

Évaluation sociologique d'ateliers d'initiation aux outils numériques liés aux économies d'énergie, pour un public en situation de précarité énergétique

Programme d'investissements d'avenir

REMERCIEMENTS

Auteurs

Gaëtan Brisepierre (GBS)

Mathilde Joly Pouget (Responsable d'études indépendante)

Equipe de recherche

Caroline Escoffier (EDF)

Béatrice Hammer (EDF)

Gaëtan Brisepierre (GBS)

Mathilde Joly Pouget (Responsable d'études indépendante)

CITATION DE CE RAPPORT

BRISEPIERRE Gaëtan, JOLY POUGET Mathilde, *Évaluation sociologique d'ateliers d'initiation aux outils numériques liés aux économies d'énergie, pour un public en situation de précarité énergétique*, Projet EDF SoMel SoConnected, Programme Investissements d'avenir, ADEME, 2020

Si le rapport est en ligne ajouter :

Cet ouvrage est disponible en ligne www.ademe.fr/mediatheque

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé
BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : XXXXXXXXXXX

Supprimer les mentions ci-dessous si inutiles :

Si marché

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par : XXXX

Coordination technique - ADEME : NOM Prénom ingénieur

Direction/Service : XXXXX

Si convention

Étude réalisée par (noms des auteurs et co-financeurs éventuels) pour ce projet financé ou cofinancé par l'ADEME

(si projet de recherche sans lien avec appel à projet) Projet de recherche coordonné par : XXXX

(si projet de recherche en lien avec appel à projet) Projet de recherche coordonné par : XXXXXXXX

Appel à projet de recherche : XXXX

Coordination technique - ADEME : NOM Prénom ingénieur

Direction/Service : XXXXX

Evaluer un prototype d'ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie par le numérique

Ce document est la synthèse d'une étude sociologique portant sur un dispositif d'ateliers conçus et déployés dans le cadre du projet So Mel So Connected¹ sur les services associés au déploiement du compteur Linky. **Ces ateliers visent en priorité des personnes en situation de précarité énergétique, et présentent la particularité d'associer inclusion numérique et sensibilisation aux économies d'énergie.** Cette série de trois ateliers vise à initier les participants à l'usage de l'application EDF & Moi avec une double-ambition : leur apporter des bénéfices en termes d'économies d'énergie, et une plus grande autonomie sur les démarches administratives en ligne. Afin de mettre en œuvre ces ateliers plusieurs partenaires sont impliqués : la Métropole de Lille, Enedis, l'Université de Lille, des bailleurs sociaux, l'association de médiation sociale Interfaces, We tech care et Emmaüs Connect sur l'inclusion numérique.

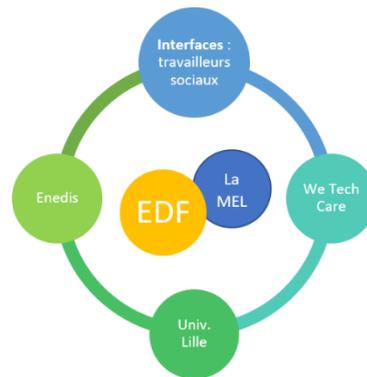


Figure 1 : partenaires du projet de mise en place des ateliers

L'objectif de l'étude est de proposer une évaluation de ce prototype d'ateliers afin d'aider à réfléchir aux conditions de leur reproductibilité à plus grande échelle. Les ateliers ont-ils permis de toucher la cible souhaitée, quel est le profil des participants ? Comment expliquer une participation réduite des habitants compte tenu des objectifs élevés et les ressources investies en matière de recrutement ? Quel est le parcours suivi lors des trois ateliers et comment les participants se sont-ils appropriés le dispositif ? Quels sont les effets des ateliers, sur les participants en termes de pratiques énergétiques et d'inclusion numérique, mais aussi sur les professionnels intervenants ? Pour répondre à ces questions, une méthodologie d'enquête qualitative a été mise en place auprès d'une dizaine de participants, et de l'animatrice des ateliers (voir encadré ci-dessous).



Figure 2 : description du dispositif d'enquête

Des participants en grande difficultés socio-économiques, une maîtrise variable du digital

Le dispositif d'atelier s'adresse en priorité à des habitants en situation de précarité énergétique et qui éprouvent des difficultés avec les démarches administratives en ligne. Le profil des participants interviewés se caractérise par :

- **Des situations sociales difficiles : revenus faibles, fréquentation des services d'aides sociales.** Ils sont aussi parfois dans des situations familiales compliquées (ex : mère célibataires, parents d'enfants handicapés), ont une faible maîtrise de la langue française, ou encore des pathologies psychiatriques.
- **Des situations de précarité énergétique qui se voient au travers de factures d'énergie élevées,** conduisant certains à des impayés. Ces montants, s'expliquent pour certains par la vétusté des logements, et pour d'autres par des difficultés dans l'utilisation du chauffage (ex : chauffage mixte de type bi-jonction). De plus, certains

¹ Descriptif du projet So Mel So Connected :

https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/somel_soconnected.pdf

déclarent des pratiques de restriction de chauffage, souvent présentées comme choisies, mais qui s'intègrent dans une modération budgétaire globale.

- **Une maîtrise variable des outils digitaux, mais peu se considèrent comme des « illettrés du numérique ».** Seule une des enquêtées a participé à la formation Emmaüs Connect prévue en préparation des ateliers. Le reste de l'échantillon se partage entre utilisateurs avancés faisant déjà toutes leurs démarches en ligne et jouant parfois le rôle de référent familial ; et utilisateurs novices ayant commencé récemment les démarches en ligne et désireux de développer leurs compétences numériques.

Une participation limitée aux ateliers qui s'explique par trois niveaux de contraintes

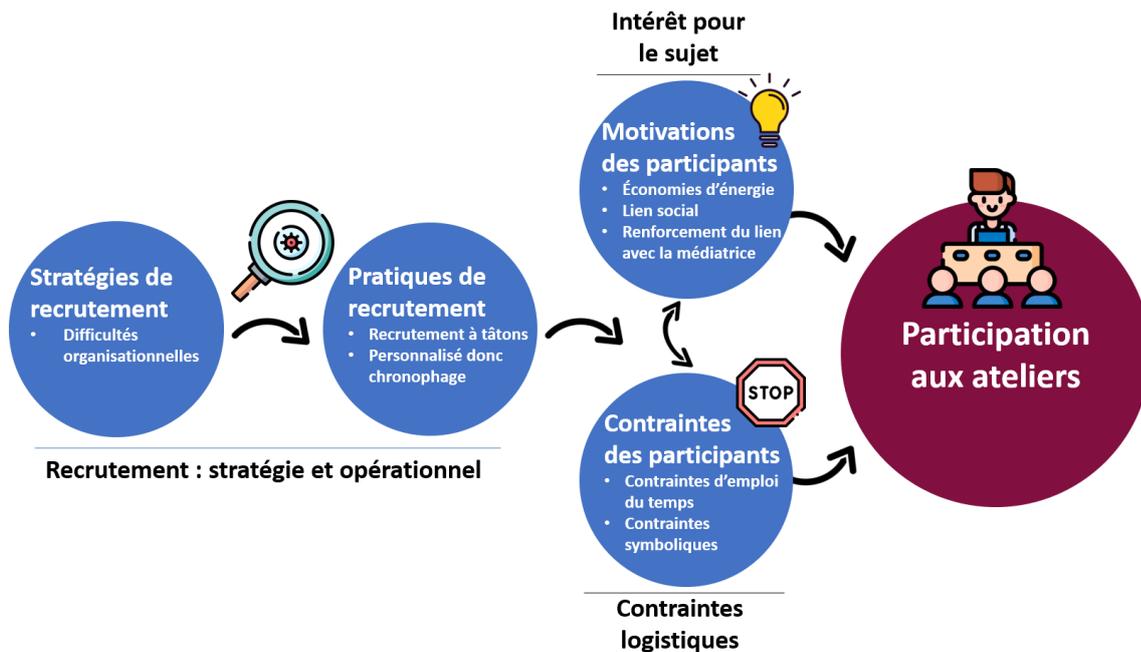


Figure 2 : les ressorts de la participation aux ateliers

La participation aux ateliers est globalement faible, à la fois par le nombre total de participants (une quinzaine au total) et le nombre de participants par session (parfois seulement 1 ou 2). Cette **participation limitée n'est pas surprenante compte tenu du public visé, mais elle est en décalage avec l'objectif initial** du projet d'avoir une centaine de participants. On note également un taux de perte important entre le premier atelier et les suivants, qui s'explique autant par le temps long du projet (délais de plusieurs mois entre deux ateliers) que par le contexte sanitaire qui en a impacté la fin. Les causes de cette participation limitée sont triples.

- Au niveau stratégique, le recrutement a souffert **d'une absence de ciblage des résidences concernées en fonction des caractéristiques de la population, et du faible engagement des relais** qui n'ont pas joué le rôle initialement prévu (gardiens d'immeubles, CCAS...). En outre les critères de sélection définis au départ étaient très nombreux (ex : chauffage électrique) et ont été progressivement assouplis. Une marge de manœuvre plus grande a finalement été donnée à la médiatrice sociale pour évaluer la situation de précarité énergétique et d'inclusion numérique.
- Au niveau opérationnel, **le recrutement des participants a reposé sur une médiatrice sociale pour qui cette tâche a représenté un travail très chronophage.** Malgré les multiples stratégies de recrutement mises en place, seul le porte-à-porte suivi de relances téléphoniques semble avoir été vraiment efficace. En effet en face-à-face, le savoir-faire relationnel de la médiatrice s'avère essentiel pour donner confiance à des personnes en situation de fragilité, et/ou échaudées par du démarchage abusif ou une installation « forcée » du compteur Linky.
- Au niveau des habitants, **les contraintes d'emploi du temps liées à des emplois précaires et/ou à de situations familiales difficiles** sont un obstacle à la participation, et obligent la médiatrice à de constantes

relances. Certains éprouvent aussi un manque de légitimité à participer aux ateliers du fait de difficultés à parler le français, ou d'une fragilité psychologique. Dans ce contexte, le fait que la médiatrice soit aussi l'animatrice des ateliers est essentiel, car elle en présente une vitrine rassurante.

Les motivations à participer liées au sujet des ateliers et au dispositif en lui-même.

Bien plus que l'apprentissage du numérique, c'est la perspective de faire des économies sur la facture qui est la motivation première. Pour certains, ces factures sont une « *hantise* » car elles représentent un très lourd budget, ils ont beaucoup de mal à les comprendre et ne parviennent pas à les réduire. Pour d'autres, qui ont déjà des compétences énergétiques, il s'agit d'aller plus loin dans les tactiques d'économies d'énergie, afin de se dégager un budget « *pour se faire plaisir* ».

D'autres motivations sont liées aux dispositifs : le principe des ateliers qui doit permettre d'évoquer certains problèmes personnels, notamment à l'occasion de la venue annoncée d'un agent EDF ; **la relation préexistante avec la médiatrice sociale qui en accompagne déjà certains** ; enfin le cadre convivial de rencontre avec d'autres habitants du quartier qui correspond à une recherche de lien social pour des personnes isolées ou allophones.

Un déroulement prévu en trois ateliers successifs : application, réalité virtuelle, factures

L'atelier n°1 est conçu comme une initiation à l'utilisation de l'application EDF & Moi mais les nombreuses difficultés techniques rencontrées focalisent les échanges sur son installation. L'atelier est révélateur d'un parcours du combattant qui vient questionner la prétendue facilité des « apps » : connexion au wifi, retrouver le numéro de contrat, connexion avec le compte EDF existant... Le besoin d'accompagnement individualisé de certains participants est en tension avec le principe de l'atelier collectif, et oblige l'animatrice à faire passer à l'arrière-plan le sujet des économies d'énergie qui devait être abordé via un quizz.

L'atelier n°2 est un *serious game* basé sur l'utilisation d'un casque de réalité virtuelle et co-animé par un expert d'EDF. Cet objet suscite la curiosité des participants : l'expérience est globalement plébiscitée pour son côté ludique et novateur, même si l'objet génère une mise à distance des participants moins à l'aise. L'usage du casque présente de nombreux avantages en termes d'apprentissage : il met les participants dans une posture active à travers le jeu, il permet de travailler sur ses pratiques sans pénétrer dans l'intimité du domicile, il suscite des interactions avec les autres participants qui voient ce qui se passe sur un écran.

L'atelier n°3 est consacré à l'explicitation des factures, selon un protocole déjà pratiqué par la médiatrice sociale en entretien individuel. En alternative à l'application, il permet aux participants de s'approprier leur facture comme un outil *low-tech* d'information sur leur consommation, au-delà de la question du montant à payer. Toutefois cet atelier souffre d'une très faible participation, puisque seul 2 des 10 enquêtés y ont assisté.

Trois conditions de la bonne appropriation des ateliers par les participants

Le format d'une série de trois ateliers apparaît comme un dispositif de sensibilisation à la fois efficace et attractif, plus impactant que le prospectus dans une boîte aux lettres, et moins intrusif que la visite à domicile. Les participants apprécient tout particulièrement le côté interactif des échanges avec les autres participants, la continuité grâce à la série de trois ateliers, et la convivialité du moment impulsée par la médiatrice.

L'émergence de pratiques périphériques à l'atelier concourt à sa bonne appropriation. D'abord, l'atelier est une opportunité pour les participants d'aborder avec la médiatrice des sujets qui les préoccupent : montant de leurs factures, réglage des appareils, inquiétudes vis-à-vis de Linky... Ensuite, la médiatrice a réalisé trois visites à domicile non prévues chez des personnes en situation difficile qu'elle avait identifiées lors de l'atelier. Enfin, la médiatrice a sollicité EDF pour pouvoir distribuer des kits économies d'énergie en cadeaux aux participants. Ces dons semblent avoir motivé la participation à l'atelier n°2 et avoir ensuite joué un rôle de support à l'ancrage des nouvelles pratiques.

La médiatrice sociale apparaît comme la clé de voûte du dispositif, ce qui constitue un point de vigilance sur sa reproductibilité. L'évaluation positive des ateliers par les participants repose en grande partie sur son attitude : humanité, engagement, professionnalisme... La participation d'un agent EDF à l'atelier n° 2 est également appréciée pour pouvoir poser des questions sur des situations personnelles, plus que la gestion du casque 3D.

Des effets importants des ateliers sur les pratiques énergétiques des participants

Globalement, la participation aux ateliers contribue à développer la culture énergétique des participants, mais l'impact marginal du dispositif dépend du stade de développement auquel se situe le participant lors des ateliers.

- Au stade de l'attention énergétique, **les ateliers créent une prise de conscience d'une possibilité d'action** pour diminuer les consommations d'énergie et donc les factures. Les participants développent une vigilance nouvelle qui se traduit par un nombre restreint de pratiques d'économie simples et tangibles, même si elles ne sont pas les plus efficaces (ex : l'extinction des veilles).
- Au stade de la réflexivité énergétique, **les ateliers permettent d'approfondir les liens entre analyse des consommations et capacité d'action**. Ils acquièrent des connaissances nouvelles (ex : hiérarchie des consommations, HP-HC...) qui les conduisent à développer des stratégies d'économie plus efficaces (ex : baisse de la consigne, différer le lancement des machines...) voire de diffuser ces connaissances dans leur entourage.
- Au stade l'ancrage, **les ateliers encouragent les participants dans leurs nouvelles pratiques en leur donnant la possibilité de vérifier leurs effets** par le suivi des consommations. Ainsi ils se sentent confortés dans des pratiques de sobriété (ex : réduire la consigne de température, la quantité d'eau dans la bouilloire) et incités à faire des choix d'équipements économes (ex : remplacer ses ampoules par des LED, acheter un frigo A+++)

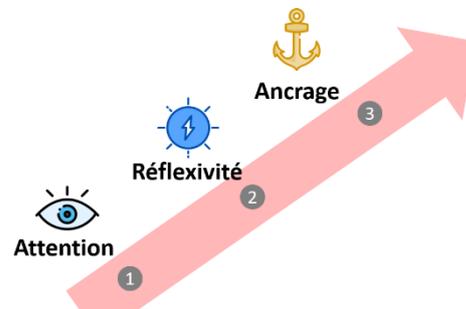


Figure 4 : stade de la culture énergétique

Les ateliers comme accélérateur d'adoption et d'usage de l'application EDF & Moi

A l'heure de la dématérialisation des factures, la facilitation de l'accès à une application est un enjeu d'équité dans le traitement des clients pour EDF. Pour un public en précarité, la participation aux ateliers apparaît comme un déclencheur d'usages de l'application grâce aux démonstrations réalisées. On distingue trois grands types d'usage en fonction du stade de la culture énergétique et des compétences digitales :

- « **Consulter** » quand l'atelier a permis d'installer et de découvrir l'application. Les consultations de l'application post-atelier sont alors ponctuelles et nécessitent parfois l'accompagnement de la médiatrice ou d'un proche.
- « **Comparer / contrôler** » quand les participants utilisent l'application pour évaluer leur consommation entre les factures, et éviter ainsi la surprise de la régularisation. Les consultations de l'application sont régulières pour comparer les consommations hebdomadaires, voir le sens de la « petite flèche », comparer les appareils...
- « **Anticiper** » quand l'application est utilisée en se fixant un objectif annuel de consommation. Dans ce cas la consultation de l'application est quasi-quotidienne, et devient une référence pour adapter ses comportements.

Malgré cela, plusieurs cas d'abandon de l'usage de l'application sont à noter en raison de bugs récurrents dans l'application, d'une nouvelle version de l'application la rendant incompatible ou d'un changement de téléphone.

Des bénéfices sociaux des ateliers inattendus sur l'intégration plus que sur le digital

L'ambition initiale des ateliers de favoriser l'inclusion numérique se réalise en demi-teinte. En effet, une majorité des participants étant déjà à l'aise avec les outils digitaux, l'installation de l'application EDF & Moi apparaît simplement comme « une démarche de plus ». Mais pour une minorité plus en difficulté, **l'installation et la prise en main de l'application lors des ateliers constitue un pas décisif vers l'autonomie numérique**. L'accompagnement personnalisé dont ils ont bénéficié permet d'installer un usage même ponctuel de l'application hors atelier, suscitant en retour une confiance en soi pour tester d'autres démarches en ligne, en sollicitant parfois à nouveau la médiatrice.

De façon spontanée, les participants et la médiatrice soulignent des bénéfices en matière d'intégration sociale. D'une part, les ateliers sont une opportunité de créer des liens sociaux : sortir de l'isolement des personnes fragiles par un cadre rassurant, faire connaissance avec des habitants du même quartier dans un cadre convivial, s'impliquer dans une démarche collective en dehors de la relation au bailleur parfois conflictuelle. D'autre part pour les participants récemment arrivés en France, ils sont une occasion d'acculturation : pratique du français, connaissance sur l'énergie, démarche administrative...

Les effets du dispositif sur les acteurs professionnels : médiatrice, bailleurs sociaux et EDF

La médiatrice qui exerce au sein d'une structure d'aides sociales met en avant les nombreux bénéfices retirés de la participation à cette expérimentation. En plus des compétences supplémentaires acquises sur l'énergie et l'inclusion numérique, **l'apprentissage de l'animation d'atelier apparaît comme le support d'un changement de posture professionnelle.** Les ateliers permettent de dépasser le flux des prises en charge individuelles d'impayés d'énergie, pour proposer une approche préventive et conviviale, tout en aidant à identifier les situations les plus difficiles. L'autonomie accordée à la médiatrice dans l'expérimentation renforce sa confiance en soi, revalorise sa fonction et contribue à son évolution professionnelle au sein de sa structure.

Le dispositif a un potentiel d'incitation des bailleurs sociaux à la rénovation énergétique. En effet, les ateliers et l'usage de l'application ont conduit des **participants à prendre conscience de l'impact de la mauvaise qualité thermique de leur logement sur leurs consommations.** Mais, d'une part, les bailleurs sociaux partie-prenantes de l'expérimentation ne se sont pas impliqués dans son suivi. D'autre part, les capacités d'actions individuelles des habitants sur leurs bailleurs sont très réduites (réclamations) et aucune suite n'est donnée aux démarches complémentaires effectuées par la médiatrice. L'intégration du dispositif dans les plans de rénovation des bailleurs ou le lien avec le service de médiation de la métropole pourrait ouvrir de nouvelles perspectives.

La participation aux ateliers suscite **un effet de fidélisation des participants à EDF, dans un contexte où ils sont soumis aux pratiques de démarchage commercial** et à « l'agressivité prix » des concurrents auxquels sont particulièrement sensibles les populations précaires. Plusieurs éléments du dispositif renforcent ainsi leur attachement à l'enseigne : la participation « gratuite » aux ateliers, le rencontre avec un intervenant EDF, le kit cadeau donné lors de l'atelier 2, et sans doute l'usage de l'application EDF & Moi.

Un dispositif bien adapté à sa population cible mais à améliorer en vue d'un déploiement

Au final, l'évaluation sociologique met en lumière un bilan contrasté pour ce dispositif d'ateliers.

- D'un côté, **ils ont eu du mal à trouver leur public** : ils n'ont permis de toucher qu'un nombre restreint d'individus compte tenu des importantes ressources engagées pour leur recrutement.
- De l'autre, **les effets du dispositif sur les participants sont nombreux et profonds**, en termes de progression de la maîtrise de l'énergie, d'usage de l'application EDF & Moi, et même d'intégration sociale.

Ce bilan des ateliers en demi-teinte doit aussi être relativisé au regard des dispositifs qui misent exclusivement sur le digital (ex : afficheur déporté) pour faire évoluer les pratiques de consommation d'énergie des populations précaires, et dont les résultats ne sont pas attestés.

Le rapport formule des recommandations stratégiques et opérationnelles dans la perspective où le dispositif d'ateliers est un prototype amené à évoluer et à être déployé sur d'autres territoires :

- Mieux tenir compte des compétences numériques dans la constitution des groupes de participants.
- Raccourcir les délais entre les ateliers à quelques semaines afin de minimiser les abandons.
- S'assurer des compétences relationnelles de l'animateur auprès des populations précaires, le former en animation de groupe, et prévoir la possibilité de visites à domicile complémentaires.
- Préparer un kit d'animation des ateliers intégrant des supports de formation, le casque de réalité virtuelle, le kit d'objets économes.
- Rechercher l'implication des bailleurs sociaux, par exemple en ciblant des résidences sur lesquelles sont programmées une rénovation énergétique (comparaison avant / après).

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique - nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, gaspillage alimentaire, déchets, sols, etc., nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

LES COLLECTIONS DE L'ADEME



FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADEME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard



HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.