

# 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](http://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

## SOMMAIRE

---

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
Contexte de l'étude.....	5
Enjeux et objectifs des ateliers : économie d'énergie et inclusion numérique.....	5
Objectifs de cette étude : évaluer la reproductibilité de ces ateliers à plus grande échelle .....	6
Méthodologie .....	6
1.1. Des situations sociales difficiles .....	8
1.2. En majeur des habitants en situation de précarité énergétique .....	8
1.3. Une diversité d'attitude vis-à-vis des outils digitaux .....	10
<b>2. LES RESSORTS DE LA PARTICIPATION AUX ATELIERS : UN TAUX DE PRESENCE LIMITE, LIE A UN RECRUTEMENT DIFFICILE ET AUX CONTRAINTES DES PARTICIPANTS .....</b>	<b>13</b>
2.1. Stratégies de recrutement : des problèmes organisationnels qui freinent le recrutement .....	14
2.2. Un travail de recrutement personnalisé donc chronophage pour la médiatrice sociale .....	15
2.3. De nombreux obstacles à la participation mais une promesse d'économies qui reste attractive	17
<b>3. LE DISPOSITIF DES ATELIERS : UN DEROULEMENT PARFOIS CHAOTIQUE MAIS QUE LES PARTICIPANTS S'APPROPRIENT .....</b>	<b>20</b>
3.1. Le déroulement des ateliers : bilan mitigé pour l'atelier 1, succès pour l'atelier 2 et trop peu de recul sur l'atelier 3 .....	20
3.2. L'appropriation du dispositif d'atelier par les participants .....	23
<b>4. LES EFFETS DU DISPOSITIF : DEVELOPPEMENT DE LA CULTURE ENERGETIQUE, UN IMPACT SUR LE NUMERIQUE PLUS LIMITE .....</b>	<b>28</b>
4.1. Des effets importants sur les pratiques énergétiques .....	28
4.2. Des effets en demi-teinte sur l'aspect digital : une adoption de l'application, mais peu de nouvelles compétences pour ceux qui maîtrisent déjà les outils numériques .....	31
4.3. Un bénéfice plus large : l'intégration sociale.....	34
4.4. Des effets sur les intervenants dans le projet : la médiatrice sociale, les bailleurs sociaux et même EDF.....	35
<b>5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>39</b>
5.1. Les dix principaux enseignements de ce rapport.....	39
5.2. Recommandations – pistes d'actions .....	40
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>42</b>
<b>INDEX DES FIGURES.....</b>	<b>42</b>
<b>SIGLES ET ACRONYMES .....</b>	<b>43</b>

## INTRODUCTION

Cette étude qualitative vise à **évaluer un dispositif d'ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie déployé auprès d'habitants en situation de précarité énergétique au sein de la métropole de Lille** dans le contexte plus large du projet SoMel SoConnected. L'enquête a pour objectif d'évaluer le format choisi pour ces ateliers, de cerner le public concerné, et les impacts de ces ateliers sur les participants, afin de déterminer les conditions de reproductibilité du dispositif à plus grande échelle.

### Contexte de l'étude

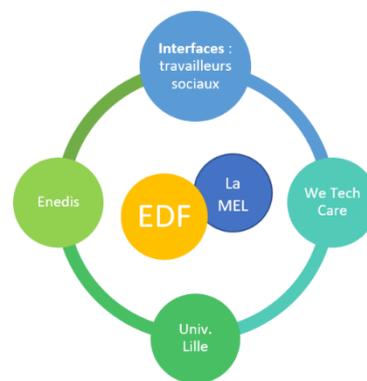
Cette étude s'inscrit dans un projet plus large appelé SoMel SoConnected, développé par la métropole Européenne de Lille (MEL) et qui vise le déploiement à grande échelle des Réseaux Electriques Intelligents (*smart grids*). Ce projet est accompagné par l'ADEME dans le cadre du programme d'investissements d'avenir piloté par le Secrétariat général pour l'investissement.

*« SoMel, SoConnected met en synergie les aménagements de demain et l'évolution des réseaux de distribution d'énergie au service d'un territoire dans une approche intégrée ».<sup>1</sup>*

Ce projet comporte plusieurs volets que sont l'autoconsommation individuelle, la valorisation du potentiel énergétique local, le déploiement des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques (IRVE), mais aussi le **déploiement du compteur intelligent Linky et les nouveaux services associés pour les utilisateurs, et particulièrement les populations en situation de précarité énergétique**. C'est ce dernier sujet auquel nous allons nous intéresser dans le cadre de la présente étude.

Pour mettre en œuvre le projet global SoMel SoConnected, la métropole de Lille a fédéré plusieurs partenaires et différentes expertises comme les fournisseurs et distributeurs d'électricité (ENEDIS, EDF, Dalkia), mais aussi des partenaires privés comme Intent Technologies pour l'expertise sur la mise en place d'une plateforme qui connecte les différents acteurs de l'immobilier, ou des partenaires académiques pour la recherche, comme Yncréa Hauts de France (école d'ingénieurs) ou encore LEM (école de management) ou l'Université Catholique de Lille.

**Le dispositif d'ateliers qui fait l'objet de notre étude s'inscrit dans le lot « précarité énergétique »** de ce projet global et implique des partenaires spécifiques. Le consortium du projet est le suivant (voir figure ci-contre) : la MEL, EDF, ENEDIS, Interfaces, l'Université de Lille et We Tech Care. Enedis est l'installateur du compteur Linky, et EDF R&D est chargé de l'évaluation scientifique des activités de ce lot. **Interfaces est une association de travailleurs sociaux** dans laquelle travaille la médiatrice sociale qui a animé les ateliers. Et **We Tech Care est une start-up sociale spécialisée dans l'inclusion numérique**, qui a formé et fourni un support de présentation à la médiatrice sociale pour les ateliers. A noter qu'EDF a aussi mis en contact Interfaces avec Emmaüs Connect, pour que ces derniers dispensent des formations liées à l'inclusion numérique si besoin. Une seule des participantes interrogées y a participé.



### Enjeux et objectifs des ateliers : économie d'énergie et inclusion numérique

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

Les postulats de départ qui font émerger l'idée de ces ateliers sont les suivants :

- **Le compteur intelligent Linky est aujourd'hui installé dans plus de 2/3 des ménages français**. Toutefois, il n'est pas autosuffisant. Pourvoyeurs d'informations nouvelles sur les consommations, il doit être piloté par une application pour être utile aux consommateurs (dimension d'appropriation de l'innovation).

<sup>1</sup> ADEME, *SoMel SoConnected*, mars 2019

[https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/somel\\_soconnected.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/somel_soconnected.pdf)

- **L'application EDF & moi a notamment pour vocation de présenter et traduire les données de consommation** dans un format plus accessible pour le client.
- De façon générale **le public précaire présente un taux d'équipement élevé en smartphone mais dont l'utilisation est à finalité plutôt ludique** : la formation à l'utilisation de l'application EDF & Moi peut-elle avoir une répercussion plus globale sur l'inclusion numérique ?

Le dispositif d'ateliers mis en place a donc un double enjeu : d'abord **une prise en main de l'application EDF & Moi afin que les participants s'approprient cette application** et l'utilisent comme un outil de maîtrise de leur consommation énergétique. En les rendant acteurs de leur consommation d'énergie, les ateliers doivent les aider à sortir d'une situation de précarité énergétique subie.

Mais également un enjeu sous-jacent de **sensibilisation des participants à l'usage des outils digitaux** pour toucher au sujet de l'inclusion numérique et de l'administration électronique. L'hypothèse émise ici est la suivante : la familiarisation avec cette application aura des conséquences positives sur l'autonomie numérique des participants via la reproduction de cette démarche pour d'autres démarches administratives en ligne (CAF, loyer, Améli etc.).

### **Objectifs de cette étude : évaluer la reproductibilité de ces ateliers à plus grande échelle**

Cette étude qualitative vise à **évaluer les conditions de reproductibilité de cette expérience à plus grande échelle sur le territoire français**. A travers des entretiens avec les participants et l'animatrice des ateliers (médiatrice sociale), elle analyse le dispositif des ateliers tant dans son organisation (recrutement, durée etc.) que sur les effets constatés sur la culture de la maîtrise de l'énergie des participants ainsi que leur capacité à maîtriser les outils numériques à des fins administratives. En particulier, les points à l'étude sont les suivants :

- ➔ Quel est le système d'acteurs impliqués dans ce projet ?
- ➔ Quelle est la stratégie de recrutement initiale ? Et les pratiques de recrutement opérationnelles ?
- ➔ Quelle est l'appropriation du parcours des ateliers par les participants ?
- ➔ Quels sont les effets des ateliers sur les participants, tant sur les compétences énergétiques que sur les pratiques liées au numérique ?
- ➔ Et quels sont les effets sur les intervenants professionnels de ces ateliers ?

### **Méthodologie**



Figure 2 : Méthodologie de l'enquête

## Un échantillon de dix participants aux ateliers, et la médiatrice sociale

La méthodologie de cette enquête repose sur une approche qualitative, inductive et compréhensive. Dans le cas de cette étude, la population interrogée est proche du total de la population cible puisque nous avons interrogé 10 participants sur les 15 qui avaient assisté aux ateliers au moment de l'enquête.

Nous avons également réalisé un entretien avec la médiatrice sociale qui a animé les ateliers pour obtenir son point de vue sur le déroulement et les effets des ateliers afin de le croiser avec celui des participants. A noter que son nom a été modifié pour préserver son anonymat. Le terrain de l'enquête a eu lieu entre le 20 juin et le 20 septembre 2020.

## Un recrutement assuré par la médiatrice sociale

Dans le cadre de notre enquête, les critères de recrutement sont les suivants :

- Avoir participé à au moins un atelier
- Un mélange de participants ayant assisté à 1, 2 et 3 ateliers
- Participant en capacité d'utiliser l'application WhatsApp ou Viber pour la passation des entretiens

Nous n'avons été en mesure d'ajouter des critères supplémentaires de recrutement comme des caractéristiques socio-démographiques (revenu, taille du ménage, situation d'activité...) en raison de **la taille totale restreinte de la population cible.**

**La médiatrice sociale a mené le recrutement auprès des participants en raison de sa relation d'interconnaissance.** Ce choix a été convenu pour augmenter les chances de convaincre les participants aux ateliers de prendre part à l'enquête. Ils ont également été dédommagés d'un chèque cadeau d'une valeur de 50€ pour le temps passé en entretien.

---

### **Laura, médiatrice sociale**

*Médiatrice sociale depuis trois ans, Laura travaille régulièrement avec les fournisseurs d'eau et d'énergie pour des règlements d'impayés. Elle a été désignée pour gérer ce projet du fait de son ancienneté et de son expérience dans le domaine de l'énergie.*

---

## Des entretiens assurés en visio en raison de la situation sanitaire

**La principale technique de recueil des données utilisée est l'entretien semi-directif réalisé en visio-conférence** via WhatsApp ou Viber. Il s'agit d'une discussion ouverte guidée par des thèmes dans lequel il est demandé à l'enquêté de raconter son expérience des ateliers, ce qu'il en a retiré en termes de connaissances et de pratiques ainsi que les améliorations possibles de ce dispositif. Ces entretiens se sont déroulés sur une durée d'une heure environ, suffisante pour permettre à l'enquêté de développer son propos et à l'enquêteur de recueillir toutes les données nécessaires à l'évaluation du dispositif.

Initialement prévus à domicile, les entretiens ont finalement été réalisés en visio-conférence en raison de la situation sanitaire de la COVID 19. Notre constat est que **l'entretien en visio permet de conserver un engagement fort de l'enquêté dans l'interaction** ainsi qu'une partie du langage non verbal, et laisse une place à l'observation. Si la richesse de l'interaction reste en deçà d'un entretien à domicile, l'entretien en visio nous semble être nettement supérieur à l'entretien téléphonique du point de vue de l'investissement du participant dans l'enquête.

Le rapport contient de nombreuses citations extraites directement des transcriptions d'entretien et visant à illustrer le propos. Afin d'identifier le locuteur tout en préservant son anonymat nous avons choisi de présenter les critères suivants : prénom, âge, nombre d'ateliers auxquels il a participé. Le prénom des participants a été modifié.

*"Ceci est une citation" **Prénom, âge, nombre d'ateliers auxquels il a participé***

# 1. Les profils des participants aux ateliers : grandes difficultés socio-économiques mais une maîtrise des outils digitaux

Cette partie vise à décrire le profil des participants aux ateliers, et ainsi d'analyser dans quelle mesure il correspond au profil ciblé par les concepteurs des ateliers.

## 1.1. Des situations sociales difficiles

L'échantillon des participants est constitué en très grande majorité par des individus en situation de précarité socio-économique qui rencontrent des difficultés diverses.

**L'essentiel de l'échantillon sont des locataires d'immeubles HLM (l'un deux attend un logement), avec des emplois précaires** dont les horaires sont changeants d'une semaine à l'autre. D'autres participants sont en recherche d'emploi, et enfin, une minorité d'entre eux est retraitée. Pour la plupart voire la totalité de l'échantillon ce sont des individus qui disposent de revenus faibles.

Tous les participants ou presque connaissent Interfaces en général et Laura, médiatrice sociale en particulier. Pour la plupart elle les aide déjà dans leur vie quotidienne (démarches administratives, énergie, accompagnement numérique). Certains participants fréquentent aussi d'autres associations comme ATD Quart Monde pour les accompagner dans ce type de démarches. Cette fréquentation des services d'aides sociales, ainsi que leurs faibles revenus sont des indices de leur situation de difficulté sociale, qui montre que les ateliers ont atteint leur public cible.

Par ailleurs, **les enquêtés sont pour la plupart dans des situations familiales compliquées** : mères célibataires, parent d'enfants handicapés, ou hébergeant chez eux de la famille en difficulté (cousins venus de l'étranger).

**Plusieurs participants sont allophones et ne maîtrisent pas complètement le français**, voire ils ne savent pas le lire, ni l'écrire. Cette situation peut poser problème à deux niveaux : d'abord pour la compréhension du contenu des ateliers, et aussi pour le sentiment de légitimité de participation à ces ateliers. En effet, ils peuvent avoir la crainte de ne pas être à leur place, ou appréhender de participer, vis-à-vis du regard des autres participants. Dans ce cas le rôle du travailleur social est essentiel pour motiver ces participants, ainsi que pour les aider le jour de l'atelier.

*"C'est compliqué pour moi parce que j'arrive pas à lire, mais Laura elle m'a dit il faut que tu te forces un peu comme ça, c'est bien" Fatoumata, 28 ans, 2 ateliers*

Enfin, en mineur nous avons observé **une fragilité psychiatrique chez l'un des participants**. Il a lui-même mentionné spontanément pendant l'entretien sa situation de tutelle après divers séjours en hôpital psychiatrique. Il est logé aujourd'hui via le CMP, structure dans laquelle son état de santé est suivi. À noter que pour ce participant le discours est parfois décousu et hors du sujet de l'énergie et des ateliers.

*"En fait je suis dans un appartement associatif de Lille Centre, avec mon CMP. Et les infirmières qui viennent me voir, du CMP, elles disent qu'ils sont garants de moi. C'est-à-dire que si j'entretiens pas bien mon logement, si je passe pas le balai ou quoi, ils peuvent me virer si je fais des bêtises. Ça fait trois ans que j'ai pas été ré-hospitalisé" Jean, 39 ans, 2 ateliers*

## 1.2. En majeur des habitants en situation de précarité énergétique

La situation de précarité énergétique dans laquelle se trouve la majorité des participants s'inscrit dans une situation de précarité de façon générale. Nous retrouvons ici les deux dimensions de la définition de la précarité énergétique selon l'INSEE, c'est-à-dire « une difficulté 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. Dans tous les cas, le ménage doit alors faire des arbitrages : se chauffer au risque d'impayés ou ne plus se chauffer et subir les conséquences du froid sur sa santé, son logement, sa vie sociale ».

---

*A noter que le public interrogé est composé majoritairement de femmes (9 sur 10 enquêtés). Nous pouvons faire l'hypothèse que dans les milieux populaires on observe une division sexuée encore bien prégnante entre travail et espace domestique. Autrement dit, les femmes sont davantage présentes au domicile et donc plus disponibles pour les ateliers. Une deuxième hypothèse, liée à la première, est que les femmes, étant donné leur lien avec l'espace domestique, sont plus susceptibles d'être les gestionnaires du budget, notamment énergie, et les garantes de l'application des écogestes à la maison (lors de la cuisine ou du travail du linge par exemple).*

---

La précarité énergétique est donc liée à la fois à la vétusté des logements et aux faibles revenus des participants. On constate ensuite deux comportements face à cette précarité : des participants qui se limitent sur leurs consommations énergétiques, et d'autres qui continuent à se chauffer correctement mais qui se retrouvent en situation d'impayés d'énergie.

*"Je coupe les chauffages aussi. J'ai trois chauffages et je les coupe pour économiser. Et pendant l'hiver j'ai un chauffage électrique parce qu'il fait froid l'hiver ici...il fait froid" Jean, 39 ans, 2 ateliers*

À noter que les pratiques énergétiques sont aussi liées à la connaissance du système de chauffage ainsi qu'à un ressenti de confort dans le logement qui est subjectif et variable en fonction des individus et des contextes culturels.

### 1.2.1. Des logements vétustes

Certains participants, dont la sensibilité aux questions énergétiques s'est développée notamment avec les ateliers, ont **conscience de vivre dans des logements dont le confort thermique est rudimentaire, voire qui sont vétustes**. Une des participantes utilise même le terme de « passoire thermique » pour définir l'état de son appartement. Ce besoin de rénovation énergétique pèse sur leurs factures d'énergie.

*"Je savais avant que ce logement était une passoire thermique car je vis dedans et il y a de l'humidité partout. Mais après avoir eu ces discussions avec Laura et avec le représentant EDF, j'ai encore pris plus conscience que mon logement a vraiment un gros problème et que je paie des factures monstres alors que ça devrait pas être le cas" Amel, 30 ans, 3 ateliers*

L'état énergétique du logement est parfois couplé avec des pratiques énergivores, et notamment liées au chauffage, ce qui ne fait qu'aggraver la situation de précarité énergétique.

### 1.2.2. Des pratiques énergivores liées en majeur à des mésusages du système de chauffage

Les consommations parfois importantes liées au chauffage sont dues soit à une méconnaissance du poids du poste chauffage sur la consommation énergétique globale du ménage, soit à **des mésusages du système de chauffage**. En effet dans la plupart des cas, les bailleurs n'expliquent pas à leurs locataires le fonctionnement du système de chauffage et ceux-ci prennent donc de mauvaises habitudes, ou au contraire ne le touchent pas car ils ne savent pas s'en servir. De ce fait, les participants ont parfois de très grosses consommations de chauffage, mais **sans avoir conscience du poids que cela représente sur leur facture d'énergie**.

*"Les bailleurs n'ont pas expliqué comment fonctionnait le thermostat ou le chauffage électrique. Parfois ce sont des personnes étrangères qui ont du mal à comprendre, même leurs factures" Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Pour ceux qui ne parlent pas le français, **la lecture des factures et la compréhension du système de chauffage est d'autant plus difficile**.

*"Je suis venue en France et il y a des choses que je ne comprenais pas. Je mettais le chauffage à 22 et je me disais - pourquoi c'est cher l'électricité ?" Carmen, 47 ans, 2 ateliers*

Les participants font également la **distinction entre des expériences de chauffage collectif**, pour lesquelles ils revendiquent avoir moins de contrôle sur la température, et **celles de chauffage individuel**, plus actionnable mais qui peut mener à des consommations plus élevées si elle n'est pas contrôlée. Il semble que le logement de certains participants soit équipé d'un chauffage mixte de type « bi jonction », rendant extrêmement confuses les stratégies de maîtrise de l'énergie, un dispositif technique dont la complexité d'usage a été démontrée depuis longtemps<sup>2</sup>. À noter qu'ils font aussi parfois la distinction entre chauffage électrique et chauffage au gaz, ce dernier étant perçu comme moins onéreux.

La méconnaissance du système de chauffage, ainsi que certaines pratiques énergivores peuvent donc conduire certains participants à **des situations d'endettement important vis-à-vis de leur fournisseur d'énergie, voire d'expulsion de leur logement**.

---

<sup>2</sup> DESJEUX Dominique (dir.) *Etude des systèmes de chauffage « base+appoint » et « bi-jonction » dans les immeubles collectifs*, Synthèse pour EDF, Juillet 1993

*“Plusieurs habitants se sont retrouvés dehors suite à une dette d’énergie. Ils avaient de grosses factures à cause de l’état du logement” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Ces pratiques énergivores vis-à-vis du chauffage dépendent également d’un dernier facteur qui est celui de la notion de confort.

### 1.2.3. Un inconfort thermique ressenti de façon inégale

En outre des factures importantes, **la précarité énergétique mène bien souvent à des situations ressenties d’inconfort thermique, or la notion de confort est éminemment subjective**, et dépend du ressenti personnel des individus ainsi qu’à ces contraintes sociotechniques<sup>3</sup> (régulation du système de chauffage). Ainsi, pour certains, un logement doit être chauffé à 22 degrés pour être confortable, quand pour d’autres le chauffage n’est allumé qu’en cas de températures très basses en hiver. Des facteurs socio-culturel comme les habitudes préexistantes dans le pays d’origine jouent également sur le ressenti de confort. C’est le cas d’une participante, originaire du Pérou, qui affirme qu’elle n’avait pas de chauffage en habitant au Pérou et qu’elle a donc conservé l’habitude d’avoir un logement très peu chauffé.

*“On fait très attention par rapport à ça, mais ça c’était avant, quand on est arrivés ici en France parce que chez nous au Pérou on a pas de chauffage ou rien du tout, il faut supporter c’est tout. Pourquoi ici on ne pourrait pas supporter ?” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Cette notion de confort est aussi, bien souvent, relative. **Certains participants comparent la situation de leur logement par rapport à d’autres logements qu’ils connaissent** : chez la famille, les voisins. Une des participantes interrogée revendique que la température de son logement est plus basse que chez ses voisins, un facteur de confort pour elle. Fumeuse, elle vit les fenêtres ouvertes hiver comme été et adapte sa tenue vestimentaire en fonction de la température (elle ajoute un pull s’il fait trop froid). C’est ainsi qu’elle se sent confortable car elle affirme qu’il fait trop chaud chez ses voisins.

*“On me dit ‘ah il fait froid chez toi!’ Mais moi quand je vais chez eux j’étouffe ! L’hiver il fait toujours trop chaud chez les gens c’est insupportable” Selma, 64 ans, 1 atelier*

On peut aussi faire l’hypothèse que de telles pratiques de restriction de chauffage sont liées à un discours de justification autour de contextes de précarité, pour les faire passer d’une situation subie (précarité énergétique) à une situation choisie (ne pas aimer les logements surchauffés). Cette même participante affirme d’ailleurs avoir changé ses habitudes alimentaires pour faire plus d’économies.

*“La super économie c’est de ne pas faire à manger cuit. Je fais du riz pour quatre jours et je le mange avec des tomates, des concombres et des poivrons, c’est ma base de nourriture. Je fais plus de viande, d’une part parce que c’est très cher, d’autre part parce que quand je la cuis il faut mettre de l’huile ou du beurre...très cher aussi » Selma, 64 ans, 1 atelier*

La mise en place de pratiques énergivores dues à la méconnaissance du système de chauffage ou à un ressenti subjectif de confort peut mettre certains individus dans des situations sociales compliquées. On constate donc à quel point le besoin de conseils sur l’utilisation du chauffage, la mise en place de stratégies d’économies d’énergie est important pour ce public.

### 1.3. Une diversité d’attitude vis-à-vis des outils digitaux

Sur l’utilisation des outils numériques tous les participants ne démarrent pas de zéro, et certains sont même déjà plutôt à l’aise avec les tâches d’administration électronique, c’est-à-dire la capacité à faire des démarches administratives en ligne. Ce point est important au regard des enjeux de l’atelier qui sont de favoriser l’usage d’une application (EDF & moi), ainsi que de favoriser l’inclusion numérique en général.

**On observe trois niveaux de maîtrise de ces outils entre l’utilisateur déjà à l’aise, le novice et le non utilisateur.** Cette familiarité avec les outils numériques a pu être développée avec Laura, via des aides sociales, ou alors via le cercle social proche – famille et amis.

---

<sup>3</sup> Pour une analyse plus poussée voire : BISEPIERRE Gaëtan, *Les ménages français choisissent-ils réellement leur température de chauffage ? La norme des 19°C en question*, Editions du CNRS, 2013.

### *L'utilisateur avancé*

L'utilisateur à l'aise est **celui qui fait déjà toutes ou presque ses démarches en ligne**, que ce soit la banque, le paiement du loyer, les factures d'énergie ou des démarches liées à la CAF ou à son compte Améli. Un petit tiers de l'échantillon (3 participants) est représenté par des utilisateurs à l'aise avec les outils numériques. L'un d'eux revendiquait être le référent familial pour l'administration électronique, et il avait l'habitude que les membres de sa famille lui demandent de l'aide à ce sujet. La mise en place de ces démarches en ligne se fait soit sur ordinateur, soit via le téléphone. Ceux qui sont les plus à l'aise ont téléchargé les applications nécessaires (la CAF, Améli, application bancaire...).

Ces utilisateurs maîtrisent aussi les applications « sociales » comme Facebook ou Messenger, pour rester en lien avec leurs familles qui sont parfois loin.

*“J'utilise beaucoup l'Internet moi. Je regarde la CAF, mon compte bancaire, pôle emploi, mon forfait téléphone...C'était avant les ateliers déjà. Je suis aussi la consommation de mon téléphone. Parfois sur mon téléphone il s'ouvre pas le PDF, donc si je peux pas ouvrir sur mon portable je prends mon PC. Mais pour faire une déclaration ou autre, je peux me mettre sur mon portable. Je manipule les deux ! J'utilise aussi Viber, Facebook, Messenger ” Leila, 42 ans, 3 ateliers*

Pour ces utilisateurs, l'impact des ateliers sur l'inclusion numérique a été moindre même s'il a pu faire découvrir l'application EDF & Moi à certains.

### *Le novice*

Le novice est **un utilisateur récent des outils numériques**, parfois contraint, c'est-à-dire qu'il n'en ressentait pas vraiment l'envie mais qu'il en a eu besoin à un moment donné, lorsque les points de contact physiques ont été fermés par exemple (avec la COVID notamment). Il n'en maîtrise pas encore tous les contours mais il se « forme » avec les moyens dont il dispose : soit seul, soit avec un membre de la famille, soit via l'aide de la médiatrice sociale. Il sait utiliser certaines applications et sites Internet, mais rencontre plus de difficultés avec d'autres, comme celui des impôts ou de sa banque par exemple. Les novices représentent, quant à eux, un gros tiers de l'échantillon (4 participants).

*“Oui j'ai La Banque Postale, la CAF, l'institution pour les enfants par rapport à leur handicap, l'URSSAF aussi. J'ai demandé à Laura de m'apprendre pour les impôts, j'y arrivais pas parce que c'était très compliqué” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Pour eux, les ateliers sont une bonne opportunité de développer plus avant leurs compétences numériques, et de les élargir à un domaine qu'ils ne maîtrisaient pas - celui des consommations d'énergie.

### *Le non utilisateur*

De même que pour le novice, le **non utilisateur d'outils numériques l'est soit par manque d'intérêt pour la question, soit parce qu'il est contraint**. En effet, pour les personnes qui ne savent pas lire le français, l'utilisation d'Internet reste très difficile. Mais même dans ce cas, Laura les encourage à participer aux ateliers pour développer une sensibilité à la question des économies d'énergie, ainsi que pour d'autres raisons que nous évoquerons plus bas.

*“J'aime bien aller là-bas (sur Internet) mais j'arrive pas à lire, c'est ça le problème” Fatoumata, 28 ans, 2 ateliers*

**Trois participants non utilisateurs estiment qu'ils sont « illettrés du numérique »** (terme employé par une des participantes) car ils se sentent peu capables et disent rencontrer des obstacles cognitifs à l'utilisation de ces outils : problèmes de manipulation des applications, absence de connaissance vis-à-vis du fonctionnement des supports numériques (téléphone portable, ordinateur). Soit ils sont en demande d'apprendre pour augmenter le nombre de démarches faites en ligne, soit ils sont plutôt averses et ne voient pas l'intérêt (un seul des participants est dans ce cas).

*« Je sais pas me servir trop de mon portable...je suis comment on appelle ça, les illettrés du numériques... C'est vraiment un handicap ça. Ma fille va revenir du Portugal sous peu et elle va tout m'apprendre parce que j'ai eu un problème avec la banque avec le coronavirus. J'ai mis 3 semaines pour avoir 3000€ pour lui envoyer. Donc ma fille m'a dit je vais tout t'apprendre, on va te mettre ta banque en ligne et tout ça” Selma, 64 ans, 1 atelier*

Dans tous les cas, les ateliers vont être bénéfiques à cette catégorie d'utilisateurs car au-delà de les former à l'usage de l'application EDF, ils vont les initier à l'usage d'une application en soi.



Après avoir dressé le portrait de l'échantillon des dix participants aux ateliers que nous avons interrogés, nous pouvons faire deux constats :

1. Ce sont tous des individus en situation de précarité sociale et énergétique, mais ils ne sont pas tous en situation d'exclusion numérique
2. Sur le principe, ces ateliers semblent donc répondre à un besoin principal qui est celui de la sensibilisation et du développement des connaissances sur le sujet de la consommation d'énergie, car il est lié à cette situation de précarité sociale.

## 2. Les ressorts de la participation aux ateliers : un taux de présence limité, lié à un recrutement difficile et aux contraintes des participants

Nous allons maintenant analyser les contours de la participation aux ateliers. Quelle a été la stratégie de recrutement, et les pratiques pour recruter sur le terrain ? Ont-elles été efficaces ? Et qu'en est-il des motivations et des contraintes des participants pour assister à ces ateliers ?

On constate **une participation limitée aux ateliers, à la fois par rapport au nombre total de personnes qui y ont assisté (une quinzaine), et par rapport au nombre de participants par session.** C'est un constat partagé par les participants que nous avons interrogés et par la médiatrice sociale qui les a animés.

*“La seule chose que je regrette c'est que j'aurais aimé qu'il y ait plus de participants, vis-à-vis de Madame Laura qui se démène vraiment pour rechercher des participants, pour notre bien avant tout, pour notre information. Par respect pour son travail et pour le travail qu'elle fait au quotidien. Peut-être qu'il y a des gens qui sont malades, ou qui ont une urgence. Peut-être aussi qu'il y a des gens qui ont dit oui et qui après ne donnent plus suite. Ce qui est regrettable” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

**Ce faible taux de participation s'explique par trois causes :** la stratégie de recrutement déployée au sein du projet lui-même, la situation des participants (contraintes) et enfin leur intérêt pour le sujet et donc leur engagement. Deux de ces causes sont exogènes, c'est-à-dire qu'elles ne dépendent ni de l'organisation du projet de formation ni du travail de recrutement de la médiatrice sociale (la situation des participants et leur intérêt pour le sujet). À noter toutefois que l'engagement dans les ateliers peut être impacté par l'organisation du projet lui-même, dû au temps trop long qui s'est écoulé entre deux ateliers par exemple.

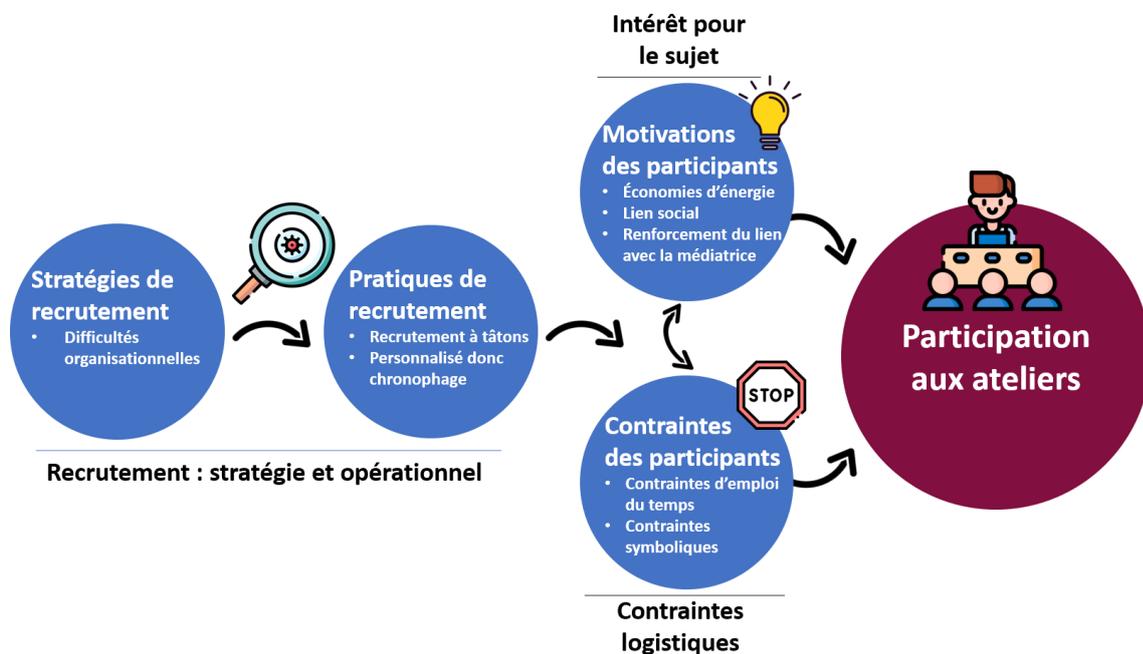


Figure 3 : les ressorts de la participation aux ateliers

## 2.1. Stratégies de recrutement : des problèmes organisationnels qui freinent le recrutement

### 2.1.1. Des difficultés organisationnelles qui sont multipliées

*NB : cette partie explicative du faible taux de participation est basée sur l'entretien réalisé avec la médiatrice sociale.*

Les difficultés de recrutement se sont multipliées au niveau de l'organisation du projet. Un autre projet d'expérimentation d'afficheur déporté a été lancé simultanément à celui du projet des ateliers, ce qui a provoqué **des confusions au niveau de l'organisation du recrutement**. Les deux projets ne visaient pas les mêmes populations, pourtant le recrutement a été organisé indifféremment sur toutes les résidences cibles - certaines ne concernaient pas des publics très précaires « *on m'a envoyée dans des résidences aisées pour parler de l'appli et des ateliers* » *Laura, 28 ans, médiatrice sociale*. Certains des participants qui ont été recrutés via ces résidences connaissaient déjà l'application EDF & Moi et l'utilisaient déjà. Ou encore, certaines résidences n'étaient pas équipées du compteur Linky, et certains participants interrogés (une minorité) n'avait pas encore le compteur installé au moment de l'enquête.

De plus, la médiatrice sociale s'est heurtée à des problèmes d'investissement dans le projet de la part des acteurs qui étaient censés lui faciliter la tâche du recrutement. Elle était dépendante des bailleurs pour accéder aux résidences et pouvoir procéder au recrutement, mais elle a parfois mis du temps à accéder aux clefs qui lui permettaient d'ouvrir les portes des bâtiments. Certains contacts, qui lui avaient été promis en COPIL, ne lui ont pas été communiqués pour l'aider dans le recrutement des participants. On note donc un manque d'implication des bailleurs sociaux dans l'application de la stratégie de recrutement qui avait été décidée initialement. De plus, certains gardiens ont joué un rôle de facilitateur en faisant du repérage au sein de leur résidence, mais **d'autres, réfractaires à la pose du compteur Linky, n'ont pas souhaité l'accompagner dans le recrutement**, ce qui a rendu sa tâche d'autant plus difficile.

Du fait de ces difficultés organisationnelles, mais aussi du manque de participants intéressés de prime abord, les critères de recrutement ont dû être revus.

### 2.1.2. Une stratégie de recrutement revisitée : des critères de plus en plus souples

Fort du constat que le recrutement pour les ateliers était plus difficile que prévu, **l'équipe du projet a décidé de relâcher les critères de recrutement**, afin de conserver ses chances de s'approcher de l'objectif initial de 100 participants.

Au départ, les critères de sélection étaient très nombreux, finalement, avoir une adresse mail est devenu un critère suffisant pour participer, car cette adresse est nécessaire pour créer un compte EDF. Lorsque certains participants se disaient intéressés mais qu'ils n'avaient pas d'adresse électronique, EDF avait mis en lien Interfaces avec l'association Emmaüs Connect à Lille qui pouvait les faire bénéficier d'une formation supplémentaire pour leur apprendre à en créer une et répondre ainsi à l'objectif d'inclusion numérique du projet. En théorie, les deux formations devaient fonctionner en complément mais sur les dix participants interrogés, une seule a bénéficié de cette formation. Il semble que cela lui a été utile pour une première familiarisation aux outils et démarches numériques.

*"ça m'a un peu aidé et j'ai réussi à télécharger l'application EDF mais j'y vais pas toute seule" Selma, 64 ans, 1 atelier*

D'autres critères comme le fait d'être chauffé à l'électricité, d'être bénéficiaire d'un chèque énergie ou même d'être locataire d'un logement social ont été abandonnés ou du moins assouplis c'est-à-dire que tous les participants ne correspondent pas à ces critères.

*"Au début, il y avait beaucoup de critères notamment le chauffage électrique mais au fur et à mesure on s'est rendu compte qu'il n'y avait pas tant que ça de gens en tout électrique. Il y avait aussi le critère chèque énergie, mais il y a des participants du lot qui ne l'avaient pas, et finalement on les a intégrés. À un moment on a ouvert aux bailleurs privés parce qu'on avait du mal à recruter" Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Concernant **le critère de la non inclusion numérique, c'est Laura, la médiatrice sociale, qui l'évaluait** en posant aux personnes qu'elle recrutait des questions sur leurs habitudes numériques. Le critère étant de ne pas connaître l'application EDF & Moi et de ne pas se sentir à l'aise de la découvrir seul.

*“Il fallait qu’il ait une adresse mail et ensuite je discutais avec eux pour savoir s’ils savaient l’utiliser !  
Je leur demandais s’ils faisaient déjà des démarches sur Internet ou la CAF, les impôts, voir Facebook,  
WhatsApp” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Toutefois, faute de participants, certains ont été recrutés alors qu’ils avaient déjà l’application installée. **Le critère de l’exclusion numérique a donc lui aussi été assoupli.** Dans ce contexte de recrutement difficile, le rôle et l’engagement de la médiatrice sociale ont été essentiels, d’autant que la participation aux ateliers se faisait sur la seule base du volontariat, c’est-à-dire que les participants ne recevaient pas de dédommagement lié au dispositif. C’est bien l’intérêt pour le sujet et le travail de la médiatrice qui ont convaincu les participants.

## **2.2. Un travail de recrutement personnalisé, donc chronophage, pour la médiatrice sociale**

Quelles ont été les actions concrètes de la médiatrice sociale pour recruter les participants aux ateliers ? Comment a-t-elle réagi aux difficultés que posait le recrutement ? Le processus s’est avéré plus chronophage que prévu, malgré le fait que Laura ait bien connu le public visé et qu’elle ait été habituée à travailler avec eux.

### **2.2.1. Un processus de recrutement à tâtons**

La médiatrice sociale a mené plusieurs types d’actions et **a développé ses propres stratégies de recrutement** en constatant qu’elle ne parvenait pas à recruter suffisamment de participants.

1. **Discussion avec les gardiens** : première étape après avoir reçu les clefs, elle souhaite obtenir une aide de leur part car ils ont des connaissances « de l’intérieur » c’est-à-dire qu’ils connaissent les habitants des résidences et peuvent aiguiller la médiatrice sociale sur les profils à approcher en priorité. Malheureusement, ils se sont montrés peu coopératifs de façon générale.
2. **Pose d’affiches** : elle pose ensuite des affiches dans les résidences pour informer les habitants du projet, les intéresser pour qu’ils se rapprochent éventuellement d’elle pour participer. De même que pour les gardiens, cette action s’avère peu fructueuse.
3. **Recrutement par l’accueil posté** : elle déploie également un canal de recrutement via Interfaces et l’accueil posté et demande à ses collègues de mentionner le projet aux personnes qui viennent les voir. Par cette voie sont recrutés surtout des participants en situation de précarité sociale et énergétique, mais pas nécessairement en situation d’exclusion numérique.
4. **Recrutement via les CCAS** : elle décide de contacter des responsables de CCAS pour leur parler du projet et leur demander leur aide pour le recrutement. Ils sont très intéressés au départ, mais ne reviennent finalement pas concrètement vers elle.
5. **Porte à porte** : elle débute une démarche de recrutement personnalisé en faisant du porte à porte dans les résidences auxquelles elle a accès, parmi des habitants qu’elle connaît et d’autres qu’elle ne connaît pas. Cette démarche est la plus efficace pour recruter.
6. **Appels de relance aux participants** : après avoir eu un premier contact avec les participants, elle les rappelle un par un pour leur annoncer la date et l’heure de la tenue de l’atelier. Elle renouvelle cette démarche à chaque nouvel atelier et elle doit souvent les appeler plusieurs fois pour le même atelier car ils ne sont pas nécessairement disponibles à la première date proposée.

On constate donc que le processus de recrutement est un véritable parcours du combattant qui suit de multiples étapes. Finalement, la démarche de porte à porte, accompagnée de relances téléphoniques, semble être la seule méthode vraiment efficace pour s’assurer de la participation à un premier atelier et du suivi de l’engagement des participants sur la durée. Le rôle de la médiatrice sociale est essentiel dans ce processus et va plus loin que la seule action de recruter.

### **2.2.1. Le rôle essentiel de la médiatrice sociale : écouter, rassurer, convaincre**

On constate donc que **la dimension relationnelle est ici primordiale dans la réussite du recrutement des participants car Laura leur inspire confiance.** Plusieurs participants notent l’attitude de Laura lors du processus de recrutement et emploient des termes comme « à l’écoute », « patiente », « d’un abord agréable »...

*“Je suis maman de deux enfants handicapés donc mes rendez-vous à l’hôpital parfois ça me bloquait. Elle a été très patiente elle m’a proposé des dates, mais il y a eu un moment où j’étais fatiguée, je me sentais pas bien, elle a été très à l’écoute, très patiente...” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

L’interconnaissance avec certains participants et le lien de confiance préexistant est incontestablement une ressource dans le recrutement, mais les autres sont convaincus par son attitude et ses aptitudes relationnelles.

*“Je ne la connaissais pas mais je me souviens qu’elle a été d’un abord très agréable donc j’y suis allée, et puis voilà, c’est ce dont je me souviens” Selma, 64 ans, 1 atelier*

Pour les profils réfractaires, souvent des habitants qui ne parlent pas bien le français, ou qui sont dans des situations d’isolement social (fragilité psychiatrique), la médiatrice sociale utilise son savoir-faire pour « forcer un peu la main » en les convaincant que la participation leur sera bénéfique. **Cette attitude n’est possible que parce qu’elle a les compétences pour convaincre sans brusquer.**

On constate donc un vrai « savoir-faire relationnel » de la médiatrice sociale qui amène même parfois à un recrutement par ricochet, c’est-à-dire que les participants eux-mêmes en recrutent d’autres. C’est le cas d’une des personnes interrogées, aide à domicile d’une dame qui lui a parlé des ateliers et de Laura.

Ce savoir-faire est essentiel pour recruter ce type de public, « un public qui a besoin d’être rassuré » selon les mots de la médiatrice sociale.

1. En effet, certains participants ont été victimes de **pratiques de démarchage abusif de la part de fournisseurs d’électricité** (faire signer des papiers à des personnes qui ne parlent pas bien français par exemple) et ces expériences ont pu être traumatisantes pour eux. Pour ces participants, le porte à porte de Laura a pu être associé à ces pratiques et il lui a fallu des arguments pour les rassurer et les convaincre que la participation à ces ateliers pourrait leur permettre au contraire de reprendre le contrôle sur leur consommation d’énergie et leurs factures. On note donc ici l’enjeu primordial de l’attitude de la médiatrice sociale qui doit être différente de celle employée par les démarcheurs.

*“Quand Laura est venue je voulais pas, je lui ai dit si vous venez changer mon contrat je vais vous dénoncer. Montrez-moi vos cartes” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

2. De même, certains **participants sont réfractaires au compteur Linky, et ont pu vivre son installation comme une démarche forcée de la part d’Enedis**. Encore une fois, la médiatrice sociale a dû user d’arguments rassurants pour les convaincre de venir aux ateliers et se renseigner et démystifier les fantasmes au sujet du compteur.

*“J’aime pas les compteurs Linky. Ça fait des ondes et c’est pas bon pour la santé. Mais ils installent tout ça. Ils sont venus l’installer ils m’ont même pas demandé mon avis. C’est un compteur Linky à l’extérieur de chez moi. Ça doit faire 2-3 ans” Jean, 39 ans, 2 ateliers*

On observe donc le **rôle essentiel de la médiatrice sociale, tant sur les actions opérationnelles à mener pour le recrutement que sur l’approche à adopter pour rassurer et convaincre les habitants**. Pourtant, malgré son engagement dans le processus, le taux de perte entre les ateliers s’avère considérable.

### **2.2.2. Un taux de perte en ligne important, un objectif de recrutement abaissé**

L’objectif de départ du projet était de recruter une centaine de participants, mais Laura et les partenaires du projet réalisent rapidement après avoir débuté le recrutement que c’est un objectif très ambitieux. Finalement, **elle parvient à en recruter une cinquantaine, mais seulement une quinzaine participe effectivement aux ateliers**.

Ce taux de perte peut d’abord s’expliquer par des paramètres liés au projet lui-même et notamment du fait **d’un temps de latence relativement long entre les différents ateliers**, et notamment entre l’atelier 1 et 2 en raison du recrutement d’un animateur EDF pour l’atelier autour du casque de réalité virtuelle. La démarche a commencé il y a deux ans et la médiatrice sociale exprime la difficulté à engager les participants sur une durée aussi longue.

*“C’est un gros travail, car il faut garder ce lien avec les habitants, c’est compliqué car le projet a traîné en longueur » Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

De plus, la situation sanitaire de la COVID 19 n’a rien arrangé : elle a contraint à reporter certains ateliers et à annuler un atelier 3. Mais ces raisons exogènes ne sont pas les seules qui peuvent expliquer les pertes en matière de recrutement.

## 2.3. De nombreux obstacles à la participation, mais une promesse d'économies qui reste attractive

### 2.3.1. Des obstacles persistants à la participation

Certains obstacles à la participation sont liés aux participants eux-mêmes et à leurs contraintes. Quelles sont ces contraintes ? Et quelles sont les motivations qui ont poussé les participants qui ont assisté aux ateliers à le faire ? Les contraintes des participants sont principalement de deux ordres : des contraintes logistiques, c'est-à-dire un manque de disponibilité, et des contraintes symboliques qui correspondent à un sentiment de manque de légitimité à participer, pour certains d'entre eux.

#### Des contraintes d'emploi du temps

**La disponibilité des participants** a été le premier obstacle à la participation. En effet, ce sont souvent des personnes qui ont des emplois précaires dont les horaires changent d'une semaine à l'autre. Il est difficile pour elles de s'engager dans la durée, ou même de prévoir trop en amont si elles n'ont pas encore connaissance de leur emploi du temps sur les semaines à venir.

*"Le problème c'est que je sais pas parce que je travaille...à chaque fois il faut voir si j'ai le temps, si c'est possible, et quel jour. Il faut que je voie avec Laura, le planning, si c'est possible"* Carmen, 47 ans, 2 atelier

D'autres participants, qui ne travaillent pas, rencontrent aussi des difficultés d'organisation : mère célibataire (organisation de la garde), rendez-vous médicaux pour des enfants handicapés, maladie (eux-mêmes ou un proche), difficultés à se déplacer... De plus, la situation des participants peut changer en cours de route, certains trouvent un travail et ne peuvent plus participer par exemple. Ou une attente de relogement liée à la démolition d'un quartier peut également limiter l'implication dans une démarche liée au logement. À noter que dans certains cas, on peut faire l'hypothèse que les contraintes logistiques sont davantage des discours de justification socialement acceptables qui masquent un manque d'intérêt pour le sujet.

Pour pallier ces difficultés **la médiatrice sociale a été dans l'obligation de faire un suivi continu et sans relâche des participants qui avaient accepté sur le principe**, les rappelant souvent plusieurs fois pour un seul et même atelier. Ce suivi a été d'autant plus difficile que l'organisation des ateliers a traîné en longueur.

#### Des contraintes symboliques ou psychologiques

Un autre type d'obstacle à la participation est l'obstacle symbolique, pour certains participants qui ne sentent pas à leur place dans les ateliers. Certains participants évoquent en creux **un manque de légitimité pour participer aux ateliers**. Ce sont en majeure partie des participants qui ont des difficultés à lire et à parler le français, ou qui ont une grande fragilité psychologique. Pour les premiers, ils ne se sentent pas à leur place et ont des réticences à se rendre à un événement où les autres participants vont constater qu'ils ne savent pas lire. Quant au participant qui présente une fragilité importante, la difficulté est plutôt celle de sortir de l'isolement social, car il n'est pas habitué à voir du monde mis à part un ami qui était dans le même hôpital psychiatrique que lui.

Pour ces participants, **le double rôle de la médiatrice sociale - de recrutement et d'animation des ateliers prend tout son sens car elle va les accompagner dans la décision** de participer aux ateliers, puis elle les accompagnera aussi tout particulièrement pendant l'atelier lui-même.

### 2.3.2. Des motivations thématiques, et des motivations liées à la démarche de formation

Les motivations des participants qui ont assisté aux ateliers sont diverses. Certaines sont liées au sujet des ateliers et d'autres sont liées au principe des ateliers. À noter que ces deux types de motivations ne sont pas exclusives, c'est-à-dire qu'un enquêté peut être intéressé à la fois par l'apprentissage d'écogestes et avoir en même temps envie de sortir de son quotidien en participant à une activité hors de son domicile.

#### Les motivations liées à la thématique de l'atelier : la promesse de réaliser des économies d'énergie

**La motivation première de la participation aux ateliers est bien celle de faire des économies sur la facture d'électricité.**

*“Elle m’a dit qu’il y avait des ateliers sur l’électricité, pour gérer mieux et faire des économies. C’est quoi qui m’a donné envie de participer ? ‘Économies’, le mot magique !” Selma, 64 ans, 1 atelier*

Cette motivation à faire des économies se décline en deux raisons majeures : faire baisser une facture trop importante, ou apprendre à faire des économies d’énergie pour dégager un petit budget supplémentaire pour pouvoir « se faire plaisir ». Rappelons qu’il s’agit d’une population aux revenus modestes, pour qui le poids des dépenses contraintes (dont l’électricité fait partie) est important.

Dans le premier cas, **ce sont des participants qui ont une hantise de la réception de leur facture EDF** car elle constitue un poste de consommation important du ménage. Chaque mois, ces factures représentent un lourd budget, et certains participants sont en situation d’impayé d’énergie, ou reçoivent des aides de la CAF pour les acquitter.

*“Moi je paye beaucoup les factures ! Chaque deux mois je paye 300€. Comme je comprends rien du tout...ils m’ont dit qu’il y a un ballon, le cumu...cumul comment ils m’ont dit, le cumulus ? EDF ils m’ont dit c’est à cause du chauffage, mais moi je leur ai dit j’utilise pas ça” Fatoumata, 28 ans, 2 ateliers*

À cette crainte s’ajoute une difficulté à lire les factures et donc à comprendre pourquoi elles sont si élevées. Sans les comprendre, les participants ne peuvent agir pour essayer de les réduire. Selon la médiatrice sociale, ce problème de compréhension est majeur mais sera en partie résolu avec Linky et les factures basées sur les consommations réelles. C’est d’ailleurs un de ses arguments pour convaincre les habitants à participer aux ateliers : comprendre les factures et ce qui va changer avec l’arrivée de Linky.

*“Les factures ils n’y comprennent rien du tout, ça va changer avec Linky car il n’y aura plus de consommation estimée. La plupart ne savent pas qu’ils peuvent appeler pour donner leur relevé de compteur” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

On observe **trois types de problématiques qui semblent expliquer ces factures très élevées** : une mauvaise gestion du système de chauffage, un système de chauffage en base + appoint qui s’avère dispendieux pour les locataires et enfin l’état énergétique des logements (une fenêtre qui ferme mal par exemple et qui pousse à une surconsommation de chauffage).

*“J’ai une fenêtre qui baille un peu, c’est un peu froid mais ça va. Je suis pas trop en contact avec mon propriétaire. La fenêtre me cause pas trop de problème donc ça va” Claudine, 60 ans, 2 ateliers*

Dans le second cas, **certain participants disposent déjà d’éléments propres à une culture de l’énergie** (comme cette participante qui utilise le terme de « passoire thermique) et sont déjà conscients de certains éco gestes pour réduire leur facture. Ils ont déjà des stratégies d’économie d’énergie préexistantes comme une limitation du temps sous la douche, la réduction du nombre de machines à laver, la régulation du chauffage... Mais ils souhaitent aller plus loin dans le développement de cette culture énergétique pour dégager un petit budget supplémentaire à dépenser autrement et notamment pour se faire plaisir.

*“Il faut suivre les consommations parce que c’est de l’argent qui part... et qui pourrait nous servir à prendre un café en terrasse, manger une glace... se faire plaisir ! Comme on a pas trop de budget, comme ça on est plus tranquilles parce qu’on a pas une grosse facture à payer” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Une des participantes a récemment changé de produits électroménagers en faisant attention à l’étiquette énergie et elle veut être en mesure d’évaluer les effets de son achat sur sa consommation d’énergie.

À noter que **le manque de compétence numérique est une motivation pour une seule des participantes interrogées**, alors que finalement l’impact sur l’inclusion numérique s’est avéré beaucoup plus large. On peut se demander si l’apprentissage de nouvelles pratiques numériques a été réellement mis en avant comme étant un objectif de l’atelier ou si l’accent a été mis davantage sur l’apprentissage de pratiques pour réduire la facture et la familiarisation avec l’application EDF & Moi, d’autant qu’Interfaces était jusque-là spécialisée dans le domaine des économies d’énergies et non dans le domaine de l’inclusion numérique.

### Des motivations connexes liées au dispositif des ateliers en lui-même

On recense dans le discours des participants des motivations connexes au sujet traité en ateliers.

La motivation qui est la plus proche de ce sujet est la possibilité pour les participants de mentionner d’autres problèmes qu’ils rencontrent et qui sont liés à l’énergie. Pour ces participants le sujet des ateliers est intéressant mais

les ateliers en eux-mêmes représentent également **une opportunité de discuter de problèmes qu'ils ont rencontrés avec l'énergie, la facture ou le chauffage** et pour lesquels ils espèrent obtenir des réponses. La venue d'un intervenant EDF au deuxième atelier a pu motiver certains participants car elle leur offrait une occasion de s'adresser au fournisseur dans un cadre rassurant.

*"Au sein des ateliers on a pu parler de nos problèmes d'électricité. On a pu aussi s'exprimer et c'est ça que je trouve très bien aussi" Amel, 30 ans, 3 ateliers*

De même et en mineur, une autre motivation de participation à l'atelier 2 pour certains a pu être **la promesse de recevoir un cadeau de la part d'EDF** (un thermomètre, un wattmètre et des prospectus d'informations sur les économies d'énergie) – démarche qui avait été initiée par la médiatrice sociale. *"Le premier atelier on a eu un cadeau, le 2e on a eu un cadeau. On est gagnantes en tout ! On vient, on apprend des choses nouvelles, et avec des cadeaux en plus !" Maria, 41 ans, 2 ateliers*

D'autres motivations sont plutôt relatives au dispositif d'atelier en lui-même.

Sur un autre registre, une motivation primordiale de participation aux ateliers **est la force de la relation de certains participants avec la médiatrice sociale**. En effet, quand ils connaissent déjà Laura, les participants semblent convaincus assez rapidement de façon générale. On peut souligner la dimension de « don / contre don » à l'œuvre ici, c'est-à-dire que comme Laura les aide dans leur quotidien, ils se sentent redevables et souhaitent lui « faire plaisir » en participant aux ateliers.

*"- C'est quoi qui vous a donné envie de participer ? - C'est Laura ! C'est elle qui m'en a parlé" Fatoumata, 28 ans, 2 ateliers*

Ce constat est assez évident après l'analyse des entretiens des participants aux ateliers, mais la médiatrice sociale en est consciente également. Elle estime que **son investissement personnel dans son métier et le contact qu'elle a de façon générale avec ce public l'ont beaucoup aidée à recruter les participants**.

*"Ceux qui sont revenus, c'est pour moi, la façon d'accueillir ça joue beaucoup, j'adore ce que je fais, je suis sociable. Ils me font la bise, ils étaient contents que je les rappelle. J'ai d'autres collègues s'ils avaient animé l'atelier, les gens ne seraient pas revenus" Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Certains participants ont déjà participé à des ateliers avec Laura et se disent prêts à participer à des ateliers futurs tant que c'est avec elle. À noter toutefois que certains souhaitent participer à d'autres ateliers en vue d'approfondir d'autres thématiques (gestion du budget, applications bancaires...), ce qui révèle qu'il y a bien eu un apprentissage via les ateliers et qu'il est valorisé.

Enfin, la dernière motivation à participer est **la recherche de lien social**. Certains participants aux ateliers semblent relativement isolés socialement du fait d'une situation de chômage, d'une arrivée récente en France, voire d'une situation de fragilité psychiatrique. Pour eux, la participation à un atelier constitue une occasion de sortir de chez eux, sortir d'un quotidien parfois difficile, ou simplement une opportunité de rencontre avec des voisins. Les ateliers, surtout lorsqu'ils sont animés par Laura, sont la promesse d'un moment agréable et convivial.

*" On sort, on apprend des choses, personnellement ça m'a fait du bien. Ça me fait sortir de ma bulle » Maria, 41 ans, 2 ateliers*

D'autres souhaitent améliorer leur pratique de la langue française, ou encore avoir le sentiment de « participer » à quelque chose, de s'engager (en mineur).



La population cible des ateliers est difficile à recruter, et nécessite un suivi personnalisé pour un engagement sur le long terme. L'objectif de recrutement a été divisé de moitié, et sur cette moitié, seulement un tiers sont venus aux ateliers. Pourtant, pour les participants qui ont assisté aux ateliers, on note une motivation certaine, d'abord pour la promesse d'une baisse de facture via des économies d'énergie, un sujet important dans un contexte de précarité socio-économique. Ensuite pour d'autres raisons, qui peuvent sembler annexes mais qui sont tout aussi importantes : le renforcement de la relation avec Laura, la volonté de sortir de son quotidien, voire de pratiquer le français.

### 3. Le dispositif des ateliers : un déroulement parfois chaotique mais que les participants s'approprient

Cette partie décrit le dispositif des ateliers dans son déroulement concret, et son appropriation par les participants. Deux remarques préliminaires doivent être formulées :

Le dispositif prévoit trois ateliers, les habitants étant censés participer aux trois, chacun d'entre eux proposant des thématiques et une expérience différente. Comme nous l'avons vu, l'analyse des conditions de participation révèle un phénomène de « perte en ligne », les participants à l'atelier 3 étant beaucoup moins nombreux que les participants à l'atelier 1.

Il est également important de noter que, pour certains, les souvenirs des ateliers sont parfois lointains car leur participation date d'une, voire deux années. De plus, la situation de confinement lié à la COVID 19 entre mars et mai 2020 a conduit au report et à l'annulation de certains ateliers. Toutefois, nous avons pu recueillir des récits sur le déroulement de ces ateliers et leur appropriation par les participants.

#### 3.1. Le déroulement des ateliers : bilan mitigé pour l'atelier 1, succès pour l'atelier 2 et trop peu de recul sur l'atelier 3

##### 3.1.1. Atelier 1 : création du compte EDF, un bilan mitigé

###### Des difficultés multiples auxquelles la médiatrice essaye de pallier

L'objectif annoncé de l'atelier 1 est le suivant : **création du compte EDF et installation et familiarisation avec l'application EDF & Moi.**

**Tous les participants ne rassemblent pas les conditions requises pour participer à cet atelier tel qu'il a été conçu :** certains ont déjà un compte EDF, d'autres n'ont pas encore le compteur Linky installé, certains ont des modèles de smartphone trop anciens pour installer l'application, et tous n'ont pas amené leur numéro de contrat (ou ont amené un mauvais numéro) pour la création du compte EDF. Un des participants n'est pas chez EDF. Ces problèmes sont en partie le reflet des difficultés de recrutement mentionnées plus haut.

*“Y'en a qui ont eu des soucis, qui avaient pas les bons chiffres (numéro de contrat). Ça dépendait du modèle de téléphone aussi, les versions Android ou iPhone qui étaient trop vieilles ça passait pas forcément...et puis pour certains c'était un débit ralenti” Nora, 40 ans, 1 atelier*

À cela sont venus s'ajouter **des problèmes techniques de l'application EDF & Moi**, mentionnées par l'animatrice elle-même mais qui n'ont pas été relevés par les participants. Elle fait référence aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation de l'application en ligne (via un moteur de recherche) et non directement sur le téléphone, ce qui a mené à des difficultés de création du compte. Certains participants mentionnent aussi, en mineur, des soucis de connexion au WIFI lors de l'atelier, autant de difficultés techniques qui ont retardé le téléchargement de l'application et la création des comptes personnels.

*“On n'a pas eu un seul atelier où tous les gens sont repartis avec un profil rempli” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

L'animatrice doit composer avec ces différentes situations pour mener à bien l'atelier et essayer de le rendre pertinent pour chaque participant. Elle trouve deux solutions :

- **Réorganiser un atelier 1 avec le même groupe** (celui qui a rencontré le plus de difficultés techniques) : mais tous les participants ne reviennent pas, soit par manque d'engagement soit parce qu'ils ont des contraintes qui les empêchent de participer à l'atelier de rattrapage
- **Faire des visites à domicile** : pour certains participants qu'elle a identifiés en atelier, et qui ont besoin d'un accompagnement plus personnalisé, elle se rend à domicile pour les aider à résoudre les problèmes rencontrés en atelier (difficultés à créer le compte liées à un mauvais numéro de contrat, ou à des problèmes de connexion au wifi par exemple)

Dans le déroulement de l'atelier, on constate donc une **tension entre le principe d'une démonstration faite au groupe suivie d'un cas pratique (chacun avec son smartphone) et le principe d'un accompagnement individualisé,**



qui correspond aux pratiques habituelles du médiateur social. La médiatrice sociale peut essayer d'accompagner chaque participant qui en a besoin au sein de l'atelier, mais elle ne peut pallier certains problèmes techniques (application, mauvais numéro de contrat, ancienneté du smartphone...). Le problème ici est que tous les participants ne sont pas au même niveau, que ce soit dans la maîtrise des outils numériques ou dans les outils eux-mêmes (smartphone). Cependant, l'objectif de cet atelier a été atteint pour certains participants qui ont pu accéder à leur compte EDF et à l'application EDF & Moi.

### Un objectif atteint à différents niveaux

Les objectifs atteints lors de ce premier atelier sont de trois niveaux :

1. **Se connecter au WIFI** : Pour certains, l'apprentissage a consisté à se connecter au WIFI, et c'est déjà un premier pas vers l'inclusion numérique
2. **Installer l'application et la manipuler sommairement pendant l'atelier** : certains parviennent non sans difficulté à installer l'application et se familiarisent une première fois avec son utilisation. Mais ils auront souvent besoin de l'aide de Laetitia lors d'une visite à domicile pour en approfondir la prise en main

*"On avait quelqu'un pour tous les problèmes qu'on peut avoir devant son téléphone quand on est tout seul. Et nous expliquer chaque item après dans les menus. Et quand on fait soi-même on retient mieux que quand on regarde quelqu'un le faire" Nora, 40 ans, 1 atelier*

3. **Installer l'application et accéder à ses consommations** : certains participants, qui sont plus à l'aise avec le numérique, ou qui reçoivent une aide particulière de Laura au moment de l'atelier, sont **parvenus à créer leur compte et l'ont mis en pratique directement en allant consulter leurs consommations**

*"Ils nous ont expliqué comment créer notre espace locataire. Je ne connaissais pas j'en avais entendu parler. Mais grâce à ça, ça m'a aidé à créer mon espace, voir mes consommations. Avec l'aide de Laura pendant la réunion d'information elle nous a expliqué comment faire et ça nous a aidé" Aminata, 47 ans, 1 atelier*

Pour les deux dernières catégories de participants (ceux qui ont pu installer l'application et éventuellement accéder à leur consommation), le format de l'atelier est valorisé car il leur permet d'apprendre en faisant, et ils ressortent de cet atelier avec une première expérience concrète d'utilisation de l'application.

On peut donc constater que **l'objectif réel de cet atelier est de repartir avec l'application installée**. En effet, le sujet des économies d'énergie (abordé par un vrai/faux) passe plutôt en arrière-plan par rapport à l'accompagnement sur les difficultés techniques liées à l'installation de l'application. Ces difficultés sont aussi révélatrices des obstacles réels auxquels sont confrontés les utilisateurs, et viennent questionner l'image de simplicité répandue vis-à-vis du smartphone et de l'usage des « apps ».



#### 3.1.2. Atelier 2 : l'utilisation du casque de réalité virtuelle est un succès

**Sur la forme : un outil ludique, une expérience à part entière qui facilite les interactions**

Sur la forme, le casque de réalité virtuelle semble présenter des bénéfices certains. **D'abord par son côté ludique, qui est mis en avant à la fois par les participants et par la médiatrice sociale**. Certains participants comparent (de façon positive) l'expérience du casque de réalité virtuelle à un jeu vidéo pour enfant. Il s'agit effectivement d'un *serious game*, c'est-à-dire un jeu vidéo qui a une visée pédagogique.

*"Ça m'a plu, c'est comme un jeu ! Comme un jeu pour les enfants. Il y avait d'autres dames elles l'ont fait aussi. C'était super ! Comme si on jouait...il fallait se tourner, tout ça, c'était bien" Carmen, 47 ans, 2 atelier*

Paradoxalement, le casque, même s'il cache une partie du visage et qu'il emmène les participants dans une autre réalité, est un outil qui génère des discussions et des interactions. En effet, les participants qui n'ont pas le casque sur les yeux voient à l'écran l'image projetée dans le casque. Ainsi, ce sont des échanges plutôt informels qui sont facilités, et chacun peut donner ses conseils. **Ce n'est plus seulement l'animatrice qui est garante du savoir, mais les participants eux-mêmes deviennent source de conseils et d'astuces qu'ils s'échangent entre eux.**

**Par ailleurs, le casque est une expérience en tant que telle**, en raison de la nouveauté qu'il représente au moment de l'atelier. Malgré des ateliers parfois lointains, les participants ont toujours un souvenir précis de l'atelier 2. C'est une expérience « qui marque » car elle est porteuse d'anecdotes. C'est un atelier qui sort les participants de leur quotidien encore davantage qu'un atelier au format plus classique. C'est une expérience qu'ils pourront partager ensuite avec leurs proches. Pour la médiatrice sociale, c'est également une découverte, qu'elle pourra valoriser personnellement et professionnellement.

### Sur le fond : une posture active bénéfique

L'objectif de l'atelier 2 est de **former sur les écogestes à travers une expérience de réalité virtuelle** (utilisation d'un casque d'immersion 3D). On peut se poser des questions sur l'adaptation d'une telle démarche à ce type de public, et en particulier pour des participants en situation d'exclusion numérique. Mais, après analyse des entretiens avec les participants, le pari semble réussi.

Sur le fond, le choix de ce support d'animation semble avoir contribué à faire passer les messages souhaités à propos des écogestes. **La posture active « on apprend en faisant » est fortement valorisée par les participants**. Les participants emploient des mots comme « mettre en pratique », « se rendre compte », « être dans l'action » qui mettent en évidence les bénéfices de cet apprentissage par l'expérience, même virtuelle.

*« On avait des missions à réaliser pour bien comprendre. On apprenait comme ça beaucoup plus facilement qu'avec quelqu'un qui parle...on était beaucoup plus dans l'action. Ça m'a vraiment beaucoup plu. C'est nous qui devons faire les actes pour avancer pièce par pièce, mission par mission. On apprend mieux comme ça » Amel, 30 ans, 3 ateliers*

De plus, **la mise en situation virtuelle permet de partir des pratiques et de travailler sur les erreurs**, sans avoir à pénétrer dans l'intimité du domicile ou en demandant aux participants de raconter leurs pratiques réelles. Cette approche semble mieux reçue que celle plus descendante et normative qui vise à énoncer les bons gestes, à « donner des règles ». L'approche des économies d'énergie via le casque de réalité virtuelle permet aussi de rendre concrètes des actions du quotidien et les conseils associés. L'impact de ces conseils est plus fort que lorsqu'ils sont évoqués de manière abstraite, c'est-à-dire sans aucune démonstration ou exemple que ce soit.

### Les limites de l'utilisation d'un casque de réalité virtuelle

L'expérience du casque de réalité virtuelle présente toutefois quelques limites, soulignées par certains des participants.

- **La peur du ridicule** : se positionner dans l'espace avec le casque sur les yeux et faire les gestes comme si on y était alors que c'est « dans le vide » pour les autres peut amener à des situations cocasses, qui suscitent chez certains participants un sentiment de honte qui les freine à l'utilisation de cet outil (en mineur toutefois).
- **La peur d'utiliser le casque**, par réticence vis-à-vis de l'aspect très technologique et d'aveuglement temporaire pour entrer dans une autre réalité. Une participante évoque **la sensation de tournis** ressentie après l'utilisation du casque et plus généralement la difficulté à se déplacer au sein de cette réalité virtuelle.

*« C'était bien même si ça m'a donné le tournis parce que j'arrivais pas bien comme il faut, je butais toujours » Claudine, 60 ans, 2 ateliers*

On constate donc que l'utilisation du casque de réalité virtuelle, si celui-ci semble être un outil très bénéfique pour l'apprentissage des écogestes pour la majorité des participants, **nécessite toutefois un temps consacré à sa prise en main**, ainsi qu'un travail de réassurance pour les participants les plus réticents ou les plus fragiles. Ce constat est d'ailleurs partagé par la médiatrice sociale.

Si l'on compare ce dispositif à celui de la visite à domicile, ce dernier est plus chronophage pour la médiatrice sociale et il ne permet pas les interactions et les conseils des participants que permet l'atelier autour du casque de réalité virtuelle. **Pour la plupart des participants, l'atelier est suffisant, pour certains, une visite à domicile semble nécessaire pour approfondir et personnaliser l'apprentissage et la mise en pratique des écogestes.**



### 3.1.3. Atelier 3 : des retours très limités mais l'apprentissage de la lecture d'une facture est essentiel

Sur l'ensemble des participants interrogés, **seulement 2 ont suivi la totalité du dispositif des ateliers**. En effet au moment de l'enquête, seuls deux ateliers 3 avaient eu lieu, avec 1 ou 2 participants chacun.

#### Un atelier plus classique dans le format mais qui aborde le sujet important de l'explication des factures

L'objectif de l'atelier 3 est d'aborder les sujets suivants : **démystification des fausses idées autour du compteur Linky, aide à la lecture de facture EDF, explication du principe de chèque énergie**. A noter que le sujet du compteur Linky semble avoir été abordé pendant d'autres ateliers car des participants l'ont mentionné alors qu'ils n'avaient pas assisté à l'atelier 3. Ceci est lié au fait que c'est un sujet sensible qui a fait l'objet de questions à la médiatrice sociale. Si certains participants amènent leur facture aux ateliers, d'autres profitent de l'atelier 3 pour évoquer d'autres problèmes avec Laura.

**Le principal apport de cet atelier a été celui de l'explication des factures**, c'est ce qui ressort des entretiens avec les participants qui y ont assisté. Selon la médiatrice sociale la compréhension des factures reste un enjeu majeur, et il arrive souvent que les participants viennent en atelier (1, 2 ou 3) avec un problème de facture. Selon elle, ces problèmes seront en parti résolus avec les factures de « consommations réelles » liées à Linky. Mais d'autres sujets participent à la compréhension de la facture et ont besoin d'être appréhendés par les participants, comme le type de contrat auquel ils ont souscrit par exemple.

*“Vraiment on nous a bien expliqué, tel numéro ça correspond à ça. Moi je voyais que le montant à régler, la date d'émission de la facture et la date du délai de paiement. Mais il y a des petites lignes surtout à l'arrière, on fait pas attention, le kWh... Et ça m'a fait comprendre plusieurs choses : heures creuses, heures pleines, toutes les choses comme ça” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

Autrement dit, l'atelier 3 permet à certains participants de s'approprier leur facture comme un outil d'information sur leur consommation, au-delà de la seule dimension comptable, « la facture que l'on doit régler ». En cela, l'atelier 3 propose une alternative *low-tech* à l'atelier 1, mettant davantage en avant l'application EDF & Moi comme outil de suivi des consommations.

## 3.2. L'appropriation du dispositif d'atelier par les participants

### 3.2.1. Un bilan très positif des ateliers au global

#### Un format qui plait aux participants et qui permet de faire passer les messages clefs

**Les participants semblent apprécier le format atelier**. Tout d'abord dans sa dimension interactive c'est-à-dire avoir l'opportunité d'apprendre tout en se retrouvant avec d'autres participants pour échanger des conseils, ou juste se rencontrer. Ils jugent la durée des ateliers satisfaisante, certains estiment même que cela passe trop vite !

*“Le temps de la réunion c'était bien, on voulait rester encore ! Oh c'est déjà fini ? non c'est pas possible il faut faire un 2e, un 3e...!” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Le format atelier apparaît donc comme **un dispositif de sensibilisation à la fois bien plus impactant que de recevoir un prospectus dans la boîte aux lettres et plus accessible qu'une visite à domicile pour certains**, qui n'ont pas nécessairement envie de faire rentrer quelqu'un chez eux, ou qui y voient une occasion de sortir de leur domicile. Les ateliers sont d'ailleurs explicitement décrits comme une source d'apprentissage importante pour les participants, et notamment en matière d'écogestes.

*“Ah oui c'est un plus ! C'est 100% mieux que si on nous dépose un papier. Parfois on le lit on a pas le temps, on s'intéresse pas, et il part à la poubelle. C'est pas la même chose que quand on va dans un endroit, on a le temps, on parle tous de la même chose” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Ensuite, **la succession des ateliers est un point que les participants retiennent en positif**. Cela donne encore davantage l'impression de « participer à quelque chose », et cela permet une continuité dans le suivi (quand les participants peuvent revenir d'une fois sur l'autre). Ils estiment que les informations partagées pendant les trois ateliers se complètent, mais qu'il est opportun de scinder cette formation en trois ateliers distincts, qui permettent de rendre le dispositif plus léger (moins d'information par atelier), tout en restant complet.

*“Les trois ateliers se complètent vraiment, c’est une suite qui se complète ! J’en ai gardé vraiment un très très bon souvenir ! Moi vraiment je suis très très satisfaite de ces trois ateliers, vraiment” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

Enfin, **la convivialité du moment est un point essentiel de l’attrait des ateliers**. Cette convivialité dépend beaucoup de la médiatrice sociale, des « à-côtés » comme la présence de café / biscuits, mais aussi de la forme des ateliers. Dans ce contexte, l’utilisation du casque de réalité virtuelle semble, par exemple, avoir joué en faveur d’une atmosphère agréable lors de l’atelier. Cet enjeu de la convivialité est important également dans une perspective d’engagement répété, c’est-à-dire pour donner envie aux participants de revenir.

*“Personnellement je n’ai pas vu le temps passer parce que c’était une très bonne ambiance. Madame Laura était très patiente. C’était très sympa, rien à redire, c’était très bien, très positif” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

Au global, **la médiatrice sociale tire également un bilan positif de ces ateliers**, que ce soit sur le fond ou sur la forme, malgré les difficultés rencontrées pendant le recrutement. Elle valorise les apprentissages réalisés, et la responsabilisation des participants vis-à-vis du sujet énergie, que ce soit dans l’autonomisation de la gestion des factures ou dans la mise en pratique des écogestes.

*“En termes de gestion des factures, c’est bien d’avoir une vision plus concrète de leur consommation, pouvoir gérer depuis l’application. Ils sont contents d’avoir appris à installer et utiliser l’appli. L’appli EDF & Moi, par rapport à juste l’analyse de facture, ça les responsabilise, car ils se sentent maîtres de leur truc. Ils disent que le service client est difficile à joindre, donc là ils ont toutes les infos » Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Le format des ateliers est salué par les participants, ainsi que par la médiatrice sociale, et il semble être un moyen efficace de faire passer les messages clés, tant par sa dimension interactive que par la convivialité du moment.

### **3.2.2.Des pratiques périphériques qui sont aussi des vecteurs d’appropriation de l’atelier**

#### **Une opportunité pour les habitants d’aborder d’autres sujets**

Les participants profitent du temps qu’ils ont en atelier (notamment l’atelier 3), et du fait qu’ils soient peu nombreux, pour **aborder d’autres sujets avec la médiatrice sociale et lui demander son aide**. Ces sujets sont par exemple : une facture d’un gros montant, une démarche ANAH pour dénoncer le manquement de son propriétaire (logement humide, problème de chauffe-eau chez un bailleur privé), le réglage du thermostat de leur chauffage...

*“Je trouve que c’est intéressant, et puis on échange sur d’autres problèmes. Avec soit le compteur soit autre chose. Il y avait des personnes qui avaient des soucis avec leur compteur, ils ont fait remonter l’information aussi” Nora, 40 ans, 1 atelier*

Un autre sujet abordé parfois spontanément par les participants et qui était **un des objectifs en creux du dispositif d’atelier est celui du compteur Linky**. Le sujet est prévu pour être abordé en atelier 3, mais la plupart des participants interrogés n’ont pas assisté à cet atelier et certains disent pourtant avoir évoqué le sujet en atelier.

*“On a parlé de l’actualité, que c’était peut-être une arnaque au niveau des relevés de compteurs, que c’était transmis directement à ENEDIS, qu’on a pas la main sur notre consommation, qu’il y a pas le monsieur qui vient relever le compteur... Madame Laura a su dégager un temps au sein de l’atelier pour pouvoir en parler librement, savoir si on était satisfaits” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Déjà pendant le recrutement, la médiatrice sociale mentionne aux participants réfractaires que le sujet du compteur Linky sera abordé pendant les ateliers. Et pendant les ateliers eux-mêmes, le sujet revient souvent sur la table car certains participants ont des questions, et cette réunion se présente comme une occasion intéressante de déconstruire un à un les mythes qui font (ou faisaient) l’actualité du compteur.

## Un suivi par des visites à domicile pour les participants identifiés par Laura : SAV des ateliers ?

On constate donc que **les participants semblent avoir besoin d'un temps dédié pour évoquer leurs problèmes personnels**. La médiatrice sociale répond à leurs questions si le temps le permet pendant l'atelier, mais dans certains cas, elle va leur proposer une visite à domicile pour les accompagner dans leurs démarches. Elle explique ces visites par sa conscience professionnelle et son éthique qui l'empêchent de laisser les participants avec des problèmes mentionnés en ateliers et qui n'ont pas pu être réglés sur place.

*"Je complète les ateliers par des visites à domicile, même si ça fait pas partie du budget, je laisse pas des habitants venir à des ateliers pour les laisser tomber après. j'ai fait 3 visites avec des habitants"*  
Laura, 28 ans, médiatrice sociale

Soit ce sont les participants qui sont demandeurs d'une aide plus personnalisée de la part de Laura sur un problème particulier, soit **les ateliers sont un moyen pour elle d'identifier des situations difficiles** dont elle souhaite approfondir l'accompagnement par la suite.

*"Après l'atelier, Laura m'a dit est-ce que je peux venir chez toi pour voir le chauffage ? J'ai dit oui y'a pas de problème ! Elle est venue et elle m'a expliqué des choses sur le chauffage"* Carmen, 47 ans, 2 atelier

Il semble donc nécessaire de bien faire la différence entre l'accompagnement traditionnel de ce public, et la démarche d'ateliers, un engagement dans un dispositif d'apprentissage collectif où les questions posées doivent être utiles à tous. Les deux dispositifs sont en réalité à concevoir comme complémentaires. **Si l'accompagnement collectif en atelier est suffisant pour la plupart, il est aussi un moyen d'identifier des personnes en difficulté qui ont besoin d'un accompagnement individuel.**

## Les cadeaux font aussi partie de l'expérience des ateliers

La médiatrice sociale évoque en entretien l'importance des cadeaux, à la fois dans le cadre du recrutement, mais aussi dans l'ancrage des apprentissages. Il faut noter que ces cadeaux ne semblaient pas faire partie, à l'origine, du dispositif des ateliers, et que la médiatrice a insisté pour les obtenir.

*"EDF a donné un kit à la fin de l'atelier 2, les gens étaient très contents, c'est nous qui avons demandé lors d'un COPIL pour les remercier de leur participation, et leur permettre d'appliquer les écogestes. C'était aussi pour les faire venir car ce public-là aime beaucoup les cadeaux, j'en parlais lors du recrutement"* Laura, 28 ans, médiatrice sociale

Au-delà de cette finalité utilitariste des cadeaux, ils **se sont avérés utiles pour faire le lien entre les savoirs acquis en atelier et les pratiques au domicile**. Ils sont d'ailleurs mentionnés plusieurs fois en entretien et certains participants semblent les utiliser chez eux. Certains citent le thermomètre qui leur permet de mesurer la température de leur logement pour réguler leur consommation de chauffage. D'autres évoquent le wattmètre qu'ils disent utiliser pour mesurer la consommation de leurs appareils. Le côté pratique et tangible de l'appareil (on voit la consommation en Watts en temps réel) semble donner satisfaction.

*"J'ai branché le wattmètre sur le frigo, et j'ai vu que c'était dans les normes. Parce qu'elle m'a dit qu'il fallait pas être entre tel et tel chiffre. Et j'ai vu que c'était bon. C'est très bien le wattmètre"* Jean, 39 ans, 2 ateliers

Ce résultat permet de souligner le fait que l'application EDF & Moi s'inscrit plus largement dans un système d'objets de gestion de l'énergie, duquel fait partie la facture mais aussi tous les objets présent dans ce kit. Ce soutien matériel aux gestes d'économie d'énergie est tout aussi important que le soutien cognitif apporté par l'application.

### 5.2.3 Le rôle effectif des intervenants : la médiatrice sociale, clé de voute du projet, les autres intervenants au second plan

#### La médiatrice sociale, pierre angulaire du dispositif

Nous allons voir que l'attitude de la médiatrice sociale en atelier est essentielle à son bon déroulement. Quelle est l'attitude à adopter ? Et le rôle des autres intervenants ?

De même que pour la phase de recrutement, **la médiatrice sociale joue un rôle fondamental dans le succès des ateliers**. Son attitude et son approche des participants, avant et surtout pendant les ateliers sont cruciales dans l'évaluation que font les participants du dispositif. Qu'ils connaissent Laura avant les ateliers ou non, les participants sont souvent très enthousiastes quand ils évoquent son animation des séances. Ils valorisent surtout le fait qu'elle soit à l'écoute, même dans un contexte de collectif, patiente et pédagogue. On peut également faire l'hypothèse que la médiatrice sociale ayant un rôle positif d'accompagnement personnel par ailleurs, ils peuvent se sentir redevables et ne pas se sentir légitimes de la critiquer, malgré que nous ayons précisé en début d'entretien que leur anonymat serait conservé.

*"Madame Laura a été une personne au top, très patiente, elle nous a bien épaulés, y'a pas eu de soucis de compréhension. Que du positif !" Amel, 30 ans, 3 ateliers*

La multiplication des témoignages positifs à l'égard de Laura laisse penser que sa gestion de l'animation des ateliers a été très adaptée, à la fois humaine et consciencieuse. Elle prend très au sérieux son rôle, par exemple quand elle va chercher les participants à la station de métro pour les amener jusqu'au lieu où se tient l'atelier.

*"Moi je pense à Madame Laura qui fait un travail extraordinaire, vraiment" Amel, 30 ans, 3 ateliers*

Si le très grand engagement de la médiatrice a sans conteste contribué à la réussite de ces ateliers, il s'agit d'un point de vigilance sur les conditions de reproductibilité de la démarche.

#### Les autres intervenants passent davantage inaperçus

Les **participants sont moins dithyrambiques sur les autres intervenants des ateliers**. Une collègue de la médiatrice sociale a assisté aux ateliers mais son rôle a été limité.

**Sur la participation d'un intervenant EDF pour l'utilisation du casque de réalité virtuelle, les avis sont partagés** sur son statut : certains le voient comme un expert, mais pour d'autres il est « le Monsieur avec le casque ». Sa contribution est toutefois appréciée, de façon générale.

*"Laura nous avait prévenu : un Monsieur va aussi venir directement d'EDF pour vous montrer la réalité avec un casque. C'était très bien que quelqu'un nous amène plus de connaissances, plus d'expérience. Tout le groupe était content" Maria, 41 ans, 2 ateliers*

**Certains des participants en ont profité pour poser des questions plus générales ou faire le lien avec des problèmes personnels** qu'ils rencontraient avec leur consommation d'électricité. Cependant, l'intervention de cet agent EDF a retardé le déploiement de l'atelier 2, et l'on peut donc se demander s'il ne serait pas plus intéressant de former directement la médiatrice sociale à l'utilisation du casque de réalité virtuelle pour une plus grande fluidité dans la succession des ateliers.



Sur le déroulement des ateliers, on peut dresser le bilan suivant :

- Atelier 1 : des difficultés « techniques » rencontrées (du côté des participants et du côté de l'application elle-même) qui sont révélatrices des obstacles auxquels se heurtent les participants au téléchargement et à la prise en main de ce type d'application, en dehors du cadre des ateliers. L'atelier révèle aussi la tension entre le principe d'une démonstration de groupe suivie d'un cas pratique et celui d'un accompagnement individualisé qui correspond aux méthodes habituelles du médiateur social. Pour ceux qui réussissent à télécharger l'application, le format est intéressant car ils apprennent en faisant.
- Atelier 2 : la formation aux écogestes via le casque de réalité virtuelle est un succès pour plusieurs raisons – posture active des participants, partir des pratiques pour donner des conseils (contrairement à une approche descendante), aspect ludique et interactions entre les participants. Les seules limites, qui sont présentées en mineur dans l'échantillon sont la peur de l'utilisation du casque et la peur du ridicule.
- Atelier 3 : peu de retours car peu d'ateliers réalisés (2 ateliers auxquels 3 participants ont assisté) mais on constate que le sujet de l'explication des factures est essentiel et qu'il complète l'apprentissage de l'utilisation de l'application pour une prise de contrôle sur la consommation d'énergie (la compréhension des factures permet d'agir).

De façon générale, on constate que le format atelier est valorisé par les participants pour sa dimension interactive, qui permet de faire passer des messages dans un contexte agréable, voire d'aborder d'autres sujets ou questions dans le domaine de l'énergie. Les ateliers sont aussi un moyen pour la médiatrice sociale d'identifier des situations difficiles qui nécessitent un accompagnement personnalisé. Son rôle est essentiel dans le succès de ces ateliers de par la relation préexistante avec certains participants qui facilite le recrutement, mais aussi du fait de son attitude pédagogue, ouverte et patiente pendant les ateliers, ce qui crée un climat de confiance.

## 4. Les effets du dispositif : développement de la culture énergétique, un impact sur le numérique plus limité

Cette partie analyse les effets du dispositif, c'est-à-dire les traces laissées par la participation aux ateliers, et les bénéfices et les limites du point de vue des objectifs définis au départ. Nous nous intéresserons principalement aux effets pour les participants en matière de pratiques énergétiques, d'inclusion numérique, mais aussi d'intégration sociale. Nous traiterons également des bénéfices du point de vue des professionnels.

### 4.1. Des effets importants sur les pratiques énergétiques

Nous identifions trois stades de développement de la culture des économies d'énergie chez les participants.

**La première est celle de l'attention énergétique<sup>4</sup>**, c'est-à-dire la prise de conscience initiale que l'énergie est un sujet sur lequel on peut agir si l'on veut essayer de faire des économies (soit pour sa facture, soit pour la planète). C'est une nouvelle préoccupation pour certains. Les participants commencent à faire des petits gestes comme débrancher les appareils en veille par exemple.

**La deuxième étape est celle de la réflexivité**, c'est-à-dire le moment où les participants commencent à développer une culture énergétique et à accumuler des connaissances en vue de l'action. Nous employons ici le terme de « culture énergétique » (*energy literacy*) au sens de Julia Blash<sup>5</sup> qui la définit comme **les connaissances préalables de l'individu sur le sujet de l'énergie**, telles que des connaissances autour du prix de l'énergie, et de la consommation d'énergie des différents appareils. À ce stade, les participants ont davantage conscience des hiérarchies de consommation en fonction des appareils et les nouvelles pratiques sont plus ciblées.

Enfin, **la troisième étape est celle de l'ancrage**, où les participants vont mettre en pratique des savoirs accumulés pour réaliser des économies, qu'ils vont ensuite essayer de mesurer. Ces pratiques sont réalisées à une échelle plus importante et s'inscrivent dans la durée. Certains participants qui sont déjà à cette étape évoquent des stratégies d'économie d'énergie préexistantes aux ateliers. La prise en main de l'application va être un outil très utile pour eux pour évaluer leur consommation et leurs actions.

Les effets du dispositif sont différents en fonction de l'étape où en sont les participants vis-à-vis de leurs compétences énergétiques au moment où ils participent aux ateliers.

#### 4.1.1. L'attention énergétique : une prise de conscience d'une possible maîtrise de la consommation

Pour certains participants, **les ateliers sont l'occasion d'une prise de conscience du fait qu'ils peuvent jouer un rôle par rapport à la consommation de leurs appareils électriques**. Dans une situation de précarité socio-économique et

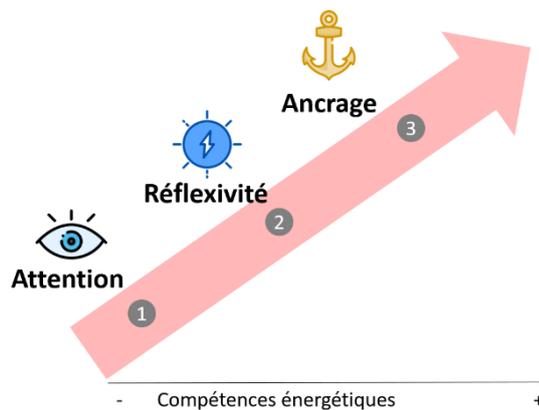


Figure 4 : Etapes de développement de la culture énergétique

<sup>4</sup> Isabelle Garabuau Moussaoui, « De la société de consommation à la société de modération », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 2007  
[https://www.persee.fr/doc/aru\\_0180-930x\\_2007\\_num\\_103\\_1\\_2720](https://www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2007_num_103_1_2720)

<sup>5</sup> BLASCH Julia and al., « Boundedly rational consumers, energy and investment literacy, and the display of information on household appliances », *Resource and Energy Economics*, juin 2017.

énergétique, cette prise de conscience est surtout liée à un objectif de réduction des factures, mais pour certains elle peut aussi être liée à une prise de conscience plus globale des impacts de leur consommation sur l'environnement.

*« C'est bien aussi pour la planète. Si tout le monde faisait attention ! Il faut être conscient par rapport au climat, à la chaleur. Avant on branchait, on polluait » Aminata, 47 ans, 1 atelier*

**Cette prise de conscience a développé chez eux une attitude de vigilance vis-à-vis de leur consommation d'électricité.** Certains portaient déjà attention à leurs factures avant les ateliers car elles représentent un budget important pour le foyer, mais la conscience qu'ils disposaient d'une capacité d'action pour réduire ces factures n'était pas nécessairement présente.

*"Oui c'était bien parce qu'elle m'a expliqué... avant je savais pas comment faire. Parfois les chargeurs on les laisse branchés, on oublie c'est pas bon. Le congélateur aussi, parfois s'il y a beaucoup de glace on peut pas le fermer, il faut faire attention" Fatoumata, 28 ans, 2 ateliers*

Pour ces participants, **les ateliers et la prise de conscience qui s'en suit sont déclencheurs de nouvelles pratiques, souvent limitées à des pratiques simples et tangibles** comme débrancher les appareils en veille (constat visible de non consommation lorsque le voyant s'éteint).

*"C'est des choses que je ne connaissais pas et que je me suis mise à faire. C'est pareil pour les petits appareils électriques qui restent en veille il y a quand même une petite consommation. Et les chargeurs que les enfants ont tendance à laisser sur les prises ou multiprises...rien que ça déjà ça fait beaucoup !" Nora, 40 ans, 1 atelier*

En effet, ils n'ont **pas encore conscience de la hiérarchie de consommation entre les différents postes de consommation électrique et entre les différents appareils.** Une des participantes évoque le fait que les ateliers lui ont fait réaliser que sa facture d'énergie était élevée parce qu'elle réglait son chauffage à 22°.

*« Le chauffage aussi, avant je mettais à 22. Maintenant je le mets à 19 et je mets stop quand je pars, et quand je reviens je le remets en marche. C'est intéressant l'atelier" Carmen, 47 ans, 2 atelier*

Pour les participants qui avaient déjà cette attention énergétique, les ateliers sont une opportunité de développer leur réflexivité énergétique et d'approfondir leurs pratiques de maîtrise de l'énergie.

#### **4.1.2. Réflexivité : le développement de la culture énergétique**

Nous employons le terme de réflexivité telle qu'il est défini par Giddens : « *La réflexivité de la vie sociale moderne, c'est l'examen et la révision constante des pratiques sociales, à la lumière des informations nouvelles concernant ces pratiques mêmes, ce qui altère ainsi constitutivement leur caractère* »<sup>6</sup>. Autrement dit, il s'agit du stade où les individus sont en capacité de comprendre ce qu'ils font pendant qu'ils le font. À cette étape, les participants connaissent davantage la hiérarchie entre les appareils et les différents postes de consommation. Ainsi, ils sont en mesure de comprendre ce qui cause la hausse des factures afin de pouvoir agir. **C'est une étape de capacitation c'est-à-dire que la culture énergétique commence à être suffisante pour permettre de faire le lien entre la consommation et l'action.**

*"J'attendais de savoir plus comment utiliser ces appareils maintenant. Il y en a qui consomment plus que d'autres, je regarde les codes (étiquette énergie). Mais malheureusement ils changent tout le temps les codes, par exemple le A, A+ » Claudine, 60 ans, 2 ateliers*

Certains ont conscience de la vétusté de leur logement et de l'effet sur leur facture d'énergie, et ils essaient donc de limiter autant que possible leur consommation, et notamment la consommation de chauffage, au détriment de leur confort thermique.

*"Moi j'ai un logement qui est une vraie passoire thermique comme je disais à Madame Laura. C'est un petit studio qui est pas du tout isolé. On essaie de voir ce qui consomme même si on doit allumer le chauffage pour se réchauffer un peu... et là je voyais vraiment que j'ai beaucoup consommé je vais*

---

<sup>6</sup> BRISEPIERRE GAETAN, « Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif », Thèse CIFRE dirigée par Dominique Desjeux, GDF SUEZ Direction de la Recherche et de l'Innovation, septembre 2011

*regarder pour diminuer le chauffage voire l'arrêter, parce que de toutes façons il me servait pas à grand-chose ce chauffage parce qu'il faisait toujours froid » Amel, 30 ans, 3 ateliers*

A cette étape, **lorsqu'ils reçoivent leur facture, les participants vont au-delà du simple constat du montant à payer pour analyser leur consommation et essayer de la maîtriser**. Une des participantes qui avait identifié son contrat heures pleines / heures creuses mais n'en connaissait pas bien les contours a appris pendant l'atelier les spécificités de ce contrat et a développé des stratégies adaptées.

*“J'ai les heures creuses / heures pleines. Pour moi c'est minuit - 8h les heures creuses, et les heures pleines c'est de 8h à 23h59. La journée je fais pas tourner la machine sauf en cas exceptionnel. J'avais ce contrat avant les ateliers mais je ne connaissais pas. J'ai appris qu'on pouvait faire des économies en faisant tourner la machine à laver à ces heures-là” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Un effet pervers peut apparaître si certains messages sont mal interprétés. Dans le cas de la machine à laver par exemple, des participants racontent qu'ils chargent davantage leurs machines pour en limiter le nombre final et économiser de l'énergie. Mais certains nous disent choisir le cycle « rapide » pour faire des économies supplémentaires alors que les cycles courts sont plus énergivores qu'un cycle éco, même si ce dernier est plus long.

**Certains participants vont diffuser les nouvelles compétences acquises dans leur cercle familial élargi, ou dans leur entourage**. Dans ce cas les effets de l'atelier sur les pratiques énergétiques vont au-delà des participants présents, s'ils se mettent eux-mêmes à (in)former leurs proches. De plus, le dispositif de l'atelier aide ici certains participants à résister à la pression de la norme sociale en participant à la création d'une nouvelle norme de modération grâce aux interactions sociales.

*« J'ai expliqué à mes enfants et petits-enfants ce que j'avais appris à l'atelier pour ne pas dépasser trop quand on est nombreux. Ça aide beaucoup. Par exemple j'utilise un petit réchaud induction, et je le débranche toujours quand j'ai fini de l'utiliser. Mon fils me dit pourquoi tu fais ça ? Je lui ai dit que c'était parce qu'il y a des lumières derrière et ça consomme !” Claudine, 60 ans, 2 ateliers*

Au global, **la plupart des enquêtés interrogés disent avoir acquis des connaissances dans le domaine des économies d'énergies**, tant sur les écogestes, que sur le compteur Linky ou sur la facture EDF.

*“Pour moi c'était bien d'apprendre plein de choses ; sur comment créer un compte Moi et l'EDF. Savoir comment on doit utiliser notre compte. Comment on doit pas gaspiller. C'est utile pour moi. J'aime apprendre plus, pour faire attention à beaucoup de choses auxquelles j'ai pas fait attention jusque-là...” Leila, 42 ans, 3 ateliers*

L'étape de la réflexivité est donc l'étape lors de laquelle les participants disposent d'une culture énergétique suffisante et d'une capacité de réflexion sur leurs actions qui leur permet de faire le lien entre leurs pratiques et leurs consommations. C'est aussi l'étape où certains réalisent que leurs factures importantes sont liées à l'état de vétusté thermique de leur logement.

#### **4.1.3. Ancrage : l'adoption de pratiques aux effets plus conséquents, et qui s'inscrivent dans la durée**

Les participants qui sont au stade de l'ancrage ont déjà intégré une culture de la maîtrise de l'énergie et adopté des pratiques d'économies d'énergie, qu'ils essaient de pérenniser et de mesurer. La limite entre réflexivité et ancrage est parfois floue, dans la mesure où les participants commencent à développer des pratiques économes quand le niveau de culture énergétique est suffisant pour évaluer les pratiques les plus impactantes. À noter que même pendant la phase de l'attention, les participants commencent à mettre en pratique certains gestes (plus basiques). **La phase d'ancrage se distingue donc des deux phases précédentes par trois éléments :**

- l'échelle des actions menées : plus que la simple extinction des appareils en veille, le participant va faire attention à ses consommations de chauffage, ou aux appareils électroménagers qu'il achète
- la systématisation de ces pratiques : elles entrent alors dans une logique d'action pour le participant, voire un mode de vie et s'ancrent dans son système de pratiques sur le long terme
- le déploiement d'actions de prévention : la prise de conscience va plus loin et influence les choix de consommations des participants (électroménager, ampoules...)

*“Je fais attention, je diminue au maximum. C’est devenu une habitude au jour le jour, confinement ou pas confinement, application ou pas application. Il y a des gestes que je répète quotidiennement pour diminuer au maximum ma consommation d’énergie” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

**Certains participants avaient déjà développé des stratégies d’économie d’énergie avant l’atelier** – ne pas trop laver son linge, limiter l’utilisation du four ou encore baisser son chauffage, mais les ateliers leurs font découvrir de nouvelles pratiques (limiter l’utilisation de la bouilloire, charger les machines à laver) et valident les pratiques existantes pour les faire durer sur le long terme.

On notera aussi **que l’apprentissage de ces nouvelles pratiques relève souvent d’une meilleure adaptation des usages des équipements aux besoins** de l’utilisateur : couper ou réduire le chauffage pendant la journée, débrancher les chargeurs une fois que les appareils sont chargés, ou encore ne pas repasser tout son linge, mais se concentrer sur l’essentiel.

*“Avant je remplissais la bouilloire en entier pour prendre juste une tasse de thé. J’avais pas cette idée. Maintenant je mets juste pour la tasse, c’est rapide, je me sers. C’est après les ateliers que j’ai commencé à faire ça. Pourquoi remplir toute la bouilloire ? Pour faire encore refroidir l’eau et jeter ? C’est de l’argent jeté...” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Pour ces participants, **les effets sur leurs pratiques énergétiques vont même plus loin puisqu’ils vont réorienter leur choix de consommation** pour faire des économies d’énergie en amont, en choisissant des appareils plus performants énergétiquement. C’est le cas d’une participante qui dit avoir changé toutes ses ampoules pour des ampoules basse consommation, ou d’une autre qui dit avoir remplacé son réfrigérateur pour en acheter un plus performant à la suite des ateliers.

*“Après cet atelier on a changé le frigo, on l’avait acheté d’occasion, je ne sais pas quelle catégorie il était. On a acheté un double A. On voulait un frigo qui consomme moins ” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Si les effets des ateliers sont notoires sur les pratiques et la culture énergétique des participants, ils sont moins systématiques sur l’usage des outils digitaux, simplement parce que certains participants n’étaient pas, à la base, dans une situation d’exclusion numérique.

#### **4.2. Des effets en demi-teinte sur l’aspect digital : une adoption de l’application, mais peu de nouvelles compétences pour ceux qui maîtrisaient déjà les outils numériques**

Dans un contexte de dématérialisation des factures qui rend l’accès à l’information d’autant plus difficile pour ce public précaire, la familiarisation avec l’application est d’autant plus importante. La démarche des ateliers est l’élément déclencheur de l’utilisation de l’application EDF & Moi. Cependant, en fonction du stade de développement de la culture énergétique chez les participants ainsi que de leur maîtrise des outils numériques, on observe plusieurs niveaux d’appropriation de l’application.

##### **4.2.1. Une adoption de l’application soutenue par les ateliers**

C’est grâce à la démarche des ateliers et le passage par les différentes étapes du dispositif que les participants se mettent à suivre leur consommation d’énergie. **L’application est un outil de suivi de consommation, mais l’élément déclencheur de ce suivi est bien le dispositif des ateliers.** On peut faire l’hypothèse que si les participants avaient été mis au courant de cette application en dehors de la démarche des ateliers (et c’était le cas pour certains), ils ne l’auraient pas nécessairement utilisée. En particulier pour le public cible de notre enquête, une appropriation de l’outil est nécessaire pour une utilisation suivie et pérenne.

*“Maintenant qu’on a eu l’atelier c’est beaucoup plus simple à utiliser. Moi personnellement même si j’ai l’habitude avec les smartphones etc., l’application en elle-même, j’aurais peut-être eu des difficultés à comprendre certaines rubriques, ou le fonctionnement. Mais avec l’atelier, on a vraiment pris rubrique par rubrique, étape par étape. Madame Laura nous a vraiment tout expliqué pour bien nous familiariser avec cette application pour qu’on puisse l’utiliser tout seul à la maison, au quotidien. Qu’on puisse l’utiliser correctement et profiter de toutes les fonctionnalités” Amel, 30 ans, 3 ateliers*

On constate donc que **la démarche de présentation de cette application aux participants pendant les ateliers a eu pour effet une appropriation et une utilisation efficace de l’outil.**

## Une évaluation positive de l'application

Quand on leur demande de donner leur avis sur l'interface de l'application EDF & Moi et son ergonomie de façon générale, le format graphique de l'outil est valorisé, ses nombreuses illustrations colorées facilitant la compréhension des informations disponibles. Les participants estiment aussi que l'application ne présente pas trop de difficultés d'utilisation, qu'elle est plutôt intuitive.

*“On a des petits graphiques, qui nous dit soit par des sphères ou des petits carrés combien on a consommé. Elle est pas très compliquée à suivre. On peut regarder sa consommation, voir ce qui a changé. Il y a les petits dessins, ou même c'est écrit à côté. On sait qu'on va chercher dans tel menu pour avoir ce qu'on veut et ça va tout seul”*  
Nora, 40 ans, 1 atelier

Une partie des participants dit toutefois **ne pas avoir de commentaire particulier sur l'application car ils la jugent satisfaisante**. On peut faire l'hypothèse qu'ils ne se sentent pas légitimes à commenter ce type d'application sur la forme.

En mineur, une participante mentionne des difficultés à afficher sa consommation au jour le jour alors qu'elle y parvenait précédemment, mais cela semble davantage lié à son utilisation de l'application qu'à un bug de l'application elle-même.

## Des niveaux d'utilisation différents de l'application

En fonction de l'étape où en sont les participants (attention, réflexivité, ancrage), mais aussi en fonction d'autres paramètres comme la maîtrise des outils numériques, on constate trois types d'usage de l'application EDF & Moi à l'issue des ateliers.

- **Consulter** : c'est le premier niveau d'utilisation de l'application qui correspond à un usage de type « découverte ». Il est souvent le fait de participants qui sont moins à l'aise avec les outils numériques ou qui sont à l'étape de l'attention énergétique, c'est-à-dire que la consommation d'énergie est une préoccupation nouvelle pour eux. Ces participants attendent parfois d'avoir un rendez-vous avec Laura pour consulter avec elle leur compte EDF. Ils sont satisfaits de connaître cet outil et de savoir qu'ils ont accès à leurs consommations d'énergie même s'ils ne se connectent pas très souvent et qu'il ne modifie pas significativement leurs pratiques

*“C'est elle qui m'a mis mon compte sur mon portable, on a mis le mot de passe, l'identifiant. Et elle m'a montré beaucoup de choses”* Leila, 42 ans, 3 ateliers

- **Comparer / contrôler** : à ce niveau, les participants utilisent l'application EDF & Moi comme un réel outil de maîtrise de leur consommation. Ils disent avoir le sentiment de « reprendre le contrôle » en comparaison avec la « surprise » de la régularisation de la facture à laquelle ils se confrontaient chaque année. Ils peuvent ainsi comparer ce qu'ils ont consommé par rapport au mois suivant, voire au jour le jour. Ils guettent le sens de la « petite flèche » (verte s'ils ont moins consommé et rouge s'ils ont davantage consommé). Ils peuvent également approfondir leur culture énergétique en comparant les consommations par appareil, information disponible sur l'application via l'onglet e.quilibre.

*“Je vais sur l'application tous les 2 jours / 3 jours ça dépend. Des fois ça me fait 1,97€, 2€, 2€50...et là je commence à faire attention je me dis qu'est-ce que j'ai fait ? Quel article j'ai laissé branché ? Pour moi ça a été une chose formidable parce que j'y pensais beaucoup, je me disais 'combien je vais payer ce mois-ci', il faut toujours serrer un peu la ceinture. Et maintenant je suis libre, je me dis j'ai ça et ça à payer, ok c'est bon je fais attention. Avoir inventé cette application EDF il a fait tout pour nous ! ça me permet de gérer mon budget mensuel »* Maria, 41 ans, 2 ateliers

- **Anticiper** : enfin, le dernier usage de l'application est un usage plus intensif qui est celui de l'anticipation via un objectif de consommation. Une participante dit s'être fixé un objectif annuel de consommation qu'elle suit via l'application tout au long de l'année. Cet objectif a un effet concret sur ses pratiques

---

*Nous avons sollicité certains enquêtés sur le bénéfice comparatif d'un afficheur déporté par rapport à une application. La plupart des participants interrogés se disent satisfaits de l'application EDF & Moi et ne voient pas l'intérêt d'ajouter un appareil supplémentaire. Le seul bénéfice estimé est pour les personnes âgées ou ceux qui n'utilisent pas les applications.*

---

puisque'elle fait en sorte d'adapter ses comportements de consommations à la limite qu'elle s'est fixée, voire essaie de surpasser son objectif d'économies d'énergie.

*“ Je me suis fixée un objectif de 500€ et quelques dans l'année, et on m'a dit que je suis à moins de 3% donc si je continue comme ça c'est bon ! J'ai fait ça toute seule. L'année dernière j'ai même été remboursée par EDF ! Ça a été la surprise, ils m'ont remboursé 100€ et quelques et j'ai dit waouh ! “*  
Aminata, 47 ans, 1 atelier

En mineur, certains participants citent **l'application comme un moyen de contact d'EDF**, qu'ils anticipent plus facile et rapide que le service client par téléphone.

On constate donc que **l'application est un outil bien accueilli par les participants**, dans la mesure où il leur est présenté et expliqué en atelier. Après usage, la plupart sont convaincus de son utilité car il leur permet de reprendre le contrôle sur leur consommation. Ils ne sont plus dans une posture passive d'attente de la facture et de la période de régulation à la fin de l'année, mais dans une démarche active de contrôle de leur consommation mois après mois ou jour après jour. Pour certains, cela les soulage du stress de la méconnaissance de la consommation et de la facture, et cela devient un outil de gestion du budget plus global du ménage.

*“Je trouve ça bête qu'on en parle pas plus de l'appli... on peut être plus acteur de sa consommation... c'est pas une fois qu'on reçoit la facture avec une augmentation ou une réduction. Là on sait pourquoi on l'a eu et ce qu'il s'est passé entre deux. On est plus vigilants”* Nora, 40 ans, 1 atelier

La culture de la maîtrise de l'énergie augmente ainsi dans une dimension opérationnelle de maîtrise de la consommation, en même temps qu'elle fait progresser certains sur l'utilisation des outils numériques. Toutefois, certains participants ne deviennent pas utilisateurs de l'application pour autant, pour des raisons diverses. Soit du fait d'une aversion ou d'un sentiment d'incompétence vis-à-vis de l'utilisation d'outils numériques (en mineur), soit pour des raisons techniques (téléphone en panne, ou trop vieux pour supporter ce type d'application). On constate donc que si l'atelier ne lève pas tous les freins à l'utilisation de cet outil, il en débloque quand même l'usage pour une majeure partie des participants.

#### 4.2.2. Des effets relatifs sur les compétences digitales

Les bénéfices en termes de compétences digitales sont limités car une partie des participants est déjà compétente sur les questions numériques. Cependant, même pour ces participants, les ateliers restent utiles pour les former à l'usage de l'application.

##### Pour une partie des participants, c'est une démarche en ligne de plus

Pour les participants déjà à l'aise avec les outils numériques, **le téléchargement de l'application EDF & Moi est une démarche de plus parmi les autres démarches qu'ils réalisent déjà en ligne**, mais elle reste néanmoins intéressante car elle les fait monter en compétence sur l'usage de cette application en particulier et leur permet d'approfondir leur connaissance des outils numériques de façon générale, car ils ne sont pas tous experts du numérique pour autant.

*“Oui j'ai La Banque Postale, la CAF, l'institution pour les enfants par rapport à leur handicap, l'URSSAF aussi. J'ai demandé à Laura de m'apprendre pour les impôts, j'y arrivais pas parce que c'était très compliqué. Le loyer je le paye en ligne aussi. On sort plus maintenant ! Ça change, le fait de ne pas sortir à la banque juste pour ça, ça fait gagner du temps, on se repose un peu plus, on est plus tranquilles. Ça prend deux petites secondes et ça y est”* Maria, 41 ans, 2 ateliers

Ces participants sont souvent équipés d'un smartphone et d'un ordinateur chez eux, et ils font leurs démarches sur l'un ou l'autre des outils. Une des participantes avait même déjà l'application EDF & Moi installée sur son téléphone par sa fille, mais les ateliers lui ont permis d'affiner son utilisation et de découvrir de nouvelles fonctions qu'elle ne connaissait pas, comme la consultation de ses consommations journalières.

##### Pour les autres, c'est une montée en compétence sur le sujet de l'administration électronique

Pour des participants qui ne sont pas ou peu familiers des démarches en ligne, **le téléchargement, l'installation et la prise en main de l'application constitue un pas vers l'autonomie numérique**. Avec l'accompagnement de la médiatrice sociale, l'utilisation de cette application va mener certains à une multiplication de leurs démarches faites en ligne.

*“J’ai amélioré, je fais tout par Internet maintenant. Ça m’a aidée pour ça aussi. Laura elle nous a montré ça, c’est à peu près les mêmes choses pour la CAF aussi, identifiant, mot de passe... j’ai mon compte Ameli pour la Sécu, pareil Pôle emploi aussi. Elle nous a montré pendant l’atelier et après c’est à nous de faire tout seul. Ça m’a aidée pendant l’atelier et après ça a été tout seul” Aminata, 47 ans, 1 atelier*

Ce constat milite pour un accompagnement de l’outil, c’est-à-dire **une aide à la prise en main de l’application pour en installer une utilisation pérenne** et donner envie d’utiliser d’autres services en ligne. La médiatrice sociale elle-même a fait le constat que les participants continuent d’utiliser l’application EDF & Moi par eux-mêmes entre les ateliers.

*“Pour les avoir revus, entre le 2e et le 3eme atelier, ils utilisent régulièrement l’appli EDF & Moi. je pense que ça donne envie d’utiliser plus les autres applis administratives” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Une des participantes, après les ateliers a appelé Laura pour qu’elle la guide pour utiliser son chèque énergie en ligne. Elle l’a activé en ligne et a tiré une certaine fierté d’avoir réussi à le faire par Internet. Elle a constaté aussi le gain de temps réalisé.

*“Quand je l’ai appelée pour le chèque énergie, j’ai fait ça en ligne et j’ai réussi ! c’est mieux qu’avec un courrier, qui prend 3 ou 4 semaines...” Leila, 42 ans, 3 ateliers*

Laura mentionne aussi **la satisfaction, de la part des participants aux ateliers, d’arriver à consulter eux-mêmes les informations relatives à leur compte énergie et la confiance que cela leur donne pour réaliser d’autres démarches** en ligne. Cela rassure aussi certains qui sont réticents, notamment par rapport aux démarches bancaires, sur la fiabilité des démarches par Internet..

*“Rien que le fait de gérer son compte, c’est une petite victoire. Le bancaire c’est encore plus difficile, ils préfèrent faire deux heures de file d’attente” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

Les effets sur l’inclusion numérique sont limités car une partie de la population des ateliers est déjà familiarisée avec l’utilisation d’outils digitaux. Pour les autres, c’est une démarche très intéressante, tant sur le gain de confiance en soi que sur la montée en compétence par rapport aux outils numériques.

---

*A noter que l’enquête a eu lieu après la période de confinement liée à la situation sanitaire de la COVID 19. L’impact du confinement semble pour autant avoir eu un effet limité tant sur les pratiques digitales que sur les pratiques énergétiques, les participants qui ont entamé des démarches l’avaient fait après les ateliers, donc avant le confinement. Même si certains ont constaté une augmentation de leur consommation, cela n’a pas bouleversé leurs pratiques car ce sont plutôt des participants qui sont dans une démarche de suivi de leur consommation donc qui avaient déjà amorcé des stratégies d’économies d’énergie. Seule une participante dit que le confinement a accéléré ses démarches en ligne car elle a commencé à payer son loyer sur son espace locataire par Internet.*

---

### **4.3. Un bénéfice plus large : l’intégration sociale**

Un des bénéfices « collatéraux » de l’atelier, mentionné par plusieurs participants, est celui de l’intégration sociale. Cette notion revêt ici deux dimensions. C’est **à la fois le lien social créé entre les participants via les ateliers, et l’inclusion plus générale dans la société française via les connaissances acquises** tant sur le digital que sur la culture énergétique.

#### **Les ateliers sont une opportunité de lien social**

À propos de la première dimension, plusieurs participants évoquent le fait que la participation aux ateliers leur permet de sortir de leur quotidien. Au-delà du fait de simplement se changer les idées, **pour certains il s’agit aussi de sortir de l’isolement social**, notamment pour une mère de famille avec deux enfants handicapés qui ne voit pas grand monde tant elle est prise par les divers rendez-vous médicaux de ses enfants, ou pour le participant qui présente une fragilité psychiatrique.

*« Avec ma situation c’est difficile d’avoir une vie sociale...c’est un peu enfermé. Et quand elle est venue sonner à la porte ça m’a fait du bien” Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Les ateliers sont aussi un moyen pour les participants de faire des connaissances dans le quartier, et ainsi **se sentir davantage intégrés dans une communauté**. Ils apprécient le fait de pouvoir saluer d'autres participants quand ils les croisent dans la rue.

*“C'est aussi faire des connaissances, connaître des gens que je ne connaissais pas. Quand je les croise dans la rue on se dit coucou. C'est pas une amitié mais au moins on peut saluer quelqu'un dans la rue”  
Maria, 41 ans, 2 ateliers*

Enfin, pour une des participantes, les ateliers sont une façon de s'engager dans la vie de sa résidence et de faire connaissance avec des voisins qui s'impliquent de la même façon qu'elle, car elle regrette le manque d'investissement général de ses voisins.

*“Les gens de mon bâtiment s'impliquent très rarement. Ils râlent tous mais ils font aucun effort. Ils subissent et ils râlent mais ils participent à rien. J'avais déjà essayé de faire des actions de groupe pour des achats ou pour revendiquer auprès des HLM des choses qui n'allaient pas mais jamais personne n'a participé » Selma, 64 ans, 1 atelier*

### Pour les participants récemment arrivés en France, un facteur d'intégration sociale

Pour les participants qui sont arrivés récemment sur le territoire français, les ateliers sont aussi vecteurs de lien social par leur dimension interactive, mais aussi facteur d'intégration sociale grâce aux nouvelles compétences et savoirs acquis. Pour les participants qui ont des difficultés à parler français, **les ateliers sont une opportunité d'apprentissage de la langue** tout en développant la relation avec Interfaces et en amorçant une montée en compétence sur le sujet de l'énergie.

Sur un plan plus large, on peut considérer que **les compétences acquises en termes de culture de la maîtrise de l'énergie participent d'un socle commun de la culture nationale française**. Ou tout au moins que ces participants se sentiront moins « perdus » sur la façon dont est gérée l'énergie dans le foyer (compte fournisseur, gestion des consommations etc.) ce qui participe aussi du sentiment d'intégration sociale.

*“C'est bien, continuez comme ça. C'est bien, surtout pour nous qui venons de l'étranger. On connaît pas beaucoup de choses au niveau de l'économie, de la consommation. C'est bien de savoir plus. C'est utile de se rendre compte de ce qu'on doit faire et pas faire. C'est bien de faire plusieurs ateliers pour les gens qui savent pas, pour comprendre” Leila, 42 ans, 3 ateliers*

#### 4.4. Des effets sur les intervenants dans le projet : la médiatrice sociale, les bailleurs sociaux et même EDF

Outre l'intégration sociale, on observe d'autres bénéfices « collatéraux » pour les différents intervenants dans le projet, et en particulier pour l'animateur (médiatrice sociale).

##### 4.4.1. La médiatrice sociale développe des expertises supplémentaires

Pour la médiatrice sociale, les bénéfices liés à l'organisation de ces ateliers sont multiples, tant sur le développement de son expertise que sur l'approfondissement de la relation avec les habitants ou même sur un plan individuel. La gestion de l'organisation et l'animation de ce dispositif enrichissent l'expérience de son métier et renforcent sa motivation et son engagement.

##### 1. Développement de son expertise

- Une expertise dans le domaine de l'énergie : elle a été formée sur Linky pour savoir démystifier les contre-vérités qui circulent à propos du compteur. Outre son expertise habituelle d'accompagnement individualisé des ménages dans leurs démarches administratives et leur gestion de budget, l'animation des ateliers et les connaissances qu'elle a acquises lui confèrent un statut d'experte sur les sujets de l'énergie au sein de son association.
- Une expertise dans le domaine de l'inclusion numérique : dans le cadre du projet, elle a été formée par la startup sociale « We Tech Care » sur la pédagogie autour de l'inclusion numérique pour acquérir une expertise de médiateur numérique. La start-up lui a fourni un support de formation qu'elle juge très pertinent et qu'elle conseille de réutiliser pour de futurs ateliers sur le sujet (« les bons clics »).

- Une expertise d'animation de groupe : l'animation est une compétence en soi. La formation reçue par We Tech Care, qui portait également sur la façon de mener l'atelier et lui a permis d'acquérir une véritable méthodologie sur le sujet. Forte de cette compétence, elle a aidé à l'organisation des ateliers et les a animés. Elle avait déjà animé des ateliers sur d'autres sujets (La Poste) mais cela lui fait une expérience de plus à son bagage d'animatrice et lui a permis d'affiner encore cette compétence. Il s'agit d'un changement de posture par rapport à ses pratiques habituelles qui sont tournées vers l'accompagnement individuel (accueil posté, visite à domicile).

## 2. Une nouvelle relation avec les habitants

- Un changement de posture face aux habitants : le passage du travail posté (c'est-à-dire en point d'accueil dans les locaux de l'association), ou des visites à domicile à une animation de groupe change la relation que l'animatrice entretient avec les habitants. La relation avec les habitants est moins formelle, plus détendue, plus conviviale. Et le lien social ainsi créé sera bénéfique aux relations futures avec eux car ils ont « vécu » cette expérience ensemble. L'expérience a donc un impact positif sur l'image de la médiatrice sociale qui est déjà très positive pour ces habitants.

*“Là ils sont volontaires pour apprendre, c'est assez récréatif. Le fait d'être en atelier c'est un autre lien : même si on est là pour apprendre, on rigole beaucoup, ils repartent contents. Ils sont plus réceptifs, plus détendus, on leur consacre plus de temps par rapport à l'accueil posté. Quand on traite une demande, c'est 30 min max, ça limite le lien social. En atelier, on a du café des gâteaux” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

- Identifier des situations difficiles : par rapport aux visites à domicile où la médiatrice sociale se déplace pour voir une seule personne, ou à l'accueil posté au sein duquel ce sont les habitants qui font une démarche volontaire de se déplacer pour demander de l'aide, les ateliers sont une occasion pour la médiatrice d'identifier des situations difficiles dont elle n'avait pas nécessairement connaissance. Elle ira ensuite leur rendre visite à domicile pour poursuivre l'accompagnement, même si cela sort du cadre officiel des ateliers.

## 3. Bénéfices individuels pour l'animatrice

- Développement de la confiance en soi grâce à l'animation de groupe : l'animation de groupe, non seulement est une compétence à part entière, mais elle apporte aussi des bénéfices sur le plan du développement personnel car elle permet une prise de confiance de l'individu via la prise de parole en public et les techniques d'animation d'un groupe.

*“Animer des ateliers, c'est autre chose que d'être en individuel. Avant j'ai eu une période difficile, ces ateliers me donnent confiance en moi. J'aime beaucoup le côté pédagogue, transmettre” Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

- Tester la réalité virtuelle : un dernier bénéfice, bien que plus mineur, cité par la médiatrice sociale est celui d'avoir testé une expérience de réalité virtuelle. En effet, cette technologie n'est pas encore très démocratisée, et c'est une expérience qui peut se valoriser professionnellement et socialement (anecdote à raconter).

Un des autres types d'intervenants dans le projet sont les bailleurs sociaux. On notera toutefois que, en ce qui les concerne, les impacts des ateliers sont limités, notamment sur la relation entre les bailleurs et les locataires.

### 4.4.2. Un effet limité sur la rénovation énergétique

La démarche de formation à l'application EDF & Moi et aux écogestes se heurte à la limite de la qualité du bâti. Une fois les écogestes adoptés, si le logement est une passoire thermique, les factures seront toujours très lourdes. Ce phénomène peut expliquer la posture de retrait des bailleurs sociaux qui ont peur des réclamations de la part de leurs locataires. Nous avons vu que la démarche des ateliers a pu amener certains participants à prendre conscience que la mauvaise qualité thermique de leur logement était l'une des principales causes de leur forte consommation d'énergie. Mais cette prise de conscience ne s'accompagne pas d'action vis-à-vis du bailleur. Les participants aux ateliers, qui sont presque tous des locataires de logements sociaux, peuvent ne pas se sentir légitimes à faire des demandes de travaux à leur bailleur : en effet, certains éprouvent un sentiment de reconnaissance d'avoir un logement, et ont peur de l'expulsion.

En mineur, certains enquêtés souhaitent s'engager pour le collectif de l'immeuble via des actions auprès du bailleur concernant le ménage dans les parties communes par exemple, ou l'ouverture de la porte d'entrée pendant la période de confinement... Pour eux, **dans le fait de participer aux ateliers, il y a déjà la dimension de s'engager** dans quelque chose, contrairement aux voisins qui ne participent pas. Une des participantes, locataire de logement social et investie dans la vie de son immeuble, dit observer ce phénomène d'absence d'engagement par peur de l'expulsion chez les autres habitants de son bâtiment.

*"Ils confondent bailleurs et patron. Ils pensent que s'ils râlent auprès du bailleur ils risquent d'être mis dehors. Du coup je passe pour la râleuse de service, l'enquiquineuse de service" Selma, 64 ans, 1 atelier*

**La médiatrice sociale dit accompagner certains habitants dans des démarches auprès des bailleurs, mais elles sont souvent compliquées et les bailleurs ne donnent pas suite.** Elle observe que la plupart du temps les travaux sont faits à l'extérieur (isolation par l'extérieur), mais que les intérieurs des logements sont parfois vétustes.

*"C'est un gros problème, au-delà des ateliers, les bailleurs ne font rien, on est déjà en précarité et le bailleur ne fait rien sur sa responsabilité. Là où je travaille, les logements sont en mauvais état, ils font des travaux mais c'est à l'extérieur, ils font de l'isolation extérieure mais après l'intérieur du logement est vétuste" Laura, 28 ans, médiatrice sociale*

On peut imaginer qu'EDF puisse proposer ce dispositif d'ateliers aux bailleurs qui ont un projet de rénovation énergétique dans leurs bâtiments, auquel cas ils seraient peut être davantage enclins à s'impliquer dans le recrutement car ce projet pourrait accompagner leur projet de rénovation auprès des habitants.

Par ailleurs, aucun des participant ne semble connaître les services de médiation de la Maison de l'Habitat Durable, basée à Lille, association qui propose un service de médiation entre les bailleurs et les locataires<sup>7</sup>. Une mise en relation pourrait s'avérer d'autant plus pertinente que la Métropole dispose d'importants leviers d'action sur les bailleurs (participation au conseil d'administration, convention d'objectifs, financement des travaux...).

#### 4.4.3. Un effet de fidélisation à EDF

Enfin, le dernier bénéfice « collatéral » que l'on peut observer à la suite de ces ateliers est celui produit directement sur la réputation de l'entreprise EDF. On constate **un bénéfice collatéral lié à l'organisation des ateliers sur l'attachement des participants à la marque EDF** et ceci pour plusieurs raisons :

- L'organisation des ateliers : la tenue des ateliers en soi est déjà un élément qui a des répercussions positives sur l'image d'EDF car cela donne l'image d'un fournisseur proche de ses clients, même les plus précaires, et qui a pour objectif de les aider à consommer moins d'énergie.
- Le kit cadeau, donné à la fin de l'atelier 2 participe à la satisfaction des participants d'avoir assisté aux ateliers, et ils gardent un « souvenir » de ces ateliers chez eux via le wattmètre, le thermomètre et les affiches à coller sur leur réfrigérateur
- La venue d'un intervenant EDF à l'atelier 2, même si elle n'est pas commentée de façon dithyrambique par les participants, valorise « l'effort » fait par EDF auprès de ce public, en leur donnant accès à une technologie de pointe et du fait du déplacement d'un agent directement sur place

Finalement, certains participants affirment même que cette expérience les a confortés dans leur choix d'EDF comme fournisseur d'électricité.

*"Ce que j'ai eu c'était une bonne expérience. On a découvert des choses qu'on ne connaissait pas avant, des choses qui étaient utiles. Je veux pas changer. Là il y a ENI qui m'a appelé j'ai dit 'non non je reste chez EDF, je suis bien.'" Aminata, 47 ans, 1 atelier*

---

<sup>7</sup> Maison de l'habitat durable : <https://www.maisonhabitatdurable-lillemetropole.fr/news/une-mediation-pour-mobiliser-les-energies>



Sur les effets du dispositif, on constate que la démarche de présentation de l'application aux participants ainsi que l'accompagnement à la première prise en main de celle-ci soutient une adoption massive de l'outil. On observe trois niveaux d'utilisation de l'application en fonction des compétences énergétiques et numériques :

- **Consulter** : participants qui sont à la phase « d'attention » énergétique et plutôt peu utilisateurs des outils numériques. Consultent occasionnellement l'application seuls, ou en présence de la médiatrice sociale
- **Comparer / contrôler** : l'application devient un outil de maîtrise de la consommation. Ces participants comparent ce qu'ils ont consommé par rapport au mois précédent (ou de façon journalière) et adaptent leurs pratiques énergétiques.
- **Anticiper** : l'application devient un réel outil de régulation de la consommation. Ces participants se fixent un objectif de consommation annuel et contrôlent régulièrement leur niveau de consommation par rapport à cet objectif.

Dans tous les cas, l'application aide les participants à se mettre dans une posture active par rapport à leur consommation d'énergie.

Sur les autres effets collatéraux des ateliers sur les pratiques digitales, tous les participants ne sont pas dans une situation d'exclusion numérique mais pour ceux qui ne sont pas familiers des démarches en ligne, l'installation de l'application et sa prise en main constitue un pas vers l'autonomie numérique.

Au-delà, les ateliers sont facteurs de lien social et même d'intégration sociale pour les participants récemment arrivés en France. Les effets sur la médiatrice sociale sont nombreux également : développement d'expertises supplémentaires, bénéfiques par rapport à la relation aux habitants, bénéfiques personnels. Enfin, on observe aussi un effet positif pour EDF via un attachement à la marque par le biais des ateliers.

## 5. Conclusions et recommandations

---

Nous livrerons ici à la fois nos conclusions et enseignements sur l'évaluation de ce dispositif, ainsi que les recommandations, à voir comme des pistes d'actions pour la reproductibilité de ce dispositif à plus grande échelle.

La première conclusion de ce rapport est le bilan positif global par les participants et la médiatrice sociale, qui milite pour une reproduction du dispositif. D'un autre côté, on ne peut que constater le faible taux de participants au vu des ressources et du temps investi. Nous proposons ici des recommandations stratégiques et opérationnelles pour faire évoluer le dispositif.

### 5.1. Les dix principaux enseignements de ce rapport

- 1. Les ateliers répondent à un besoin de développement des compétences énergétiques des participants car ce manque de compétences est lié à leur situation de précarité socio-économique :** tous sont en situation de précarité socio-économique et énergétique, mais pas nécessairement numérique
- 2. Le faible taux de participation s'explique par plusieurs facteurs :** une stratégie et des pratiques de recrutement à affiner, des contraintes logistiques des participants à tenter de contourner. Le public cible est difficile à recruter et les pratiques de recrutement s'avèrent trop chronophages pour la médiatrice sociale - les canaux de recrutement semblent pouvoir être affinés
- 3. Des difficultés techniques qui ralentissent la progression de l'atelier :** l'atelier 1 en particulier a posé des difficultés techniques (connexion au WIFI, utilisation de l'application EDF & Moi via un navigateur Internet et non un smartphone...) qu'il serait utile d'essayer d'écarter dans la mesure du possible pour s'assurer du déroulement fluide de l'atelier
- 4. La réalité virtuelle est un pari réussi :** posture active des participants, intérêt de partir des pratiques pour donner des conseils vs approche descendante traditionnelle qui vise à lister les écogestes, aspect ludique et interactions entre les participants qui deviennent prescripteurs de conseils
- 5. La compréhension de la facture est importante :** bien qu'il ait été prévu que l'analyse d'une facture ne soit abordée qu'en atelier 3, certains participants viennent en atelier avec des « problèmes de factures » et ce sujet semble important dans la mesure où la compréhension des factures est une version *low-tech* de l'application et une première forme de maîtrise de la consommation
- 6. Un effet contrasté sur l'inclusion numérique :** effet contrasté car certains participants sont déjà à l'aise avec les outils numériques. Pour eux c'est une démarche en ligne de plus (néanmoins intéressante), pour les autres c'est un pas vers l'autonomie numérique
- 7. Des effets importants sur les pratiques et la culture énergétique :** la présentation de l'application en atelier joue un rôle important dans son appropriation pour une utilisation efficace. En majorité, les participants continuent à l'utiliser après les ateliers pour des usages à différents niveaux (consulter, comparer / contrôler, anticiper), mais qui dans tous les cas les amènent vers plus d'autonomie numérique et énergétique
- 8. Les bénéfices des ateliers vont au-delà de l'inclusion numérique et de l'acquisition de compétences énergétiques :** renforcement de la relation avec la médiatrice sociale, intégration sociale (lien social, apprentissage du français), sortir de l'isolement social sont autant de bénéfices collatéraux à la participation aux ateliers
- 9. Des bénéfices aussi pour la médiatrice sociale :** développement de son expertise à la fois dans le domaine de l'énergie et dans l'animation d'un dispositif, changement de posture face aux habitants, identification de situations difficiles à approfondir par un suivi à domicile
- 10. Au global, le format atelier est valorisé :** la dimension interactive de l'atelier et la promesse de faire des économies de facture tout en passant un moment agréable (dimension de convivialité importante) suscite de l'intérêt chez les participants. La médiatrice sociale joue un rôle essentiel dans le succès de ces ateliers par une approche pédagogique, ouverte et patiente.

## 5.2. Recommandations – pistes d’actions

### 5.2.1. Recommandations stratégiques

- ➔ **Employer l’expertise développée par Laura, la médiatrice sociale pour former d’autres travailleurs sociaux sur ce dispositif**
- ➔ **Envisager de faire évoluer le dispositif vers deux parcours distincts ou a minima tenir compte des niveaux de maîtrise des outils numériques dans la constitution des groupes** : un parcours pour les utilisateurs à l’aise avec le numérique qui ont déjà l’application installée et un parcours pour les débutants qui inclue une phase préparatoire d’installation de l’application. Les participants pourraient soit être séparés en groupes distincts, soit être mélangés à peu près équitablement dans les groupes (pour favoriser l’entraide entre participants)
- ➔ **Faire le lien entre les consommations d’énergie des logements et l’amélioration de la qualité de ceux-ci** : si possible essayer d’impliquer les bailleurs en amont du projet, ou avoir recours à des services de médiation sociale (comme la Maison de l’Habitat Durable à Lille)
- ➔ **Impliquer les bailleurs sur des résidences dans lesquelles ils ont un projet de rénovation énergétique, auquel cas le projet serait plus attractif pour eux** : les ateliers pourraient constituer une première brique en amont d’un projet de rénovation énergétique pour renouer le lien avec les habitants, et en les familiarisant avec l’usage de l’application rendre visible les changements avant / après pour les habitants
- ➔ **Réintroduire dans le dispositif des éléments d’appropriation** :
  - Les visites à domicile qui ont de toute façon été réalisées par Laura peuvent être imaginées comme une brique supplémentaire pour les participants qui ont besoin d’un accompagnement individualisé
  - Un temps d’échange « libre » pendant le premier atelier : ces échanges apparaissent spontanément via les participants donc il serait utile de prévoir un temps dédié, pour à la fois les contenir dans la durée, et identifier les participants ayant besoin d’une visite à domicile
- ➔ **Le KIT des ateliers** :
  - Les supports de formation sont jugés très utiles par la médiatrice sociale : le support ‘les bons clics’ de We Tech Care ainsi que leur formation « médiateur numérique », la formation sur l’application EDF & Moi, la FAQ Linky (questions/ réponses), et une formation sur les écogestes si nécessaire sont à inclure dans le KIT
  - Le casque de réalité virtuelle fourni par EDF : il a sans conteste contribué au succès de ces ateliers pour plusieurs raisons – posture active des participants, partir des pratiques pour donner des conseils, aspect ludique et interactif
  - Les cadeaux sont plus importants que l’on ne pourrait le penser, d’abord pour l’attention qu’ils présentent pour les participants, mais aussi pour la mise en place des pratiques à domicile (beaucoup rapportent utiliser le thermomètre et le wattmètre). C’est un support complémentaire à l’application EDF & Moi qui représente quant à elle un support cognitif
  - Les supports sont jugés très utiles par la médiatrice sociale : le support ‘les bons clics’ de We Tech Care ainsi que leur formation « médiateur numérique », la formation sur l’application EDF & Moi, la formation Linky, et une formation sur les écogestes si nécessaire sont à inclure dans le KIT

### 5.2.2. Recommandations opérationnelles

#### Recrutement

- ➔ **Ne commencer le recrutement qu’une fois que le dispositif des ateliers est bien en place**, c’est-à-dire quand il y a une première salve d’ateliers prévus et que les dates et intervenants sont confirmés
- ➔ **S’assurer de l’implication des partenaires** et les impliquer tout au long du dispositif dans la mesure du possible

- **Faire un recrutement en accueil posté** : accentuer si possible le recrutement en accueil posté pour ne pas tout miser sur le porte à porte, très chronophage et parfois infructueux
- **Pour le recrutement en porte à porte, éviter de le faire via la médiatrice sociale** : imaginer d'avoir recours à d'autres services comme Voisins Malins ou des jeunes dans le cadre du service civique par exemple pour ne pas surcharger la médiatrice sociale, et développer des services locaux, voire faire de l'intégration professionnelle (pour des femmes au foyer qui rempliraient cette mission de recrutement par exemple)
- **Travailler en amont avec les structures qui accueillent ce type de public** (ex. CCAS, PMI) pour développer de nouveaux canaux de recrutement indispensables
- **S'assurer que le smartphone des participants n'est pas trop ancien**, et qu'il supporte le téléchargement de l'application

#### Rôle du médiateur social / animateur des ateliers

- **S'assurer de l'engagement de l'animateur au départ**, tant sur la démarche de recrutement que sur l'animation en elle-même car il est la condition de réussite du dispositif
- **Evaluer les compétences relationnelles du médiateur qui seront essentielles au bon déroulement des ateliers** : pédagogie, patience, réassurance des participants

#### Organisation des ateliers

- **Organiser plutôt les ateliers le matin** pour éviter l'heure de sortie scolaire pour les mères de famille (recommandation d'une participante)
- **Evaluer la faisabilité de la participation d'un intervenant EDF en amont** : apporte un plus de par son expérience et vis-à-vis de l'engagement d'EDF auprès de ses clients, mais peut présenter la difficulté de la disponibilité de l'intervenant qui retarde l'organisation des ateliers. Une autre compétence que celle du casque de réalité virtuelle sur laquelle pourrait intervenir un interlocuteur EDF est un atelier sur la lecture de factures, un sujet très important pour ce public. Dans tous les cas, l'intervention d'EDF dans les ateliers présente un effet d'image positif, mais il est nécessaire de rester souple dans l'approche pour s'adapter aux disponibilités de chacun et aux ressources locales

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

- ADEME, *SoMel SoConnected*, mars 2019  
[https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/somel\\_soconnected.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/somel_soconnected.pdf)
- BLASCH Julia and al., « Boundedly rational consumers, energy and investment literacy, and the display of information on household appliances », *Resource and Energy Economics*, juin 2017
- BRISEPIERRE Gaëtan, « Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif », *Thèse CIFRE dirigée par Dominique Desjeux*, GDF SUEZ Direction de la Recherche et de l'Innovation, septembre 2011
- BRISEPIERRE Gaëtan, *Les ménages français choisissent-ils réellement leur température de chauffage ? La norme des 19°C en question*, Editions du CNRS, 2013.
- DESJEUX Dominique (dir.) *Etude des systèmes de chauffage « base+appoint » et « bi-jonction » dans les immeubles collectifs*, Synthèse pour EDF, Juillet 1993
- Isabelle Garabau Moussaoui, « De la société de consommation à la société de modération », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 2007  
[https://www.persee.fr/doc/aru\\_0180-930x\\_2007\\_num\\_103\\_1\\_2720](https://www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2007_num_103_1_2720)
- Maison de l'habitat durable : <https://www.maisonhabitatdurable-lillemetropole.fr/news/une-mediation-pour-mobiliser-les-energies>

## INDEX DES FIGURES

---

### FIGURES

Figure 1 : partenaires du projet de mise en place des ateliers .....	5
Figure 2 : Méthodologie de l'enquête.....	6
Figure 3 : les ressorts de la participation aux ateliers .....	13
Figure 4 : Etapes de développement de la culture énergétique .....	28

## SIGLES ET ACRONYMES

---

<b>ADEME</b>	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
<b>INSEE</b>	Institut National de la Statistique et des Études Économiques
<b>IRVE</b>	Infrastructures de Recharge pour les Véhicules Électriques
<b>MDH</b>	Maison de l'Habitat Durable
<b>MEL</b>	Métropole Européenne de Lille
<b>REI</b>	Réseaux Électriques Intelligents

## 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.