrès international des sociologues de langue française : Penser l'incertain*. Rabat, Morocco.
- Dobré, Michelle, et Salvador Juan, éd. 2009. *Consommer autrement: la réforme écologique des modes de vie*. Paris, France: L'Harmattan, DL 2009.
- Douglas, Mary, Anne Guérin, et Luc de Heusch. 2016. *De la souillure: essai sur les notions de pollution et de tabou*. Paris: La Découverte.
- Douniès, Thomas. 2021. « Mobiliser les études de réception pour l'analyse multi-niveaux de l'action publique ». *Reseaux* N° 226-227 (2): 237-66.
- Droz, Céline, Ignacio Requena-Ruiz, et Daniel Siret. 2016. « Matérialités et immatérialités de la lumière chez soi : expérience sensible et pratiques habitantes ». *Cahiers thématiques, Matérialités*, , n° 15.
- Dubéchet, Patrick, et Charles Lecomte. 2000. *Des ressources aux compétences : Proposition pour une méthode d'analyse des attitudes et comportements des jeunes des banlieues et d'ailleurs*. Cahier de recherche C153. Paris: CRÉDOC.
- Dubois, Ute. 2012. « From Targeting to Implementation: The Role of Identification of Fuel Poor Households ». *Energy Policy* 49 (octobre): 107-15.
- Dubuisson-Quellier, Sophie. 2006. « De la routine à la délibération. Les arbitrages des consommateurs en situation d'achat ». *Reseaux*, n° 135-136: 253-84.
- , éd. 2016. *Gouverner les conduites*. Paris, France: SciencesPo les presses, DL 2016.
- . 2018. *La consommation engagée*. Presses de sciences po.
- . 2019. « Cibler les comportements des gens sans changer le système, c'est risible » Entretien réalisé par Vincent Lucchese. Usbek & Rica.
- Dubuisson-Quellier, Sophie, et Marie Plessz. 2013. « La théorie des pratiques. Quels apports pour l'étude sociologique de la consommation? » *Sociologie* 4 (4): 451–469.
- Dujin, Anne, et Bruno Maresca. 2012. « Changer les comportements. L'incitation comportementale dans les politiques de maîtrise de la demande d'énergie en France ». *CREDOC, Cahier de recherche*, , n° 295 (décembre): 86.
- Dujin, Anne, Guy Poquet, et Bruno Maresca. 2007. « La maîtrise des consommations dans les domaines de l'eau et de l'énergie. Les politiques publiques face aux comportements des consommateurs ». Cahier de recherche 237. Département « Evaluation des Politiques Publiques ». CREDOC.
- Durand, Anne-Aël. 2018. « Comprendre la taxe carbone en huit questions ». *Le Monde.fr*, 7 décembre 2018, sect. Les Décodeurs. https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/12/07/comprendre-la-taxe-carbone-en-huit-questions_5394292_4355770.html.
- Dussud, François-Xavier, Daniel Lepoittevin, et Nicolas Riedinger. 2017. « Les ménages et la consommation d'énergie ». Analyse. Théma. Ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer, en charge des relations internationales sur le climat.
- Dütschke, Elisabeth, Manuel Frondel, Joachim Schleich, et Colin Vance. 2018. « Moral Licensing—Another Source of Rebound? » *Frontiers in Energy Research* 6.
- Duvoux, Nicolas. 2009. « L'injonction biographique dans les politiques sociales ». *Informations sociales* n° 156 (6): 114-22.
- Duvoux, Nicolas, et Serge Paugam. 2014. *L'injonction à l'autonomie: l'expérience vécue des politiques d'insertion*. Lille, France: Atelier national de reproduction des thèses.

- « Economies d'énergie. " Faisons vite, ça chauffe ! " : une campagne de l'ADEME ». 2019. Actu-Environnement. 26 septembre 2019.
- « « Économies d'énergie. Faisons vite, ça chauffe ! » ». 2008. Dossier de presse. ADEME.
- Edwards, Peggy. 2004. « Trente ans de marketing et de communications efficaces ». *Revue Canadienne de Santé Publique* 95: S6-14.
- Effron, Daniel A, et Paul Conway. 2015. « When Virtue Leads to Villainy: Advances in Research on Moral Self-Licensing ». *Current Opinion in Psychology, Morality and ethics*, 6 (décembre): 32-35.
- Eleb, Monique, et Philippe Simon. 2013. *Entre confort, désir et normes: le logement contemporain, 1995-2012*. Editions Mardaga.
- Elgin, Duane. 1993. « Voluntary simplicity: Toward a way of life that is outwardly simple ». *Inwardly Rich, New York, Morrow*.
- Elias, Norbert. 1973 (1991). *La civilisation des mœurs*. Paris, France: Calmann-Lévy.
- . 1990. *La dynamique de l'Occident*. Traduit par Pierre Kamnitzer. Paris, France: Presses pocket, DL.
- « ENGIE et la COP 21 - Repères et langage ». 2015. Document à usage interne. La Défense, France: ENGIE.
- Erard, Timothée, Lucas Chancel, et Mathieu Saujot. 2015. « La précarité énergétique face au défi des données ». *Study, IDDRI*, n° 1/15 (avril): 80.
- Espaces Info Energie Pays de la Loire. 2011. « Les gestes simples au quotidien ».
- Esquenazi, Jean-Pierre. 2009. « Introduction ». *Reperes*, 3-8.
- Estrosi Sassone, Dominique. 2018. *Projet de loi de finances pour 2019 : Cohésion des territoires : Logement*.
- European Commission. 2018. « Consumer study on "Pre-contractual information and billing in the energy market – improved clarity and comparability" ». Final report. Publications Office of the European Union. European Commission.
- « Évaluation de l'expérimentation du chèque énergie ». 2017. TRER1729569X. Ministère de la Transition Écologique et Solidaire.
- Evans, David. 2011. « Thrifty, green or frugal: Reflections on sustainable consumption in a changing economic climate ». *Geoforum* 42 (5): 550–557.
- Eyre, Nick, Marcella Pavan, et Luc Bodineau. 2009. « Energy Company Obligations to Save Energy in Italy, the UK and France: What Have We Learnt? », 11.
- Ezratty, Véronique. 2010. « Précarité énergétique et santé : "to heat or to eat ?" » *Air Pur* 78: 11-44.
- Faberon, Jean-Yves. 1984. « Interventionnisme et rationalisation énergétique : l'Agence française pour la maîtrise de l'énergie ». *La Revue administrative, Doctrine et information générale*, 37e année (219): 227-41.
- Faburel, Guillaume. 2018. Entretien avec Guillaume Faburel Entretien réalisé par Isabelle Roussel. *Pollution atmosphérique* - n°237-238.
- Fassin, Didier. 2009. « Les économies morales revisitées ». *Annales. Histoire, Sciences Sociales* 64e année (6): 1237-66.
- Fassin, Didier, et Dominique Memmi. 2004. *Le gouvernement des corps*. Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

- Fawcett, Tina, et Brenda Boardman. 2009. « Housing market transformation ». In *ECEEE Summer Study Proceedings*, 225-35.
- Février, Patrick. 2015. « Pour mémoire ». *Commissariat général au développement durable, Revue des ministères de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité*, n° 15 (t): 216.
- « Fiche 1 : Le Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) ». 2018. Fiche. ONPE.
- Figaro, Le. 2019. « Sept Français sur dix préfèrent avoir froid qu'allumer le chauffage ». *Le Figaro*, 17 novembre 2019, sect. Société.
- Fijalkow, Yankel. 2014. « Le logement indigne : une nouvelle norme de l'action publique ? » *Informations sociales* n° 184 (4): 20-30.
- . 2015. « De la rénovation urbaine au développement durable: du poids des normes dans le logement (xix e-xxi e siècles) ». *Métropolitiques. eu*
- . 2017. « Du confort au bonheur d'habiter ». *Science et Bonheur, Sciences & Bonheur*, , septembre, 9.
- . 2019. « Governing comfort in France: from hygienism to sustainable housing XXth–XXIst century ». *Housing Studies* 34 (6): 1021–1036.
- Fijalkow, Yankel, et Bruno Maresca. 2019. « Normes de chauffe et transition énergétique : les transactions des habitants ». *Natures Sciences Sociétés* 27 (4): 410-21.
- Fillaut, Thierry, Jack Garçon, François Mansotte, Michel Mauger, et Emmanuelle Mengual. 1995. *Quand la santé publique s'affiche : 1945-1995, 50 ans, 50 affiches*. Rennes: Editions ENSP.
- Fischer, Gustave-Nicolas. 1988. *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris, France, Canada: Dunod.
- Flamand, Amélie, et Nadine Roudil. 2013. « Face à la crise : l'Habitant-consommateur d'énergie, stratégies et économie ». In *Le consommateur stratège - Tome 2*, par Fabrice Clochard et Dominique Desjeux. Paris, France: l'Harmattan, DL 2013.
- Flint, John. 2003. « Housing and Ethopolitics: Constructing Identities of Active Consumption and Responsible Community ». *Economy and Society* 32 (4): 611-29.
- Flint, John, et Rob Rowlands. 2003. « Commodification, Normalisation and Intervention: Cultural, Social and Symbolic Capital in Housing Consumption and Governance ». *Journal of Housing and the Built Environment* 18 (3): 213-32.
- Floc'h, Benoît. 2019. « L'administration se convertit aux sciences comportementales ». *Le Monde.fr*, 9 août 2019.
- Fodor, Ferenc. 2015. « Vers une société sobre : la rhétorique des économies d'énergie ». In *Énergie et transformations sociales : Enquêtes sur les interfaces énergétiques: Coll. Socio-économie de l'énergie - EDF*, 201-15. Lavoisier.
- Fol, Sylvie. 2009. *La mobilité des pauvres: pratiques d'habitants et politiques publiques*. Paris, France: Belin, DL 2009.
- Fondation Abbé Pierre. 2015. « Quand c'est le logement qui rend malade - Précarité énergétique et santé », *Les cahiers du logement*, , avril, 72.
- . 2017. « Etat du mal-logement en France - 2017 ». Rapport annuel 22. Fondation Abbé Pierre.
- . 2019. « Etat du mal-logement en France - 2019 ». Rapport annuel 24. Fondation Abbé Pierre.

- . 2021. « Etat du mal-logement en France - 2021 ». Rapport annuel 26. Fondation Abbé Pierre.
- Foucault, Michel. 1994a. « La 'gouvernementalité'[Governmentality] ». *Dits et Ecrits [Essential Works of Foucault]* 1: 813–828.
- . 1994b. *Dits et écrits, 1954-1988, Tome II: 1970-1975*. Gallimard.
- . 2004. *Sécurité, Territoire, Population*. Paris: Le Seuil.
- . 2008. *Le gouvernement de soi et des autres: cours au Collège de France, 1982-1983*. [1] [1. Paris: Gallimard : Le Seuil.
- . 2011. *Surveiller et punir: naissance de la prison*. Nachdr. der Ausg. 1975. Collection tel 225. Paris: Gallimard.
- Frankowski, Jan, et Sergio Tirado Herrero. 2021. « “What Is in It for Me?” A People-Centered Account of Household Energy Transition Co-Benefits in Poland ». *Energy Research & Social Science* 71 (janvier): 101787.
- Franssen, Abraham. 2006. « L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet ». In *La société biographique : une injonction à vivre dignement Sous la direction d'Isabelle Astier et Nicolas Duvoux*, par Isabelle Astier et Nicolas Duvoux.
- Gagnon, Cécile. 2019. « Charge Mentale et Éthique Critique Du Care : La Division Du Travail Dans La Sphère Domestique Comme Enjeu de Justice Sociale », décembre.
- Gans, Herbert J. 1972. « The Positive Functions of Poverty ». *American Journal of Sociology* 78 (2): 275-89.
- Garabuau-Moussaoui, Isabelle. 2007. « Vers une génération de la modération ? Pratiques, représentations et systèmes de consommation énergétique selon les âges sociaux ». In *Consommer autrement. La réforme écologique des modes de vie*, par Michelle Dobré et Juan Salvador, 253-65. Paris: L'Harmattan.
- . 2009. « Behaviours, transmissions, generations: why is energy efficiency not enough? » In *ECEEE Summer Study Proceedings*, 33–43.
- . 2011. « L'énergie est-elle un enjeu de pouvoir dans la famille ? » In *Consommer et protéger l'environnement. Opposition ou convergence ?*, par Sandrine Barrey, 67-90. L'Harmattan.
- Gardner, Gerald T., et Paul C. Stern. 2008. « The Short List: The Most Effective Actions U.S. Households Can Take to Curb Climate Change ». *Environment: Science and Policy for Sustainable Development* 50 (5): 12-25.
- Garneau, Stéphanie, et Dahlia Namian. 2017. *Erving Goffman et le travail social*. University of Ottawa Press.
- Gaskell, George. 1985. « Energy saving investments: an investigation of consumers' decision making strategies ». In . Versailles, France.
- Gaudet, Stéphanie, et Martin Turcotte. 2013. « Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer ? : Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie ». *Sociologie et sociétés* 45 (1): 117-45.
- Gaxie, Daniel. 2007. « Cognitions, auto-habilitation et pouvoirs des « citoyens » ». *Revue française de science politique* Vol. 57 (6): 737-57.
- Genard, Jean-Louis. 2009. « Une réflexion sur l'anthropologie de la fragilité, de la vulnérabilité et de la souffrance ». *Destins politiques de la souffrance. Intervention sociale, justice, travail*, Toulouse, Éditions Erès, 27–45.

- . 2013. « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation ». *Politique et Sociétés* 32 (1): 43-62.
- Genard, Jean-Louis, et Fabrizio Cantelli. 2008. « Êtres capables et compétents : lecture anthropologique et pistes pragmatiques ». *SociologieS*, avril.
- Genevois, Sylvain, et Caroline Leininger-Frézal. 2010. « Les "serious games" : un outil d'éducation au développement durable ? ». »
- Gholamzadehmir, Maedeh, Paul Sparks, et Tom Farsides. 2019. « Moral Licensing, Moral Cleansing and pro-Environmental Behaviour: The Moderating Role of pro-Environmental Attitudes ». *Journal of Environmental Psychology* 65 (octobre): 101334.
- Gibbons, Damon, et Rosanna Singler. 2008. « Cold comfort: a review of coping strategies employed by households in fuel poverty ». London: Centre for Economic and Social Inclusion.
- Gifford, Robert, et Andreas Nilsson. 2014. « Personal and Social Factors That Influence Pro-Environmental Concern and Behaviour: A Review: PERSONAL AND SOCIAL FACTORS THAT INFLUENCE PRO-ENVIRONMENTAL BEHAVIOUR ». *International Journal of Psychology*, janvier.
- Gilbert, Pierre. 2016. « Classes, genre et styles de vie dans l'espace domestique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* N° 215 (5): 4-15.
- Ginsburger, Maël. 2020. « De la norme à la pratique écocitoyenne ». *Revue française de sociologie* Vol. 61 (1): 43-78.
- Giuliani, Frédérique. 2009. « Éduquer les parents ? Les pratiques de soutien à la parentalité auprès des familles socialement désqualifiées ». *Revue française de pédagogie. Recherches en éducation*, n° 168 (juillet): 83-92.
- Goffman, Erving. 1968. « Asiles ».
- . 1973. *Présentation de soi. La mise en scène de la vie quotidienne*. 2 vol. Paris, France: Minuit.
- . 1974. *Les rites d'interaction*. Traduit par Alain Kihm. Paris, France: les Éditions de Minuit.
- . 1987. *Façons de parler*. Traduit par Alain Kihm. Paris, France: les Éditions de Minuit.
- Gold, Raymond. 2003. « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique ». In *L'enquête de terrain*, par Daniel Cefaï, traduit par Eloi Ficquet et Daniel Cefaï, 340-49. Paris, France: Éditions La Découverte : MAUSS.
- Gorge, Hélène. 2014. « Appartenir à la société de consommation en étant travailleur pauvre : Une approche socio-historique de la construction de la figure du consommateur pauvre ». Lille: Université Lille Nord de France.
- Gorge, Hélène, et Eva Delacroix. 2017. *Chapitre 2. « Bons » et « mauvais » pauvres : les représentations des personnes pauvres et de la pauvreté. Marketing et pauvreté*. EMS Editions.
- Gorge, Hélène, et Nil Özçağlar-Toulouse. 2013. « Expériences de consommation des individus pauvres en France: apports du Bas de la Pyramide et de la " Transformative Consumer Research" ». *Décisions Marketing*, 139–156.
- Goupil, Christophe, Philippe Moati, et David L'Hôte. 2014. « « Nouveaux modes de consommation ? » ». In . Paris Diderot.
- Grandclément, Catherine, Andrew Karvonen, et Simon Guy. 2015. « Negotiating Comfort in Low Energy Housing: The Politics of Intermediation ». *Energy Policy* 84 (septembre): 213-22.

- Granovetter, Mark. 1983. « The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited ». *Sociological Theory* 1: 201.
- Grignou, Brigitte Le, et Éric Neveu. 1988. « Émettre la réception (préméditation et réceptions de la politique télévisée) ». *Réseaux* 6 (32): 67-107.
- Grilli, Gianluca, et John Curtis. 2019. « Encouraging Pro-Environmental Behaviours: A Review of Methods and Approaches ». *ESRI, Working Paper*, , n° 645 (décembre): 28.
- Grimaud, Nicole. 1972. « Le conflit pétrolier franco-algérien ». *Revue française de science politique* 22 (6): 1276-1307.
- Grisoni, Anahita, et Sophie Némoz. 2017. « Les mouvements socio-écologistes, un objet pour la sociologie ». *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie*, n° 12 (juillet).
- Grossetête, Matthieu. 2019. « Quand la distinction se met au vert ». *Revue Française de Socio-Economie* n° 22 (1): 85-105.
- Groves, Christopher, Karen Henwood, Nicholas Pidgeon, Fiona Shirani, Catherine Cherry, et Gareth Thomas. 2019. *Better energy futures: Developing a framework for addressing fuel poverty poverty*. Université de Cardiff.
- Groves, Christopher, Fiona Shirani, Nick Pidgeon, Catherine Cherry, Gareth Thomas, Erin Roberts, et Karen Henwood. 2020. « 'The Bills Are a Brick Wall': Narratives of Energy Vulnerability, Poverty and Adaptation in South Wales ». *Energy Research & Social Science* 70 (décembre): 101777.
- Grudet, Isabelle, Laure Heland, Benoîte Decup-Pannier, Nadine Roudil, et Roberta Morelli. 2016. « L'habitant et la fabrication énergétique des écoquartiers. Processus, conception, réception ». Rapport de recherche. Ministère de la Culture et de la communication.
- Guillard, Valérie. 2019. *Du gaspillage à la sobriété: Avoir moins et vivre mieux ?* De Boeck Supérieur.
- Guirdarlal, Vanesha. 2016. « Vulnérabilité et changement des comportements de consommation. : recherche sur les consommateurs d'énergie en France et au Royaume-Uni. » Pau.
- Gusfield, Joseph R. 1981. *The Culture of Public Problems: Drinking-Driving and the Symbolic Order*. Paperback ed., [Repr.]. Chicago, Ill.: Univ. of Chicago Press.
- Guyet, Rachel. 2015. « Précarité énergétique et justice énergétique : un droit à l'énergie est-il pensable ? » *L'Europe en Formation* 378 (4): 126.
- Gyberg, Per, et Jenny Palm. 2009. « Influencing Households' Energy Behaviour—How Is This Done and on What Premises? » *Energy Policy* 37 (7): 2807-13.
- Haahr, Thomas. 2019. *Le Parlement européen déclare l'urgence climatique*.
- Hache, Émilie. 2007. « La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale ? » *Raisons politiques* n° 28 (4): 49-65.
- Haicault, Monique. 2000. *L'expérience sociale du quotidien: corps, espace, temps*. University of Ottawa Press.
- Hajek, Isabelle. 2020. « Militer contre le gaspillage : reprendre en main sa vie, reprendre en main l'économie ? » *Ecologie politique* N° 60 (1): 13-30.
- Hamilton, Kathy, et Miriam Catterall. 2008a. « "I Can Do It!" Consumer Coping and Poverty », 7.
- Hamilton, Kathy, Susan Dunnett, et Maria Piacentini. 2015a. *Consumer Vulnerability: Conditions, Contexts and Characteristics*. Routledge.

- Hamman, Philippe. 2014. « Repenser la ville à l'heure des injonctions au développement durable ». *Questions de communication*, n° 25 (septembre): 81-101.
- . 2018. « Habiter la « ville durable » en logement social ? Une analyse sociologique de la transition énergétique à l'échelle locale ». *Pollution atmosphérique, Habiter la ville*, n° 237-238 (octobre).
- . 2020. « Transition (énergétique) ». In *Publictionnaire. Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*, Université de Lorraine, 9.
- Hamman, Philippe, et Christine Blanc. 2009. *Sociologie du développement durable urbain: projets et stratégies métropolitaines françaises*. Peter Lang.
- Hamman, Philippe, et Guillaume Christen. 2017. « La transition énergétique face aux inégalités écologiques urbaines, Energy transition and urban ecological inequalities ». *Géographie, économie, société* 20 (2): 267-93.
- Hards, Sarah Katharine. 2013. « Status, stigma and energy practices in the home ». *Local Environment* 18 (4): 438-54.
- Hardy, Guy. 2012. *S'il te plaît, ne m'aide pas !: L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Eres.
- Hargreaves, Tom, Michael Ney, et Jacquelin Burgess. 2010. « Making energy visible: A qualitative field study of how householders interact with feedback from smart energy monitors. ». *Energy policy* 38 (10): 6111-19.
- Harris, Jeffrey. 1985. « Monitored energy performance of new and retrofitted residential buildings: results from the "BECA" data base ». In . Versailles, France.
- Haumont, Nicole. 1966. « Etude psycho-sociologique d'un mode d'habitat : le pavillon ». Dissertation, Paris: Institut de Sociologie Urbaine, Centre de Recherche d'Urbanisme.
- Heinich, Nathalie. 2017. « Dix propositions sur les valeurs ». *Questions de communication*, n° 31 (septembre): 291-313.
- Helly, Denise. 1999. « Une injonction : appartenir, participer. Le retour de la cohésion sociale et du bon citoyen ». *Lien social et Politiques*, n° 41: 35-46.
- Hervier-Collas, Marie. 2014. « Perceptions et pratiques des Français en matière de réemploi des produits ». Synthèse et rapport final Edition 2014. Angers: ADEME.
- « Heure d'été : les économies d'énergie ». 1976.
- Hill, Ronald P., et Mark Stamey. 1990. « The homeless in America: An examination of possessions and consumption behaviors ». *Journal of Consumer Research* 17 (3): 303-21.
- Hitchings, Russell, et Rosie Day. 2011. « How Older People Relate to the Private Winter Warmth Practices of Their Peers and Why We Should Be Interested ». *Environment and Planning A*, octobre.
- Hobfoll, Stevan E. 2001. « The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory ». *Applied Psychology* 50 (3): 337-421.
- Hogart, Richard. 1970. *La culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*. Traduit par Jean-Claude Garcias, Françoise Garcias, et Jean-Claude Traduction Passeron. Paris, France: Les Éditions de Minuit.
- Hoibian, Sandra, et Jörg Müller. 2014. « Vacances 2014 : l'éclaircie ». R320. Collection des rapports. CREDOC.

- Horta, Ana, João Pedro Gouveia, Luísa Schmidt, João Carlos Sousa, Pedro Palma, et Sofia Simões. 2019. « Energy Poverty in Portugal: Combining Vulnerability Mapping with Household Interviews ». *Energy and Buildings* 203 (novembre): 109423.
- Hortonéda, Jeanine. 2006. « Sécurité, territoire, population et Naissance de la biopolitique de Michel Foucault Contrechamp ». *Empan*, n° 59 (janvier): 61-70.
- Host, Sabine, Dorothee Grange, Lucile Mettetal, et Ute Dubois. 2015. « Précarité énergétique et santé : état des connaissances et situation en Ile-de-France ». <http://irevues.inist.fr/pollution-atmospherique>, janvier.
- Huebner, Gesche Margarethe, Justine Cooper, et Keith Jones. 2013. « Domestic energy consumption—What role do comfort, habit, and knowledge about the heating system play? » *Energy and Buildings* 66 (novembre): 626-36.
- Hutton, Professor R. Bruce. 1982. « Advertising and the Department of Energy's Campaign for Energy Conservation ». *Journal of Advertising* 11 (2): 27-39.
- Ihadjadene, Madjid, Laurence Favier, et Stephan Ranjahaly. 2008. « Pauvreté et pratiques informationnelles ». In *Articles du congrès 2008 de la SFSIC*. Compiègne.
- « Instances et statut de l'ADEME ». 2019. ADEME. 26 septembre 2019.
- Isaksson, Charlotta, et Kajsa Ellegård. 2015. « Anchoring Energy Efficiency Information in Households' Everyday Projects: Peoples' Understanding of Renewable Heating Systems ». *Energy Efficiency* 8 (2): 353-64.
- Jacquemain, Marc. 2001. « Les cités et les mondes : le modèle de la justification chez Boltanski et Thévenot ». Département de sciences sociales de l'université de Liège.
- Jenkins, Richard. 2000. « Categorization: Identity, Social Process and Epistemology ». *Current Sociology* 48 (3): 7-25.
- Jouffe, Yves, David Caubel, Sylvie Fol, et Benjamin Motte-Baumvol. 2015. « Faire face aux inégalités de mobilité ». *Cybergeo : European Journal of Geography*, janvier.
- Jouve, Bernard. 2006. « Éditorial. L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement ». *Géographie, économie, société* Vol. 8 (1): 5-15.
- Kalberg, Stephen. 2010. « 3. Les types de rationalité : aux fondements des processus historiques de rationalisation ». *TAP / Bibliothèque du MAUSS*, 116-56.
- Kapferer, Jean-Noël. 1984. *Les chemins de la persuasion: le mode d'influence des media et de la publicité sur les comportements*. Dunod.
- Katz, Elihu, et Paul Felix Lazarsfeld. 1966. *Personal Influence, The part played by people in the flow of mass communications*. Transaction Publishers.
- Kaufmann, Laurence. 2002. « L'opinion publique ou la sémantique de la normalité ». *Langage et société* 100 (2): 49.
- Kervella, Amandine, et Marlène Loicq. 2015. « Les pratiques télévisuelles des jeunes à l'ère du numérique : entre mutations et permanences ». *Études de communication. langages, information, médiations*, n° 44 (juin): 79-96.
- Kesteman, Nadia. 2014. « Introduction - Le Mal-logement ». *Informations sociales* n° 184 (4): 3-10.
- Kivits, Joëlle, Hanique Mael, Béatrice Jacques, et Lise Renaud. 2014. « L'appropriation de l'information médiatique au sujet de la prévention et du dépistage des cancers ». *Le Temps des médias. Revue d'histoire* 23 (2): 151.

- Koch-Ortega, Fanny, Juliette Boureau, et Jeanne Malassis. 2017. « Précarité énergétique : comment les CCAS/CIAS agissent, de l'accès aux droits à l'accompagnement global ». Analyse. Enquêtes et observation sociale. UNCCAS.
- Kollmuss, Anja, et Julian Agyeman. 2002. « Mind the Gap: Why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior? » *Environmental Education Research* 8 (3): 239-60.
- Kurz, Tim, Ngaire Donaghue, et Iain Walker. 2005. « Utilizing a Social-Ecological Framework to Promote Water and Energy Conservation: A Field Experiment¹ ». *Journal of Applied Social Psychology* 35 (juin): 1281-1300.
- « La France, miraculée des énergies renouvelables ». 2015. *Journal de l'énergie* (blog). 29 mai 2015. <https://journaldelenergie.com/renouvelables/la-france-miraculee-des-energies-renouvelables/>.
- « La République des parasols ». 2019. France Culture. Consulté le 28 juin 2019. <https://www.franceculture.fr/emissions/le-billet-politique/le-billet-politique-du-jeudi-27-juin-2019>.
- Labbé, Dominique. 2002. « Analyse des représentations du confort électrique à partir d'un corpus d'entretiens ».
- Labussière, Olivier, et Alain Nadaï. 2015. *L'énergie des sciences sociales*. Paris: Alliance Athena.
- « L'accès aux services publics dans les territoires ruraux ». 2019. Enquête demandée par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale. Cour des Comptes.
- Laffont, Georges-Henry, et Denis Martouzet. 2015. « Adapter les pratiques aux valeurs, adapter les valeurs aux pratiques : compensation et conciliation des habitants du périurbain pour une mobilité durable ». *Développement durable et territoires* 6 (3): 17.
- Laforgue, Denis. 2012. « Etre ou ne pas être éco-citoyen: une question d'institutions? », 15.
- Lagier, Elsa. 2018. « La sociologie au service des économies d'énergie ? Déconstruire les implicites de la commande initiale pour mieux y répondre, Abstract ». *Sociologies pratiques*, n° 36 (avril): 95-103.
- Lahire, Bernard. 1998. *L'homme pluriel: les ressorts de l'action*. Paris, France: Nathan, DL 1998.
- Lallement, Emmanuelle. 2010. « Ruptures, abandons, déplacements. Ethnologie des pratiques alternatives de consommation et d'échange ». *Sociologies pratiques*, n° 20 (mai): 23-36.
- Lambert, Anne. 2015. « *Tous propriétaires!* ». *L'envers du décor pavillonnaire: L'envers du décor pavillonnaire*. Média Diffusion.
- Laponche, B. 2006. « Sobriété et maîtrise de la demande d'énergie ». *Les cahiers de Global Chance*, n° 21: 57-65.
- Laponche, Bernard. 2015. « De l'Agence pour les économies d'énergie à l'Agence française de la maîtrise de l'énergie (1974-1990) ». *Commissariat général au développement durable, Revue des ministères de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité, Pour mémoire* (15): 42-57.
- Lascoumes, Pierre. 1994. *L'éco-pouvoir: environnements et politiques*. Paris, France: Éditions la Découverte, 1994.
- . 2008. *Chapitre 1 : Les politiques environnementales*. Presses de Sciences Po.
- Lascoumes, Pierre, et Patrick Le Galès. 2012. *Gouverner par les instruments*. Paris, France: Presses de Sciences Po.

- Laugaa, Didier, et Grégoire Le Campion. 2015. « Norme pro-environnementale et participation : entre adhésion et clairvoyance normative (une étude comparée entre habitants d'écoquartier et habitants de quartier ordinaire) ». *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, n° Vol. 6, n°2 (septembre).
- Laurent, Eloi. 2011. « Pour une justice environnementale européenne : le cas de la précarité énergétique ». *Revue de l'OFCE*, n° 120: 99-120.
- Lazarsfeld, Paul F., et Robert King Merton. 1948. *Mass communication, popular taste and organized social action*. Bobbs-Merrill, College Division.
- Lazarsfeld, Paul Felix, Bernard Berelson, et Hazel Gaudet. 1944. « The people's choice. »
- Lazarus, Jeanne. 2006. « Les pauvres et la consommation ». *Vingtième Siècle. Revue d'histoire* no 91 (3): 137-52.
- Lazarus, Richard S., et Susan Folkman. 1984. *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lazuech, Gilles. 2012. *L'argent du quotidien*. Rennes, France: PUR.
- Le Bossé, Yann. 2003. « De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment ». *Nouvelles pratiques sociales* 16 (2): 30-51.
- . 2007. L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ? ANAS.
- Le Boterf, Guy. 1994. *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*. Paris, France: les Éd. d'Organisation.
- Le Bourhis, Jean-Pierre, et Pierre Lascoumes. 2011. « Les résistances aux instruments de gouvernement. Essai d'inventaire et de typologie des pratiques ». In , 24. Paris. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00569347/document>.
- Le Garrec, Sylvaine. 2016. « Une recherche-action sur la rénovation énergétique des copropriétés ». Groupe de travail - Retour d'expérience présenté à Les Rendez-vous du Plan Bâtiment Durable - Nouvelles dynamiques de la rénovation, juin 27.
- Le Goff, Olivier. 1994. *L'invention du confort: naissance d'une forme sociale*. Lyon, France: Presses universitaires de Lyon.
- Le Grignou, Brigitte. 2003. *Du côté du public: usages et réceptions de la télévision*. Paris, France: Economica.
- « Le médiateur national de l'énergie 2017 ». 2018. Rapport annuel. Médiateur national de l'énergie.
- Le Moëne, Christian, éd. 2000. *La communication organisationnelle en débat: NTIC, systèmes d'information, événements, sens, symbolisation, langage et travail, institutions, dispositifs, pratiques professionnelles...* Toulouse, France: Presses universitaires du Mirail.
- Le Pape, Marie-Clémence. 2012. « L'art d'être un "bon" parent : quelques enjeux des nouvelles normes et pratiques éducatives contemporaines ». *Les Cahiers français : documents d'actualité*, n° n°371 (novembre): p.36-42.
- « Leader d'opinion ». 2016. In *Antidote 9*, Druide Informatique. Vol. Version 4.1. Dictionnaire de définition. Montréal, Canada.
- Lechien, Marie-Hélène, et Yasmine Siblot. 2019. « « Eux/nous/ils » ? Sociabilités et contacts sociaux en milieu populaire. Introduction ». *Sociologie*, n° N° 1, vol. 10 (mars).

- Leclercq, Benjamin. 2020. « La participation des locataires : un instrument de dépolitisation ? » *Métropolitiques*, novembre. <https://metropolitiques.eu/La-participation-des-locataires-un-instrument-de-depolitisation.html>.
- Ledésert, Bernard. 2014. « Quand le logement rend malade ». *Informations sociales* n° 184 (4): 32-37.
- Lee, Joohee, Hana Kim, et John Byrne. 2021. « Operationalising Capability Thinking in the Assessment of Energy Poverty Relief Policies: Moving from Compensation-based to Empowerment-focused Policy Strategies ». *Journal of Human Development and Capabilities* 0 (0): 1-24.
- Lees, Johanna. 2014. « Ethnographier la précarité énergétique: au-delà de l'action publique, des mises à l'épreuve de l'habiter ». Thèse de doctorat, France: École doctorale de l'École des hautes études en sciences sociales.
- Lees, Johanna, Florence Bouillon, Sandrine Musso, et Suzanne de Cheveigné. 2015. « La Précarité énergétique. Enquête sur une nouvelle catégorie d'action publique ». In *Sociologie de l'énergie: gouvernance et pratiques sociales*, 331-37. Paris, France: CNRS éditions, DL 2015.
- Legavre, Jean-Baptiste, et Rémy Rieffel. 2017. « Les 100 mots des sciences de l'information et de la communication ». *Que sais-je?*, septembre, 7-116.
- Leggett, Will. 2014. « The politics of behaviour change: nudge, neoliberalism and the state ». *Policy & Politics* 42 (1): 3-19.
- Lemieux, Cyril. 2012. « 2 – Problématiser ». In *L'enquête sociologique*, 27-51. Presses Universitaires de France.
- . 2018. « II. Concepts ». *Repères*, août, 37-62.
- Lemieux, Cyril, Laurent Mucchielli, Érik Neveu, et Cécile Van de Velde. 2010. « Le sociologue dans le champ médiatique : diffuser et déformer ? » *Sociologie* Vol. 1 (2): 287-99.
- Lennon, Breffní, Niall Dunphy, Christine Gaffney, Alexandra Revez, Gerard Mullally, et Paul O'Connor. 2020. « Citizen or consumer? Reconsidering energy citizenship ». *Journal of Environmental Policy & Planning* 22 (2): 184–197.
- Leplat, Jacques. 2001. « La gestion des communications par le contexte ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, n° 3-1 (mai).
- Les Locaux-Moteurs. 2018. « Le réseau des LOCAUX- MOTEURS, une équipe d'habitant-e-s au service de son territoire ». Webinaire présenté à Réseau RAPPEL, février 23.
- « Les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel ». 2019. Observatoire 4e trimestre 2018. Commission de régulation de l'énergie.
- « Les opinions et les pratiques environnementales des ménages ». 2010. RéférenceS. Commissariat général au développement durable.
- « Les solitudes en France ». 2016. Synthèse. L'observatoire. Fondation de France / CREDOC.
- Lévy, Jean-François. 2000. « État de l'art sur la notion de compétence. Texte introductif au séminaire national INRP », juin.
- Lhotellier, Johan, Etienne Less, Emilie Bossanne, et Sandrine Pesnel. 2018. « Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d'équipement ». Expertises. ADEME.

- Lhuissier, Anne. 2006. « Éducation alimentaire en milieu populaire: des normes en concurrence ». *Journal des anthropologues*. Association française des anthropologues, n° 106-107 (décembre): 61-76.
- Li, Jo-Tung, et Yuan-Chi Tseng. 2018. « The Effect of Doing and Messaging Pro-Environmental Behavior on Fostering the Behavior ». In *Extended Abstracts of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, LBW528:1–LBW528:6. CHI EA '18. New York, NY, USA: ACM.
- Licoppe, Christian, Laure Draetta, et Alexandre Delanoë. 2013. « Des « smart grids » au « quantified self ». Technologies réflexives et gouvernement par les traces, une étude de cas sur la consommation électrique en milieu domestique ». *Intellectica* 59 (1): 267-90.
- Linde´N, Anna-Lisa, et Annika Carlsson-Kanyama. 2003. « Environmentally Friendly Disposal Behaviour and Local Support Systems: Lessons from a metropolitan area ». *Local Environment* 8 (3): 291-301.
- Lipsky, Michael. 1983. *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- Loi n° 2005-205 du 1 mars 2005 sur la charte de l'environnement. 2005.
- LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement. 2010. 2010-788.
- Loizeau, Virginie. 2018. « La construction de la qualité de l'air intérieur du logement : une approche de la gestion familiale des maladies respiratoires chroniques au prisme de l'habiter. » In . Toulouse.
- . 2020. « L'hygiène domestique dans la mucoviscidose : la prévention des risques respiratoires et ses implications familiales ». *Revue Interrogations*, n° 31 (décembre).
- Longchamp, Philippe. 2015. « L'importance de la trajectoire sociale pour l'étude des classes populaires ». *Lien social et Politiques*, n° 74: 77-92.
- Longhurst, Noel, et Tom Hargreaves. 2019. « Emotions and fuel poverty: The lived experience of social housing tenants in the United Kingdom ». *Energy Research & Social Science* 56 (octobre): 101207.
- Lutzenhiser, Loren. 1993. « Social and Behavioral Aspects of Energy use ». *Annual Review of Energy and the Environment* 18 (1): 247-89.
- MacGregor, Sherilyn. 2010. « 'Gender and Climate Change': From Impacts to Discourses ». *Journal of the Indian Ocean Region* 6 (2): 223-38.
- Machillot, Didier. 2012. « Pour une anthropologie des stéréotypes: quelques propositions théoriques ». *Horizontes Antropológicos* 18 (37): 73-101.
- Madec, Pierre. 2016. « Le coût économique et social du mal-logement ». *OFCE le blog* (blog). 17 juin 2016. <https://www.ofce.sciences-po.fr/blog/le-cout-economique-et-social-du-mal-logement/>.
- Madsen, Line Valdorff, et Kirsten Gram-Hanssen. 2017. « Understanding comfort and senses in social practice theory: Insights from a Danish field study ». *Energy Research & Social Science* 29 (juillet): 86-94.
- Mahapatra, Krushna, Gireesh Nair, et Leif Gustavsson. 2011a. « Energy advice service as perceived by Swedish homeowners ». *International Journal of Consumer Studies* 35: 104-11.

- . 2011b. « Swedish Energy Advisers' Perceptions Regarding and Suggestions for Fulfilling Homeowner Expectations ». *Energy Policy* 39 (7): 4264-73.
- Malier, Hadrien. 2016a. « Agir pour la planète : problème social et engagement individuel ». *Hommes et Libertés*, Dossier, , n° 173 (mars): 54-56.
- . 2016b. « Everyday Ecology and the Moral Economy of Eco-Responsibility ». In . Sase.
- . 2019. « Greening the Poor: The Trap of Moralization ». *The British Journal of Sociology* 70 (5).
- . 2021. « No (Sociological) Excuses for Not Going Green: How Do Environmental Activists Make Sense of Social Inequalities and Relate to the Working Class? » *European Journal of Social Theory*, mars, 136843102199661.
- Mandin, Corinne. 2019. « Synthèse : Efficacité énergétique et qualité de l'air intérieur. » *Environnement, Risques et Santé* 4 (1): 34.
- Maresca, Bruno. 2014. « Sur le chemin de la sobriété énergétique-Engager les Français au-delà des éco-gestes ». *Crédoc-Consommation et Mode de vie* 265.
- . 2017. « Mode de vie : de quoi parle-t-on ? Peut-on le transformer ? » *La Pensée écologique* N° 1 (1): 233-51.
- Maresca, Bruno, et Anne Dujin. 2014. « La transition énergétique à l'épreuve du mode de vie ». *Flux*, n° 96 (septembre): 10-23.
- Maresca, Bruno, Anne Dujin, et Romain Picard. 2009. *La consommation d'énergie dans l'habitat entre recherche de confort et impératif écologique*. Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie.
- Martin, Aude. 2018. « Comment 2 millions de foyers ont disparu des chiffres sur la précarité énergétique ». *Alternatives Economiques*, 23 novembre 2018. <https://www.alternatives-economiques.fr/2-millions-de-foyers-ont-disparu-chiffres-precarite-energ/00087055>.
- Martin, Claude. 2014. « Être un bon parent » : une injonction contemporaine. Presses de l'EHESP.
- Martinez-Alier, Joan. 2014. « The Environmentalism of the Poor ». *Geoforum* 54 (juillet): 239-41.
- Martiniello, Marco, et Patrick Simon. 2005. « Les enjeux de la catégorisation. Rapports de domination et luttes autour de la représentation dans les sociétés post-migratoires ». *Revue européenne des migrations internationales* 21 (vol. 21-n°2): 7-18.
- Martiskainen, Mari, Eva Heiskanen, et Giovanna Speciale. 2018. « Community energy initiatives to alleviate fuel poverty: the material politics of Energy Cafés ». *Local Environment* 23 (1): 20-35.
- Martiskainen, Mari, et Colin Nolden. 2015. « 'Pro-Savers': The Role of Community in Energy Demand Reduction ». In , 2039-47. Club Belambra Les Criques, Presqu'île de Giens Toulon/Hyères, France.
- Martiskainen, Mari, et Giovanna Barbara Speciale. 2017. « The Energy Café – Community Action on Fuel Poverty in the UK ». In . Melia Sitges, Spain.
- Martuccelli, Danilo. 2015. « Les deux voies de la notion d'épreuve en sociologie ». *Sociologie* Vol. 6 (1): 43-60.
- . 2018. « Les matrices narratives du sujet contemporain ». *Le sujet dans la cite* N° 9 (2): 19-29.
- Marty, Emmanuel. 2010. « Journalismes, discours et publics : une approche comparative de trois types de presse, de la production à la réception de l'information », novembre, 386.

- Masclat, Olivier. 2018. « 1. Comment la télévision compagne ? » *Individu et Société*, 23-46.
- Masson, Philippe, Marie Cartier, Rémy Le Saout, Jean-Noël Retière, et Marc Suteau. 2013. *Sociologie de Nantes*. Repères. La Découverte.
- Mathieu, Lilian. 2005. « Repères pour une sociologie des croisades morales ». *Déviance et Société* 29 (1): 3-12.
- Mauger, Gérard. 1991. « Enquêter en milieu populaire ». *Genèses. Sciences sociales et histoire* 6 (1): 125-43.
- Mauger, Gérard, et Marie-Pierre Pouly. 2019a. « Enquêter en milieu populaire ». *Sociologie* Vol. 10 (1): 37-54.
- Maurice, Aurélie. 2014. « Les préadolescents comme ressorts des actions de santé publique : analyse d'un projet d'éducation alimentaire en collège ». <http://www.theses.fr>. Thesis, Paris 5.
- Maurin, Éric. 2009. *La peur du déclassement: une sociologie des récessions*. Paris, France: La République des idées : Seuil.
- Mazeaud, Alice, Marie-Hélène Sa Vilas Boas, et Guy-El-Karim Berthomé. 2012. « Penser les effets de la participation sur l'action publique à partir de ses impensés ». *Participations* N° 2 (1): 5-29.
- McKague, F., R. Lawson, M. Scott, et B. Wooliscroft. 2016a. « Understanding the Energy Consumption Choices and Coping Mechanisms of Fuel Poor Households in New Zealand ». *New Zealand Sociology* 31 (1): 106.
- McKenzie-Mohr, Doug. 1994. « Social Marketing for Sustainability: The Case of Residential Energy Conservation ». *Futures* 26 (2): 224-33.
- McLuhan, Marshall. 2012. « The Medium Is the Message ». In *Media and Cultural Studies: Keywords*, 107-16. John Wiley & Sons.
- Méda, Dominique. 2002. « Le capital social : un point de vue critique ». *L'Économie politique* no 14 (2): 36-47.
- Mège, Arnaud. 2016. « Le principe de décroissance comme acte de résistance à la " société de consommation " ». In *Le consommateur malin face à la crise. Tome 2 Le consommateur stratège*, par Fabrice Clochard et Dominique Desjeux, L'Harmattan, 239-54.
- Merchiers, Jacques, et Patrick Pharo. 1992. « Éléments pour un modèle sociologique de la compétence d'expert ». *Sociologie du Travail* 34 (1): 47-63.
- Merckaert, Jean. 2013. « On ne soigne pas un symptôme - Introduction du dossier : Transition énergétique, un piège pour les pauvres ? » *Revue Projet*, mai.
- Merton, Robert King. 1968. *Social Theory and Social Structure*. Simon and Schuster.
- Mettetal, Lucile. 2009. « La question énergétique dans l'habitat privé : le profil déterminant des ménages ». *Note rapide, Habitat*, , n° 476 (juin).
- Michon, Christian. 1994. « Management et communication interne : les six dimensions qu'il faut considérer ». *Communication et organisation*, n° 5 (mai).
- Middlemiss, Lucie. 2017. « A Critical Analysis of the New Politics of Fuel Poverty in England ». *Critical Social Policy*, 0261018316674851.
- Middlemiss, Lucie, Pepa Ambrosio-Albalá, Nick Emmel, Ross Gillard, Jan Gilbertson, Tom Hargreaves, Caroline Mullen, Tony Ryan, Carolyn Snell, et Angela Tod. 2019a. « Energy

- poverty and social relations: A capabilities approach ». *Energy Research & Social Science* 55 (septembre): 227-35.
- Middlemiss, Lucie, et Ross Gillard. 2015a. « Fuel Poverty from the Bottom-up: Characterising Household Energy Vulnerability through the Lived Experience of the Fuel Poor ». *Energy Research & Social Science* 6 (mars): 146-54.
- Middlemiss, Lucie, Ross Gillard, Victoria Pellicer, et Koen Straver. 2018. « Plugging the Gap Between Energy Policy and the Lived Experience of Energy Poverty: Five Principles for a Multidisciplinary Approach ». In *Advancing Energy Policy: Lessons on the Integration of Social Sciences and Humanities*, édité par Chris Foulds et Rosie Robison, 15-29. Cham: Springer International Publishing.
- Miller, Dale T., et Daniel A. Effron. 2010. « Chapter Three - Psychological License: When It Is Needed and How It Functions ». In *Advances in Experimental Social Psychology*, édité par Mark P. Zanna et James M. Olson, 43:115-55. Academic Press.
- Miller, Peter, et Nikolas Rose. 1997. « Mobilizing the Consumer: Assembling the Subject of Consumption ». *Theory, Culture & Society* 14 (1): 1-36.
- « Minima sociaux et prestations sociales - Ménages aux revenus modestes et redistribution - Édition 2019 - Ministère des Solidarités et de la Santé ». 2019. 12 novembre 2019.
- Misset, Séverine, et Yasmine Siblot. 2019. « « Donner de son temps » pour ne pas être des « assistés » ». *Sociologie* Vol. 10 (1): 73-89.
- Moisan, Marie, et Claire Bally. 2016. « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ? » Guide. Montreuil: Réseau RAPPEL - CLER/SOLIBRI.
- . 2020. « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ? » Guide Version 2020. Réseau RAPPEL.
- Moniruzzaman, Md, et Rosie Day. 2020. « Gendered Energy Poverty and Energy Justice in Rural Bangladesh ». *Energy Policy* 144 (septembre): 111554.
- Monsaingeon, Baptiste. 2014. « Le déchet durable : éléments pour une socio-anthropologie du déchet ménager ». <http://www.theses.fr>. Thesis, Paris 1.
- Mould, Ronald, et Keith J. Baker. 2017. « Documenting fuel poverty from the householders' perspective ». *Energy Research & Social Science*, Narratives and Storytelling in Energy and Climate Change Research, 31 (Supplement C): 21-31.
- Moussaoui, Isabelle. 2007. « De la société de consommation à la société de modération. Ce que les Français disent, pensent et font en matière de maîtrise de l'énergie ». *Les Annales de la Recherche Urbaine* 103 (1): 112-19.
- Nachi, Mohamed. 2006. *Introduction à la sociologie pragmatique*. Armand Colin.
- N'Da, Paul. 2015. *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines. Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article - Paul N'Da*. L'Harmattan. h
- Négawatt. Cop21. « La sobriété énergétique, pièce cachée mais essentielle du puzzle d'un accord ambitieux et équitable ». Fiches presses.
- Neveu, Catherine. 2011. « Habitants, citoyens : interroger les catégories ». In *La démocratie participative: histoire et généalogie*, par Marie-Hélène Bacqué et Yves Sintomer, 39-50. Paris, France: Ed. la Découverte.
- Nguyen, Canh Phuc, et Thanh Dinh Su. 2021. « Does Energy Poverty Matter for Gender Inequality? Global Evidence ». *Energy for Sustainable Development* 64 (octobre): 35-45.

- Nicolle, Coralie. 2020. « Médiation du discours institutionnel sur le dépistage des cancers et appropriations par les publics féminins ». Thèse de doctorat, Paris Est.
- Nielsen, Annemette, Thomas Bøker Lund, et Lotte Holm. 2015. « The Taste of “the End of the Month”, and How to Avoid It: Coping with Restrained Food Budgets in a Scandinavian Welfare State Context ». *Social Policy and Society* 14 (3): 429-42.
- Nisbet, Matthew C. 2009. « Communicating Climate Change: Why Frames Matter for Public Engagement ». *Environment: Science and Policy for Sustainable Development* 51 (2): 12-23.
- Noblet, Caroline L., et Shannon K. McCoy. 2018. « Does One Good Turn Deserve Another? Evidence of Domain-Specific Licensing in Energy Behavior ». *Environment and Behavior* 50 (8): 839-63.
- Nomadéis. 2014. *Figure(s) de la précarité énergétique*. La Défense, France: PUCA, Plan urbanisme construction architecture.
- Noyer, Jacques, et Bruno Raoul. 2008. « Concertation et « figures de l’habitant » dans le discours des projets de renouvellement urbain ». *Études de communication*, n° 31 (décembre): 111-30.
- Nussbaum, Martha C. 2001. *Women and human development: The capabilities approach*. 3. Cambridge University Press.
- Nussbaum, Martha Craven. 2017. *Capabilités: comment créer les conditions d’un monde plus juste ?*
- Nussbaum, Martha, et Amartya Sen. 1993a. *The Quality of Life*. Wider Studies in Development Economics. Oxford University Press, USA.
- « Observatoire de l’Habitat de Nantes Métropole et de son bassin de vie. Outil de suivi de la mise en oeuvre de la politique de l’habitat métropolitaine ». 2016. Habitat, démographie. Nantes Métropole.
- Okushima, Shinichiro. 2021. « Energy Poor Need More Energy, but Do They Need More Carbon? Evaluation of People’s Basic Carbon Needs ». *Ecological Economics* 187 (septembre): 107081.
- Ollivier-Yaniv, Caroline. 1997. « Avant-propos : L’État communicant, des formes de la communication gouvernementale ». *Quaderni* 33 (1): 75-83.
- . 2008. « La Communication Comme Outil de Gouvernement. Définition et Enjeux de La Politique Du Discours ». Habilitation à diriger des recherches, Université Paris 12 Val-de-Marne.
- . 2009a. « La “communication publique”, entre propagande et idéal démocratique : questions éthiques », 156-68.
- . 2009b. « La communication publique gouvernementale en matière de sécurité : gouvernement de soi et gouvernement du social ». In *Communication de l’Etat et gouvernement du social. Pour une société parfaite*, par Caroline Ollivier-Yaniv et Michael Rinn, 87-102.
- . 2018. « Présentation du dossier ». *Politiques de communication* N° 11 (2): 5-14.
- « Opinions et pratiques environnementales des Français en 2014 ». 2015. *Commissariat général au développement durable, Chiffres et statistiques*, n° 624 (avril): 9.
- Orfeuil, Jean-Pierre. 2004. *Transports, pauvretés, exclusions: pouvoir bouger pour s’en sortir*. Institut pour la ville en mouvement. La Tour d’Aigues, France: Éd. de l’Aube.

- Orianne, Jean-François, Hugues Draelants, et Jean-Yves Donnay. 2008. « Les politiques de l'autocontrainte ». *Education et sociétés* n° 22 (2): 127-43.
- Oris, Michel. 2009. *Transitions dans les parcours de vie et construction des inégalités*. PPUR presses polytechniques.
- Ortar, Nathalie, et Elisabeth Anstett. 2017. *Jeux de pouvoir dans nos poubelles. Économies morales et politiques du recyclage au tournant du XXIe siècle*.
- Ortar, Nathalie, et Hélène Subrémon. 2018. *L'énergie et ses usages domestiques. Anthropologie d'une transition en cours*.
- Otero, Marcelo. 2007. « La sociologie de Michel Foucault : une critique de la raison impure ». *Sociologie et sociétés* 38 (2): 49-72.
- Oullier, Olivier, et Sarah Sauneron. 2011. « "Nudges verts" : de nouvelles incitations pour des comportements écologiques ». *Centre d'analyse scientifique, Questions sociales*, n° 216 (mars): 12.
- Owens, Susan. 2000. « 'Engaging the Public': Information and Deliberation in Environmental Policy ». *Environment and Planning A* 32 (7): 1141-48.
- Pachauri, Shonali, et Narasimha D Rao. 2013. « Gender impacts and determinants of energy poverty: are we asking the right questions? » *Current Opinion in Environmental Sustainability, Energy systems*, 5 (2): 205-15.
- Palm, Jenny. 2010. « The Public–Private Divide in Household Behavior: How Far into Home Can Energy Guidance Reach? » *Energy Policy, The Role of Trust in Managing Uncertainties in the Transition to a Sustainable Energy Economy, Special Section with Regular Papers*, 38 (6): 2858-64.
- Pape, Marie-Clémence Le. 2014. « Qu'est-ce qu'un « bon » parent ? » *Lien social et politiques*, 29-52.
- Pasquali, Paul, et Olivier Schwartz. 2016. « La culture du pauvre : un classique revisité, The Uses of Literacy: A Classic Revisited ». *Politix*, n° 114 (septembre): 21-45.
- Paugam, Serge. 2009. *La disqualification sociale*. Presses Universitaires de France.
- . 2013. *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Presses Universitaires de France.
- Paugam, Serge, et Nicolas Duvoux. 2013. *La régulation des pauvres*. Paris, France: Presses universitaires de France, impr. 2013.
- Pautard, Éric. 2009. « Vers la sobriété électrique : politiques de maîtrise des consommations et pratiques domestiques ». Toulouse 2.
- . 2012. « Du rationnement aux certificats d'économie d'énergie ». *Annales historiques de l'électricité* N° 10 (1): 43-53.
- . 2015. « La rhétorique pédagogique au service de l'acceptabilité sociale. Le verdissement des conduites individuelles en question ». In *La ville durable controversée. Les dynamiques urbaines dans le mouvement critique*, Editions pétra, 105-39. Pragmatismes. Paris.
- . 2017. « Quelle prise en compte de l'environnement au sein des foyers ? Analyse sociologique des pratiques domestiques des Français ». *Commissariat général au développement durable, Essentiel*, n° 80 (janvier): 4.
- . 2018. « Modes de vie et pratiques environnementales des Français ». Analyse. Théma. Paris: Commissariat général au développement durable.

- Pellicer-Sifres, Victoria, Neil Simcock, et Alejandra Boni. 2021. « Understanding the multiple harms of energy poverty through the Nussbaum's theory of central capabilities ». *Local Environment*, 1025–1041.
- Perrenoud, Philippe. 1987. « Le go-between : entre sa famille et l'école, l'enfant messenger et message ». *Entre parents et enseignants: un dialogue impossible*, 49-87.
- Perrin-Heredia, Ana. 2010. « Logiques économiques et comptes domestiques en milieux populaires: ethnographie économique d'une "zone urbaine sensible" ». Thèse de doctorat, France: Université de Reims Champagne-Ardenne.
- . 2011. « Faire les comptes : normes comptables, normes sociales, Keeping Accounts: Accounting Standards, Social Standards ». *Genèses*, n° 84 (novembre): 69-92.
- . 2013. « Le « choix » en économie ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 199 (octobre): 46-67.
- . 2014. « La gestion des comptes en milieux populaires : des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques ». *Informations sociales*, n° 182 (juillet): 30-38.
- . 2016. « Chapitre 10 / L'accompagnement budgétaire ». In *Gouverner les conduites*, 365-98. Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).
- Pétonnet, Colette. 1982. « L'Observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien ». *L'Homme* 22 (4): 37-47.
- Petrova, Saska. 2018. « Encountering energy precarity: Geographies of fuel poverty among young adults in the UK ». *Transactions* 43 (1): 17-30.
- Petrova, Saska, et Neil Simcock. 2019. « Gender and energy: domestic inequities reconsidered ». *Social & Cultural Geography* 0 (0): 1-19.
- Pézeril, Claudine. 2021. Portrait de membre : Claudine Pézeril, coordinatrice de l'association Les Locaux-Moteurs.
- Pinçon-Charlot, Monique. 1996. « Le Goff Olivier, L'invention du confort. Naissance d'une forme sociale. » *Revue française de sociologie* 37 (1): 136-37.
- Pinson, Daniel. 2016. « L'habitat, relevé et révélé par le dessin : observer l'espace construit et son appropriation ». *Espaces et sociétés*, n° 164-165 (mars): 49-66.
- Pinto, Louis. 1990. « Le consommateur : agent économique et acteur politique ». *Revue française de sociologie* 31 (2): 179-98.
- Piris, Florence, et Raymond Dupuy. 2007. « Mobilisation de ressources dans l'expression de la compétence en activité ». *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* Numéro 74 (2): 67-89.
- « Plan de rénovation énergétique des bâtiments ». 2017. Plan Climat. La Défense, France: Ministère de la Transition Écologique et Solidaire / Ministère de la Cohésion des Territoires.
- Plessz, Marie, Sophie Dubuisson-Quellier, Séverine Gojard, et Sandrine Barrey. 2016. « How Consumption Prescriptions Affect Food Practices: Assessing the Roles of Household Resources and Life-Course Events ». *Journal of Consumer Culture* 16 (1): 101-23.
- Poortinga, Wouter, Linda Steg, et Charles Vlek. 2004. « Values, Environmental Concern, and Environmental Behavior: A Study into Household Energy Use ». *Environment and Behavior* 36 (1): 70-93.
- Poquet, Guy, et Anne Dujin. 2008a. « Pour les ménages, la recherche du confort prime encore sur les économies d'énergie ». *CREDOC, Consommation et modes de vie*, n° 210 (mars): 4.

- Poupeau, François-Mathieu. 2004. « Un siècle d'intervention publique dans le secteur de l'électricité en France », septembre.
- . 2013. « Quand l'État territorialise la politique énergétique. L'expérience des schémas régionaux du climat, de l'air et de l'énergie ». *Politiques et management public*, n° Vol 30/4 (décembre): 443-72.
- « Pour plus de confort chez soi il y a mieux à FAIRE ». 2018. *GEO PLC* (blog). 11 septembre 2018.
- « Préoccupés par leur facture de chauffage : les Français attendent le plus possible avant de l'allumer ». 2019. Société. Odoxa / Je Change.
- Preston, Ian, Nick Banks, Katy Hargreaves, Aleksandra Kazmierczak, Karen Lucas, Ruth Mayne, Clare Downing, et Roger Street. 2014. « Climate Change and Social Justice: An Evidence Review ». Inspiring Social Change. Joseph Rowntree Foundation..
- Preston, Ian, Vicki White, Katharine Blacklaws, et D. Hirsh. 2014. « Fuel and poverty ». *A Rapid Evidence Assessment for the Joseph Rowntree Foundation. Centre for Sustainable Energy. Reg charity 298740.*
- Primc, Kaja, et Renata Slabe-Erker. 2020. « Social Policy or Energy Policy? Time to Reconsider Energy Poverty Policies ». *Energy for Sustainable Development* 55 (avril): 32-36.
- Primc, Kaja, Renata Slabe-Erker, et Boris Majcen. 2019. « Constructing energy poverty profiles for an effective energy policy ». *Energy Policy* 128 (mai): 727-34.
- Proposition de loi visant à instaurer un droit effectif à l'accès à l'énergie et à lutter contre la précarité énergétique.* 2019.
- Pruneau, Diane, Mélanie Demers, et Abdellatif Khattabi. 2008. « Éduquer et communiquer en matière de changements climatiques : défis et possibilités ». *Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement*, n° Volume 8 Numéro 2 (juin).
- Putnam, Robert D. 2008. « Bowling en solo : le déclin du capital social américain ». Traduit par Olivier Rey. *Conférence*, n° 27: 417-40.
- Quéré, Louis. 1996. « Faut-il abandonner l'étude de la réception ? Point de vue ». *Réseaux. Communication - Technologie - Société* 14 (79): 31-37.
- Radcliffe, J. 2010. « Coping with Cold: Responses to Fuel Poverty in Wales ». *Ebbw Vale: The Bevan Foundation.*
- Rainaldi, Victor. 2019. « Dis-moi avec qui tu voisines, je te dirai qui tu es ! » *L'Union sociale pour l'habitat, Actualités habitat*, n° 1095 (février).
- « Raisonner ». 2016. In *Antidote 9*, *Druide informatique*. Vol. Version 4.1. Dictionnaire de définition. Montréal, Canada.
- Rappaport, J. 1987. « Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology ». *American Journal of Community Psychology* 15 (2): 121-48.
- Reeves, Andrew. 2016. « Exploring Local and Community Capacity to Reduce Fuel Poverty: The Case of Home Energy Advice Visits in the UK ». *Energies* 9 (4): 276.
- « Regards sur 10 ans de pauvreté - Statistiques d'accueil 2011 ». 2012. Rapport statistiques. Secours Catholique - Caritas.
- Reghezza-Zitt, Magali, et Samuel Rufat. 2015. « L'adaptation en Île-de-France entre injonction et recyclage. Techniques et politiques de la société de l'incertitude ». *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, n° Vol. 6, n°3 (décembre).

- Régnier, Faustine, et Ana Masullo. 2009. « Obésité, goûts et consommation: Intégration des normes d'alimentation et appartenance sociale ». *Revue française de sociologie* 50 (4): 747.
- Reigner, Hélène. 2015. « Une gouvernementalisation néohygiéniste et néolibérale des conduites ». In *La ville durable controversée*, par Jérôme Boissonade. Pétra.
- Reigner, Hélène, Thierry Brenac, et Frédérique Hernandez. 2013. « Nouvelles idéologies urbaines. Dictionnaire critique de la ville mobile, verte et sûre », janvier.
- Renauld, Vincent. 2012. « Fabrication et usage des écoquartiers français : éléments d'analyse à partir des quartiers De Bonne (Grenoble), Ginko (Bordeaux) et Bottière-Chénaie (Nantes) ». Thesis, Lyon, INSA.
- . 2017. « Les figures de l'usager dans la fabrication urbaine contemporaine. Le cas des écoquartiers français ». In *Dire la ville c'est faire la ville: La performativité des discours sur l'espace urbain*, 1^{re} éd., 117-30. Villeneuve d'Ascq, France: Septentrion.
- « Rénovation énergétique des bâtiments. Lancement de la campagne de mobilisation FAIRE ». 2018. Dossier de presse. ADEME.
- Réseau RAPPEL. 2016. « Mettre en place un appartement pédagogique Guide pratique du réseau RAPPEL à destination des porteurs de projet ».
- Retière, Jean-Noël. 2003. « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire, Abstract ». *Politix*, n° 63: 121-43.
- Revillard, Anne. 2018. « Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants ». *Revue française de science politique* 68 (3): 469-491.
- Rey, Bernard. 2015. « La notion de compétence : usages et enjeux ». *Le français aujourd'hui*, n° 191 (décembre): 15-24.
- Riggio, Ronald E., Leslie G. Eaton, et David C. Funder. 2020. « Skill in Social Situations: The Essence of Savoir-Faire ». In *Social Intelligence and Nonverbal Communication*, édité par Robert J. Sternberg et Aleksandra Kostić, 333-57. Cham: Springer International Publishing.
- « Right to Energy for All Europeans! » 2017. EPSU / EAPN.
- Rivas, Silvia, Barbara Cuniberti, et Paolo Bertoldi. 2016. « Effective Information Measures to Promote Energy Use Reduction in EU Member States ». Commission européenne 27997. JRC Science for Policy Report. Union Européenne.
- Robert, Isabelle, Anne-Sophie Binninger, et Nacima Ourahmoune. 2015. « Nudges environnementaux et norme sociale : une analyse controversée des discours des consommateurs ». In *Association française du marketing*, 23.
- Roberts, Erin, et Karen Henwood. 2019. « "It's an Old House and That's How It Works": Living Sufficiently Well in Inefficient Homes ». *Housing, Theory and Society* 36 (4): 469-88.
- Robinson, Caitlin. 2019. « Energy Poverty and Gender in England: A Spatial Perspective ». *Geoforum* 104 (août): 222-33.
- Rocheffort, Robert. 2007. *Le bon consommateur et le mauvais citoyen*. Odile Jacob.
- Rochon, François. 2018. *Le logement, l'habitat et le citoyen: Une expérimentation républicaine*. Editions de l'Aube.
- Rogers, Everett M. 2010. *Diffusion of Innovations, 4th Edition*. Simon and Schuster.

- Romma, Natacha. 2010. « Communication de changement comportemental sur le Web: comparer l'efficacité de la persuasion et de l'engagement pour promouvoir l'éco-citoyenneté ». Thèse de doctorat, Université du Sud Toulon Var.
- Roques, Patricia. 2016. « La question de la question d'énergie dans les logements sociaux réhabilités. Pratiques et identités ». Thèse de doctorat, France: Université de Nice.
- Rossano, Maryline. 2019. « Rencontre entre spirales de ressources et souffrance psychosociale à l'hôpital ». *Journal de gestion et d'économie de la sante* N° 2 (2): 135-58.
- Rostaing, Corinne. 2015. « Stigmate ». *Sociologie*, février.
- Rötterink, Ellen. 2009. « Parler scout en réunion: analyse du style communicatif d'un groupe de jeunes ». Thèse de doctorat de sciences du langage, Frankfurt am Main, Allemagne, Pays multiples: Université de Lyon 2.
- Roudil, Nadine. 2015a. *La ville durable à l'épreuve de la sobriété. Le citoyen entre injonction à «bien habiter» et normalisation des conduites en milieu urbain*. Orizons.
- . 2015b. « La vulnérabilité sociale au défi des savoirs d'usage habitant. Les pratiques énergétiques des ménages pauvres vivant en habitat social ». *Les Annales de la recherche urbaine* 110 (1): 98-107.
- . 2016. « Des modes d'habiter durables en cours d'élaboration ». *Sciences de la société*, n° 98 (décembre): 126-40.
- . 2018. « De la "ville sûre" à la "ville sobre" : normalisation des conduites habitantes et fabrique de la ville ». Habilitation à diriger des recherches, Strasbourg: Université de Strasbourg.
- Roudil, Nadine, et Amélie Flamand. 2013. « Moins consommer d'énergie, mieux habiter ? » *Métropolitiques. eu*, avril, 4.
- Roudil, Nadine, Amélie Flamand, Véronique Beillan, et Sylvie Douzou. 2015. « La consommation d'énergie à l'épreuve des pratiques et savoirs d'usage des habitants ». In *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, Cnrs Editions, 243-52.
- Roux, Dominique. 2005. « Résistance du consommateur: un état de l'art sur les formes de réponses adverses au marché et aux firmes ». *Actes du 4ème Congrès International des Tendances du Marketing*.
- Roux, Dominique, et Denis Guiot. 2013. « Par-delà le miroir... de la scène marchande : l'acheteur d'occasion au pays des merveilles ». In *Le consommateur stratège*, par Fabrice Clochard et Dominique Desjeux, 165-86. Paris, France: l'Harmattan, DL 2013.
- Roux, Dominique Le. 2014. « Chapitre 8 / Le service public français en débat ». In *Accès à l'énergie en Europe*, 213-54. Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).
- Rubens, Lolita. 2011. « Être engagé, informé ou hypocrite: Quels leviers pour favoriser les comportements pro-environnementaux? » Université Paris Ouest Nanterre La Défense.
- Rugkåsa, Jorun, Niamh K. Shortt, et Leslie Boydell. 2007. « The Right Tool for the Task: 'Boundary Spanners' in a Partnership Approach to Tackle Fuel Poverty in Rural Northern Ireland ». *Health & Social Care in the Community* 15 (3): 221-30.
- Rumpala, Yannick. 1999. « LE RÉAJUSTEMENT DU RÔLE DES POPULATIONS DANS LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS: Du développement des politiques de collecte sélective à l'hétérorégulation de la sphère domestique ». *Revue française de science politique* 49 (4/5): 601-30.

- . 2004. « De l'objectivation des risques à la régulation des comportements ». *Rezeaux* no 126 (4): 177-212.
- . 2008. « Le «développement durable» appelle-t-il davantage de démocratie? Quand le «développement durable» rencontre la «gouvernance»... ». *VertigO-la revue électronique en sciences de l'environnement* 8 (2).
- . 2009. « La « consommation durable » comme nouvelle phase d'une gouvernementalisation de la consommation, Abstract ». *Revue française de science politique* 59 (5): 967-96.
- . 2018. « Quelle place pour une « sobriété heureuse » ou un « hédonisme de la modération » dans un monde de consommateurs ? » *L'Homme la Societe* n° 208 (3): 223-48.
- Rutherford, Stephanie. 2007. « Green Governmentality: Insights and Opportunities in the Study of Nature's Rule ». *Progress in Human Geography* 31 (3): 291-307.
- Sachdeva, Sonya, Rumen Iliev, et Douglas L. Medin. 2009. « Sinning Saints and Saintly Sinners: The Paradox of Moral Self-Regulation ». *Psychological Science*, avril.
- Sadler, Robin, et Gill Hammersley. 2002. « Report on the quality of energy efficiency advice provided by gas and electricity suppliers ». *Ofgem, London*.
- Sahakian, Marlyne, et Béatrice Bertho. 2018. « Exploring emotions and norms around Swiss household energy usage: When methods inform understandings of the social ». *Energy Research & Social Science*, Special Issue on the Problems of Methods in Climate and Energy Research, 45 (novembre): 81-90.
- Salles, Denis. 2009. « Environnement : la gouvernance par la responsabilité ? » *[VertigO] La revue électronique en sciences de l'environnement*, n° 6.
- Salo, Marja, Ari Nissinen, Raimo Lilja, Emilia Olkanen, Mia O'Neill, et Martina Uotinen. 2016. « Tailored Advice and Services to Enhance Sustainable Household Consumption in Finland ». *Journal of Cleaner Production* 121 (mai): 200-207.
- Santolaria, Nicolas. 2019. « Histoire d'une notion : « gamification », l'instrumentalisation du jeu ». *Le Monde.fr*, 3 avril 2019, sect. Opinions. https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/04/03/histoire-d-une-notion-gamification-l-instrumentalisation-du-jeu_5444970_3232.html.
- Scarwell, Helga-Jane, Divya Leducq, et Annette Groux. 2015. *Réussir la transition énergétique*. Presses Univ. Septentrion.
- Schwartz, Olivier. 2002. *Le Monde privé des ouvriers*. Quadrige. Paris; Paris: Presses Universitaires de France - PUF.
- Schweyer, François-Xavier. 2009. « Politiques publiques : l'impasse d'une conception balistique ». *Après-demain* N° 10, NF (2): 29-33.
- Secours Catholique. 2014. « Ces pauvretés que l'on ne voit plus. 1,5 millions de personnes accueillies par le Secours Catholique ». *Statistiques d'accueil 2013*. Secours Catholique - Caritas.
- Semal, Luc, Mathilde Szuba, et Bruno Villalba. 2015. « « Sobriétés » (2010-2013) : une recherche interdisciplinaire sur l'institutionnalisation de politiques locales de sobriété énergétique, "Sobriétés" (2010-2013): an interdisciplinary research program on the institutionalisation of local energy sobriety policies ». *Natures Sciences Sociétés* 22 (4): 351-58.

- Shove, Elizabeth. 2003a. *Comfort, cleanliness and convenience: the social organization of normality*. Oxford, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Etats-Unis d'Amérique.
- . 2003b. « Converging Conventions of Comfort, Cleanliness and Convenience ». *Journal of Consumer Policy* 26 (4): 395-418.
- . 2010. « Beyond the ABC: Climate Change Policy and Theories of Social Change ». *Environment and Planning A* 42 (6): 1273-85.
- Shove, Elizabeth, et Gordon Walker. 2007. « CAUTION! Transitions ahead: politics, practice, and sustainable transition management ». *Environment and planning A* 39 (4): 763–770.
- Shove, Elizabeth, et Harold Wilhite. 2003. « Energy Policy: What It Forgot and What It Might yet Recognise ». In *Panel 1.*, 12.
- Silva, Coralie Pereira da. 2018a. « Prescrire, dire et faire ». *Politiques de communication* N° 11 (2): 15-41.
- . 2018b. « La communication dans le dépistage des cancers ». *Hermes, La Revue* n° 82 (3): 162-67.
- Simmel, Georg. 2011. *Les pauvres*. Traduit par Bertrand Chokrane. Paris, France: Presses Universitaires de France, impr. 2011.
- Solidarum. 2016. *Nicolas Duvoux: l'empowerment, au cœur de l'action sociale*. <http://www.solidarum.org/inclusion-sociale/nicolas-duvoux-l-empowerment-au-coeur-de-l-action-sociale>.
- Sorrell, Steve. 2015. « Reducing energy demand: A review of issues, challenges and approaches ». *Renewable and Sustainable Energy Reviews* 47 (juillet): 74-82.
- Sovacool, B. 2013. *Energy and Ethics: Justice and the Global Energy Challenge*. Springer.
- Sovacool, Benjamin K., et Michael H. Dworkin. 2014. *Global Energy Justice: Problems, Principles, and Practices*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Steg, Linda. 2008. « Promoting Household Energy Conservation ». *Energy Policy* 36 (12): 4449-53.
- Stephenson, Janet, Barry Barton, Gerry Carrington, Daniel Gnoth, Rob Lawson, et Paul Thorsnes. 2010. « Energy Cultures: A Framework for Understanding Energy Behaviours ». *Energy Policy* 38 (10): 6120-29.
- Stern, Paul C. 1999. « Information, Incentives, and Proenvironmental Consumer Behavior ». *Journal of Consumer Policy* 22 (4): 461-78.
- . 2000. « New Environmental Theories: Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior ». *Journal of Social Issues* 56 (3): 407-24.
- . 2014. « Individual and Household Interactions with Energy Systems: Toward Integrated Understanding ». *Energy Research & Social Science* 1 (mars): 41-48.
- Stettinger, Vanessa. 2018. « Devenir une « bonne » mère. Une trajectoire balisée par l'intervention sociale ». *Revue des politiques sociales et familiales* 129 (1): 77-88.
- Subra, Francis. 1985. « Un exemple d'intervention d'un établissement public en vue de l'amélioration thermique de l'habitat existant pour une utilisation rationnelle de l'énergie ». In . Versailles, France.
- Subrémon, Hélène. 2009. « Habiter avec l'énergie. Pour une anthropologie sensible de la consommation d'énergie ». Nanterre: Université Paris X - Nanterre.

- Sunikka-Blank, Minna. 2020. « Chapter 8 - Why Are Women Always Cold? Gendered Realities of Energy Injustice ». In *Inequality and Energy*, édité par Ray Galvin, 173-88. Academic Press.
- « Super Capitaine | Familles à énergie positive Pays de la Loire ». 2020. 15 juillet 2020. <http://paysdelaloire.familles-a-energie-positive.fr/fr/super-capitaine-6439.html>.
- « Synthèse du retour d'expérience sur le programme DEPAR 2017-2018 ». 2019. Synthèse. La Poste.
- Szuba, Mathilde. 2019. « Il faut réguler politiquement l'ensemble de la consommation à des fins de justice » Entretien réalisé par Aurélie Delmas. Libération. https://www.liberation.fr/france/2019/07/29/mathilde-szuba-il-faut-reguler-politiquement-l-ensemble-de-la-consommation-a-des-fins-de-justice_1742756.
- Szuba, Mathilde, et Luc Semal. 2010. « Rationnement volontaire contre « abondance dévastatrice » : l'exemple des crags, Abstract ». *Sociologies pratiques*, n° 20 (mai): 87-95.
- Tabi, Marie Tsanga. 2015. « La figure de consommateur écoresponsable du bénéficiaire du droit à l'eau : l'impératif écologique confronté aux droits humains fondamentaux en France ». *Revue française des affaires sociales*, n° 1 (avril): 145-62.
- « Tableau de bord de la précarité énergétique ». 2017. 3ème édition. Observatoire National de la Précarité Énergétique.
- « ——— ». 2020. Tableau de bord Édition 2019 (2è semestre). ONPE.
- Taylor, Dorceta E. 2010. *Environment and Social Justice: An International Perspective*. Bradford, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord: Emerald Group Publishing Limited.
- Thøgersen, John. 2018. « Frugal or green? Basic drivers of energy saving in European households ». *Journal of Cleaner Production*, juin.
- Thomson, Harriet, Carolyn Jane Snell, et Christine Liddell. 2016. « Fuel poverty in the European Union: a concept in need of definition? » *People, Place & Policy Online*, 5–24.
- Tiefenbeck, Verena, Thorsten Staake, Kurt Roth, et Olga Sachs. 2013. « For Better or for Worse? Empirical Evidence of Moral Licensing in a Behavioral Energy Conservation Campaign ». *Energy Policy* 57 (juin): 160-71.
- Tissot, Sylvie. 2007. *L'état et les quartiers: genèse d'une catégorie de l'action publique*. Collection Liber. Paris: Seuil.
- Toulouse, Edouard. 2020. « La sobriété énergétique, une notion disruptive de plus en plus étudiée », 12.
- Tozzi, Pascal. 2013. « Ville durable et marqueurs d'un « néo-hygiénisme » ? Analyse des discours de projets d'écoquartiers français ». *Noréis. Environnement, aménagement, société*, n° 227 (juin): 97-113.
- Trauchessec, Elodie. 2016. « Contribution ADEME à l'atelier n°5 de la Concertation 4ème période ». Valbonne: ADEME.
- Truelove, Heather Barnes, Amanda R. Carrico, Elke U. Weber, Kaitlin Toner Raimi, et Michael P. Vandenbergh. 2014. « Positive and Negative Spillover of Pro-Environmental Behavior: An Integrative Review and Theoretical Framework ». *Global Environmental Change* 29 (novembre): 127-38.
- Vaara, Eero, et Philippe Monin. 2010. « A Recursive Perspective on Discursive Legitimation and Organizational Action in Mergers and Acquisitions ». *Organization Science* 21 (1): 3-22.

- Vaché, Isabelle. 2009. « L'émergence des politiques énergétiques en Pays de la Loire (France). Effets de contexte, potentiels et jeux d'acteurs. » *Géographie*, Université du Maine.
- Van Effenterre, Marie. 2019. « L'usage des relevés de l'espace habité dans les enquêtes collectives de l'ISU et du CRH 1965-1990. Le devenir patrimonial d'un fonds documentaire en sociologie urbaine ». Rapport d'activité. Lab & doc. Paris: CRH-LAVUE.
- Vandenbroucke, Simon, Bruno Maresca, et Eloy Lafaye. 2013. « Les compteurs intelligents : vecteurs de changements comportementaux ? Instruments de la maîtrise de la demande d'énergie ». *CREDOC*, Cahier de recherche, n° 304 (décembre): 95.
- Vanoye, Francis. 1978. *Expression, communication*. Paris, France: A. Colin.
- Varlet, Marion, et Florence Allard Poesi. 2015. « Les conditions de performativité du discours stratégique. Analyses et apports d'Austin, Searle, Butler et Callon. » In XXIV Conférence Internationale de Management Stratégique. Paris.
- Vásquez, Consuelo. 2012. « Être ou ne pas être... sous le script?: Enjeux identitaires de l'organisation par projet ». *Identité, responsabilité et autorité dans les organisations par projet*, 19–34.
- Veblen, Thorstein. 1899. « Mr. Cummings's Strictures on "The Theory of the Leisure Class" ». *Journal of Political Economy* 8 (1): 106–117.
- Vedung, Evert. 1999. « Constructing effective Government information campaigns for energy conservation and sustainability: Lessons from Sweden ». *International Planning Studies* 4 (2): 237-51.
- Verger, Daniel, Jérôme Accardo, Pascal Chevalier, et Aude Lapinte. 2005. « Bas revenus, consommation restreinte ou faible bien-être : Les approches statistiques de la pauvreté à l'épreuve des comparaisons internationales ». Document de travail F0503. INSEE.
- Versailles, Anne. 2009. « Les écogestes... une stratégie d'évitement des questions fondamentales ? » In Rencontres romandes en EDD du 12 septembre 2009, 6. Fribourg.
- Vialan, Daphné. 2012. « Martha Nussbaum, Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ? » *Lectures*, octobre.
- Vignal, Cécile. 2016. « L'ancrage local, une ressource pour les classes populaires des territoires désindustrialisés ». *Mobilités résidentielles, territoires et politiques publiques*, 197–210.
- Viguié, Renan. 2020. « Une courbe pour bien se chauffer. Les températures de chauffage préconisées au XXe siècle ». *Flux* N° 121 (3): 102-7.
- Villalba, Bruno, éd. 2017. *Appropriations du développement durable : Émergences, diffusions, traductions*. Espaces Politiques. Villeneuve d'Ascq: Presses universitaires du Septentrion.
- Villalba, Bruno, et Luc Semal. 2018. *Sobriété énergétique : Contraintes matérielles, équité sociale et perspectives institutionnelles*. Editions Quae.
- Virage Energie Nord-Pas-de-Calais. 2013. « Scénarios de sobriété énergétique et transformations sociales. »
- Vitale, Tommaso. 2018. « Inclusion ou intégration ? Les effets des politiques locales des villes d'Europe de l'Ouest face aux Roms ». Séminaire de recherche présenté à Lieux et Enjeux : Faire avec l'extrême précarité résidentielle, CRH-LAVUE / ENSAPVS, avril 10.
- Walker, Benjamin J.A., Bouke Wiersma, et Etienne Bailey. 2014. « Community Benefits, Framing and the Social Acceptance of Offshore Wind Farms: An Experimental Study in England ». *Energy Research & Social Science* 3 (septembre): 46-54.

- Walker, Gordon, et Rosie Day. 2012. « Fuel poverty as injustice: Integrating distribution, recognition and procedure in the struggle for affordable warmth ». *Energy Policy*, Special Section: Fuel Poverty Comes of Age: Commemorating 21 Years of Research and Policy, 49 (octobre): 69-75.
- Walker, Gordon, Neil Simcock, et Rosie Day. 2016. « Necessary energy uses and a minimum standard of living in the United Kingdom: Energy justice or escalating expectations? » *Energy Research & Social Science*, Energy demand for mobility and domestic life: new insights from energy justice, 18 (août): 129-38.
- Wallenborn, Grégoire, et Joël Dozzi. 2007. « Du point de vue environnemental, ne vaut-il pas mieux être pauvre et mal informé que riche et conscientisé ? » Édité par Pierre Cornut, Tom Bauler, et Edwin Zaccai. *Environnement et inégalités sociales*, Editions de l'Université de Bruxelles, 47-59.
- Wallenborn, Grégoire, et Sophie Nemoz. 2012. « Comment comprendre les effets rebonds dans la consommation domestique d'énergie ? Pour une socio-anthropologie des pratiques en transition ». *ResearchGate*, janvier, 165-81.
- Wallenborn, Grégoire, Catherine Rousseau, Hélène Aupaix, et Karine Thollier. 2006. « Détermination de profils de ménages pour une utilisation plus rationnelle de l'énergie ». Résultats d'enquête. Plan d'Appui scientifique à une politique de Développement Durable.
- Warde, Alan. 2005. « Consumption and Theories of Practice ». *Journal of Consumer Culture* 5 (2): 131-53.
- Warin, Philippe. 1999. « Les « ressortissants » dans les analyses des politiques publiques ». *Revue française de science politique* 49 (1): 103-21.
- Weenig, Mienke W., et Cees J. Midden. 1991. « Communication network influences on information diffusion and persuasion ». *Journal of Personality and Social Psychology* 61 (5): 734-42.
- Weiler, Nolwenn. 2018. « Précarité énergétique : quand votre maison vous rend malade ». Basta ! 6 juillet 2018. <https://www.bastamag.net/Precarite-energetique-quand-votre>.
- Weill, Pierre-Édouard. 2015. « Catégories populaires et inégalités face à l'action publique. Différenciation sociale dans le recours au droit au logement opposable et son traitement ». *Lien social et Politiques*, n° 74: 129.
- Wilhite, Harold. 2005. « Why energy needs anthropology ». *Anthropology today* 21 (3): 1-2.
- Wilhite, Harold, et Loren Lutzenhiser. 1999. « Social loading and sustainable consumption ». *ACR North American Advances*.
- Wilhite, Harold, Hidetoshi Nakagami, Takashi Masuda, Yukiko Yamaga, et Hiroshi Haneda. 1996. « A Cross-Cultural Analysis of Household Energy Use Behaviour in Japan and Norway ». *Energy Policy* 24 (9): 795-803.
- Willis, Margaret M., et Juliet B. Schor. 2012. « Does Changing a Light Bulb Lead to Changing the World? Political Action and the Conscious Consumer »: *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, octobre.
- Winkin, Yves. 2001. *Anthropologie de la communication: de la théorie au terrain*. Paris, France: De Boeck université : Éditions du Seuil, DL 2001.
- Wodon, Quentin. 2003. « Pauvreté et Coupures d'électricité: Evaluation Des Engagements Solidarité d'Electricité de France ». *Energy Studies Review* 11 (2): 205-28.

- Wolske, Kimberly S., Kenneth T. Gillingham, et P. Wesley Schultz. 2020a. « Peer Influence on Household Energy Behaviours ». *Nature Energy*, janvier.
- Wren, Thomas E., Wolfgang Edelstein, et Gertrud Nunner-Winkler. 1990. *The Moral Domain: Essays in the Ongoing Discussion Between Philosophy and the Social Sciences*. MIT Press.
- Zanni, Rémi. 2019. « A quelles conceptions du politique les transitions énergétiques engagent-elles ? » In *Repenser la transition énergétique. Un défi pour les sciences humaines et sociales*, par Vincent Baggioni, Céline Burger, Joseph Cacciari, et Marie Mangold, 25-43.
- Zélem, Marie-Christine. 2010. *Politiques de maîtrise de la demande d'énergie et résistances au changement: une approche socio-anthropologique*. Paris, France: L'Harmattan.
- . 2013. « Comment aller vers la sobriété énergétique ? » Présenté à Université Négawatt, Mèze, octobre 4.
- . 2016. « Les effets pervers de la sobriété énergétique. Une écologisation contrainte des modes de vie ». *Revue des sciences sociales*, n° 55 (septembre): 70-80.
- . 2019. « Quand l'écologisation des logements impacte la santé des habitants. Confort domestique et qualité de l'air intérieur en conflit ». *Pollution atmosphérique*, n° 237-238 (avril).
- Zélem, Marie-Christine, et Christophe Beslay, éd. 2015. *Sociologie de l'énergie: gouvernance et pratiques sociales*. Paris, France: CNRS éditions, DL 2015.
- Zimmermann, Bénédicte. 2003. « Eléments pour une socio-histoire des catégories de l'action publique ». *Historicités de l'action publique*. Paris: PUF, 241–258.
- Zittoun, Philippe. 2013. « Dispositif ». In *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, par Rémi Barbier, Loïc Blondiaux, Francis Chateauraynaud, Jean-Michel Fourniau, Rémi Lefebvre, et Denis Salles. GIS Démocratie et Participation.

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 - TABLEAU ISSU DE SESSEGO AND HÉBEL 2019.....	29
FIGURE 2 LES EFFETS SUR LA SANTÉ DE L'EXPOSITION À DES TEMPÉRATURES INTÉRIEURES BASSES. SOURCE : DR VÉRONIQUE EZRATTY — ONPE 2018 — INFOGRAPHIE DU SERVICE DES ÉTUDES MÉDICALES D'EDF.	34
FIGURE 3 APPROCHE SYSTÉMIQUE DE LA PAUVRETÉ (ATD QUART MONDE / SECOURS CATHOLIQUE 2019, 3)	43
FIGURE 4 DES MODES DE VIE AUX PRATIQUES INDIVIDUELLES – D'APRÈS MARESCA ET DUJIN (2014) ET DESJEU (2010)	62
FIGURE 5 KIT DISTRIBUÉ PAR LES SERVICES CIVIQUES UNISCITÉ LORS DE LEURS VISITES À DOMICILE, NANTES (2018).....	74
FIGURE 6 QUARTIER ISOLÉ DU RESTE DE LA VILLE - FRACTURES URBAINES © CORALIE ROBERT, 28/01/2017.....	81
FIGURE 7 COEFFICIENT DE GINI - LA COURNEUVE (HTTP://WWW.LECOMPAS.FR)	83
FIGURE 8 LOCALISATION DU PÉRIMÈTRE DE RECHERCHE AU SEIN DU QUARTIER PRIORITAIRE ©IGN – CGET (OCTOBRE 2014)	84
FIGURE 9 PÉRIMÈTRE DE L'OPAH MENÉE SUR LES QUATRE ROUTES (PLAINE COMMUNE, 2016).....	86
FIGURE 10 PLANCHE DE PHOTOGRAPHIES DU QUARTIER DES QUATRE ROUTES, HIVER 2016-2017 © CORALIE ROBERT	88
FIGURE 11 COEFFICIENT DE GINI - NANTES (HTTP://WWW.LECOMPAS.FR)	91
FIGURE 12 RÉPARTITION DU PARC LOCATIF SOCIAL DANS LA MÉTROPOLE NANTAISE (NANTES MÉTROPOLE 2014)	93
FIGURE 13 CARTOGRAPHIE DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE © CORALIE ROBERT	96
FIGURE 14 CARTOGRAPHIE DES STRUCTURES RENCONTRÉES LORS DE L'ENQUÊTE DE TERRAIN (2016-2018) © CORALIE ROBERT	97
FIGURE 15 PLAN DE SITUATION DE L'ÉCO-APPART À NANTES (GOOGLE MAPS).....	99
FIGURE 16 COUVERTURE DU PROGRAMME D'ACTIVITÉS DE L'ÉCO-APPART - SEPTEMBRE / DÉCEMBRE 2017 © ECO-APPART	100
FIGURE 17 VISITE INTERACTIVE DE L'ÉCO-APPART DE NANTES (BERTINI 2017)	101
FIGURE 18 BANNIÈRE D'INFORMATION DE L'ÉCO-APPART © CORALIE ROBERT (2018)	102
FIGURE 19 PRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DES ACTIONS MENÉES PAR ALISÉE, RÉALISÉ PAR UN MEMBRE DE L'ASSOCIATION (11/2017) ..	103
FIGURE 20 MISE EN PARALLÈLE DES CARACTÉRISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES DES MÉNAGES AVEC LES DONNÉES NATIONALES.....	112
FIGURE 21 RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON PAR TRANCHE D'ÂGE	113
FIGURE 22 REVENU DES MÉNAGES ENQUÊTÉS.....	114
FIGURE 23 MISE EN PARALLÈLE DES CARACTÉRISTIQUES DES LOGEMENTS DES MÉNAGES ENQUÊTÉS AVEC LES DONNÉES NATIONALES	117
FIGURE 24 "HALO" DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE DE L'ÉCHANTILLON D'ENQUÊTE	119
FIGURE 25 TRAME D'ENTRETIEN NON-DIRECTIF AUPRÈS DES MÉNAGES.....	128
FIGURE 26 EXTRAIT D'UN JOURNAL TÉLÉVISÉ SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (« HEURE D'ÉTÉ : LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE » 1976) ...	148
FIGURE 27 "MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE, PAS SI BÊTE ». SOURCE : ARCHIVES ADEME (BOUVIER 2015).....	149
FIGURE 28 ILLUSTRATION CARICATURALE DES DISCOURS ANTAGONISTES - HELLMAN 2002, 4.....	167
FIGURE 29 SITUATION D'IMPAYÉS AU SEIN DES MÉNAGES RENCONTRÉS (SECOURS CATHOLIQUE, « REGARDS SUR 10 ANS DE PAUVRETÉ - STATISTIQUES D'ACCUEIL 2011 »).....	176
FIGURE 30 CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES AU REGARD DES IMPAYÉS DES FACTURES ÉNERGÉTIQUES (SECOURS CATHOLIQUE, « REGARDS SUR 10 ANS DE PAUVRETÉ - STATISTIQUES D'ACCUEIL 2011 »)	178
FIGURE 31 DISPOSITIFS D'AIDES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE EN 2016 (MOISAN ET BALLY 2016, 27).....	182

FIGURE 32 DIFFÉRENTES ACTIONS DE SENSIBILISATION DÉPLOYÉES PAR LES CCAS (KOCH-ORTEGA, BOUREAU, ET MALASSIS 2017, 31)	200
FIGURE 33 L'INFLUENCE DU NIVEAU DE VIE SUR LES ARBITRAGES : ENTRE OPTIMISATION ET MAINTIEN DU (DUSSUD, LEPOITTEVIN, ET RIEDINGER 2017, 67)	209
FIGURE 34 GUIDES AUTOUR DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DISPONIBLES LORS D'UN ATELIER DE SENSIBILISATION À L'ÉCO-APPART DE NANTES (2018) À DROITE / DISTRIBUTION DE GUIDES ET DE « PETITS ÉQUIPEMENTS ÉCONOMES » LORS D'UN ATELIER SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (AVRIL 2019), OPAH LES QUATRE ROUTES LA COURNEUVE (PAGE FACEBOOK DE L'ALEC)	217
FIGURE 35 CLASSIFICATION DE GUIDES DE "BONNES PRATIQUES"	224
FIGURE 36 GUIDE DE SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE © ADEME, GRAND PUBLIC (2016)	227
FIGURE 37 SUPPORT DE RECOMMANDATIONS ENVOYÉ EN PARALLÈLE DU CHÈQUE ENERGIE (PREMIÈRE VERSION, 2018) © ADEME, MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE	229
FIGURE 38 SUPPORT DE RECOMMANDATIONS ENVOYÉ EN PARALLÈLE DU CHÈQUE ENERGIE (SECONDE VERSION, 2019) © ADEME, MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE	231
FIGURE 39 GUIDE SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE © CAUE DU DOUBS (2008)	234
FIGURE 40 GUIDE SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE © CAUE DU DOUBS (2008)	236
FIGURE 41 GUIDE SUR LES ÉCONOMIES D'EAU ET D'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT © INFO ÉNERGIE PAYS DE LA LOIRE (2011)	237
FIGURE 42 GUIDE « DES GESTES SIMPLES POUR ÉCONOMISER » © ADEME, GRAND PUBLIC (2018)	239
FIGURE 43 EXTRAITS DU GUIDE « DES GESTES SIMPLES POUR ÉCONOMISER » © ADEME, GRAND PUBLIC (2018)	240
FIGURE 44 PLACARDS EN ARDOISE, LIEU D'EXPRESSION DES ENFANTS © RAPPORT D'ACTIVITÉ DE L'ÉCO-APPART 2018	250
FIGURE 45 - AFFICHE DE COMMUNICATION SUR LES MOISSURES ('QUELLE STRATÉGIE PARTAGÉE POUR LE REPÉRAGE DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?' 2019, 58)	263
FIGURE 46 EXEMPLE DE JUSTIFICATIF DE PARTICIPATION À UN PARCOURS AUTOUR DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, ANIMÉ AU SEIN DE L'ÉCO-APPART NANTAIS © CORALIE ROBERT, AVRIL 2018	269
FIGURE 47 SUPPORTS PÉDAGOGIQUES MOBILISÉS LORS DES ATELIERS DE SENSIBILISATION (RAPPORT D'ACTIVITÉ DE L'ÉCO-APPART, 01/2018)	270
FIGURE 48 EXEMPLES DE SUPPORTS D'ANIMATION COLLECTIVE AUTOUR DES ÉCO-GESTES, JOURNÉE FAPIL (16/08/2017)	270
FIGURE 49 EXEMPLE D'AJUSTEMENTS SUR LE FOND ET LA FORME LORS DE LA PRODUCTION DU GUIDE (DOCUMENT DE TRAVAIL INTERNE, 2018)	289
FIGURE 50 FLYER D'INFORMATION À DESTINATION DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT © ENGIE (2015)	311
FIGURE 51 – PHOTOGRAPHIE PRISE AU DOMICILE DE MADELEINE : CARTONS ET RIDEAUX ÉPAIS DERRIÈRE LE RADIATEUR © CORALIE ROBERT (17 MARS 2017)	414
FIGURE 52 ATELIER PRATIQUE AU SEIN DE L'ÉCO-APPART NANTAIS © CORALIE ROBERT, 2018	416
FIGURE 53 RESSOURCES ET COMPÉTENCES MOBILISABLES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, © CORALIE ROBERT	453
FIGURE 54 CONSEILS POUR UN « INTÉRIEUR SAIN », INDDIGO (2018)	464
FIGURE 55 PICTOGRAMMES SUR LES ÉCO-GESTES AU SEIN DE L'ÉCO-APPART © ECO-APPART NANTES	477
FIGURE 56 TABLEAU DE SUIVI DES CONSOMMATIONS © ASSOCIATION ALISÉE (2018)	483
FIGURE 57 CARNET DE SUIVI DES CONSOMMATIONS © ASSOCIATION ALISÉE (2018)	484
FIGURE 58 GRAPHIQUE REPRÉSENTANT LES DÉPARTS EN VACANCES SELON LES REVENUS MENSUELS © OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS, 2014	487

FIGURE 59 « #CONSO RESPONSABLE : L'ADEME A ETUDIÉ « LA FACE CACHÉE DES OBJETS » » © ADEME 2018	494
FIGURE 60 MODÈLE DES TROIS POSTURES ADOPTÉES LORS DE LA RÉCEPTION DES MESSAGES NORMATIFS © CORALIE ROBERT, 2021.....	506
FIGURE 61 ENCART DE PROMOTION POUR S'ENGAGER COMME "CAPITAINE" DÉFI FAMILLES À ENERGIE POSITIVE	519
FIGURE 62 POSTURE VIS-À-VIS DES « AUTRES »	568

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	I
SOMMAIRE.....	VII
TABLE DES SIGLES.....	IX
INTRODUCTION.....	1
Problématique de recherche.....	9
1. Questionnements et hypothèses.....	9
2. Présentation du plan.....	11
PARTIE I – CADRAGE	15
Chapitre 1 - S’inscrire dans la recherche.....	17
1. État de l’art.....	17
1.1 Penser la consommation d’énergie domestique	18
1.1.1. Pratiques et cultures énergétiques	18
1.1.2. Entre confort et identité sociale	20
1.2. Les objectifs de changement de comportements.....	22
1.2.1. Cerner les consommateurs pour influencer sur les pratiques	22
1.2.2. Dispositifs publics de sensibilisation	24
1.3. Transition écologique : enjeux sociaux et symboliques	27
1.3.1. Enjeux symboliques et sociaux des transitions écologiques.....	27
1.3.2. Inégalités sociales et environnement.....	28
1.3.3. Injonctions à la sobriété	30
1.3.4. Moralisation des pratiques quotidiennes.....	32
1.4. Le concept de précarité énergétique.....	33
1.4.1. L’institutionnalisation du phénomène de « précarité énergétique ».....	33
1.4.2. Compétences et savoirs en tension	38
1.5. Penser la pauvreté : du budget au logement	40
1.5.1. Gestion budgétaire et énergétique des précaires.....	40
1.5.2. Mal-logement et pauvreté	41

2.	Cadrage conceptuel	45
2.1.	La norme	46
2.2.	La traduction	47
2.3.	Le dispositif.....	49
2.4.	Individu, acteur.....	50
2.5.	La réception.....	51
2.6.	Les capacités.....	52
2.6.1.	Ressources et compétences	54
2.6.2.	<i>Coping</i> ou stratégies d'ajustement	56
2.6.3.	La prise dans l'épreuve.....	57
2.7.	Pratiques ou comportements de consommation d'énergie.....	59
2.7.1.	Théorie de la pratique.....	59
2.7.2.	Du mode de vie au style de vie	60
Chapitre 2 - Entrée sur le terrain		64
1.	Terrains d'étude	64
1.1.	Déploiement de l'enquête.....	64
1.1.1.	Genèse de l'enquête	64
1.1.2.	Posture	67
1.1.3.	Rapport à la commande	69
1.2.	Choix des terrains	71
1.2.1.	Positionnement vis-à-vis du terrain	72
1.2.2.	Difficultés de recherche	77
1.3.	Présentation des sites d'étude	79
1.3.1.	Le quartier des Quatre Routes, La Courneuve.....	80
1.3.2.	Nantes	89
2.	Acteurs.....	94
2.1.	Structures.....	95
2.1.1.	L'éco-appart nantais	99
2.1.2.	Association Alisée	102
2.2.	Professionnels	104
2.2.1.	Focus sur l'éco-appart nantais.....	104
2.2.2.	Des profils genrés ?	105
2.2.3.	Quid des « non-professionnels » ?	106
2.3.	Habitants.....	107
2.3.1.	Une particularité : la place des femmes.....	108
2.3.2.	Profil social	109
2.3.3.	Au regard de l'énergie.....	115

3.	Données	120
3.1.	Production.....	121
3.2.	Situations.....	122
3.2.1.	Position de recherche	123
3.2.2.	Relevé habité.....	124
3.3.	Entretiens.....	126
PARTIE II - POLITIQUES DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE AUPRÈS DES PLUS PRÉCAIRES		132
Chapitre 3 - L'essor d'un objectif de réduction des consommations d'énergie domestique.....		136
1.	Reconfigurations successives de la politique énergétique française	136
1.1	Les années 1970' : un tournant historique	137
1.2	Contre-choc pétrolier et réajustements.....	138
1.3	Libéralisation et reconfiguration des marchés	139
1.4	Essor des préoccupations environnementales	140
1.5	Des réglementations successives pour promouvoir l'efficacité énergétique	142
	En résumé.....	144
2.	De la maîtrise de la demande à la sobriété énergétique.....	145
2.1.	Émergence des campagnes de communication.....	146
2.2.	Enquêter sur les pratiques individuelles	150
2.3.	Un répit de courte durée : fin des années 80	152
2.4.	L'environnement comme nouveau mot d'ordre : les années 90.....	153
2.5.	Relance de la maîtrise de la demande en énergie : les années 2000.....	155
2.6.	Entre sobriété et confort : 2010 à aujourd'hui	161
	En résumé.....	169
3.	Considérer les pratiques de consommation d'énergie des plus précaires	170
3.1.	Essor de politiques sociales en lien avec l'énergie.....	171
3.1.1.	Des politiques sociales en reconfiguration.....	171
3.1.2.	Le poids croissant de l'énergie dans les budgets	173
3.1.3.	Les impayés, cristallisation des tensions face au manque de moyens.....	175
3.2.	Mise en place de dispositifs d'action	181
3.2.1.	Protéger les consommateurs précaires.....	182
3.2.2.	Soutenir la rénovation énergétique auprès des plus précaires	191
3.3.	Les éco-gestes, une solution pertinente ?	194
3.3.1.	Former à l'accompagnement social sur la gestion de l'énergie.....	195
3.3.2.	Déployer des actions de sensibilisation aux économies d'énergie	199
3.3.3.	Éduquer à la sobriété	203
	En résumé.....	210
Conclusion de chapitre.....		212

Chapitre 4 - Formes et scènes de diffusion des « gestes simples » et « bonnes pratiques » pour économiser l'énergie auprès des plus précaires	214
1. Mise en place de dispositifs de communication autour des éco-gestes	215
1.1. Les éco-gestes comme catégorie d'action publique	216
1.2. Agir à grande échelle sur les pratiques domestiques : les guides de « bonnes pratiques »	222
1.2.1. Présentation de divers guides de « bonnes pratiques ».....	222
1.2.2. Analyse de l'image	241
1.3. Le contact humain comme support aux changements de comportements	245
1.3.1. Objectifs	246
1.3.2. Modalités	249
2. Jeux de traduction et expression de discours : l'appropriation des recommandations.....	260
2.1. Modalités d'expression des messages : communiquer autour des éco-gestes	260
2.1.1. Registre de discours	260
2.1.2. L'essor d'un éco-langage	265
2.1.3. Simplification	266
2.1.4. Apprendre les « bonnes pratiques », le recours à la pédagogie et au jeu.....	268
2.1.5. Le contexte	273
2.2. Une réception spécifique des messages par les ménages précaires ?	276
2.2.1. Être écouté	278
2.2.2. Être compris	279
2.2.3. Avoir confiance	283
2.2.4. Avoir envie.....	286
2.3. Des rôles ambigus, entre destinataire et partie prenante des politiques publiques	287
2.3.1. Observation de la posture de destinataire : suivre la création d'un support de communication autour des éco-gestes	287
2.3.2. Les destinataires comme partie-prenante en devenir ?.....	295
Conclusion de chapitre.....	300

Chapitre 5 - Des dispositifs de sensibilisation aux économies d'énergie : entre scripts d'utilisateurs et responsabilisation individuelle.....304

1. Être en situation de précarité énergétique, mauvais consommateur d'énergie et mauvais citoyen, des qualifications à déconstruire	305
1.1. La figure du « mauvais consommateur » : incompétences et manque de sensibilité des ménages.....	307
1.1.1. Des citoyens incompétents à former et éduquer : manque de connaissance.....	308
1.1.2. Besoin d'être accompagné : manque d'autonomie	313
1.1.3. Sensibiliser : combler un manque de prévoyance	317
1.2. La figure du « bon consommateur d'énergie » : entre « bonnes pratiques » et « bonne volonté »	320
1.2.1. Les attributs valorisés du « bon consommateur d'énergie ».....	321

1.2.2.	Le méritant, faire preuve de bonne volonté.....	325
2.	Incidence du script du consommateur d'énergie sur les publics ciblés	327
2.1.	Des inégalités structurelles masquées	328
2.1.1.	Uniformisation du public et des styles de vie.....	329
2.1.2.	Injonctions normatives au service des plus dotés.....	332
2.2.	Expression d'une gouvernementalité	334
2.2.1.	Un bio-pouvoir énergétique?	335
2.2.2.	Autocontrôle des pratiques de consommation d'énergie.....	337
2.3.	Responsabiliser les consommateurs d'énergie.....	339
2.3.1.	Processus d'individualisation.....	340
2.3.2.	Moralisation des questions sociales et énergétiques	343
2.3.3.	Tensions entre politisation et dépolitisation	347
	Conclusion de chapitre.....	349

PARTIE III - UNE RÉCEPTION DIFFÉRENCIÉE DES INJONCTIONS PAR LES MÉNAGES PRÉCAIRES.. 352

Chapitre 6 - « Faire face » à la précarité énergétique	356	
1.	Vivre en contexte contraint.....	358
1.1.	Conditions de logement	359
1.1.1.	Qualité du bâti	359
1.1.2.	Caractéristiques techniques	360
1.1.3.	Statut résidentiel	361
1.2.	Histoire de territoire	363
1.2.1.	Caractéristiques spatiales.....	363
1.2.2.	Accès aux services.....	364
2.	Taxinomie des ressources et compétences des individus en situation de précarité énergétique au travers des stratégies déployées.....	367
2.1.	Être informé et entouré	367
2.1.1.	Attentionnel	368
2.1.2.	Social.....	373
2.1.3.	Relationnel	378
2.1.4.	Symbolique.....	383
2.2.	Gérer sa consommation et ses démarches	388
2.2.1.	Administratif.....	388
2.2.2.	Territorial.....	395
2.2.3.	Temporel	400
2.3.	Maîtriser son environnement technique	405
2.3.1.	Matériel.....	406

2.3.2.	Adaptabilité	410
2.3.3.	Technique.....	413
2.3.4.	Sanitaire	417
2.4.	Réduire ses besoins.....	425
2.4.1.	Spatial.....	426
2.4.2.	Expérientiel.....	428
2.4.3.	Culturel.....	434
2.4.4.	Budgétaire.....	438
	Conclusion de chapitre.....	450
Chapitre 7 - « Faire face » à l'injonction : stratégies discursives et mises en scène.....		454
1.	Se conformer	455
1.1.	Se rassurer.....	455
1.1.1.	Confirmer ses intuitions	456
1.1.2.	Recherche d'approbation.....	458
1.2.	Support de (re-) valorisation.....	459
1.2.1.	Distinction	460
1.2.2.	Mise en conformité.....	460
1.3.	Faire de nécessité vertu	461
2.	S'ajuster et négocier	463
2.1.	Réinterprétation de la norme.....	463
2.2.	« Faire sa part »	470
2.3.	Moduler ses pratiques	475
2.3.1.	Jeu de compromis.....	476
2.3.2.	Arbitrages du et au quotidien.....	479
3.	Non-adhésion : de la résistance à l'indifférence.....	482
3.1.	Inadéquation	482
3.1.1.	Cadres d'énonciation en tension	482
3.1.2.	Sentiment d'incompréhension	486
3.2.	Méfiances.....	488
3.2.1.	Manque de confiance.....	489
3.2.2.	Conflit de valeurs	492
3.2.3.	« Fais ce que je dis, mais pas ce que je fais ».....	495
3.3.	Détachement.....	500
	Conclusion de chapitre.....	504
Chapitre 8 - « Faire face » aux autres		508
1.	Considérer le messager : jeux d'influence dans la proximité	509
1.1.	Double posture : du récepteur à l'émetteur	510

1.1.1.	Consommateur comme récepteur de l'influence médiatique.....	510
1.1.2.	L'autre facette	513
1.1.3.	Les médiateurs, une posture en vogue auprès des acteurs institutionnels.....	515
1.2.	Leaders d'opinion et forces du groupe	519
1.2.1.	Qui sont-ils ?	520
1.2.2.	Comment font-ils ?.....	523
2.	Scènes d'expression et registres de discours	527
2.1.	Parler avec et devant les autres, dans les ateliers collectifs.....	528
2.1.1.	S'informer et conseiller	529
2.1.2.	Se rassurer.....	532
2.1.3.	Se comparer	534
2.2.	Parler de soi et des autres, dans le cadre d'entretiens individuels.....	538
2.2.1.	Se distinguer	539
2.2.2.	Se valoriser	543
2.2.3.	Se justifier.....	547
3.	Personnages et morale de l'histoire	550
3.1.	Qualification des « autres ».....	551
3.1.1.	Processus de catégorisation	551
3.1.2.	Garder la face	553
3.1.3.	Revisiter le « eux », « nous », « ils ».....	557
3.2.	Projection d'attributs et lecture stéréotypée des autres	560
3.2.1.	Considérations économiques : des pauvres aux riches.....	562
3.2.2.	Questions de génération	566
	Conclusion de chapitre.....	568
	CONCLUSION GÉNÉRALE	573
	BIBLIOGRAPHIE	583
	TABLE DES FIGURES.....	623
	TABLE DES MATIÈRES	627

Coralie Robert

*Faire face à l'expression d'un impératif de sobriété
énergétique.*

*Du conseil à l'injonction, les stratégies de ménages précaires
en France.*

Annexes

Thèse présentée et soutenue publiquement le **25/10/2021**

en vue de l'obtention du doctorat de Sociologie de l'Université Paris Nanterre

sous la direction de M. Yankel Fijalkow (Université Paris Nanterre)

ANNEXES

Tableau des annexes

Données statistiques des terrains d'enquête _____	2
Tableaux de présentation de l'enquête de terrain _____	4
Observation de journées d'étude, de présentations collectives et d'interventions _____	8
Fonction des professionnels enquêtés _____	10
Tableau de présentation des habitants enquêtés _____	12
Description des conditions de passation des entretiens avec les enquêtés _____	15
Exemple de Relevé Habité (mars 2017) © Coralie Robert _____	17
Indicateurs institutionnels de caractérisation du phénomène de précarité énergétique _____	18
Extraits de guides de sensibilisation _____	20

Données statistiques des terrains d'enquête

Population	Nantes	La Courneuve
Population en 2016	306694	42485
Densité de la population (nombre d'habitants au km ²) en 2016	4704,6	5649,6
Superficie (en km ²)	65,2	7,5
Variation de la population : taux annuel moyen entre 2011 et 2016, en %	1,3	1,8
dont variation due au solde naturel : taux annuel moyen entre 2011 et 2016, en %	0,7	1,6
dont variation due au solde apparent des entrées sorties : taux annuel moyen entre 2011 et 2016, en %	0,6	0,2
Nombre de ménages en 2016	159634	14918

Sources : Insee, RP2011 et RP2016 exploitations principales en géographie au 01/01/2019

Logement	Nantes	La Courneuve
Nombre total de logements en 2016	177160	15746
Part des résidences principales en 2016, en %	90,1	94,7
Part des résidences secondaires (y compris les logements occasionnels) en 2016, en %	3,8	0,8
Part des logements vacants en 2016, en %	6,1	4,5
Part des ménages propriétaires de leur résidence principale en 2016, en %	37,6	25,7

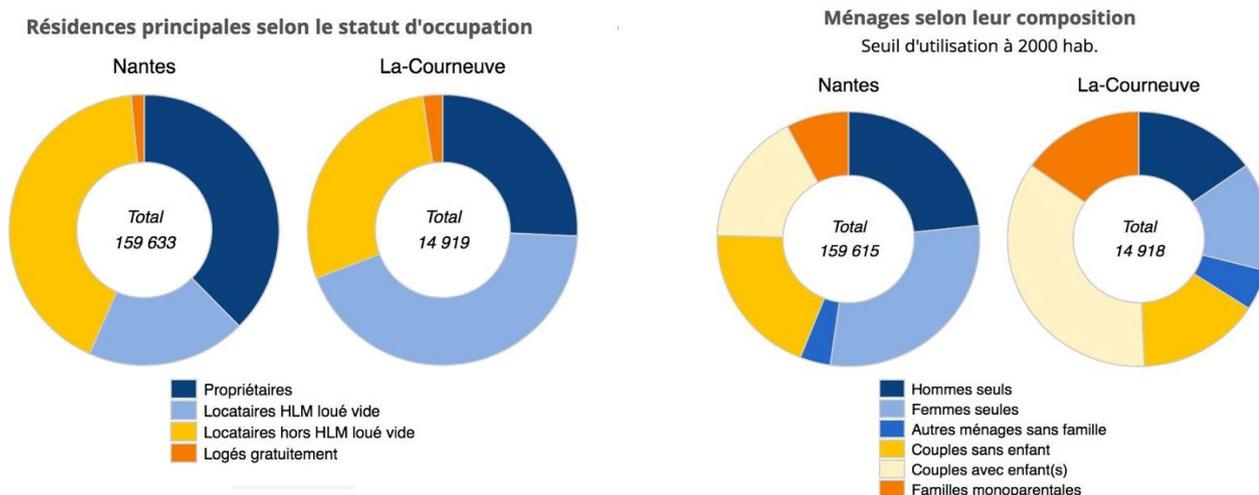
Source : Insee, RP2016 exploitation principale en géographie au 01/01/2019

Revenus	Nantes	La Courneuve
Nombre de ménages fiscaux en 2016	134041	13703
Part des ménages fiscaux imposés en 2016, en %	54	30
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2016, en euros	21513	13399
Taux de pauvreté en 2016, en %	16	43

Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal en géographie au 01/01/2019

Emploi - Chômage au sens du recensement	Nantes	La Courneuve
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2016	185693	13182
dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2016, en %	89,5	91,1
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2011 et 2016, en %	1,7	0,1
Taux d'activité des 15 / 64 ans en 2016	71,8	70,1
Taux de chômage des 15 / 64 ans en 2016	16,8	26

Sources : Insee, RP2011 et RP2016 exploitations principales en géographie au 01/01/2019



Source : INSEE, Recensement de la population (RP), 2016

Tableaux de présentation de l'enquête de terrain

Tableau récapitulatif des structures rencontrées							
Structure	Statut Associatif A Institution I Privé P	Niveau	Contact avec le public	Actions en lien avec la précarité énergétique	Date	Lieu	
ALEC Plaine Commune	I	Local	Indirect et Direct	Accompagnement à la rénovation énergétique, animation autour de la transition énergétique	07/10/2016 30/03/2017	Paris Saint-Denis	
Eco-appartement Nantes	I	Local	Direct	Accompagnement sur l'ajustement des consommations d'énergie, choix du matériel, gestion du budget	31/10/2016	Nantes	
Plaine commune - Service Habitat	I	Local	Indirect	Pilotage de l'OPAH du quartier des Quatre Routes	02/11/2016	La Courneuve	
AC4R	A	Local	Direct	Plaidoyer et contre-pouvoir citoyen - Mobilité douce, vie du quartier	10/01/2017	La Courneuve	
Boutique de quartier	I	Local	Direct	Lieu d'animation de la vie sociale	10/01/2017	La Courneuve	
Ville de La Courneuve	I	Local	Indirect	Animation du réseau local associatif et initiatives citoyennes	22/02/2017	La Courneuve	
AB S'aider	A	Local	Direct	Activités ludiques et pédagogiques avec l'enfance, gestion de démarches administratives	03/03/2017	La Courneuve	

Centre social Quatre Routes	I	Local	Direct	Lieu d'animation de la vie sociale	03/03/2017	La Courneuve
ACSES	I	Local	Direct	Accompagnement à la scolarité, enseignement du tamoul - Acteur de la vie sociale locale	01/04/2017	La Courneuve
CCAS	I	Local	Direct	Action générale de prévention et de développement social, accompagnement et démarches administratives	21/04/2017	La Courneuve
Service communication ADEME	I	National	Indirect	Gestion de la communication institutionnelle sur la thématique de la transition énergétique	22/05/2017	Paris
Solibri	A	National	Indirect	Spécialiste des questions sociales liées à l'énergie : animation de réseau national, formation des professionnels	02/06/2017	Téléphone
Enercoop	P	National	Direct	Fournisseur d'énergie verte et porteur d'un projet d'accompagnement aux économies d'énergie (Dr Watt)	28/06/2017	Paris
Énergie solidaire et Les amis d'Enercoop	A	National	Indirect Direct	et Incubation de projet de transition / plaidoyer	28/06/2017	Paris

Schneider Electric Fondation	- P	National	Indirect	Accompagnement de projets innovants sur l'éducation et la sensibilisation dans le domaine de l'énergie - Soutien d'appel à projets	29/06/2017	Rueil-Malmaison
EIE Nantes	I	Local	Direct	Information et conseil grand public sur la maîtrise de l'énergie	19/07/2017	Nantes
ANAF	A	Local	Direct	Médiation sociale à l'énergie - visite à domicile et éco-gestes	27/08/2017	Nantes
EDF Solidarité	P	Local	Indirect Direct	et Accompagnement des ménages fragiles et des acteurs sociaux sur l'accès à l'énergie	28/08/2017 27/11/2017	Nantes
Ministère de la Transition écologique et solidaire	I et	National	Indirect	Gestion du programme Habiter Mieux	14/09/2017	Paris
Ruche qui dit oui	P	Local	Direct	Circuit court d'alimentation	25/09/2017	La Courneuve
UnisCité	A	National	Direct	Sensibilisation aux éco-gestes et animation locale autour de la transition énergétique	11/10/2017 28/11/2017 29/11/2017	Nantes
NégaWatt	P	National	Direct	Expertise technique sur la sobriété énergétique et plaidoyer politique	18/10/2017	Téléphone
Alisée	A	Local	Direct	Accompagnement au changement de comportement	23/11/2017	Nantes

Effy SoliNergy	P	National	Indirect	Soutien d'action de formation et d'action d'accompagnement autour des éco-gestes - Porteur du projet MAGE (compteurs intelligents au domicile)	20/12/2017	Paris
Audencia	P	Local	Indirect	Projet d'évaluation d'un programme ANRU d'accompagnement à la transition environnementale	29/01/2018	Nantes
Fondation REXEL	P	National	Indirect	Accompagnement de projets de lutte contre la précarité énergétique - Organisation d'une journée d'étude annuelle	28/03/2018	Paris
Sonergia et SOLIHA Programme ECORCE	- P	National	Indirect	Accompagnement de ménages modestes vers la réalisation d'économies d'énergie	24/05/2018	Paris
CCAS	I	Local	Direct	Action générale de prévention et de développement social, accompagnement et démarches administratives	22/06/2018	Nantes
Secours Catholique	A	National	Direct	Actions caritatives : aide au paiement de facture, accompagnement des démarches administratives	17/12/2018	Téléphone

Observation de journées d'étude, de présentations collectives et d'interventions

Observation de journées d'étude, de présentations collectives et d'interventions					
Structure	Statut	Niveau	Cadre de la rencontre	Date	Lieu
Urbanis	A	Local	Réunion de travail autour de l'OPAH des Quatre Routes, La Courneuve	02/11/2016	La Courneuve
Compagnons Bâtisseurs	A	National	Réunion de travail autour de l'OPAH des Quatre Routes, La Courneuve	02/11/2016	La Courneuve
SLIME	P	National	Participation à une journée de formation à l'élaboration d'un SLIME	23/11/2016	Montreuil
CNL 93	A	Local	Observation d'une permanence d'accueil	janv-17	Stains
Ville de Stains - Service Hygiène	I	Local	Participation à une réunion de travail sur l'amélioration des dispositifs de repérage de la précarité énergétique	janv-17	Stains
Abbé Pierre	A	National	Participation à la journée nationale sur l'état du mal-logement en France	31/01/2017	Paris
FAPIL	A	National	Participation à une journée de rencontre « les Appartements Pédagogiques, un support à l'accompagnement au logement »	06/10/2017	Paris
RAPPEL	A	National	Participation à la journée nationale du réseau sur la précarité énergétique en France + Intervention autour des enjeux des compétences des ménages précaires dans la maîtrise de l'énergie	14/11/2017 11/10/2018	Paris

ANAH	I	National	Participation à une rencontre nationale des professionnels "Moment pro" autour du programme Habiter Mieux	06/04/2018	Bagnolet
Caisse des dépôts	I	National	Participation à une réunion de retours d'expérience de SEM Énergies Posit'If et NégaWatt autour d'une nouvelle approche de la rénovation énergétique	18/06/2018	Paris
ENGIE	P	National	Participation à l'événement de clôture du Programme Éco-gestes Solidaires	04/10/2018	Paris
Sarthe Habitat	P	Local	Intervention auprès des professionnels sur les enjeux de la précarité énergétique dans le parc de bailleurs sociaux et animation d'une session de réflexion sur les actions à mener	15/11/2018	Le Mans
ONPE	I	National	Intervention auprès des professionnels	23/11/2018	Bordeaux
Pompiers	I	Local	Workshop international de jeunes chercheurs sur la précarité énergétique : ENGAGER 2019, Barcelone	06/06/2019	Badalona

Fonction des professionnels enquêtés

Fonction des enquêtés		
Structure	Enquêté 1	Enquêté 2
AC4R	Membre actif	
AB S'aider	Président	
Ville de La Courneuve	Responsable - Secteur vie associative	
Alisée	Chargée de projets - Pôle Conseil et Accompagnement	Directrice
ANAF	Responsable du service médiation sociale énergie	
CCAS La Courneuve	Responsable du service action sociale/CCAS	
Ministère de la Transition écologique et solidaire	Chargé de mission - DRILH IDF	
EIE Nantes	Conseiller Info Énergie	
Éco-appartement Nantes	Coordnatrice de l'Eco Appart et référente précarité énergétique	
ALEC Plaine Commune	Chargée de mission Précarité Énergétique	Délégué général
Boutique de quartier Quatre Routes	Intervenante social	
ACSES	Membre actif	
Centre social Quatre Routes	Référente familles	
Plaine commune - Service Habitat	Chargé de mission Habitat privé	
EDF Solidarité	Correspondant Solidarité	Conseillère Solidarité Senior

Audencia	Chargée d'études - Direction de la Recherche Audencia - Chaire Entrepreneuriat Familial et Société	
Ruche qui dit oui	Membre actif	
Énergie solidaire / Les amis d'Enercoop	Directeur	
UnisCité	Coordinatrice d'équipes et de projets	Volontaires en service civique
Solibri	Responsable de projets et formatrice	
Secours Catholique	Chargé de mission précarité énergétique	
Service communication ADEME	Coordinatrice de la communication Grand Public et Jeunes	Chargée de communication
Enercoop	Expert « Dr Watt » - Services énergétiques & Facilitation	
Schneider Electric - Fondation	Chargée d'investissements solidaires	Directrice des programmes de la Fondation
NégaWatt	Directeur	
Effy SoliNergy	Directeur général SoliNergy	
Fondation REXEL	Directeur du développement durable Rexel et Vice-Président de la Fondation	Secrétaire Générale
CCAS Nantes	Référent territorial	
Sonergia / SOLIHA - Programme ECORCE	Responsable Programme Précarité énergétique & Communication	

Tableau de présentation des habitants enquêtés

Nom	Ville	Sexe	Composition du ménage	Âge	Situation professionnelle	Décile de revenu ¹	Statut d'occupation	Typologie de logement
Brigitte	La Courneuve	Femme	Deux adultes	59	Employé	7	Propriétaire	Maison
Claire	La Courneuve	Femme	2 adultes et 1 enfant	33	Employé	5	Propriétaire	Maison
Laurence	La Courneuve	Femme	Un adulte	70	Retraité	6	Propriétaire	Maison
Charly	La Courneuve	Homme	Un adulte	47	Inactif	<1	Locataire parc social	Appartement
Valérie	La Courneuve	Femme	Un adulte	45	Inactif	1	Locataire parc social	Appartement
Jules	La Courneuve	Homme	Deux adultes	23	Inactif	<1	Locataire parc privé	Appartement
Sylviane	La Courneuve	Femme	Deux adultes	57	Employé	6	Propriétaire	Maison
Madeleine	La Courneuve	Femme	Un adulte	86	Retraité	1	Propriétaire	Maison
Ivana	La Courneuve	Femme	Deux adultes	58	Inactif	<1	Propriétaire	Maison
Mélanie	La Courneuve	Femme	Un adulte et enfant(s)	40	Inactif	<1	Locataire parc privé	Appartement

¹ Par unité de consommation, d'après les seuils de 2017 dont sont exclus les étudiants (INSEE). Les étudiants sont exclus des calculs,

Amar	La Courneuve	Homme	2 adultes et enfants	40	Chômeur	<1	Propriétaire	Maison
Julie	La Courneuve	Femme	Un adulte	30	Employé	5	Propriétaire	Appartement
Marine	Nantes	Femme	Un adulte et enfant(s)	30	Employé	3	Propriétaire	Appartement
Sophie	Nantes	Femme	Deux adultes	43	Chômeur	<1	Locataire parc privé	Appartement
Jean-Baptiste	Nantes	Homme	Un adulte	50	Inactif	1	Locataire parc social	Appartement
Nadia	Nantes	Femme	Deux adultes	70	Retraité	3	Propriétaire	Maison
Marie-Louise	Nantes	Femme	Un adulte	80	Retraité	<1	Locataire parc social	Appartement
Annie	Nantes	Femme	Un adulte	65	Retraité	<1	Propriétaire	Appartement
Tina	Nantes	Femme	Un adulte	24	Inactif	<1	Locataire parc privé	Appartement
Michèle	Nantes	Femme	Un adulte et enfant(s)	38	Chômeur	<1	Locataire parc social	Appartement
Halid	Nantes	Homme	Un adulte	35	Employé	2	Propriétaire	Appartement
Carine	Nantes	Femme	Un adulte et enfant(s)	57	Chômeur	<1	Propriétaire	Appartement
Françoise	Nantes	Femme	Un adulte	58	Chômeur	1	Locataire parc social	Appartement

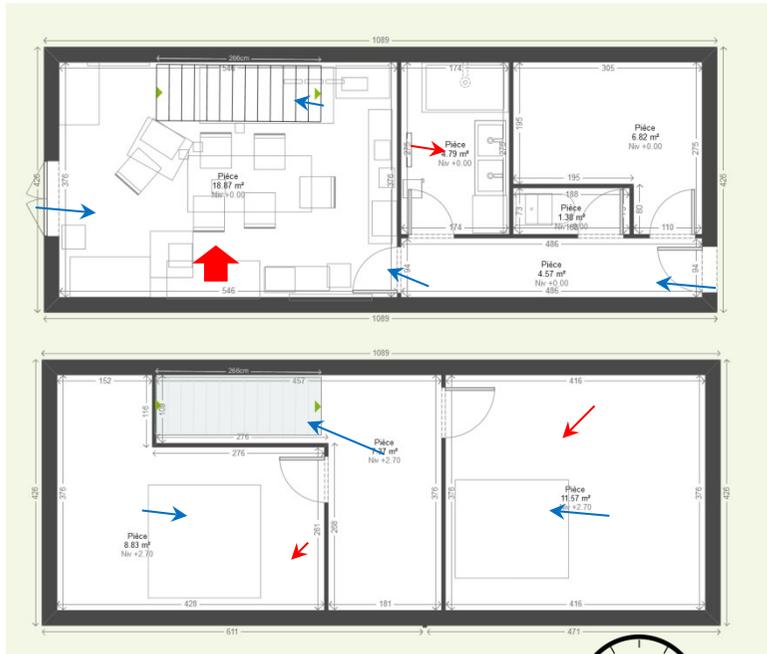
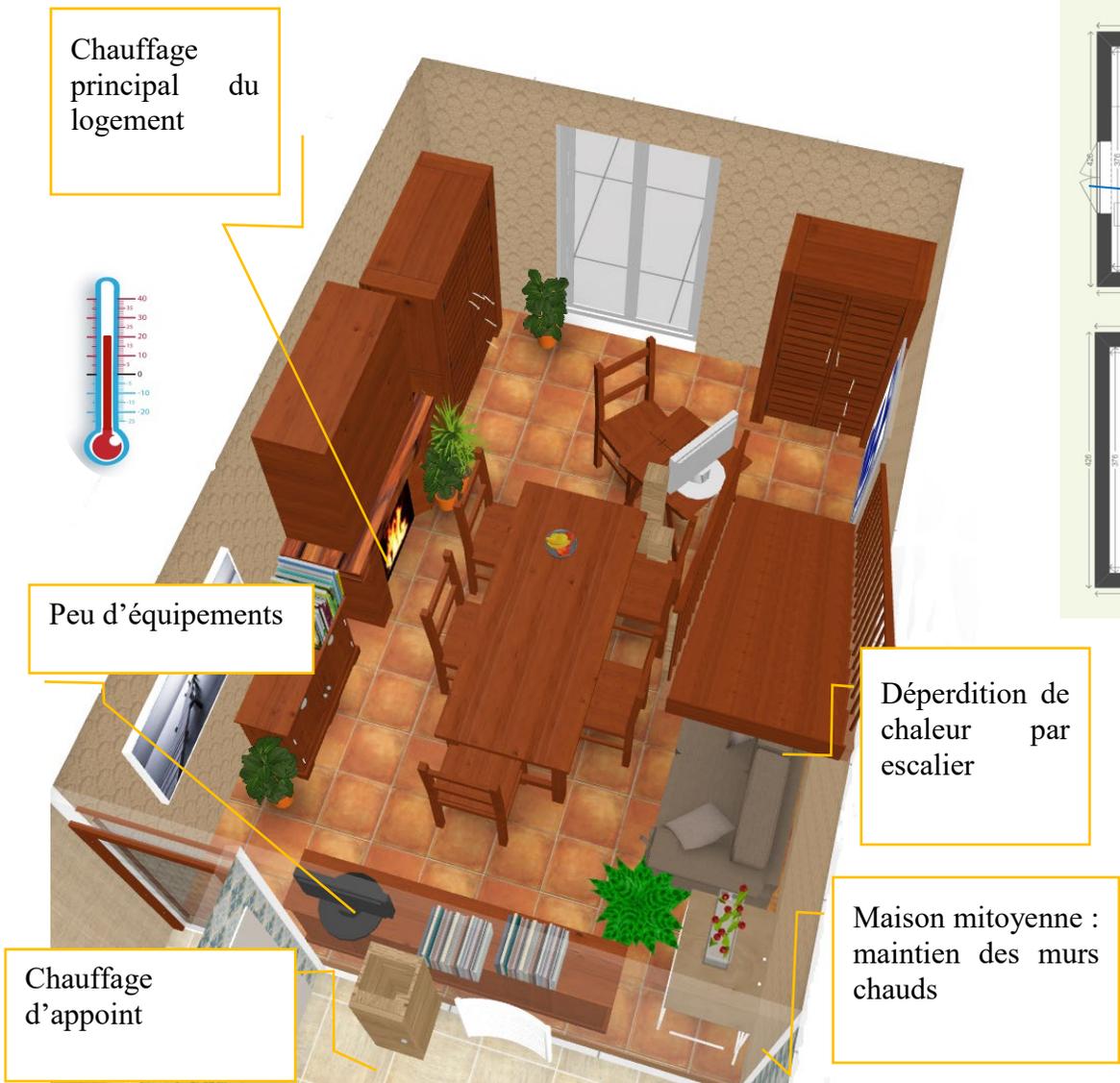
Yolande	Nantes	Femme	Un adulte	57	Inactif	2	Locataire parc social	Appartement
Jeanne	Nantes	Femme	Un adulte	66	Retraité	6	Propriétaire	Maison
Sylvie	Nantes	Femme	Un adulte et enfant(s)	65	Retraité	1	Propriétaire	Maison

Description des conditions de passation des entretiens avec les enquêtés

Enquêté	Ville	Date	Durée de l'entretien	Enregistrement	T° relevée dans le logement	Visite guidée	Relevé habité
Brigitte	La Courneuve	17/02/17	04:05:00	Partiel	16	Partielle	Oui
Claire	La Courneuve	27/02/17	01:30:00	Partiel	18	Non	Oui
Laurence	La Courneuve	28/02/17	01:00:00	Oui	17	Non	Oui
Charly	La Courneuve	03/03/17	00:40:00	Partiel	17	Oui	Oui
Valérie	La Courneuve	03/03/17	01:20:00	Oui	20	Oui	Oui
Jules	La Courneuve	03/03/17	00:40:00	Oui	22	Non	Oui
Sylviane	La Courneuve	16/03/17	01:50:00	Oui	- ²	Non	Oui
Madeleine	La Courneuve	17/03/17	01:05:00	Oui	19	Oui	Oui
Ivana	La Courneuve	30/03/17	02:30:00	Oui	20	Non	Non
Mélanie	La Courneuve	31/03/17	03:15:00	Non	-	Non	Oui
Amar	La Courneuve	20/04/17	01:40:00	Oui	18	Non	Oui
Julie	La Courneuve	24/04/17	00:40:00	Oui	18	Non	Oui
Marine	Nantes	09/03/17	01:00:00	Oui	18	Non	Non

² Certains enquêtés ont préféré une rencontre dans un lieu neutre : centre social, maison de quartier. Aucun relevé de température ou visite du logement n'était alors possible. Des plans du logement et de son organisation ont été réalisés conjointement avec les enquêtés.

Sophie	Nantes	09/03/17	01:40:00	Oui	18	Oui	Oui
Jean-Baptiste	Nantes	11/03/17	01:05:00	Oui	21	Oui	Oui
Nadia	Nantes	11/03/17	02:15:00	Oui	21	Non	Oui
Marie-Louise	Nantes	21/04/17	01:30:00	Oui	20	Non	Non
Annie	Nantes	24/07/17	01:40:00	Oui	19	Partielle	Non
Tina	Nantes	25/07/17	01:15:00	Oui	21	Oui	Oui
Michèle	Nantes	26/07/17	01:20:00	Oui	-	Non	Non
Halid	Nantes	20/10/17	01:05:00	Oui	20	Non	Non
Carine	Nantes	20/10/17	01:55:00	Oui	21	Oui	Oui
Françoise	Nantes	28/11/17	01:07:00	Oui	20	Non	Non
Yolande	Nantes	30/11/17	01:20:00	Oui	21	Oui	Oui
Jeanne	Nantes	24/03/18	01:25:00	Oui	18	Partielle	Oui
Sylvie	Nantes	23/03/18	03:00:30	Oui	21,5	Non	Non



Nadia et Serge



Propriétaires depuis 25 ans

Retraités

3^{ème} décile de revenu

Difficultés de santé importantes

Présence à domicile :
8h – 23h



Afin de donner des éléments de compréhension des différents indicateurs institutionnels mobilisés pour identifier le phénomène de précarité énergétique, nous reprenons les éléments de définition présentés sur le site de l'ONPE³. Ces indicateurs n'ont pas été l'objet d'un questionnaire à part entière étant donné que cette recherche ne travaille pas spécifiquement sur le phénomène de précarité énergétique, mais sur les pratiques et représentations en matière de consommation d'énergie des plus précaires. Nous mobilisons ainsi la catégorie de « précaire énergétique » uniquement comme une catégorie de l'action sociale.

« Les définitions des indicateurs utilisés par l'ONPE pour caractériser le phénomène sont :

- Le taux d'effort énergétique supérieur à 8 % appliqué aux ménages des 3 premiers déciles de revenu disponible par unité de consommation (TEE_3D). Le taux d'effort énergétique correspond à la part des dépenses totales d'énergie dans le logement sur le revenu disponible du ménage; le seuil au-delà duquel un ménage est considéré en précarité énergétique est de 8 % (soit près de deux fois la médiane). Le TEE_3D fait intervenir une seconde condition pour éviter de cibler des ménages disposant de ressources jugées confortables. Il se limite aux ménages des trois premiers déciles de revenu disponible par unité de consommation (ce critère permet de pondérer le revenu en fonction de la composition du ménage).

En sélectionnant uniquement les ménages appartenant aux trois premiers déciles de revenus par unité de consommation, la construction de l'indicateur TEE_3D permet d'exclure les ménages disposant de ressources confortables. Le critère « unité de consommation » permet de pondérer le revenu en fonction de la taille et de la composition du ménage.

Dans l'attente de la prochaine Enquête Nationale Logement (2020), ce taux d'effort énergétique est modélisé par les services statistiques du Ministère de la Transition Energétique et Solidaire.

- La déclaration de froid au cours de l'hiver précédant l'enquête limitée aux motifs de précarité énergétique (FR) appliqué aux trois premiers déciles de revenu disponible par unité de consommation (FR_3D). Cet indicateur cible les ménages ayant exprimé une sensation de froid pour des raisons qui relèvent de la précarité énergétique : mauvaise isolation du logement, défaillance de l'équipement de chauffage, panne durable, restriction en raison du coût de l'énergie et coupure du fournisseur d'énergie.

C'est le seul indicateur relevant de l'approche par le ressenti des ménages. En sélectionnant uniquement les ménages appartenant aux trois premiers déciles de revenus par unité de consommation, la construction de l'indicateur FR_PRECA_3D permet d'exclure les ménages

³ https://onpe.org/definition_indicateurs/definition_des_indicateurs

disposant de ressources confortables. Le critère « unité de consommation » permet de pondérer le revenu en fonction de la taille et de la composition du ménage.

Dans l'attente de la prochaine Enquête Nationale Logement (2020), cet indicateur est renseigné par le baromètre Info Energie, dans le cadre d'un sondage annuel piloté par le Médiateur national de l'énergie.

- L'indicateur des bas revenus et dépenses élevées (BRDE) est directement inspiré des travaux anglais du professeur J. Hills. Cet indicateur comprend deux conditions, l'une sur la dépense d'énergie des ménages, l'autre sur le revenu restant une fois déduites les dépenses de logement (à l'exclusion des dépenses d'énergie). La dépense en énergie et le seuil sont rapportés à la surface du logement. Le revenu restant est divisé par le nombre d'unités de consommation, pour tenir compte de la composition du ménage.

Ces indicateurs permettent donc de cibler les ménages qui doivent assumer une dépense énergétique supérieure à la majorité des ménages alors que leur reste à vivre après imputation des charges nettes liées à leur logement (remboursement bancaire, loyer, charges de copropriété, dépenses énergétiques...) est inférieur à 60% du reste à vivre médian.

Faute de données récentes, l'ONPE n'a pas souhaité modéliser cet indicateur dans ses derniers tableaux de bord. »

Extraits de guides de sensibilisation

Les différents guides évoqués dans le chapitre 4 sont intégrés dans la section suivante. Chaque guide est présenté avec sa page de garde et une ou plusieurs pages intérieures.

Tableau des guides présentés :

FIGURE 1 GUIDE PRATIQUE A L'USAGE DES LOCATAIRES DES COLLINES © LOGIREM, ECOPOLENERGIE (2012)	21
FIGURE 2 GUIDE POUR « FAIRE DES ECONOMIES D'ENERGIE GRACE A DES GESTES SIMPLES » © CAF (2014)	25
FIGURE 3 LIVRET DES ECOGESTES © ECOCO2 (2017)	29
FIGURE 4 GUIDE SUR LES ECO-GESTES, VERSION ESPAGNOLE © FRANCE HORIZON (2017)	35
FIGURE 5 GUIDE SUR LES ECO-GESTES, VERSION ROUMAINE © FRANCE HORIZON (2017)	36
FIGURE 6 GUIDE SUR LES ECO-GESTES, VERSION BULGARE © FRANCE HORIZON (2017)	37
FIGURE 7 GUIDE « REDUIRE SA FACTURE D'ELECTRICITE » © ADEME (EDITION 2019)	38
FIGURE 8 GUIDE DES REPARATIONS LOCATIVES © MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES (2019)	41
FIGURE 9 GUIDE SUR LES « BONS GESTES POUR FAIRE DES ECONOMIES » © EDF (2014)	44
FIGURE 10 FLYER DU PROGRAMME HABITER MIEUX © ANAH (2015)	50
FIGURE 11 FLYER AUTOUR DES DIFFICULTES DE PAIEMENT DES FACTURES D'ENERGIE © ENGIE (2015)	51
FIGURE 12 GUIDE POUR SAVOIR « COMMENT FAIRE DES ECONOMIES D'ENERGIE » © ENGIE (2015)	53
FIGURE 13 GUIDE « LES GESTES SIMPLES POUR REDUIRE MES FACTURES D'EAU, DE GAZ ET D'ELECTRICITE » © GAZ SUEZ (2011)	56
FIGURE 14 CALENDRIER DES ECO-GESTES © PLAN CLIMAT ÉNERGIE PAYS DES PORTES DU HAUT-DOUBS (2015)	58
FIGURE 15 GUIDE SUR LES « DROITS EN MATIERE D'ACCES A L'ELECTRICITE » © SIPPAREC (2014)	61
FIGURE 16 GUIDE « 100 ECO-GESTES » © EIE DU RHONE (2011)	66

Les économies d'eau et d'énergie
dans votre logement

Guide pratique

à l'usage des locataires des Collines



Figure 1 Guide pratique à l'usage des locataires des Collines © Logirem, Ecopolenergie (2012)

4. La ventilation

Purifier l'air du logement

A quoi sert la Ventilation Mécanique Contrôlée ?

- Elle permet de renouveler l'air du logement et d'évacuer l'humidité.
- Elle se met en marche spontanément en fonction du taux d'humidité.
- Les bouches d'aération se trouvent dans la cuisine, la salle de bain et les toilettes.

Questions fréquentes sur... la ventilation

1/ Puis-je augmenter exceptionnellement la ventilation ?

Oui, en tirant la cordelette vers le bas (uniquement dans la cuisine).

2/ Dois-je aérer tous les jours ?

Il est recommandé d'aérer (pas plus de 5 min à chaque fois ; au delà, les murs se refroidissent) pour évacuer les polluants émis par de nombreux produits intérieurs (colles, vernis, peintures, produits d'entretiens...).

En hiver, se protéger du froid



Bon à savoir

**Locataires et propriétaires,
vous avez un contrat d'entretien**

J'ai un problème sur mes appareils liés au chauffage (chaudière, thermostat, radiateurs), ventilation.

-> **Contrat d'entretien affiché dans le hall d'immeuble**
Je n'aurai rien à payer lors de l'intervention (si un usage normal de l'équipement est fait).

Tous les ans une visite d'entretien obligatoire est prévue par Logirem (information par voie d'affichage).

Demandez au technicien de :

- Vérifier vos programmations (chaudière + thermostat).
- Vérifier le système de ventilation.

8



La journée :

Je me protège du soleil

- Je ferme mes fenêtres pour éviter le passage de l'air chaud.
- En orientant mon brise soleil, j'empêche les rayons d'entrer directement dans ma loggia.

Le soir / la nuit : Je surventille pour chasser la chaleur

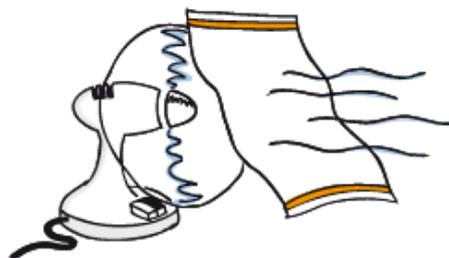
- La nuit, j'ouvre en grand les fenêtres des pièces opposées si possible pour créer un courant d'air.

En été, se protéger de la chaleur

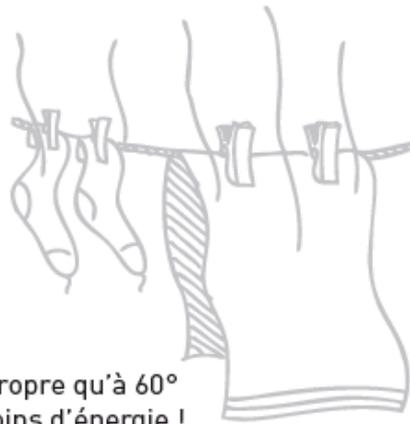


TRUCS & ASTUCES

- J'arrose les plantes le soir : ça rafraîchit l'air ambiant.
- Je fais sécher mon linge dans la loggia : ça crée un rideau d'air frais.
- Je mets des plantes dans la loggia : l'évapo-transpiration permet de garder une ambiance fraîche.
- Je place un tissu humide devant un ventilateur.
- J'éteins les appareils électriques inutiles : ils produisent de la chaleur.



10



Côté buanderie



- Laver à 30° ; c'est aussi propre qu'à 60° et cela consomme 4 fois moins d'énergie !
- Le sèche linge consomme beaucoup d'énergie et l'été il produit de la chaleur. Je peux faire sécher mon linge dans la loggia et ainsi créer un rideau d'air frais.

L'énergie dans mon logement

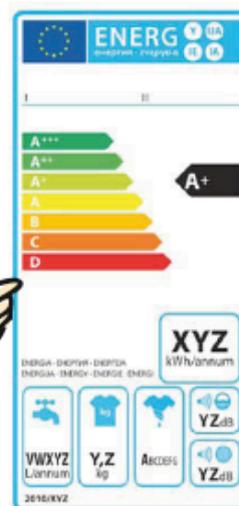
A quoi sert l'étiquette énergie ?

- Elle doit guider vos choix lors de l'achat d'appareils électroménagers.
- Elle permet de comparer les appareils entre eux selon la consommation (d'électricité, d'eau), l'efficacité, le bruit émis etc.



Les avantages des appareils performants

- Factures d'électricité plus faibles
- Durée de vie plus longue
- Émissions de gaz à effet de serre réduites



14

Conseils pratiques

*Faire des
économies d'énergie
grâce à
des gestes simples*

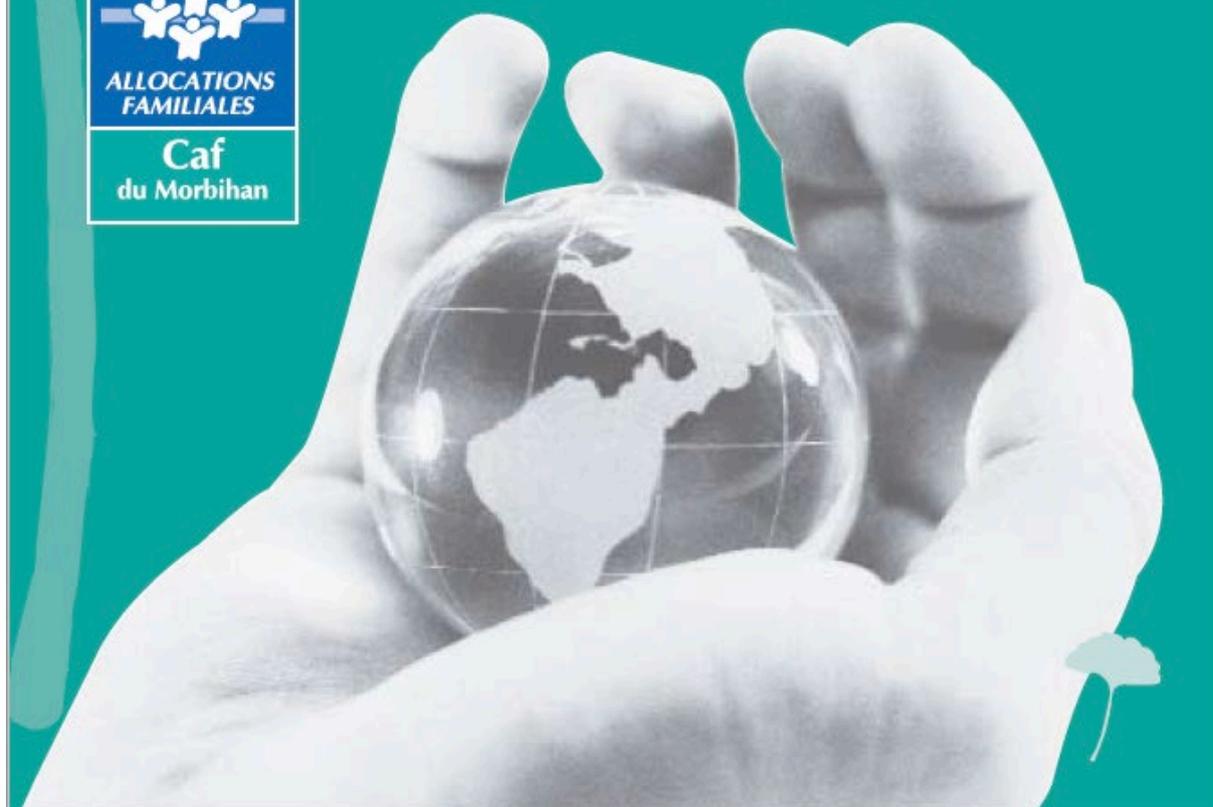


Figure 2 Guide pour « faire des économies d'énergie grâce à des gestes simples » © CAF (2014)

Eco gestes de la vie courante



L'eau

- Une douche est **4 à 5** fois plus économique qu'un bain.
- L'utilisation d'un robinet avec réducteur de débit (mousseur) ou une pomme de douche "éco" représente **30 à 50%** d'économie.

Détectez les fuites de chasse d'eau avec une pastille colorée

L'éclairage

Vous pensiez Watts, passez aux Lumens...

Les ampoules à incandescence ne sont plus commercialisées. Vous pouvez choisir :

- Une ampoule fluocompacte (basse consommation)
- Une ampoule à LED
- Une ampoule halogène haute efficacité qui consomme plus



Dépoussiérez vos ampoules, vous gagnerez 40% de luminosité

Utilisez des multiprises avec interrupteur

Les veilles des appareils électriques

- Les veilles peuvent représenter **10 à 15%** de la facture annuelle.
- Eteindre les appareils avec leur interrupteur au lieu de la télécommande, ou utiliser les coupe-veilles permettant d'éteindre plusieurs appareils simultanément.
- Débrancher les chargeurs qui restent sous tension.

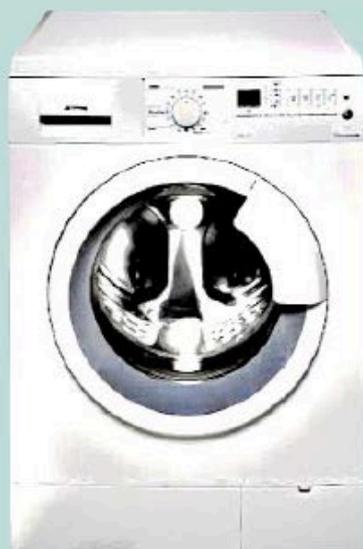


Conseils d'utilisation des appareils électroménagers et éco-gestes

Lave-linge

- Deux cycles demi-charge consomment plus qu'un cycle à charge pleine : il est préférable de remplir la machine sans tasser le linge.
- Le prélavage augmente de **15** à **20%** la consommation en eau et en électricité.
- Un cycle à **30/40°C** consomme **3 fois moins** d'électricité qu'un cycle à **90°C**.
Le chauffage de l'eau représente **80%** de la consommation d'électricité du lave-linge.

Utilisez un
programmateur
pour laver en
heures creuses



Conseils d'utilisation des appareils électroménagers et éco-gestes

Four traditionnel et four à micro-ondes

- Pour certaines cuissons, le préchauffage du four traditionnel n'est pas nécessaire.
- Eteindre le four traditionnel avant la fin de la cuisson.
- Un four à micro-ondes est adapté pour chauffer de petites quantités.
- Couvrir les aliments pour accélérer la cuisson au four à micro-ondes.



Lave-vaisselle

Le lave-vaisselle consomme généralement moins d'eau qu'une vaisselle à la main, à quantité de vaisselle égale.

- Utiliser la machine à charge pleine et de préférence en heures creuses.
- Utiliser la touche "éco".

99

conseils à
l'intérieur

LIVRET DES ECOGESTES



Apprenez à réduire vos consommations d'eau
et d'énergie avec des gestes simples !



Figure 3 Livret des écogestes © EcoCO2 (2017)

CHAUFFAGE ET ISOLATION

CHAUFFAGE ET ISOLATION / ECLAIRAGE / CUISSON / EAU ET EAU CHAUDE SANITAIRE /
LES POSTES DE FROID / AUTRES USAGES / MOBILITÉ



1

En cas de froid, enfiler un pull supplémentaire au lieu de monter le thermostat du radiateur.



3

Eteindre les radiateurs lorsqu'on ouvre une fenêtre pour aérer, pour ne pas chauffer les courants d'air !



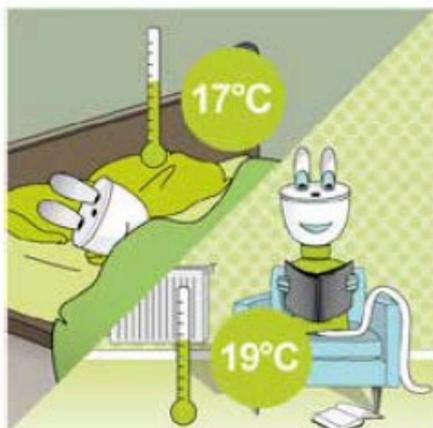
2

En hiver, fermer les volets et rideaux la nuit, cela conserve mieux la chaleur.



4

Eviter les chauffages d'appoint mobiles. Ils consomment beaucoup d'énergie !



5

Opter pour une température de 19°C dans les pièces à vivre et 17°C dans les chambres.



7

En hiver, dans la journée ouvrir volets et rideaux des fenêtres exposées au soleil. Un apport de chaleur gratuit !



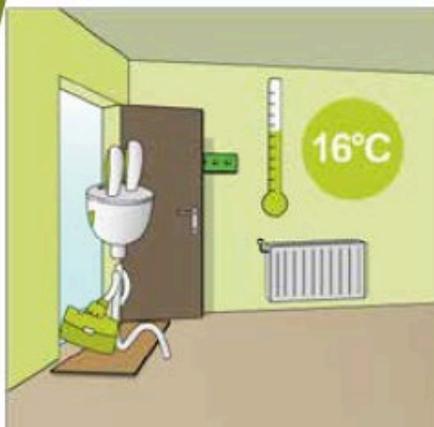
6

Dégager les radiateurs de tout obstacle à la circulation de la chaleur. Le confort n'en sera qu'amélioré.



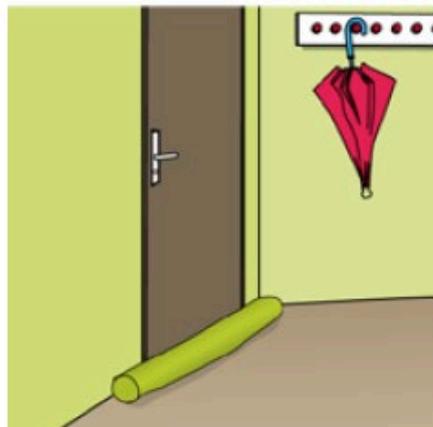
8

Si le logement est équipé d'un thermostat d'ambiance, optimiser le chauffage en réglant des températures différentes de jour et de nuit.



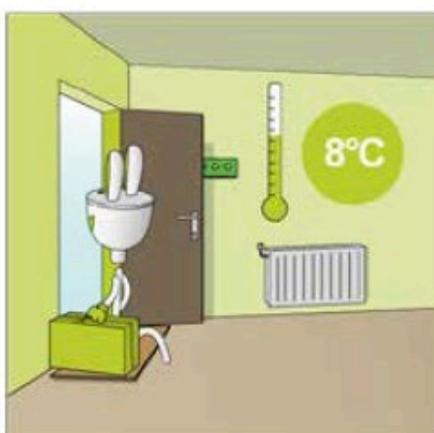
9

En cas d'absence pour la journée, baisser le thermostat pour maintenir 16°C. Au retour, la température de confort sera plus rapidement atteinte.



11

Isoler les portes et les fenêtres. Vérifier leur étanchéité et ajouter si nécessaire des joints ou de la mousse isolante.



10

En cas d'absence de plus de 48h, positionner le thermostat sur la position minimum ou, mieux, hors gel.



12

Dégager les bouches d'aération. Elles évacuent l'humidité et évitent la formation de moisissures.



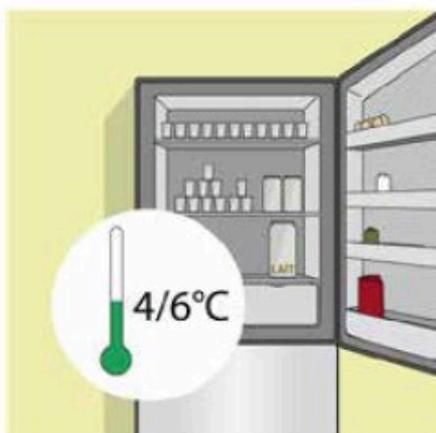
60

Eviter de mettre trop de poids dans les portes. Les portes fonctionnant mal provoquent des déperditions de froid.



62

Emballer les aliments pour éviter la formation de givre. Cela les protège des bactéries dans le réfrigérateur et évite les mauvaises odeurs.



61

Régler le réfrigérateur sur une température entre 4 et 6°C. C'est le meilleur compromis entre bonne conservation et économies d'énergie.

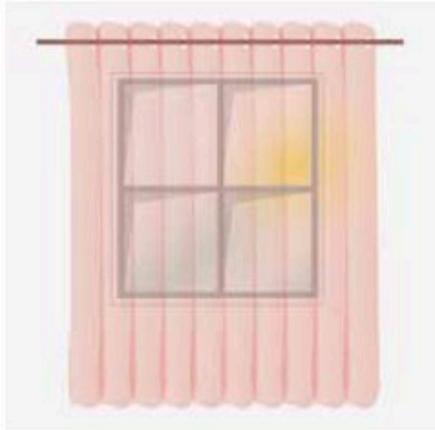


63

Retirer les suremballages avant de mettre les aliments au frigo. L'air frais circule mieux entre les aliments, ce qui permet de gagner de la place et de réaliser des économies d'énergie.

AUTRES USAGES

CHAUFFAGE ET ISOLATION / ECLAIRAGE / CUISSON / EAU ET EAU CHAUDE SANITAIRE /
LES POSTES DE FROID / **AUTRES USAGES** / MOBILITÉ



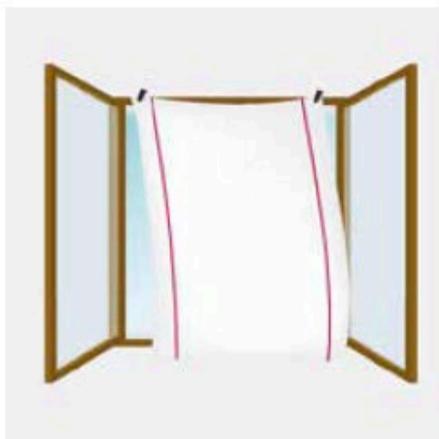
80

En été, baisser les stores ou fermer les volets des fenêtres exposées au soleil. Cela évite de faire entrer la chaleur dans le logement.



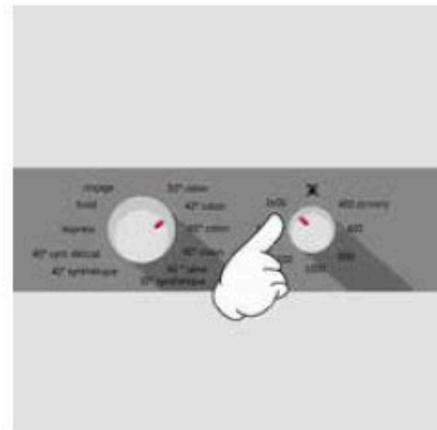
82

Lorsque c'est possible, faire sécher le linge à l'extérieur.



81

Créer des circulations d'air pour évacuer la chaleur accumulée dans les murs et les planchers.



83

Si le linge sèche à l'intérieur, utiliser de préférence une vitesse d'essorage élevée. Cela rejettera moins d'humidité dans la pièce.

Los eco- gestos

o cómo ahorrar energía



FRANCE HORIZON

Une place pour tous,
une chance pour chacun.



Elaborado en colaboración
con la ayuda de las familias
acogidas por el establecimiento France Horizon Toulouse

Figure 4 Guide sur les éco-gestes, version espagnole © France Horizon (2017)

Sistemul de încălzire



E bine la căldură,
dar nici prea mult !

Încălzirea reprezintă aproximativ
65% din factura mea electrică.

Dacă mă încălzesc la 20°C, în loc de
19°C, factura mea crește cu 7%.

Încăperi	Sunt prezent	JSunt absent câteva ore, sau în timpul zilei	Sunt absent mai multe zile
Camera de zi, birou, bucătărie, baie	19° - 20°C	16° - 17°C	8°C la îngheț
Dormitor	16° - 17°C		
Camere neocupate	Închid termostatul și ușa încăperilor		

19°C

26°C

Bunele practici

- Reglez termostatul la temperatura potrivită

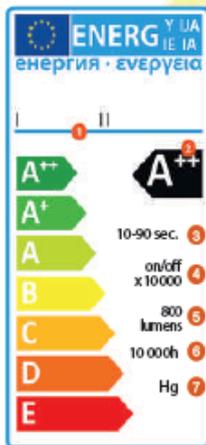


102

Figure 5 Guide sur les éco-gestes, version roumaine © France Horizon (2017)

Електричество

Малки уреди



Когато си купя машина

Аз разчитам информацията на етикета, включително енергийна производителност да достига до A+++ на специфични етикети за опазването на околната среда на европейската екомаркировка.

Да проверя уебсайт Topten, който класира всички електрически съоръжения и показва средната цена за закупуване и използване <http://guidetopten.com>

Уреди за охлаждане: контролирана температура и фризери

- Превключвам далеч от източници на топлина (печка, радиатор, пряка слънчева светлина) и 10 см от стената, така че черната решетка на гърба правилно отвежда топлината, без която се консумира повече енергия (30% до 50% повече).
- Аз ще изчистя от прах мрежата два пъти в годината по същата причина.
- Аз ще настроя правилната температура: +5 °C в хладилник и -18 °C във фризера. 1 °C по-малко, консумираме 5% повече.



Перални машини

- Аз използвам добре напълнена машина, а не две наполовина пълна.
 - Аз мия прането без предпране, с кратък цикъл и ниска температура до 30 °C.
 - Аз мия чиниите с програмата еко или 50 °C.
 - Аз използвам с всяко измиване анти-варовик. Белият оцет изпълнява тази роля много добре!
- Депозитът на варовик на електрическото съпротивление удвоява, необходимото време за нагряване на водата.

AU QUOTIDIEN

RÉDUIRE SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

ÉDITION JUN 2019

LIMITER LA CONSOMMATION DE SES ÉQUIPEMENTS

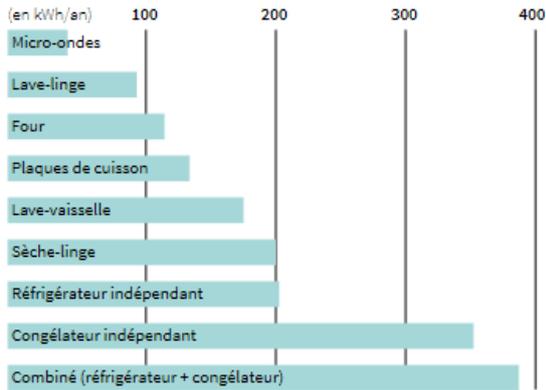


Figure 7 Guide « Réduire sa facture d'électricité » © ADEME (édition 2019)

L'électroménager à la loupe

Se soucier de l'efficacité énergétique des appareils électroménagers, c'est bien. Mais définir les équipements réellement utiles et bien les utiliser est tout aussi important.

CONSUMMATIONS MOYENNES DES APPAREILS ÉLECTRIQUES DANS LA CUISINE



Source: ADEME

L'étiquette énergie: la bonne référence à l'achat

L'étiquette énergie est obligatoire pour les réfrigérateurs, les congélateurs, les combinés, les lave-linge, les sèche-linge, les lave-linge séchants, les lave-vaisselle, les caves à vins, les fours et les hottes de cuisine. Elle renseigne sur les consommations d'énergie de chaque appareil et tient compte des progrès en matière de performances énergétiques. C'est pour cela qu'apparaissent des classes rajoutées au-dessus de A (A+, A++ et A+++). La multiplication des «+» pouvant entraîner une certaine confusion, une révision de l'étiquette énergie européenne est prévue, pour revenir à une échelle de A à G, en mars 2021 sur les téléviseurs, les réfrigérateurs, les congélateurs, les machines à laver, les machines lavantes-séchantes, les lave-vaisselle, les lampes et les luminaires.

Les économies d'énergie réalisables avec les appareils les mieux classés sont loin d'être anecdotiques. La classe A+++ signale les appareils qui consomment de 20 à 50% d'énergie de moins que ceux classés A+.

CLASSEMENT DES PRINCIPAUX APPAREILS MÉNAGERS: DU MEILLEUR AU MOINS BON

	Classement réel des appareils sur le marché		Classes disponibles sur l'étiquette énergie*
	Le mieux classé	Le moins bien classé	
Réfrigérateur, congélateur, appareil combiné	A++	A+	A+++ à D
Cave à vin	A+++	D	A+++ à G
Lave-vaisselle	A+++	A+	A+++ à D
Lave-linge	A+++	A+	A+++ à D
Sèche-linge	A++	B	A+++ à D
Four	A+++	A	A+++ à D
Hotte	A++	D	A+++ à E
Lampe LFC	A++	B	A+++ à B
Lampe à LED	A++	A	A+++ à A
Téléviseur	A++	C	A+++ à E

* L'échelle de l'étiquette énergie actuelle présente une amplitude de performances plus large que celle des équipements réellement vendus en magasin.



UNE APPLICATION POUR VOUS AIDER EN MAGASIN

L'application Ecogator, téléchargeable sur votre smartphone, vous permet d'analyser l'étiquette énergie de l'appareil qui vous intéresse. Vous la photographiez à l'aide de votre téléphone et l'application calcule son coût d'utilisation moyen sur un an ou sur sa durée de vie et vous propose une liste d'appareils intéressants du même type.

EN SAVOIR PLUS

Fiche de l'ADEME « Déchiffrer les étiquettes environnementales »
Pour trouver les appareils électroménagers les plus efficaces du marché : www.guidetopten.fr

Des économies à la clé

Si tous les ménages français qui s'équipent en nouveaux appareils choisissaient les plus économes, on économiserait 4,9 TWh / an, soit autant que la consommation d'électricité domestique de 2 millions de personnes. Sur la durée de vie des équipements, l'économie pour un foyer peut aller jusqu'à 3 000 € sur la facture d'électricité.

CONSOMMATION ANNUELLE DES ÉQUIPEMENTS DISPONIBLES SUR LE MARCHÉ

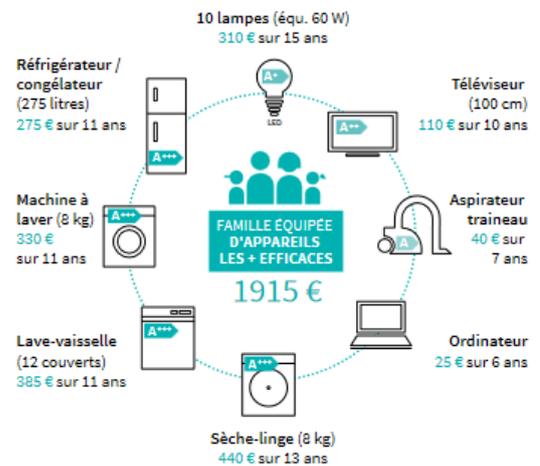
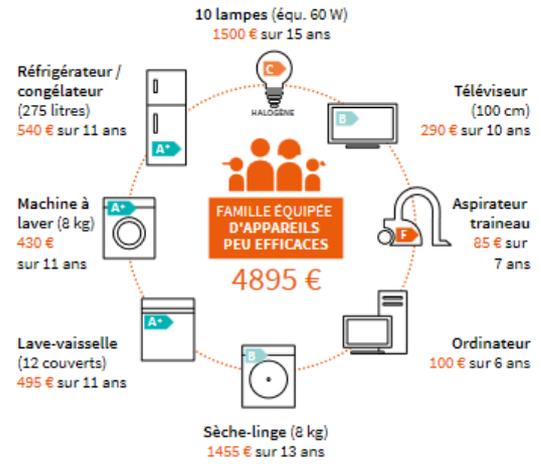
Ces valeurs sont des ordres de grandeur pour un usage standard, mais peuvent varier en fonction de l'utilisation de l'appareil.

Équipements	Consommation des appareils peu efficaces	Consommation des appareils les plus efficaces
Réfrigérateur / congélateur (275 litres)	245 kWh	125 kWh
Machine à laver (8 kg)	195 kWh	150 kWh
Lave-vaisselle (12 couverts)	225 kWh	175 kWh
Sèche-linge (8 kg)	560 kWh	170 kWh
Ordinateur	85 kWh	20 kWh
Aspirateur traîneau	60 kWh	30 kWh
Téléviseur (100 cm)	145 kWh	55 kWh
10 ampoules (équ. 60 W)	450 kWh	70 kWh



C'est aussi la multiplication des appareils électroménagers qui pèse sur la facture. Attention aux cuisines suréquipées !

LES DÉPENSES D'ÉLECTRICITÉ DE DEUX FAMILLES



Chiffres fondés sur des consommations moyennes pour un usage standard. Coûts calculés pour un tarif de 0,2 €/kWh.

Votre habitat

Qui répare, qui entretient ?



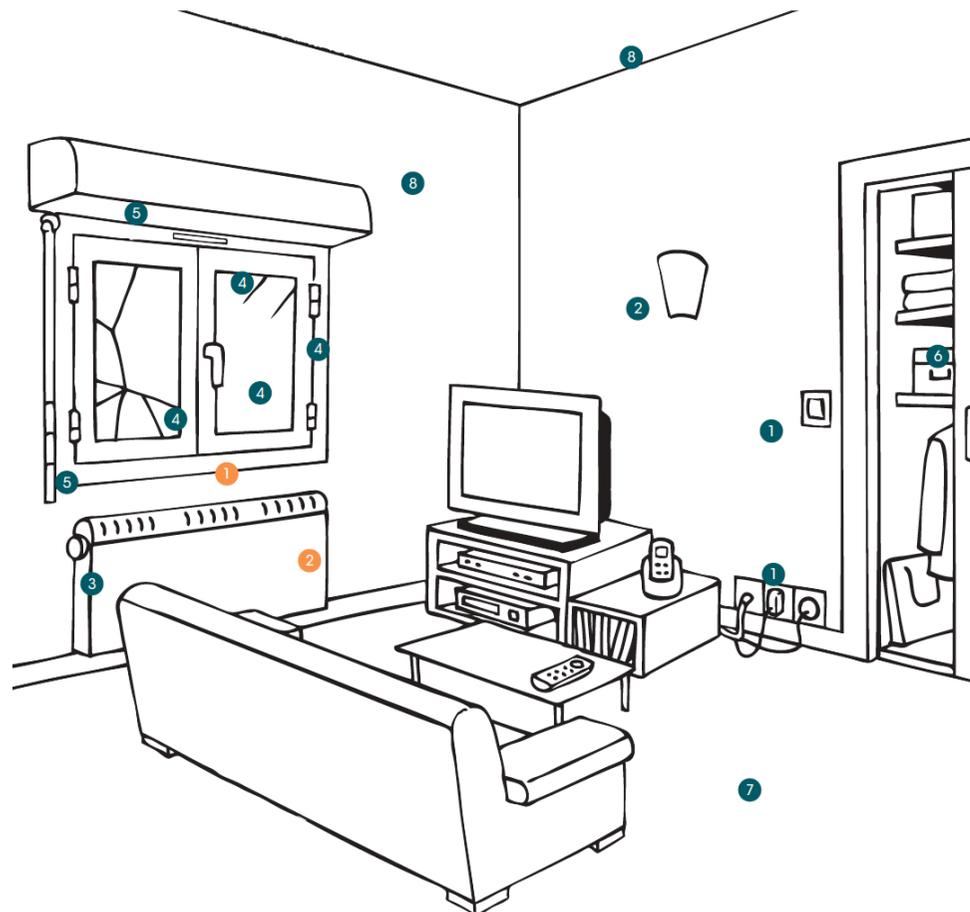
Guide illustré
des réparations locatives
Commission nationale de concertation



Figure 8 Guide des réparations locatives © Ministère de la cohésion des territoires (2019)

Locataire

- 1 Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prise TV
entretien et remplacement si détériorés
- 2 Douilles, ampoules
entretien et remplacement
- 3 Radiateurs
• entretien
- 4 Fenêtres
• entretien poignée
• graissage gonds, paumelles et charnières
• grille d'entrée d'air : nettoyage
• remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes
- 5 Volets et stores
• graissage et entretien courant
• entretien du mécanisme de commande
- 6 Placards
• remplacement des tablettes et tasseaux
• remplacement des boutons et poignées
• graissage
- 7 Sol
• entretien et pose de raccords parquet, dalles, linoléum, moquette



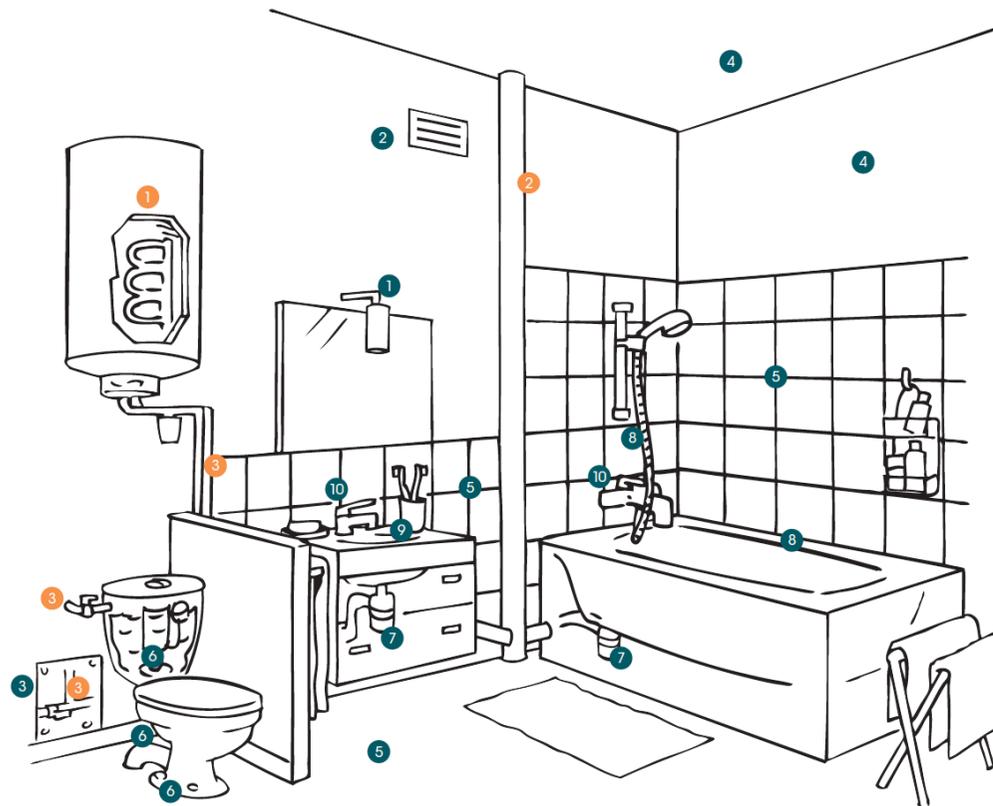
- 8 Plafond - murs
• maintien en état de propreté
• menus raccords de peinture et tapisseries
• rebouchage de trous

Propriétaire

- 1 Fenêtres
remplacement
- 2 Radiateurs
remplacement

Locataire

- 1 Appliques, douilles et ampoules
réparation et remplacement
- 2 Grilles de ventilation et VMC
• nettoyage
• débouchage
- 3 Porte de la gaine technique
• nettoyage
- 4 Plafond - murs
• menus raccords de peinture,
tapisseries
• rebouchage de trous
- 5 Sol et faïence
entretien et pose de raccords
parquet, dalles, linoléum,
moquette
- 6 WC
• remplacement joints pipe,
joints et colliers
• remplacement fixations sol
• débouchage évacuations
- 7 Évacuations d'eau
• débouchage siphons, évacua-
tions baignoire, douche et
lavabo jusqu'à la colonne
• remplacement joints et colliers
- 8 Douche et baignoire
• remplacement tuyaux flexible
• remplacement joints silicone



- 9 Lavabo
• remplacement joints silicone
• nettoyages dépôts calcaire
- 10 Robinetterie
remplacement de joints,
clapets et presse-étoupe

Propriétaire

- 1 Ballon électrique
• remplacement
• détartrage
- 2 Colonne d'eau usée
remplacement
- 3 Conduit d'alimentation d'eau
remplacement



Figure 9 Guide sur les « bons gestes pour faire des économies » © EDF (2014)

LE CHAUFFAGE



- **Faites attention à ne pas trop chauffer vos pièces.** Ne dépassez pas une température de 19 °C* dans les pièces à vivre et 16 °C* dans les chambres.

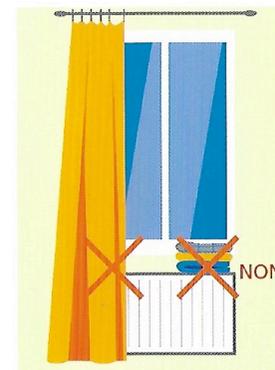
* Source : Ademe.



- **Isolez vos portes et vos fenêtres.** Calfeutrez-les avec des joints et des bas de portes, tout en veillant à ne pas boucher les aérations.

2

- Ne placez pas de meubles ou de rideaux devant les radiateurs. Ils seront plus efficaces.
- Veillez à ne poser aucun objet ni linge sur vos appareils de chauffage.



- **La nuit, fermez vos volets et baissez la température de vos pièces.** Vous conserverez la chaleur accumulée le jour.

UNIQUEMENT POUR LE CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE

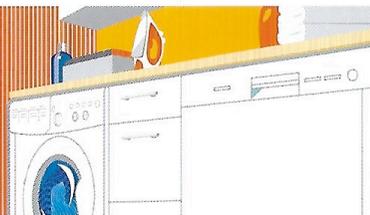
- **Absent = de - 2 à + 3 °C*, mode « éco » ou « hors gel ».** Si vous le pouvez, baissez la température de 3 °C lorsque vous vous absentez plus de 3 heures, ou passez en mode « éco ». Et réglez votre radiateur en position « hors gel » en cas d'absence sur plusieurs jours en hiver.

* Source : Ademe.



3

LES ÉQUIPEMENTS



30 °C / 40 °C

- Remplissez au maximum votre machine à laver et privilégiez un programme « basse température » (30 °C/40 °C) : il consommera trois fois moins d'énergie qu'un cycle à 90 °C*.

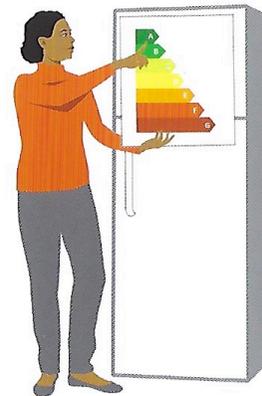
* Source : Ademe.

UNIQUEMENT SI VOUS DISPOSEZ D'UN CONTRAT À OPTION HEURES PLEINES/HEURES CREUSES

- Faites démarrer vos appareils (lave-linge, lave-vaisselle) de préférence en heures creuses.

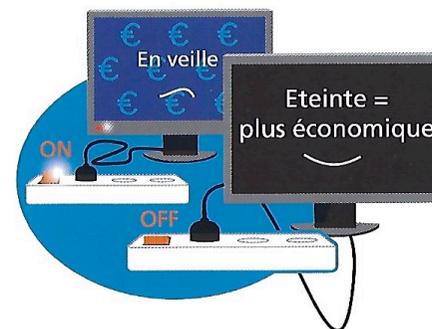


4



- Remplacez votre ancien réfrigérateur par un réfrigérateur plus économe en énergie.

- Sachez que les écrans de télévision à technologie LCD consomment moins d'électricité que ceux à technologie plasma.



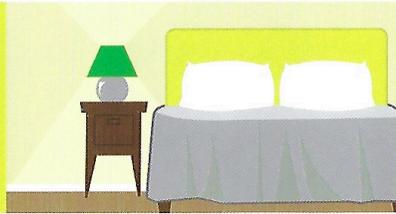
- Ne laissez pas vos appareils en veille lorsque vous ne les utilisez pas, éteignez-les. Vous pouvez ainsi économiser jusqu'à 10%* de votre consommation.

- Favorisez l'utilisation d'un coupe-veille ou d'une multiprise à interrupteur pour le branchement de vos appareils : cela permet de couper l'alimentation plus facilement.

* Source : Ademe.

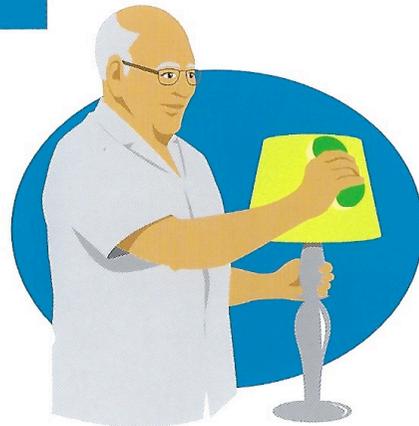
5

L'ÉCLAIRAGE



- Éteignez les lumières en sortant de la pièce.

- Dépoussiérez vos lampes, elles vous offriront une meilleure luminosité.



- Profitez de la lumière naturelle en ouvrant au maximum vos volets la journée.

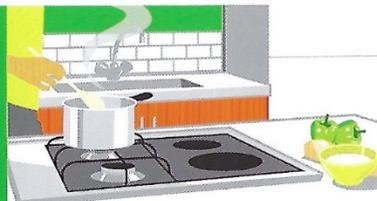


- Utilisez des ampoules basse consommation plutôt que des ampoules à incandescence, elles permettent une économie de 80%* de votre consommation d'éclairage.

* Source : Ademe.

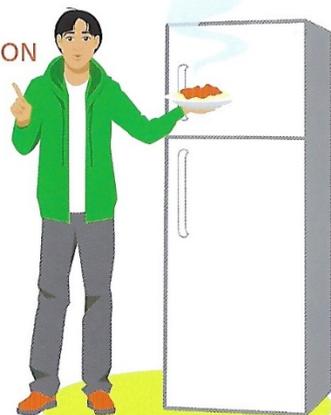


LE FROID & LA CUISSON



- Limitez les ouvertures de votre porte de four durant la cuisson pour éviter les pertes de chaleur.

NON



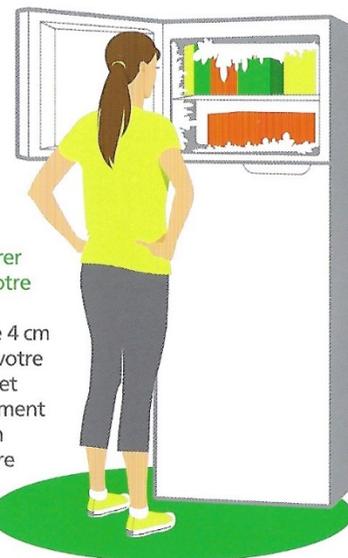
- Ne mettez pas de plat chaud dans le réfrigérateur : cela favorise la formation de givre et augmente la consommation d'énergie.

8

plus économique !



- Adaptez vos récipients à la taille de la plaque ou du brûleur.
- Mettez des couvercles sur les casseroles pour conserver la chaleur et pour avoir une cuisson plus rapide.



- Pensez à dégivrer régulièrement votre réfrigérateur. Une épaisseur de 4 cm de givre double votre consommation* et augmente également la consommation d'énergie de votre réfrigérateur.

* Source : EDF R&D.

9

L'EAU



1 bain



3 douches

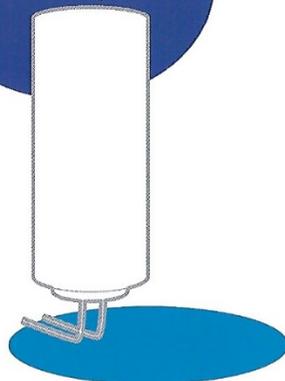


- Préférez la douche au bain, elle consomme trois fois moins d'eau. Moins d'eau à chauffer, c'est autant d'énergie que d'eau économisées.

Heures creuses
plus économiques

- Si vous disposez d'un contrat à option heures pleines/heures creuses, alors programmez votre ballon d'eau chaude pendant les heures creuses. Pour connaître vos plages d'heures creuses, il vous suffit de vous reporter au verso de votre facture.

- Si possible, isolez les canalisations de votre ballon d'eau chaude s'il est placé dans un local non chauffé.



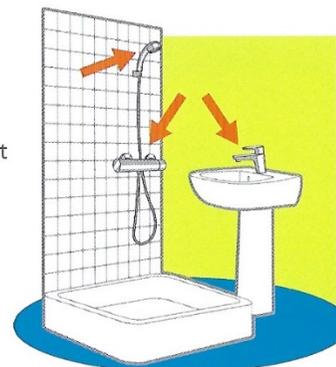
10



- Pensez à couper l'eau lorsque vous vous brossez les dents ou lorsque vous vous rasez.

- Choisissez des douchettes économes.
- Remplacez votre robinet mélangeur classique par :
 - un robinet mitigeur, qui permet une économie de 10% *;
 - un robinet thermostatique, qui permet une économie jusqu'à 30% *.

* Source : Ademe.



- Faites attention aux fuites : elles vous font gaspiller de l'eau et de l'énergie.



11

Les bons gestes pour consommer moins d'énergie

POUR LA CUISSON

- Nettoyez régulièrement vos plaques de cuisson. 
- Mettez un couvercle sur vos casseroles. 
- Prenez des casseroles de la même taille que vos plaques de cuisson. 
- Quand l'eau bout, baissez le feu. 
- N'ouvrez pas la porte du four quand il est allumé.

Découpez et gardez ce feuillet

ENGIE à votre écoute !

Contactez dès maintenant votre conseiller au :

N°Cristal 09 69 324 324
APPEL NON SURTAXE

Connectez-vous aussi sur particuliers.engie.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ENGIE SA au capital de 2 479 285 011 euros - RCS Nanterre 442 307 691
 Siège social : 1 Place surcouf de Toulon - 92 400 Le Bois Volant
 Service Client : SA 42105 - 10504 ROULETTE 5
 Crédits payés : Photocopies Engie - Thinkstock
 Conception : **il est une marque** - Octobre 2015

engie particuliers.engie.fr

ENGIE
Le nouveau nom de GDF SUEZ

Vous n'arrivez pas à payer votre facture d'énergie.
Comment faire ?

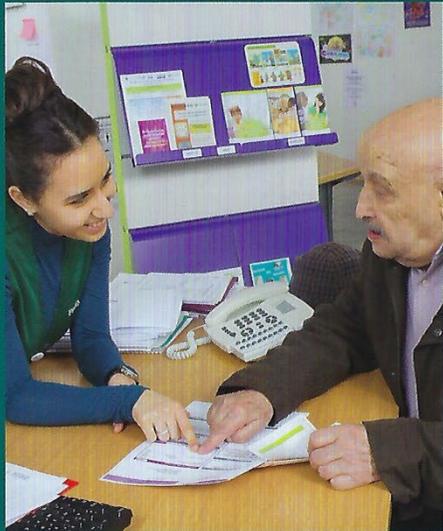


Figure 11 Flyer autour des difficultés de paiement des factures d'énergie © ENGIE (2015)

Vous ne pouvez pas payer votre facture, comment faire ?

Contactez votre Conseiller ENGIE

N°Cristal 09 69 324 324
APPEL NON SURTAXÉ

Nous trouverons ensemble des solutions pour vous aider à payer votre facture.



Contactez le numéro Vert ENGIE

0 800 106 168
Service & appel gratuits

Un conseiller vous mettra en relation avec l'une de nos associations partenaires pour vous accompagner dans vos démarches.

- PIMMS*
- Points Service Particuliers et Médiance (FACE)
- Régies de Quartier
- Emmaüs-SOS Familles
- ou toute autre association de médiation locale.

* PIMMS : Point Information Médiation Multi Services.

Les aides pour le paiement de votre facture d'énergie

LES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

Les Tarifs Sociaux de l'énergie se composent du **TSS pour le gaz naturel** (Tarif Spécial de Solidarité) et du **TPN pour l'électricité** (Tarif de Première Nécessité). Ce sont des réductions qui vous permettent de bénéficier, pour votre résidence principale, d'une **diminution de votre facture d'énergie**.

Ces réductions sont calculées en fonction : du nombre de personnes vivant dans votre foyer, de votre plage de consommation **si vous avez un contrat individuel de gaz naturel**, de la puissance souscrite **si vous avez un contrat individuel d'électricité**. **Le TSS et le TPN sont soumis à des conditions de ressources**.

Appelez gratuitement**

- pour l'électricité, le **0 800 333 123** Service & appel gratuits (TPN)
- pour le gaz, le **0 800 333 124** Service & appel gratuits (TSS)

LES AIDES SOCIALES

Vous pouvez vous adresser :

- aux **Services Sociaux** de votre commune (Centre Communal d'Action Sociale, Caisse d'Allocation Familiale, Mutualité Sociale Agricole...). Ceux-ci pourront, sous condition, vous aider à monter un dossier de demande d'aide auprès du Fonds de Solidarité Logement de votre département.

Vous avez fait une demande d'aide pour le paiement de votre facture d'énergie

Le gaz naturel et/ou l'électricité ne seront pas coupés pendant la durée d'instruction de votre dossier.

Les bons gestes pour consommer moins d'énergie

POUR L'EAU CHAUDE

- Prenez des douches plutôt que des bains⁽¹⁾.



- Baissez la température de votre eau de quelques degrés (depuis votre chaudière ou depuis les robinets).

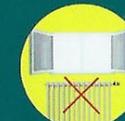


- Placez un économiseur d'eau sur votre pomme de douche⁽²⁾.

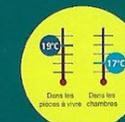


POUR LE CHAUFFAGE

- Coupez les radiateurs quand vous ouvrez vos fenêtres.



- Réglez la température dans chaque pièce. **1° C en moins = 7% d'économies sur votre consommation⁽³⁾ !**



(1) Source : CSTB et Adema : Bien gérer mon habitat.

(2) Source : Adema : Bien gérer mon habitat.

(3) Source : Adema.

ENGIE à votre écoute !

Contactez dès maintenant
votre conseiller au :

▶ **N°Cristal 09 69 324 324**
APPEL NON SURTAXE

Connectez-vous aussi sur
particuliers.engie.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



ENGIE SA au capital de 2 435 285 025 euros - RCS Nanterre 542 207 891
 Siège social : 1, Place Général de Gaulle 92440 COURBEVOISE
 Service Clients : TSA 42178 - 75984 PARIS CEDEX 9
 Concessionnaire : ENGIE TRAVAIL
 Concession : **il etait une marque...** - Octobre 2015
particuliers.engie.fr



Le nouveau nom de GDF SUEZ

Comment faire des économies d'énergie ?



Figure 12 Guide pour savoir « comment faire des économies d'énergie » © ENGIE (2015)

Pour consommer moins

Avez-vous les bons réflexes ?

 FAITES LE QUIZ !

1. CHAUFFAGE

La température de votre logement est plutôt de :

19°C A 21°C B 23°C C

En hiver, vous aérez votre logement :

Jamais A 5 minutes par jour B 4 heures par jour C

En hiver, la nuit, vous fermez les volets et rideaux :

Toujours A Parfois B Jamais C

2. CUISINE

Vous couvrez les casseroles sur le feu :

Toujours A Parfois B Jamais C

Vous dégivrez votre réfrigérateur tous les :

2 mois A 6 mois B Jamais C

3. ÉCLAIRAGE

De combien de lampes halogènes disposez-vous ?

0 A 2 B + de 2 C

4. SÉCURITÉ

Quelle est la date limite d'utilisation de vos flexibles gaz ?

Après 2015 A 2015 B Avant 2015 C

Le dernier entretien de votre chaudière date de :

- d'1 an A + d'1 an B

Les aérations de votre logement sont :

Dégagées A Pas dégagées B

Réponses idéales : 1 : a / b / a - 2 : a / a - 3 : a - 4 : a / a / a

Les services pour bien gérer votre budget énergie

La mensualisation

Vous étalez vos paiements : en réglant des montants fixes pendant 10 mois, vous pouvez prévoir à l'avance votre budget.

Le conseil tarifaire

Votre conseiller ENGIE peut vous aider à choisir le tarif le plus adapté à votre consommation d'énergie.

Pour plus de renseignements :

 N°Cristal 09 69 324 324

APPEL NON SURTAXÉ

Cap EcoConso⁽¹⁾

Un service gratuit en ligne pour vous aider à analyser et agir sur vos consommations.

Ce service est accessible depuis votre Espace Client.

(1) Pour bénéficier de ce service, vous devez posséder un Espace Client.

Vous pouvez aussi contacter une **association de notre réseau de partenaires** de médiation : PIMMS, Points Services Particuliers et Médiance de la Fondation Agir Contre l'Exclusion, Régies de Quartier, Emmaüs-SOS Familles, ou toute autre association de médiation locale.

Selon votre situation, (revenus, composition du ménage...) les **services sociaux** de votre département sont susceptibles de vous aider. Il existe dans chaque département un **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**, qui peut, sous condition, vous accorder une aide au paiement.

d'énergie, c'est simple !

Adoptez les bons gestes

POUR LE CHAUFFAGE

- La température idéale pour les pièces principales est de 19° C.



- Fermez les radiateurs quand vous ouvrez les fenêtres. 5 à 10 minutes d'aération par jour suffisent pour renouveler l'air d'une pièce.



- En hiver, fermez les volets et les doubles rideaux la nuit pour garder la chaleur.



POUR LA CUISINE

- Mettez des couvercles sur vos casseroles lorsqu'elles sont sur le feu.



- Dégivrez régulièrement votre réfrigérateur et votre congélateur. 4 cm de givre font doubler votre consommation d'énergie*.



*Source ADEME : "Bien gérer mon habitat" ou sur <http://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/habitation/bien-gerer-habitat>

POUR L'ÉCLAIRAGE

- Choisissez des ampoules « basse consommation » pour la cuisine, le séjour et les chambres.



POUR LA SÉCURITÉ

- Remplacez votre tuyau d'arrivée de gaz naturel avant la date inscrite dessus.



- Nettoyez régulièrement vos aérations et laissez-les dégagées.



- Faites entretenir votre chaudière au moins une fois par an.



Chauffage



baissez la température de vos pièces

19 °C pour les pièces à vivre et 16 °C pour les chambres suffisent amplement. 1 °C en moins, c'est 7 % d'économie sur votre facture de chauffage.



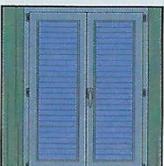
faites entretenir votre chaudière tous les ans

Une chaudière bien réglée, c'est 8 à 12 % d'énergie consommée en moins.



fermez les radiateurs avant d'aérer

10 minutes par jour suffisent pour aérer une pièce. Pensez à fermer les radiateurs avant d'ouvrir les fenêtres.



fermez vos volets pendant la nuit en hiver

Pour mieux protéger votre logement du froid extérieur et éviter que la chaleur ne s'échappe.

En savoir plus

Pour plus d'informations

vous pouvez consulter les rubriques « économies d'énergie » sur les sites internet de GDF SUEZ :

www.gdfsuez.com

www.dolcevitagazdefrance.fr

et sur le site internet de l'Ademe

www.ademe.fr

Les gestes simples pour réduire mes factures d'eau, de gaz et d'électricité

Faites-le savoir !



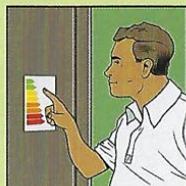
Ce document est utilisé dans le cadre d'actions de communication réalisées par GDF SUEZ. Il doit vous être remis et commenté par un médiateur. Ces conseils ne sont pas exhaustifs, mais mieux ils seront suivis dans votre foyer, plus les économies d'énergie et d'eau seront visibles.

GDF SUEZ

GDF SUEZ

Figure 13 Guide « Les gestes simples pour réduire mes factures d'eau, de gaz et d'électricité » © Gaz Suez (2011)

Électroménager



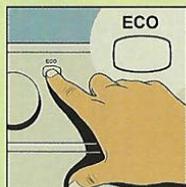
vérifiez l'étiquette énergétique de vos appareils

Si vous devez en changer, préférez un appareil de classe A+. Il consommera 20 % d'électricité en moins qu'un appareil de classe A.



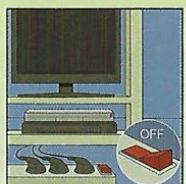
lavez votre linge à 30°C

Vous consommerez trois fois moins d'énergie qu'à 90 °C. Par ailleurs, sachez que 60 °C suffisent pour éliminer les bactéries.



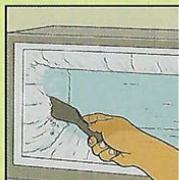
utilisez la touche éco de votre lave-vaisselle ou de votre lave-linge

Elle vous permet de réduire de moitié votre consommation d'électricité. Si vous changez d'appareil, choisissez un modèle proposant cette fonction.



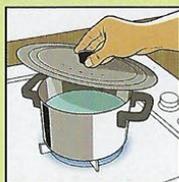
éteignez la veille de vos appareils électriques

L'ensemble des appareils électriques laissés en veille (TV, hi-fi ordinateur...) consomme autant qu'un réfrigérateur. Pour les éteindre facilement chaque soir, branchez les sur une prise multiple équipée d'un interrupteur.



nettoyez et dégivrez régulièrement votre réfrigérateur

Un demi-centimètre de givre augmente la consommation d'énergie de votre réfrigérateur de 30 %. Enlevez le givre tous les six mois.



couvrez vos casseroles

En mettant un couvercle sur les casseroles lorsque vous faites chauffer de l'eau, vous divisez jusqu'à 4 fois la quantité d'énergie consommée.

Éclairage



pensez à éteindre la lumière en sortant d'une pièce

L'éclairage représente en moyenne 15 % de la facture d'électricité (hors chauffage, eau chaude et cuisson).

Eau*



pensez à couper l'eau quand vous vous brossez les dents

Un robinet qui coule, c'est 12 litres d'eau gaspillés par minute. Aussi, ne laissez pas couler l'eau inutilement, utilisez un verre à dent.



préférez la douche au bain

Une douche de 5 minutes consomme de 60 à 80 litres d'eau. C'est 2 à 3 fois moins qu'un bain.



un robinet qui fuit goutte à goutte pendant une journée, c'est 120 litres d'eau perdus.

Pour une chasse d'eau, c'est 600 litres ! En cas de fuite, n'attendez pas, contactez votre plombier.

* Cf-Eau (Centre d'information sur l'eau).



privilégiez les ampoules basse consommation

Elles durent 8 fois plus longtemps que les ampoules classiques et consomment 3 à 5 fois moins d'énergie.

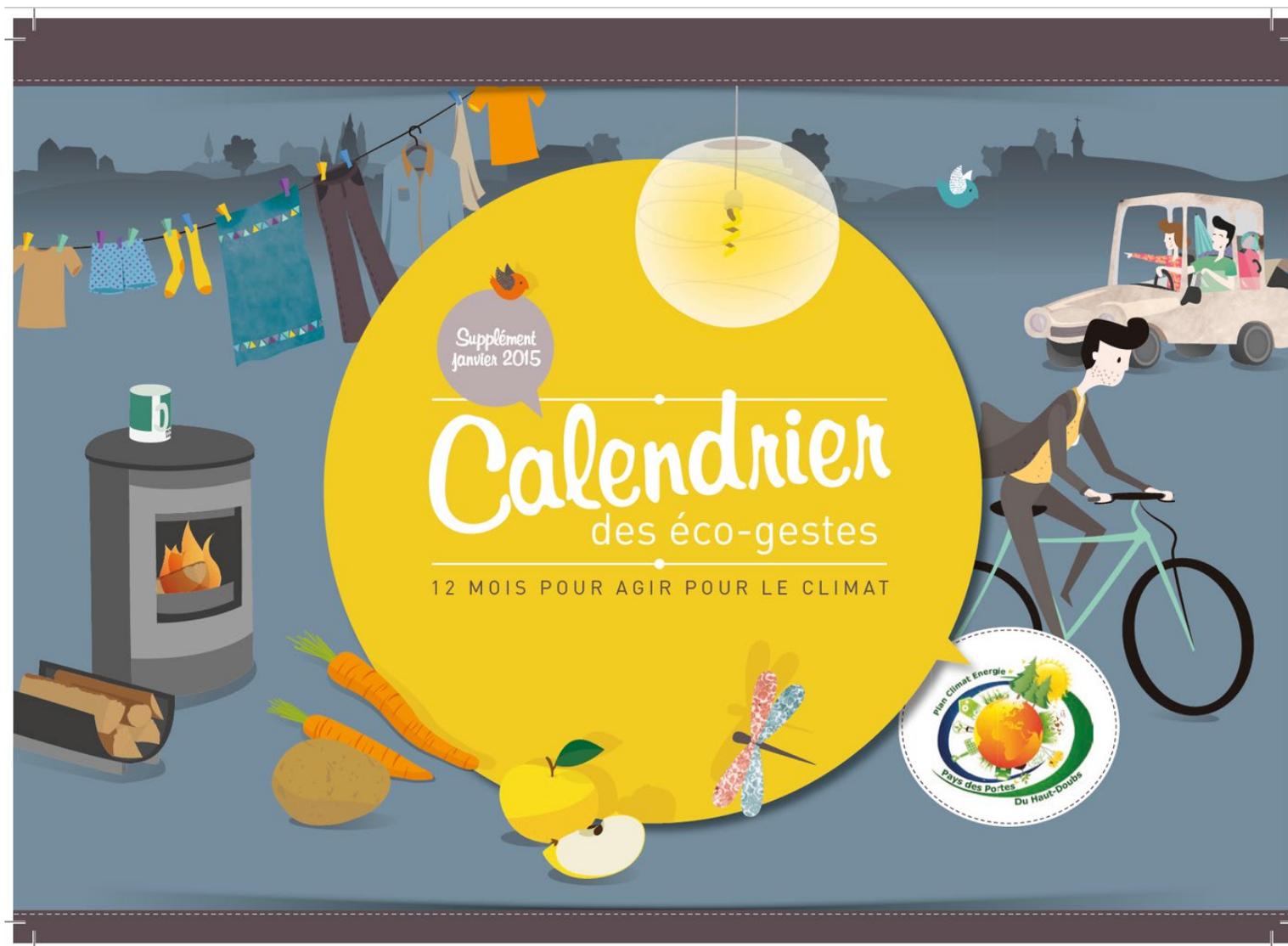


Figure 14 Calendrier des éco-gestes © Plan Climat Énergie Pays des Portes du Haut-Doubs (2015)

Dans la cuisine

JUIN



1 Je mets un couvercle sur la casserole pour faire chauffer plus vite

2 Je n'ouvre pas la porte du four lorsqu'il fonctionne

3 J'évite de placer le réfrigérateur à côté du four

4 Je décongèle mes aliments dans le frigo

5 Je ne laisse pas la porte du frigo ouverte quand je réfléchis

Le saviez-vous ?
 Lorsque la température de la pièce est de 23°C, le frigo consomme 38% de plus qu'à 18 °C.

- L 1
- M 2
- M 3
- J 4
- V 5
- S 6
- D 7
- L 8
- M 9
- M 10
- J 11
- V 11
- S 13
- D 14
- L 15
- M 16
- M 17
- J 18
- V 19
- S 20
- D 21
- L 22
- M 23
- M 24
- J 25
- V 26
- S 27
- D 28
- L 29
- M 30

L'eau, le linge

AVRIL

1 J'installe des économiseurs d'eau

2 Je prends des douches de moins de 5 min

3 J'étend mon linge dehors, sur le fil, plutôt que d'utiliser un sèche linge

4 Je lave mon linge à 40°C maximum

5 J'évite de laisser couler l'eau

Le saviez-vous ?

L'installation d'économiseurs d'eau permet de réduire de 17% sa facture d'eau, soit 56€ par an pour une famille de 4 personnes.

Le sèche-linge consomme environ 15% de la consommation électrique annuelle de la maison (hors chauffage).

Laisser couler l'eau lorsqu'on se lave double le volume d'eau consommé et augmente votre facture !



	M 1
	J 2
	V 3
	S 4
Pâques	D 5
L. de Pâques	L 6
	M 7
	M 8
	J 9
	V 10
	S 11
	D 12
	L 13
	M 14
	M 15
	J 16
	V 17
	S 18
	D 19
	L 20
	M 21
	M 22
	J 23
	V 24
	S 25
	D 26
	L 27
	M 28
	M 29
	J 30



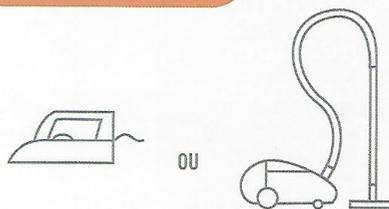
Figure 15 Guide sur les « droits en matière d'accès à l'électricité » © SIPPEREC (2014)

Qu'est-ce que je peux faire avec 1 000 W ?

Je peux utiliser
en même temps



Je dois utiliser
tout seul



Je regarde
la puissance des
appareils avant
de les utiliser



Je ne peux pas
faire fonctionner



Si je les mets en route,
le disjoncteur saute,
je n'ai plus d'électricité.



Les astuces

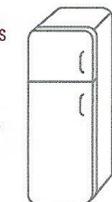
Je remplis complètement mon lave-linge.
30° ou 40° = 2 fois moins cher que 60°.



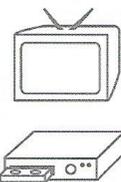
Un couvercle sur une casserole fait économiser
30 % d'énergie.



Je n'ouvre pas trop souvent, ni trop longtemps
la porte du réfrigérateur.
Pour ne pas le forcer à produire du froid.
*(Conseils : en remplissant le frigo, j'enlève les
emballages cartonnés quand il y a des produits
vendus par lots : yaourt, boisson... J'évite
également d'y mettre un plat encore chaud).*



J'éteins les appareils,
je ne les laisse pas en mode veille.
Pour la télévision :
20 heures de veille = 4 heures d'utilisation.



Je débranche les chargeurs.



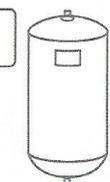
J'éteins le chauffe-eau.
Quand je pars plus de
4 jours consécutifs.



Je règle le chauffe-eau à 60°.

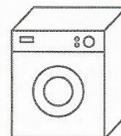
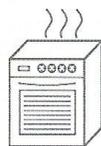
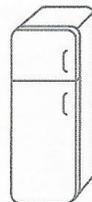
J'entretiens mon chauffe-eau.

Un chauffe-eau entartré provoque
une surconsommation.



L'achat d'électroménager

Quand j'achète un appareil, je fais attention à sa consommation
d'énergie, je choisis un appareil A ou A+.
« L'étiquette énergie » indique si l'appareil est économe en énergie.
Le moins cher à l'achat n'est pas toujours le plus économe en
électricité (cf Étiquette énergie ci-dessous).



En savoir plus

Si je veux en savoir plus pour faire
des économies d'électricité.
Je demande le guide ELEC'ONOMY
du SIPPPEC disponible dans les
services sociaux, les mairies ou au
SIPPPEC (sipppec@sipppec.fr).
Je contacte EDF.
J'appelle le numéro :
N°Azur 09 69 39 44 11
(Prix d'un appel local)

Je n'ai pas pu payer ma facture d'électricité et n'ai pas pris contact avec EDF. Mon électricité est suspendue. Quels sont mes droits ?

Je n'ai pas répondu aux lettres de relance d'EDF et n'ai pas réagi suite à l'avis de coupure. Je contacte immédiatement EDF.



Par téléphone

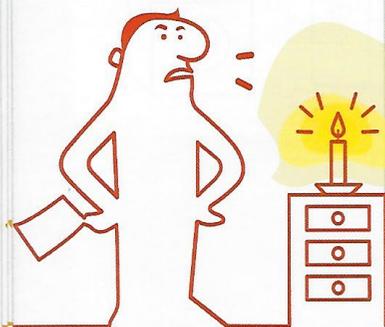
- Je peux appeler le N° indiqué en haut à gauche sur ma facture de 8 heures à 21 heures du lundi au samedi.

Si je peux payer ma facture totalement :

- EDF rétablit l'électricité à la puissance normale, une fois le règlement effectué, dans les délais de rétablissement en vigueur.

Si je ne peux pas payer ma facture en totalité :

- Je vérifie **avec les services sociaux de ma commune** si j'ai droit à la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité.
- Je constitue tout de suite un **dossier** avec les services sociaux de ma commune pour **demande une aide au Fonds de Solidarité Logement**.
- **J'informe EDF** de la date du dépôt de dossier de demande d'aide et je précise le nom et les coordonnées de l'assistante sociale en charge du suivi, ou de son représentant. En parallèle, les services sociaux contactent les équipes Solidarité EDF pour les informer des démarches en cours.
- **J'effectue immédiatement un règlement partiel** de ma dette. EDF rétablit à la puissance souscrite le temps nécessaire à l'instruction du dossier d'aide au Fonds de Solidarité Logement.

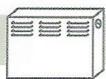


Comment mieux maîtriser ma consommation et réduire ma facture d'électricité ?

4 Connaissez-vous les coûts de consommation de vos équipements ?

En moyenne pour 100€ d'électricité, un ménage dépense :

50 € TTC



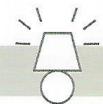
5 € TTC



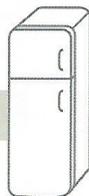
17 € TTC



3 € TTC



14 € TTC



2 € TTC



8 € TTC



1 € TTC



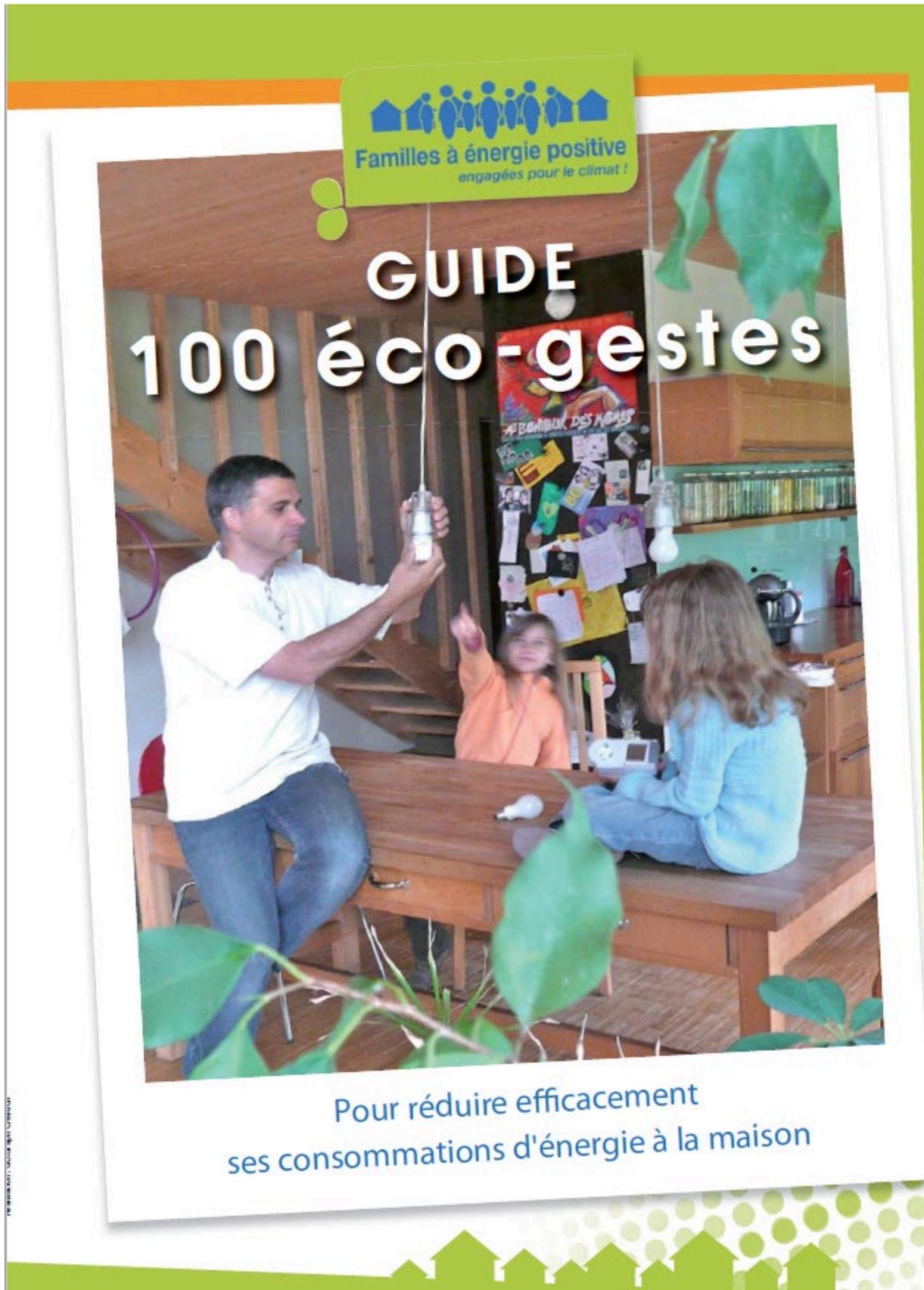


Figure 16 Guide « 100 éco-gestes » © EIE du Rhône (2011)

55. Dégivrer les appareils de froid au moins une fois tous les 3 mois

En dégivrant vos appareils de froid tous les 3 mois, vous pouvez économiser jusqu'à 50% d'électricité sur ce poste. Au-delà de 3 mm, le givre crée une couche isolante et engendre une surconsommation de 30%, à 1 cm cela représente déjà 50% ! Et plutôt que des modèles à dégivrage automatique, choisissez des modèles à dégivrage manuel, beaucoup moins énergivores. Le dégivrage prend un peu de temps mais vous n'êtes pas obligé d'attendre devant le réfrigérateur non plus ! Profitez que l'appareil soit vide, avant de partir en week-end ou en vacances, ou placez les aliments à la cave, ou dehors pendant la saison hivernale. Débranchez-le et laissez la porte entrouverte pour éviter que de la moisissure ne se forme. Plus vous le ferez souvent et moins cela prendra de temps.

56. Nettoyer la grille arrière du réfrigérateur tous les ans

C'est par la grille que la chaleur extraite de l'appareil peut s'évacuer dans la pièce. Encrassée, cette grille ne peut plus bien évacuer la chaleur. Cela entraîne une surchauffe qui peut conduire à doubler la consommation électrique de l'appareil. Nettoyez une fois par an la grille arrière du réfrigérateur et laissez 5 cm au moins entre lui et le mur pour que la chaleur s'évacue correctement.

57. Réfléchir à ce que l'on va prendre avant d'ouvrir la porte d'un appareil de froid

En réfléchissant à ce que vous allez manger devant la porte ouverte de votre appareil, vous faites sortir le froid et entrer de la vapeur d'eau, ce qui va entraîner la formation de givre. Ouvrez la porte le moins souvent et le plus brièvement possible. Un petit truc pratique : affichez la liste du contenu de votre réfrigérateur sur la porte et cochez ce que vous avez pris : vous saurez ce qu'il reste dedans et cela vous sera utile pour savoir quand faire les courses !

58. Attendre que les plats aient refroidis avant de les mettre au réfrigérateur et les couvrir

En plaçant des plats chauds au réfrigérateur, vous réchauffez l'enceinte de l'appareil, ce qui entraîne une surconsommation. De plus, si les plats ne sont pas couverts, de la vapeur d'eau va se former et provoquer l'apparition du givre. Et couvrir les plats, c'est aussi éviter que les odeurs ne se répandent.

59. Vérifier régulièrement l'étanchéité des joints du réfrigérateur / congélateur

L'apparition rapide du givre, c'est souvent des joints fatigués. Pour le vérifier, il suffit de fermer la porte du réfrigérateur sur une feuille de papier : si on la retire facilement, les joints sont à changer. Vous économiserez ainsi environ 10% sur la consommation de votre frigo et de votre congélateur.



60. Eviter de faire fonctionner plusieurs réfrigérateurs chez soi

La production de froid est la première source de consommation électrique domestique. Avec un tel impact sur vos consommations, pensez-vous que le vieil appareil gardé à la cave pour un simple usage "de confort" ne mériterait pas plutôt d'être débranché ?

61. Conserver certains produits au frais plutôt que dans le réfrigérateur

Par réflexe, nous conservons souvent des aliments au réfrigérateur alors qu'ils ne le méritent pas forcément : légumes, boissons... Peut-être pouvez-vous trouver une autre place pour ceux-ci ? Dans un cellier frais, sur le balcon pendant l'hiver, etc.





Vos consommations de chauffage et d'eau chaude

Diagnostic

Le tableau ci-dessous liste les gestes qu'il vous est possible de mettre en place chez vous. Vous en faites sans doute déjà quelques-uns ! A côté de chaque geste nous avons indiqué quelle importance celui-ci peut avoir sur vos consommations d'énergie :

10 points suggèrent une économie d'énergie très importante, **3 points** une économie moyenne, **1 point** une petite économie.

Si vous souhaitez évaluer plus précisément votre potentiel d'économies RDV dans votre espace personnel sur www.familles-a-energie-positive.fr pour répondre au "quizz 100 écogestes".

Isolation et ventilation		Importance	Voir page
1	J'ai vérifié il y a moins d'un an que les montants des fenêtres et des portes extérieures ne laissent pas passer les courants d'air.	6	8
2	En hiver, j'aère les pièces 5 minutes par jour, les fenêtres grandes ouvertes.	3	8
3	J'ai installé des rideaux épais et/ou des volets à toutes les fenêtres des pièces chauffées.	8	9
4	Je ferme les portes des pièces les moins chauffées.	8	9
5	Si ma cage d'escalier est ouverte (= non séparée de la pièce et dans un espace chauffé), je peux la fermer par un rideau.	6	9
6	Mes rideaux ne pendent pas devant les radiateurs ou les convecteurs	4	9
7	J'ai nettoyé les grilles d'entrée d'air et d'extraction de ma VMC (ventilation mécanique contrôlée) il y a moins d'un an.	3	9
8	Je coupe toujours la VMC quand je pars plus de 4 jours.	3	9
9	Ma cheminée est équipée d'une trappe d'aération que je referme après chaque utilisation.	8	9
Chauffage : production, distribution et régulation		Importance	Voir page
10	Je décide de baisser d'1 °C la température de chauffage de mes pièces	8	10
11	Je décide de baisser de 2°C la température de chauffage de mes pièces.	10	10
12	J'ai un thermostat d'ambiance en fonctionnement.	8	10
13	Mon thermostat d'ambiance est programmé selon mon occupation quotidienne ou hebdomadaire.	8	10
14	Mes radiateurs hydrauliques sont équipés de vannes thermostatiques.	6	10