



Lab' Dorémi  
(Programme FacilaRéno 2)

# **Analyse sociologique de *Suivi Conso***

**Expérimentation d'un service  
de mesure et d'accompagnement  
post-rénovation globale  
en maison individuelle**

---

Auteurs : Gaëtan Brisepierre & Julie Madon

Janvier 2025

GAËTAN  
BRISEPIERRE  
SOCIOLOGUE

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
L'expérimentation Suivi Conso et ses enjeux	4
Approche et objectifs de l'étude	7
Méthodologie de l'étude	8
Annonce du plan	11
<b>Les parcours de rénovation</b>	<b>12</b>
1. Avant : de l'achat à la décision de rénovation	12
2. Pendant : la gestion des travaux	16
3. Après : la prise en main du logement rénové	18
<b>Le profil des participants</b>	<b>21</b>
1. Les logiques de participation à l'expérimentation	21
2. Les conditions sociales d'engagement	23
3. Une perception clivée des objectifs	26
4. Typologie des participants à Suivi Conso	27
<b>Le travail de mesure</b>	<b>34</b>
1. Une variété de pratiques de mesure préexistantes	34
2. Les relevés de compteurs : une préférence pour l'automatisation	36
3. Des mesures in situ plus marquantes et concrètes	39
<b>L'appropriation de l'accompagnement</b>	<b>43</b>
1. Des bilans de consommation appréciés mais sous-utilisés	43
2. Les webinaires, des moments pédagogiques bienvenus pour les plus disponibles	46
3. Des échanges entre pairs qui cherchent leur place	48
4. Les relations avec l'équipe, entre réactivité et flottement	50
5. Le kit d'objets économes, un don à l'usage limitée	52
<b>Les effets sur les participants</b>	<b>55</b>
1. Des apprentissages multiples	55
2. Des changements relatifs dans les pratiques	57
3. Les ressorts du changement dans Suivi Conso	63
4. Les relations sociales autour de Suivi Conso	68

<b>Les perspectives pour Suivi Conso</b>	<b>72</b>
1. Les attentes d'amélioration des participants	72
2. Transformer Suivi Conso en service Dorémi ?	77
<b>Annexes</b>	<b>79</b>
Annexe 1 : Mail de recrutement	79
Annexe 2 : Guide d'entretien participant	80

**Les auteurs de l'étude remercient les personnes ayant accepté d'apporter leur témoignage sur Suivi Conso, ainsi que l'équipe de Lab' Dorémi pour sa confiance.**

# Introduction

## L'expérimentation Suivi Conso et ses enjeux

En 2023 et 2024, [Dorémi](#) a expérimenté "Suivi Conso", un dispositif de suivi post-rénovation, sur lequel porte cette étude sociologique. Dorémi est une entreprise qui accompagne les ménages dans des rénovations énergétiques globales et performantes, à travers un réseau d'artisans organisés en groupement. **L'expérimentation Suivi Conso fait partie du volet Recherche & Développement (R&D) de [Facilaréno](#), un programme certificats d'économie d'énergie (CEE) qui vise à accélérer la rénovation performante des maisons individuelles** en finançant la constitution de groupements et la formation des artisans. Outre Suivi Conso, d'autres actions de R&D sont prévues, comme un MOOC d'assistance à maîtrise d'usage (AMU), ou le test du principe des groupements d'artisans à la cible des petits immeubles. À travers cette étude, Dorémi souhaite disposer d'une évaluation de l'expérimentation Suivi Conso afin de répondre aux objectifs du programme CEE. L'entreprise se questionne aussi sur les suites à donner à cette expérimentation, en intégrant tout ou partie de ses fonctionnalités dans son offre de service.

## Les objectifs de Suivi Conso

L'expérimentation Suivi Conso a été suivie par des ménages ayant fait une rénovation énergétique, pour la plupart avec Dorémi. Ses objectifs sont triples :

- **Vérifier l'atteinte des objectifs de consommation des rénovations performantes**, fixées à 50 kWh/m<sup>2</sup>/an en moyenne, dans les années qui suivent la rénovation et sur un échantillon conséquent de rénovations. Pour cela, l'expérimentation prévoit de recueillir les données de consommation disponibles et de proposer des mesures complémentaires.
- **Favoriser la bonne appropriation par les ménages des logements après rénovation** : connaissances du fonctionnement du logement, utilisation des équipements, maintenance des systèmes de chauffage et de ventilation... Pour cela, Dorémi a proposé aux ménages un service d'accompagnement de type AMU, *via* notamment des webinaires et l'envoi de bilans de consommation.
- **Aider les ménages à continuer leur démarche de réduction des consommations** en travaillant sur les usages, dans un logement *a priori* déjà performant. Ainsi l'accompagnement proposé par Suivi Conso a été étendu à des consommations qui ne sont pas directement concernées par la rénovation énergétique : consommation des équipements électriques et électroniques, et consommation d'eau.

Il est intéressant de noter que **l'expérimentation Suivi Conso a initialement été conçue comme une "campagne de mesure"**. Les objectifs autour de l'accompagnement des ménages ont pris de l'importance en cours d'expérimentation, et tout particulièrement dans la seconde phase. Ils ont été conçus comme une contrepartie nécessaire pour maintenir l'intérêt des ménages à participer à l'expérimentation, et notamment à continuer l'envoi de leurs données de consommation.



## La population des participants

Environ **90 ménages ont participé à l'expérimentation Suivi Conso, répartis sur deux phases** : 42 participants en phase 1, et 83 participants en phase 2. Une partie des participants de la phase 2 étaient déjà présents en phase 1. Alors que le recrutement de la phase 1 s'est exclusivement concentré sur les clients de Dorémi, celui de la phase 2 a été ouvert à d'autres profils : des prospects qui n'avaient pas donné suite au devis proposé par Dorémi mais ont réalisé une rénovation. Ils ont été contactés *via* l'envoi d'un mail et/ou téléphoniquement par un commercial Dorémi, parfois celui qui a suivi leur rénovation. La participation à Suivi Conso leur a été proposée à titre gratuit, et n'a pas donné lieu à une indemnisation.

Nous donnons ici quelques caractéristiques des participants à la phase 2<sup>1</sup> qui sont les plus nombreux :

- **80 % ont réalisé une rénovation complète et performante** avec Dorémi, 7 % une rénovation dite "performante par étape", et 13 % une autre rénovation qui n'a pas été suivie par Dorémi
- **39 % des rénovations ont été faites en 2022**, 14 % en 2021, 14 % en 2020 et 33 % en 2019 ou avant.
- Les deux tiers sont localisés en **Région Auvergne-Rhône-Alpes**, et un quart en **Centre-Val de Loire**, les deux régions d'implantation historique de Dorémi.
- **L'ensemble des catégories de revenu sont représentées** : 19 % sont "très modestes" au sens de l'ANAH, 19 % "modestes", 17 % "intermédiaires", 23 % "aisés". A noter que 3 % sont locataires.
- **Le mode de chauffage principal est dans 41 % des cas au bois**, 33 % une chaudière au gaz, et 22 % une pompe à chaleur.
- **La VMC double-flux équipe 81 % de ces logements**, 13 % sont en simple flux.

La forte présence du chauffage au bois et de la VMC double-flux s'explique par les préconisations de Dorémi dans le cadre de ces rénovations globales et performantes.

## Le dispositif Suivi Conso

**L'expérimentation Suivi Conso a été animée par l'équipe du Lab' Dorémi**, la cellule R&D de Dorémi. Elle repose principalement sur le travail effectué par une chargée de mission, qui a reçu l'aide ponctuelle de ses collègues ainsi que de stagiaires. Des prestataires sont intervenus sur le projet, notamment le bureau d'études Enertech qui s'est chargé de l'instrumentation des logements, et de l'analyse de certaines données de consommation. D'autres prestataires ont été sollicités pour fournir une plateforme digitale d'échanges avec les participants, réaliser des tests d'étanchéité à l'air, ou gérer la récupération des données issus des compteurs communicants.

L'expérimentation s'articule autour d'un dispositif proposé aux ménages et comprenant les éléments suivants :

- Des **mesures de base** demandées pour la consommation et la température. La transmission de ces données était considérée comme le seuil minimal de participation demandé aux ménages. Pour la consommation elles étaient

---

<sup>1</sup> Données fournies par l'équipe Dorémi le 15.01.25

effectuées en récupérant les données des compteurs communicants, mais aussi *via* les relevés manuels pour le bois, l'eau.... Les logements en chauffage électrique ont fait l'objet d'une instrumentation par Enertech pour distinguer la part du chauffage. Une sonde de température était envoyée aux ménages qu'ils devaient installer dans leur salon.

- Des **mesures complémentaires ont été proposées aux ménages** et présentées comme facultatives. Les ménages ont pu mesurer la consommation de leurs appareils électriques *via* un wattmètre, et celle de leurs points d'eau *via* un débitmètre. Ils remontaient ensuite les données à Dorémi en remplissant et en renvoyant un fichier Excel. Un test d'étanchéité à l'air a été proposé, effectué par un bureau d'études spécialisé.
- Une **plateforme en ligne** a permis aux ménages de saisir leurs données de consommation et de remplir une série de questionnaires sur leur logement, leurs appareils électriques, leur confort thermique.... Un forum de discussion a été proposé aux ménages sur cette même plateforme, mais son animation a été mise de côté compte tenu du peu de succès qu'il rencontrait.
- Des **bilans personnalisés de consommation** ont été envoyés aux ménages à un rythme quasi-trimestriel. Ces bilans thématiques (chauffage, électricité, confort d'été...) mixaient l'analyse de données de consommation avec des conseils. Le caractère chronophage de la réalisation de ces bilans pour l'équipe a eu pour conséquence d'espacer certains envois.
- Plusieurs **webinaires** ont été proposés aux ménages : au lancement et à la fin de la phase, et sur des thématiques comme le chauffage, la ventilation, le confort d'été... Ils ont été animés par l'équipe du Lab' Dorémi, mixant des contenus de vulgarisation technique et des séquences interactives (quizz, questions - réponses, échanges en sous-groupe...). Le nombre de participants se situait autour de 10 à 20 personnes. Le dernier webinaire a dû être annulé faute de participants.
- Des **kits d'objets** ont été envoyés aux ménages. Un premier comportant des outils de mesure comme le wattmètre, le sablier de douche, le sac débitmètre, thermomètre... Ce colis comportait également une plaquette de chocolat. Un autre colis comportant des objets économes a été envoyé deux ou trois mois plus tard : mousseurs, douchette économe etc...

## Enjeux scientifiques

L'expérimentation Suivi Conso a pris fin début 2025, au moment de la finalisation de cette étude. L'analyse des données de consommation est encore en cours pour la phase 2, mais celle<sup>2</sup> réalisée sur les participants à la phase 1 a déjà permis d'établir que **ces rénovations globales dépassent les objectifs de performance**. Par exemple, la moyenne des consommations de chauffage se situe à 37 KWhEP/m<sup>2</sup>/an - l'objectif est de 50 -, pour des températures moyennes mesurées dans la pièce de vie à 19,4°C en saison de chauffe. En revanche, la consommation d'électricité spécifique de ces ménages (2661 KWhEP/m<sup>2</sup>/an) est proche de la moyenne nationale à 2685. Mais au-delà de cette analyse des consommations, qu'en est-il du côté des ménages participants ?

---

<sup>2</sup> Dorémi, *Bilan de l'expérimentation Suivi Conso - phase 1*, novembre 2023.

Suivi Conso propose aux ménages un dispositif original<sup>3</sup> mêlant mesures des consommations et accompagnement des usages. **D'un point de vue sociologique, son étude présente au moins deux intérêts** par rapport à l'état de l'art francophone.

1) Il se focalise sur **l'accompagnement de la période post-rénovation** en maison individuelle, alors que la plupart des études sociologiques ont porté sur les mécanismes de décision de travaux<sup>4</sup>, leur accompagnement<sup>5</sup>, et plus rarement sur le "temps du chantier"<sup>6</sup>. Or des travaux de recherche<sup>7</sup> ont montré que les ménages habitant dans des maisons ayant fait l'objet de rénovation performante pouvaient être confrontés à des problèmes, notamment autour des usages de la VMC double-flux, ou encore du confort d'été. Comment accompagner au mieux les ménages afin de favoriser l'appropriation de ces logements rénovés et limiter les éventuels effets rebonds ? De nouveaux programmes CEE, comme [ECONOMEE](#), ont été lancés en 2024 avec pour objectif de mesurer et d'accompagner la phase post-travaux de rénovation énergétique.

2) Il propose **un accompagnement distanciel basé sur des webinaires et des échanges de données numériques**. La plupart des dispositifs d'accompagnement à la maîtrise de l'énergie incluant des données de consommation étudiés jusqu'ici sont basés sur des interventions en présentiel. Plusieurs études<sup>8</sup> ont été réalisées sur le Défi Famille à Énergie Positive, du coaching à domicile proposé par les bailleurs sociaux, des ateliers<sup>9</sup> d'initiation aux outils numériques de suivi des consommations... Dans le domaine de la qualité de l'air intérieur, une étude récente<sup>10</sup> a analysé un dispositif hybride mixant visites à domicile et animation d'un groupe WhatsApp de ménages. Dans quelle mesure les outils numériques permettent-ils d'accompagner des changements de comportement chez les ménages ?

## Approche et objectifs de l'étude

L'objectif central de cette étude est de **comprendre l'expérimentation du point de vue des ménages participants, afin de contribuer à son évaluation et d'aider à dessiner une suite**. Elle adopte une approche de sociologie compréhensive qui part de l'expérience vécue par les acteurs, et étudie leurs raisons d'agir, sans poser de jugement. Son intérêt est ici d'explorer Suivi Conso dans toutes ses dimensions et d'en décortiquer les mécanismes d'efficacité sociale. L'étude se base sur une démarche

---

<sup>3</sup>

<sup>4</sup> BRISEPIERRE Gaëtan, HAMON Viviane, LE FUR Bérénice, [Etat de l'art sur la décision de travaux de rénovation énergétique des logements privés](#), CeDRE, janvier 2017.

<sup>5</sup> BRISEPIERRE Gaëtan, CHEVRIER Stéphane, HAMON Viviane, LE FUR Bérénice LE MAREC Audrey, [L'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement](#), ADEME, 2019. 30p.

<sup>6</sup> HAMON Viviane, [Explorer le temps : chantier](#), Leroy Merlin Source-ADEME, 2020.

<sup>7</sup> PERF IN MIND (collectif), [Rénovation performante de maisons individuelles : analyse multicritère énergie, confort, santé, satisfaction, coût](#), ADEME, 2021.

<sup>8</sup> BRISEPIERRE Gaëtan, BESLAY Christophe, FOUQUET Jean Philippe, VACHER Thibault, [Etude sociologique sur les campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie basées sur le suivi des consommations](#), ADEME/GrDF, 2013.

<sup>9</sup> 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

<sup>10</sup> BRISEPIERRE Gaëtan, COEUDEVEZ Claire Sophie, [La qualité de l'air intérieur des logements : expérimentation d'une démarche d'accompagnement des habitants](#), Leroy Merlin Source-ADEME, 2023.

empirico-inductive, autrement dit elle part des observations de terrain afin d'élaborer un modèle d'intelligibilité ad'hoc au phénomène étudié.

Les 4 objectifs centraux de l'étude sont :

- **Connaître le profil de participants et les logiques d'engagement** dans Suivi Conso : les caractéristiques générales du ménage, la nature du projet de rénovation et de son déroulement, leur rapport à la performance énergétique et à l'écologie, les motivations à participer à Suivi Conso.
- **Analyser l'appropriation du dispositif Suivi Conso par les ménages** : la satisfaction générale et les critères d'appréciation, les conditions de participation, l'expérience vécue des mesures, les apports et les limites de chaque outil d'accompagnement.
- **Cerner les effets de Suivi Conso sur les ménages** : décrire les apprentissages, l'impact sur les pratiques domestiques de consommation d'énergie et d'eau, celles qui ont été faciles ou difficiles à modifier, les interactions enclenchées par la participation.
- **Recueillir les projections des participants sur une future offre d'accompagnement post-rénovation** : les pistes d'amélioration de l'accompagnement et les attentes non satisfaites, l'intérêt pour un tel service et l'existence ou non d'un consentement à payer.

## Méthodologie de l'étude

La méthodologie de l'étude est qualitative. Elle se base sur une démarche d'enquête de terrain de type ethnographique, menée en distanciel.

Une **phase préalable a consisté à prendre connaissance de Suivi Conso de l'intérieur** à travers un entretien avec la chargée de mission, ainsi que l'étude de la documentation disponible : plaquette et diapositives du projet, visualisation des webinaires, exemples de bilans de consommation, captures d'écran du forum de discussion, données sur les participants... Cette analyse exploratoire a été utilisée pour construire le guide d'entretien, raisonner l'échantillon et affiner la stratégie de recrutement des participants.

### Le recrutement d'enquêtés volontaires

Les enquêtés ont été recrutés par l'intermédiaire de Dorémi qui a envoyé un mail (Annexe 1) rédigé par le sociologue à l'ensemble des participants à l'expérimentation. Il leur a été demandé de signaler leur intérêt pour participer à un entretien afin de témoigner sur leur vécu de Suivi Conso. **Il s'agit donc de volontaires, ce qui induit nécessairement un biais dans les données recueillies.** Nous faisons l'hypothèse que les enquêtés étaient plus engagés que la moyenne des participants dans l'expérimentation.

Sur les 90 participants, 18 ont répondu positivement pour un objectif de 15 entretiens. **Les 3 qui ont été écartés sont des salariés actuels de Dorémi** car il nous a semblé que cela ne permettait pas de recueillir une parole neutre et désintéressée. Pour autant, sur l'ensemble des participants à Suivi Conso, 6 ou 7 sont des salariés de Dorémi, ce qui signifie qu'il ne s'agit pas de cas isolés dans l'expérimentation. Nous avons donc inclus dans l'échantillon un ancien salarié de Dorémi.

## Un échantillon diversifié de 15 participants

Dans une étude qualitative, **l'objectif est de construire un échantillon *significatif***, c'est-à-dire un petit groupe de personnes ayant l'expérience du phénomène étudié, et qui reflète la diversité des situations possibles. Dorémi a renseigné les caractéristiques des participants volontaires pour un entretien, afin de nous permettre de nous assurer de la diversité de l'échantillon en matière de profils et de niveau d'engagement dans l'expérimentation. Au global, l'échantillon des enquêtés reflète la plupart des équilibres de la population des participants à Suivi Conso. Il faut noter qu'il s'agit quasi-exclusivement de ménages ayant fait une rénovation globale avec Dorémi.

### Profils des ménages

- **11 hommes** et 4 femmes
- **10 en Auvergne-Rhône-Alpes**, 4 en Centre-Val de Loire, et 1 dans le Grand Ouest

### Rénovation :

- **14 rénovations globales Dorémi**, et une rénovation hors Dorémi. Il n'y a donc pas de "rénovation par étape Dorémi" dans l'échantillon mais celle-ci représente une minorité des cas inclus dans l'expérimentation.
- **8 chantiers achevés en 2023**, 3 en 2022, 1 en 2021, 1 en 2016, et 1 non communiqué.
- **8 chauffage bois** (insert, poêle à granulés, chaudière à bûche...), 4 chaudière gaz, 3 PAC, avec bien souvent une mixité entre le bois et un autre mode de chauffage .
- **11 ventilations double-flux** et 4 ventilations simple flux

### Participation à l'expérimentation :

- 7 participants à la phase 1 et 2, et **8 participants à la phase 2 seulement**. Il n'y a donc aucun participant ayant participé exclusivement à la phase 1, ce qui s'explique sans doute par la critère de volontariat.
- **5 participants n'ont assisté à aucun webinaire**, 3 ont participé à 1 seul webinaire, 3 ont participé à 2 webinaires, et 4 ont participé à 3 webinaires ou plus.
- **10 participants ont effectué des relevés manuels** sur leur consommation de chauffage (la plupart du temps au bois), 5 n'ont pas eu à faire ces relevés manuels.
- **5 participants ont envoyé leurs données de mesures au wattmètre** à Dorémi, et 10 non, ce qui ne signifie pas qu'il n'ont pas fait usage du wattmètre.

## Les entretiens en visio et l'envoi de photos

Le témoignage de ces participants a été recueilli dans le cadre **d'entretiens semi-directifs approfondis d'une durée d'une heure environ en visio**. Les échanges réalisés entre le 6 novembre 2024 et le 11 décembre 2024, ont eu lieu *via* Zoom (sauf 2 par téléphone) afin d'accroître l'engagement de l'enquêté par rapport à un échange

téléphonique. Deux sociologues étaient présents à chaque entretien, l'un pour conduire l'entretien, l'autre pour prendre des notes.

**L'anonymat a été garanti à chaque enquêté** : même si la liste des volontaires est connue de Dorémi, leur nom n'est pas associé à leur propos. Chaque enquêté est désigné dans le rapport par un pseudonyme. Les entretiens ont été enregistrés avec l'accord des participants.

L'entretien semi-directif est une technique de recueil des données qui permet à l'enquêté la vision de l'enquêté sur le sujet, tout en balayant un ensemble de thèmes décidés par l'enquêteur. La conduite de l'entretien s'effectue sur la base d'un guide qui regroupe les thèmes, des questions ouvertes, et des relances possibles.

Le guide d'entretien complet est disponible en Annexe 2, voici la liste des principaux thèmes abordés dans le guide :

- Profil du participant
- Entrée dans Suivi Conso
- Perception globale de Suivi Conso
- Les mesures de consommation
- L'accompagnement : bilan, webinaire, kit d'objets
- Les relations avec Dorémi
- Satisfaction générale
- Les effets de Suivi Conso
- Projections sur la suite

À la fin de chaque entretien, nous avons **demandé aux enquêtés de nous faire parvenir trois photos illustrant un aspect de leur participation à Suivi Conso**. Chaque photo devait être accompagnée d'une phrase explicitant le sens de l'image pour eux. Les deux tiers des participants se sont prêtés à ce "concours photos" en nous envoyant par mail ou WhatsApp leurs photos, parfois après quelques relances. Elles ont été utilisées dans l'analyse et pour illustrer ce rapport.

Trois consignes photographiques étaient données en fin d'entretien, et rappelées par message :

- une photo qui représente la mesure de vos consommations
- une qui représente ce que vous avez changé dans le cadre de Suivi Conso
- une qui représente un bénéfice que vous avez retiré de la participation à Suivi Conso

## Une analyse thématique comparative

Chaque entretien a été pris en note en direct afin de produire une transcription d'environ de 12 à 15 pages permettant de restituer fidèlement les propos des enquêtés. Ces retranscriptions font l'objet d'une première analyse longitudinale.

Par la suite, une grille d'analyse transversale est produite par les sociologues lors d'un atelier. Elle propose une structure de thèmes permettant de comparer les propos des enquêtés afin d'identifier des ressemblances et des différences. Les matériaux issus de chaque entretien sont réorganisés selon cette structure thématique afin de permettre leur comparaison.

Les **résultats présentés dans ce rapport sont donc ancrés dans la réalité observée empiriquement**. Ils ne relèvent pas de l'opinion des chercheurs, même si leurs choix d'analyse et leurs hypothèses laissent une place à l'interprétation.

## Annnonce du plan

Ce rapport est organisé en 6 parties :

- La **Partie 1 relate les parcours de rénovation** des ménages ayant participé à Suivi Conso. Elle n'est pas au cœur du sujet de ce rapport, mais il nous a semblé utile pour Dorémi de disposer de ces éléments qui conditionnent aussi les attentes et le vécu de Suivi Conso pour les participants.
- La **Partie 2 décrit le profil des participants** à Suivi Conso sous différents angles : leurs motivations à participer, les conditions qui expliquent leur plus ou moins grand engagement, leur vision de l'expérimentation. Elle propose également une typologie des participants en 5 profils.
- La **Partie 3 décrit le travail de mesure** réalisé par les participants qui avait pour une part déjà ce type de pratique. Elle distingue l'expérience parfois fastidieuse du relevé des compteurs, de celles souvent plus stimulantes des mesures *in situ*.
- La **Partie 4 s'intéresse à l'appropriation de l'accompagnement** c'est-à-dire l'usage fait par les participants des différentes propositions de Suivi Conso : les bilans de consommation, la participation aux webinaires, les relations avec Dorémi, le kit d'objets économes.
- La **Partie 5 est consacrée aux effets de Suivi Conso** sur les participants, que ce soit en termes d'apprentissage, de changement de pratiques, mais aussi d'interactions dans le foyer et avec l'entourage. Elle analyse également les 5 ressorts majeurs du changement à l'œuvre dans Suivi Conso.
- La **Partie 6 dresse les perspectives pour Suivi Conso** en partant de la parole des participants : à la fois l'expression de leurs attentes d'amélioration si le dispositif venait à connaître une suite, mais aussi leur perception de sa transformation potentielle en service dans l'offre Dorémi.



# Partie 1

## Les parcours de rénovation

**La participation à Suivi Conso se fait dans la continuité d'une rénovation énergétique,** effectuée majoritairement avec Dorémi. En seconde phase, l'expérimentation a tout de même été ouverte à d'autres profils ayant effectué une rénovation hors Dorémi ; cela concerne un participant parmi nos quinze enquêtés. Ces rénovations se font sur des maisons individuelles occupées par leur propriétaire en mono-propriété, sauf dans deux cas particuliers observés : un premier est un locataire, dont le propriétaire a pris la décision de faire la rénovation ; l'autre est un propriétaire qui a effectué la rénovation en habitat partagé avec un couple de voisins.

L'enquête auprès de ces participants concernait en priorité leur expérience de l'expérimentation Suivi Conso, mais elle a été l'occasion de collecter des données sur leur expérience de la rénovation énergétique de leur logement. Nous avons jugé bon de les analyser dans ce rapport, faisant le pari qu'appréhender ce contexte de rénovation permet de mieux comprendre comment les enquêtés vivent Suivi Conso. **Cette partie aborde donc les parcours de rénovation effectués par les enquêtés, de manière chronologique : avant, pendant et après la rénovation.**

### 1. Avant : de l'achat à la décision de rénovation

**Dans quelle optique les foyers se tournent-ils vers une rénovation énergétique ?** Cette partie aborde les raisons qui les poussent vers une rénovation et Dorémi en particulier.

#### Une rénovation qui intervient souvent au moment de l'achat

**Les enquêtés démarrent la rénovation avec des niveaux d'expériences variés.** Certains la découvrent, comme Ingrid, qui *"n'avait[ ] jamais imaginé dans [s]a vie faire des travaux"* (Ingrid). D'autres en ont déjà fait dans leurs logements précédents, et sont donc plus armés en connaissances : *"C'est la troisième maison dont on a été propriétaires et la troisième sur laquelle on a fait une rénovation énergétique"* (Emmanuelle).

Dans la plupart des cas interrogés, la rénovation fait partie du projet d'achat. Nous observons deux cas principaux : **certains songent d'emblée à faire une rénovation énergétique, et cherchent une maison en mauvais état.** Pour Emmanuelle, comme la rénovation énergétique était un impondérable : *"On a choisi la maison justement parce qu'elle n'était pas en bon état, pour que ça vaille le coup de tout refaire"* (Emmanuelle). Le choix de la maison s'effectue donc aussi en fonction des travaux qu'ils anticipent, les logements étant plus ou moins facilement rénovables. C'est le cas de Valentin, qui renonce à une longère ancienne pour se rabattre sur un pavillon des années 1960 :

*"On a voulu acheter une longère à retaper, mais ce sont des maisons très compliquées à rénover, et on avait du mal à se projeter dans d'aussi gros travaux. L'avantage des pavillons c'est qu'il n'y a pas besoin de tout casser"* (Valentin).



**Pour d'autres, la rénovation énergétique se présente comme une opportunité pour obtenir une maison à moindre coût.** Cela correspond à un calcul financier par rapport à l'achat de neuf ou de logement déjà rénové, car ces "maisons à rénover" sont bien moins chères. *"C'était une occasion au point de vue prix, je l'ai payée 115 000, et ça me plaisait l'idée de tout refaire à ma façon"* (Marie-Odile). Les enquêtés font ainsi une forme de pari : il va falloir supporter les contraintes de la rénovation, et prendre le risque d'y investir un certain budget, en espérant qu'il reste limité.

**Cette stratégie d'acquisition-rénovation implique bien souvent de retarder des travaux non énergétiques.** Dans certains cas, l'ampleur du budget à consacrer aux travaux de rénovation retardent des travaux d'aménagement intérieur. Dans d'autres, des travaux complémentaires s'ajoutent, alors qu'ils n'étaient pas planifiés au départ, comme refaire l'enduit de façade ou la peinture intérieure du fait de la rénovation énergétique.

Notons qu'**une partie des participants interrogés ne font pas les travaux avant d'emménager, mais après avoir habité la maison pendant une période.** Il s'agit souvent d'individus qui avaient conscience qu'il faudrait rénover, mais dont la rénovation a été retardée, soit par le confinement et le Covid, soit par la *"peur des arnaques"* et la *"jungle des aides"* (Brice) qui ont repoussé la prise de décision. Dans un cas, la rénovation ne faisait pas partie du projet initial, mais le projet s'est formé en réaction à l'inconfort vécu : *"Comme on avait une chaudière avec une cuve à fioul, et que le premier hiver le confort était très mauvais dans la maison, on a voulu se renseigner"* (Julien). Tous ces individus ont eu le temps d'expérimenter la maison non rénovée, et auront souvent davantage de motivations à faire rénover et davantage de comparaisons possibles entre l'avant et l'après rénovation.

## Une découverte de Dorémi par bouche-à-oreille

Parfois, la volonté de faire une rénovation globale n'est pas préalable à la découverte de Dorémi, et c'est Dorémi qui convainc les participants de se tourner vers ce type de rénovation. Comment les participants découvrent-ils Dorémi ? Mis à part Matias, qui a entendu parler de Dorémi *via* un article dans *Que Choisir*, **les individus viennent très peu à Dorémi via les médias ou la publicité.** Parfois, ils en entendent parler une première fois par ce biais, mais il faut souvent un deuxième intermédiaire pour que la décision de s'adresser à eux soit prise.

**Le principal canal de découverte de Dorémi est le bouche-à-oreille.** Le fait que Dorémi leur ait été recommandé par quelqu'un qu'ils connaissaient a été un gage de confiance pour les individus. Plusieurs acteurs renvoient vers Dorémi que ce soit des professionnels ou des membres du réseau interpersonnel.

Les **prescripteurs professionnels** sont :

- **Des acteurs publics du conseil en rénovation (réseau France Renov')**, qui peuvent amener les individus à la rénovation énergétique globale et à Dorémi. C'est le cas pour Joël, qui avait contacté l'Agence Locale pour la Transition Énergétique (ALTE), qui a revu son projet d'installer une pompe à chaleur en lui conseillant également d'isoler, et lui a indiqué de se rapprocher de Dorémi pour ce faire.
- **Des professionnels du bâtiment**, qui peuvent aussi faire découvrir Dorémi. En particulier, comme les artisans faisant partie d'un groupement Dorémi sont prescripteurs de la rénovation globale auprès des clients qui les contactent pour un geste isolé. Par exemple, un charpentier couvreur, venu refaire les lucarnes

chez Henri et ayant compris que le projet était bien plus large, l'a mis en contact avec Dorémi.

Au niveau des **recommandations interpersonnelles**, Dorémi bénéficie de deux canaux :

- Sa **notoriété locale dans les régions d'implantation d'origine**. Dorémi est historiquement actif en Auvergne-Rhône-Alpes et en Centre-Val de Loire : en lien avec cela, les participants enquêtés viennent principalement de ces deux régions, à l'exception de l'un d'entre eux, issu de la région Grand-Ouest. Par exemple, une amie travaillant pour la région, donc connaissant bien les acteurs locaux, a parlé de Dorémi à Julien. Autre exemple : les vendeurs de la maison ont recommandé Dorémi à Valentin, parce qu'ils connaissaient des personnes qui y travaillaient.
- Son **réseau militant** : des individus engagés que les enquêtés côtoient (amis, voisins, collègues) peuvent entraîner vers Dorémi : l'une des enquêtés est voisine du directeur de l'association Négawatt ; une autre travaille dans l'économie sociale et solidaire et entend parler de Dorémi *via* son réseau militant ; une autre encore a travaillé avec le directeur général de Dorémi. Pour ces individus, le fait que Dorémi émerge par le réseau militant est un plus : la structure revêt aussi un capital confiance, voire sympathie, parce que les individus savent qu'ils se dirigent ici vers un organisme avec les mêmes valeurs qu'eux, davantage mû par la lutte contre le réchauffement climatique que par leur propre croissance économique.

## Des motivations plurielles pour une rénovation globale

Quelles sont les motivations à rénover des participants enquêtés ? Nous étudions ici des **raisons formulées par des individus ayant fait des rénovations globales**. Toutefois, ces motivations nous paraissent assez génériques, elles se recoupent avec celles que l'on trouve dans les études sur la rénovation énergétique en général<sup>11</sup>. Ces motivations, de plusieurs natures, ne s'excluent pas entre elles et peuvent être mentionnées par le même individu.

Trois sont particulièrement récurrentes :

**1) La recherche d'un plus grand confort thermique.** Cette motivation est la plus souvent mentionnée au sein du groupe d'enquêtés. Il s'agit d'avoir une maison agréable à vivre chaude l'hiver, fraîche l'été, pas trop humide. Cette motivation du confort est aussi celle du locataire interrogé : il s'est montré particulièrement intéressé par le logement rénové lors de sa recherche de logement, parce qu'il avait l'expérience d'anciens logements mal isolés et en "*avait*] marre d'avoir froid en rentrant chez [lui]".

**2) L'optimisation financière des travaux.** Dans plusieurs cas, la rénovation se fait en réaction à une expérience de surconsommation : "*J'avais eu 3000€ d'électricité la première année en faisant hyper attention*" (Elisabeth). C'est une nécessité qu'ils jugent urgente, et la découverte de l'existence d'aides financières les encourage à passer le pas. Certains voient aussi la rénovation globale et performante accompagnée par Dorémi comme une opportunité d'optimisation des travaux. Matias l'envisage ainsi dans une logique de préservation du pouvoir d'achat : il découvre Dorémi *via* un magazine *Que Choisir*, revue consumériste qui défend la logique du "bon rapport qualité-prix", et note que Dorémi lui a "*permis d'avoir quelque chose de plus performant avec le même budget*" (Matias). Toutefois, une bonne partie des enquêtés n'ont pas cette motivation économique en tête, car ils n'imaginent pas gagner de l'argent avec cette rénovation : "*Le budget des travaux est très*

---

<sup>11</sup> ADEME, *Enquête TREMI, Travaux de rénovation énergétique en maison individuelle, Campagne 2017*, Septembre 2018, [Page 21](#).

important en comparaison de la dépense énergétique, il nous faudrait 50 ans pour rentabiliser" (Brice).

**3) La portée environnementale.** Une partie des enquêtés mobilise donc une troisième motivation, liée à leur sensibilité écologique. Pour certains, la rénovation participe d'un mode de vie plus global : retour à la campagne, sobriété dans toutes les formes de consommation. Elle va souvent de pair avec la recherche d'un mode de chauffage indépendant des énergies fossiles et de matériaux biosourcés pour la rénovation. La rénovation est aussi vue par ces individus comme une manière de compenser le coût écologique de l'achat d'un habitat individuel : *"On avait en arrière-fond l'idée qu'acquérir une maison, ça correspondait à un modèle assez énergivore"* (Joël).

Au-delà de ces motivations déclarées, nous relevons **une influence par des discours publics, médiatiques ou professionnels, qui amène des enquêtés vers la rénovation globale.** C'est le cas de plusieurs individus ayant un lien professionnel avec le sujet. Comme le dit un des participants, spécialiste des questions énergétiques, *"mon métier c'est ce qui m'a motivé pour faire la rénovation complète de ma maison"* (Fabien). D'autres laissent entendre l'existence d'un certain effet de mode comme moteur de leur prise de décision : *"Comme j'ai l'habitude de vivre avec mon temps, je me suis penchée sur la rénovation"* (Ingrid). Les normes sociales jouent ainsi un rôle certain dans la prise de décisions.

### Des subventions décisives pour la décision des ménages modestes

Les rénovations effectuées ont été subventionnées de manière variable, selon le niveau de revenu des foyers. **Pour certains ménages à revenus modestes, les aides sont une condition sine qua none de la réalisation de la rénovation.** Elles leur permettent aussi d'envisager une rentabilisation économique bien plus rapide de leurs travaux.

*"J'avais vu très vite que la courbe d'investissement, la rentabilisation était très rapide. Et en plus, la courbe baissait d'un cran avec les aides"* (Marie-Odile).

Une hypothèse, que nous n'avons pas pu vérifier, est que la perspective de ces subventions a pu jouer un rôle pour décider certains ménages à se tourner vers la rénovation globale, plutôt que vers des petits travaux plus ciblés. Depuis 2024, le niveau de subvention obtenu est nettement plus élevé pour une rénovation globale que pour une rénovation par étape.

Les participants s'accordent généralement à dire qu'**obtenir les subventions a souvent été "un parcours du combattant"**, alors même qu'ils sont en théorie accompagnés par Dorémi pour les obtenir. C'est lié au fait que la rénovation est vécue comme une prise de risque, car les participants signent les devis sans être sûrs d'obtenir les aides, en particulier pour les particuliers les moins aisés.

*"Si mon dossier n'était pas accepté ni fait correctement, je n'avais pas d'aide, et j'étais embêtée parce que je n'avais pas l'argent. On m'a dit que ça devrait être ok. Mais vous savez, avec les dossiers, on n'est jamais sûr de rien. Il y a des nuits où je ne dormais pas, j'avais peur de ne pas être remboursée..."* (Elisabeth).

**Pour d'autres ayant des revenus plus élevés, le vécu des finances investies est bien plus léger :** un foyer a investi l'argent issu de la revente d'un logement à Paris, ce qui leur permettait d'envisager sereinement les travaux ; un couple a également perçu des subventions au-delà de leurs espérances, parce qu'elles étaient fondées sur une année où leurs revenus avaient ponctuellement baissé.

## 2. Pendant : la gestion des travaux

**Comment se passe une rénovation avec Dorémi ?** Les foyers ne démarrent pas tous les travaux avec les mêmes ressources, et les chantiers prennent des dimensions spatiales, financières et temporelles différentes. Mais dans tous les cas, le chantier est un chamboulement dans leur quotidien, qui leur demande un investissement fort et l'établissement de bonnes relations avec les artisans.

### Des travaux effectués à géométrie variable

Les **travaux effectués relèvent tous d'une rénovation énergétique globale. Ils comprennent donc un tronc commun** : isolation des parois, le plus souvent par l'extérieur, changement de mode de chauffage (vers le chauffage au bois ou, plus rare, la pompe à chaleur), et l'installation d'une VMC (simple ou double flux). Pour autant, **beaucoup de variantes sont observées chez les foyers** : certains effectuent également un changement des menuiseries, l'isolation de leur toiture, l'installation de panneaux photovoltaïques ou d'un chauffe-eau solaire. Certains doivent aussi effectuer des adaptations selon les contraintes de leur logement. Par exemple, l'isolation a pu se faire par l'intérieur plutôt que l'extérieur, pour des considérations techniques (ponts thermiques avec un balcon sur la façade qui compliquent les travaux) ou esthétiques (garder le charme de l'ancien).

**D'autres dimensions varient** dans les contours des projets étudiés :

- **L'ambition financière du projet est plus ou moins grande.** Alors que les prix évoqués par les enquêtés se situent entre 50 et 100 000 €, Elisabeth en a eu pour "30 000 euros" de travaux, une somme relativement contenue pour une rénovation globale. D'autres enquêtés, comme Valentin qui a investi 60 000 € dans sa rénovation, ont dû rogner sur l'isolant biosourcé pour faire entrer la rénovation globale dans son budget.
- **La part des travaux non-énergétiques menés à côté des aspects thermiques varie.** Certains prévoient des adaptations de l'aménagement intérieur, en installant ou supprimant des cloisons, en faisant de l'isolation phonique entre les pièces. Des participants en profitent pour faire une mise aux normes. *"On avait l'électricité plomberie, pareil, pas aux normes, ou qui fuyait. Donc l'idée c'était de rénover, de rafraîchir cette maison"* (Prosper). Plusieurs mentionnent aussi des rénovations esthétiques, afin de s'approprier la maison. D'autres au contraire se sont limités aux travaux énergétiques afin de faire rentrer la rénovation globale dans leur budget, repoussant les travaux de confort à plus tard.
- **La part d'auto-rénovation est plus ou moins importante selon les foyers.** Si certains ont laissé le champ libre aux artisans, bon nombre d'enquêtés, plus bricoleurs et volontaires, ont pris le relais sur certains postes d'aménagement intérieur, voire de rénovation thermique comme l'isolation des rampants. *"J'ai fait une partie des travaux moi-même, comme je suis assez libre dans mon activité je me suis beaucoup investi dans ces travaux pendant plusieurs années"* (Émile).

## Des expériences plus ou moins heureuses avec les artisans

**Dans la jungle des artisans, Dorémi est recherché pour sa fonction d'intermédiaire** avec les différents acteurs de la rénovation. Plusieurs enquêtés étaient désarçonnés face aux interlocuteurs qui leur donnaient des avis parfois contradictoires :

*"J'ai contacté des artisans, et ils me donnaient tous des avis différents, des matériaux et devis et solutions différents, et moi je n'avais confiance en personne et je savais qu'ils défendaient leurs intérêts donc j'étais perdue" (Marie-Odile).*

Dorémi revêt une figure de guide, presque de sauveur, suscitant la confiance par contraste avec l'opacité de la concurrence. Comment cette promesse est-elle mise à l'épreuve dans les faits ? En réalité, **durant les travaux, les expériences des foyers avec les artisans sont plus ou moins bonnes. Certains se déclarent pleinement satisfaits.** Leur contact avec les artisans a été bon, et tout s'est déroulé de manière fluide.

*"Cette rénovation est marquée par des rencontres avec de belles personnes. Je ne sais pas si c'est à cause de Dorémi, mais les quatre entreprises ont été des rencontres humaines très fortes, que ce soit avec les patrons ou les employés" (Henri).*

**Dans ces cas-là, les professionnels ont joué le jeu de la coopération,** ce qui a été apprécié des foyers.

*"Tout avait été très bien préparé par Dorémi, les artisans avaient tous les plans détaillés avant de démarrer. Lors de la première réunion on a passé une heure avec eux, et ensuite ils sont restés dans la maison pour discuter de tous les points" (Julien).*

Cependant, certains foyers ne vivent pas des travaux aussi paisibles. Chez certains, **des tensions émergent avec les artisans.** C'est le cas d'Ingrid, qui doit plusieurs fois négocier avec le plombier qui accumule du retard sur les travaux. Ingrid souligne également que les artisans ne semblent pas réellement travailler de concert. Elle les soupçonne même d'utiliser Dorémi pour accéder à un réseau, sans faire écho aux valeurs et à l'esprit défendus par l'organisme :

*"Le plombier c'est une grosse entreprise qui fait plutôt des grands ensembles, qu'est-ce qu'il venait faire ici ? Les employés ne connaissaient rien à Dorémi, il y avait une personne qui avait suivi le programme de formation de Dorémi, mais eux Dorémi ça leur passait là, et ils faisaient comme d'habitude. Alors que Dorémi, c'est un peu particulier. Ce plombier, je pense qu'il s'est servi de Dorémi pour avoir peut-être un label qui lui donne ses entrées pour faire de grands chantiers (c'est comme ça que j'ai compris la chose). Dorémi doit faire attention à ce qu'il n'y ait pas des personnes qui se servent d'eux" (Ingrid).*

**Des enquêtés expérimentent aussi des retards,** qui les amènent parfois à de l'inconfort lorsqu'ils vivent dans le logement. Marie-Odile a dû passer un hiver alors que les encadrements des fenêtres n'étaient pas refaits, à cause d'un retard pris sur le chantier.

Une mauvaise relation ou expérience avec les artisans n'entache généralement pas l'image que les foyers ont de Dorémi. Ils distinguent bien cette entité des artisans qui travaillent chez eux. En revanche, dans ces cas-ci, ainsi que dans les cas (nous allons le voir plus tard) de malfaçons, **il manque un véritable médiateur ou maître d'œuvre en la personne morale de Dorémi pour les protéger face à ces complications.**

## Des habitants gestionnaires de travaux ?

**Alors que Dorémi se présente comme accompagnateur, l'enquête montre que les foyers sont souvent participants actifs de leur propre rénovation.** Ils doivent gérer les

venues des uns et des autres, le calendrier, les relances. Prosper souligne cette charge qui leur incombe :

*"On est pas mal intervenus sur tous les autres travaux, et pour la gestion des artisans. Dorémi ne fait pas la maîtrise d'œuvre. Ça fait une charge mentale forte pour nous. Ce qui se passe là, l'accompagnement Dorémi, ça nous a demandé un mi-temps, alors qu'on a un plein temps tous les deux" (Prosper).*

**La posture de gestionnaire des travaux par les habitants est une des clés de la réussite du chantier.** Certains assument cette fonction de coordinateurs de travaux, et profitent de leurs compétences pour en assurer le bon déroulement. C'est le cas de Julien et de sa femme, tous deux chefs de projet :

*"On a pu choisir nos artisans parmi une liste que nous a envoyée Dorémi. Nous avons souhaité que ce soit des artisans qui aient déjà fait un projet ensemble. De cette façon, on était sûr qu'ils se connaissaient et qu'ils pouvaient se parler. Au début du chantier on a fait un "project plan" pour les artisans, c'est un calendrier qui pointe les dépendances entre leurs interventions. Ma femme était sur place durant la moitié du chantier. Elle s'est occupée du suivi, même si les artisans étaient assez autonomes, elle a dû faire un peu de pilotage de terrain" (Julien).*

**L'implication forte dans la gestion des travaux a pu faciliter l'engagement de ces habitants dans Suivi Conso,** dans la continuité de cette recherche de maîtrise de leur projet de rénovation. Inversement, les habitants qui n'ont pas les ressources nécessaires n'ont pas pu jouer ce rôle de gestionnaires, ce qui explique sans doute en partie les difficultés rencontrées avec les artisans.

### 3. Après : la prise en main du logement rénové

**Quels rapports les habitants entretiennent-ils à leurs rénovations énergétiques après coup ?** Si la plupart en font un bilan positif, des attentes restent présentes et des adaptations au logement doivent se mettre en place pour qu'ils en profitent pleinement.

#### Un bilan positif, sauf pour ceux qui ont rencontré des malfaçons

**Tous les participants que nous avons rencontrés sont globalement satisfaits de leur rénovation,** mais ils soulignent quelques lacunes malgré tout. Une bonne partie des enquêtés s'estiment même "*chanceux*". Leur retour est très positif, et ils sont très contents du résultat. Chez ces individus, un capital confiance s'accumule pendant la rénovation, et sera réinvesti dans la proposition de participer à Suivi Conso.

**Le bénéfice de la rénovation le plus souvent évoqué est un gain en confort, inattendu à ce niveau-là.** Plusieurs ont l'impression de devoir moins chauffer pour avoir le bon niveau de confort thermique : *"Le premier jour, on pensait que le thermomètre dysfonctionnait : on pensait qu'il faisait 19°C dans la maison et en fait il faisait 16°C"* (Prosper). Cette performance les surprend parfois : *"Le confort de la maison va bien au-delà de ce que j'imaginai possible dans une maison des années 60. Doremi est allé très loin dans la transformation de la maison"* (Henri).

Néanmoins, une partie des individus mettent en avant **quelques sources de mécontentement au niveau des finitions, ce qui n'entache pas pour autant leur opinion générale sur la rénovation.** Une participante regrette d'avoir fait installer la VMC dans le cagibi car elle ne peut plus en avoir l'utilisation. Un habitant observe des finitions bâclées



(plinthes mal posées, raccords visibles, plafond en OSB mal installé) en raison d'une fin de chantier précipitée. Plusieurs ont dû rappeler les artisans pour qu'ils corrigent la pose de certains équipements.

**Les avis les plus critiques le sont souvent parce que des malfaçons constatées après travaux sont encore en attente de règlement**, ou qu'elles ont été résolues de manière coûteuse par les participants eux-mêmes. Deux cas sont à relever :

- **Des malfaçons sur les menuiseries.** Le litige concerne une entreprise de menuiserie qui a mal géré des problèmes survenus après des travaux : une porte d'entrée et une porte-fenêtre mal ajustées, des réparations inadéquates (seuil scié, gâche manquante) et un volet défectueux que l'entreprise a refusé de prendre en charge sous garantie, malgré des lettres recommandées et l'intervention d'un conciliateur. La cliente a dû réparer certaines choses elle-même ou avec l'aide d'amis, mais des défauts persistent (joints, étanchéité, verrière). Après trois ans de démarches infructueuses, elle a consulté un avocat, déplorant un manque de coopération et de suivi de l'entreprise.
- **L'installation d'une VMC, qui a posé trois problèmes.** D'abord, la VMC aspirait la fumée des voisins qui se chauffaient au bois, déclenchant des odeurs de barbecue au domicile. L'électricien est revenu déplacer la prise d'air de l'autre côté de la maison, mais il a fallu remplir leur grenier avec une énorme gaine non prévue au départ. Ensuite, il y a eu du bruit, que le client a mesuré avec un décibelmètre. Pour régler ce problème, il devait pouvoir moduler la VMC, et comme elle était difficile d'accès, il a fini par acheter une télécommande filaire à ses frais. Enfin, il y a eu une augmentation inexplicquée de la pression dans la VMC, atteignant 600 bars au lieu des 100 bars normaux. Malgré de nombreux appels au fabricant, c'est finalement l'utilisateur qui a identifié la cause : un filtre anti-moustique complètement colmaté au niveau de la prise d'air. Il a dû le découper lui-même, une tâche laborieuse mais nécessaire pour résoudre le dysfonctionnement. L'enquêté accuse l'électricien : *"Il était constamment en retard, ne nettoyait pas le chantier, et avait mal conseillé et fait l'installation"*.

Pour ces participants qui ont vécu des déconvenues durant les chantiers et ont encore des problèmes au moment de Suivi Conso, **il est difficile de vivre Suivi Conso sereinement car ils ont toujours en tête des soucis avec des artisans**. Leur participation à Suivi Conso se fait en investissant des attentes de service après-vente qui se révéleront en décalage avec les objectifs du programme.

## Des adaptations pendant les premiers mois

Comment se sont passés les premiers mois dans le nouveau logement ? **Chez certains participants rencontrés, il n'y a eu aucune surprise ou découverte particulière**. La prise en main de la maison s'est faite de manière fluide, sans qu'ils ne rencontrent de problème. **D'autres, en revanche, ont remarqué des nouveautés auxquelles ils ont dû s'adapter** : elles concernent principalement le chauffage et la ventilation.

**Sur le chauffage**, pour Valentin, il a fallu s'habituer à réduire la consigne de température de sa chaudière bois bûche : *"On l'a mis beaucoup trop fort au départ, donc elle se mettait en sécurité. En fait on avait plus de repères, car on avait vécu une année dans une maison très froide..."* (Valentin). Il a aussi fallu apprendre à se servir de certains équipements. Ces apprentissages ne sont pas forcément vécus comme négatifs, et sont racontés sur un ton amusé. Ceux qui ont du chauffage au bois bûche ont parfois appris à faire du feu, trouver

les bonnes techniques, se familiariser avec les nouvelles routines de gestion du bois (remonter les bûches du stock, etc.). La pompe à chaleur est aussi une nouveauté pour les enquêtés concernés, qui doivent apprendre à la mettre en route, à la régler, à l'adapter.

**Sur la ventilation**, Émile, lui, a découvert qu'il n'avait plus besoin d'aérer son logement : *"Avant on habitait en appartement quasi insalubre, dans lequel on ouvrait tout le temps les fenêtres pour assainir l'air. Aujourd'hui grâce à la double flux on n'en a plus besoin, il n'y a plus aucune odeur"* (Émile). Ces apprentissages se font souvent par observation, les individus mobilisant tous leurs sens pour "écouter" et "sentir" leur nouvelle maison. Ils font ainsi de l'auto-apprentissage par essai-erreur, sans être accompagnés. Cette écoute se ressent bien dans le témoignage de Joël au sujet de la ventilation :

*"On n'avait jamais vécu dans une maison hermétique et étanche à l'air, donc en arrivant dans cette maison on avait l'impression qu'on ne dormait pas bien, qu'on manquait un peu d'air. On l'a signalé au ventiliste. À ce moment-là on était encore dans les travaux, il y avait des bâches au sol qui empêchaient la circulation de l'air sous les portes, il nous a orienté là-dessus. Donc après est-ce qu'on s'y est habitué, est-ce que c'était lié à la VMC, on n'a pas trop su, mais on s'est fait à ce fonctionnement" (Joël).*

À la prise en main, **plusieurs participants ont relevé que certains éléments étaient moins performants que prévu**. Émile, au bout de quelques années, a fini par rajouter des chauffages d'appoint dans les chambres. La VMC a posé quelques soucis à l'usage, notamment parce qu'elle est peu accessible dans certains cas, ce qui rend les réglages difficiles : *"Le boîtier de contrôle (qui permet de modifier des paramètres) n'est pas accessible directement, il faut faire le tour pour le trouver. Ça aurait pu être bien de l'avoir à portée de main"* (Bastien). Pour Elisabeth, la VMC a aussi été source de déceptions :

*"Je ne vois pas le bénéfice du truc ; j'ai des bouches où il n'y a que de l'air froid qui sort, on m'a dit que c'était normal. Après c'est peut-être bien en soi, mais il faut changer le filtre, moi le mien il s'encrassait beaucoup, ça coûte très cher, il faut le nettoyer sans arrêt : tous les trois mois, aspirer... Je ne m'attendais pas à ça. On m'a dit aussi qu'il n'y avait pas besoin d'aérer, mais je le fais tous les jours parce que dans la salle de bains j'ai des petites moisissures" (Elisabeth).*

**Ces mauvaises surprises et ces adaptations font ressortir des besoins d'accompagnement à l'appropriation des logements rénovés**. Nous verrons par la suite que Suivi Conso vient apporter une partie de cette aide, mais que des incompréhensions et des déceptions persistent, notamment parce que le rôle de service après-vente personnalisé ne fait pas partie des missions de l'expérimentation Suivi Conso.



## Partie 2

# Le profil des participants

**Qui sont les participants à Suivi Conso ?** Nous allons répondre à cette question en abordant plusieurs dimensions. Tout d'abord, nous verrons que les individus ont différentes logiques de participation, c'est-à-dire qu'ils attribuent différentes significations à leur participation à l'expérimentation. Ensuite, nous montrerons que le niveau d'engagement dans l'expérimentation se comprend à travers plusieurs paramètres de la rénovation et du ménage. Puis, nous analyserons les différentes lectures de l'expérimentation Suivi Conso faites par les participants. Enfin nous terminerons par une typologie qui synthétise la diversité des rapports à Suivi Conso.

### 1. Les logiques de participation à l'expérimentation

Qu'est-ce qui motive les ménages à accepter de participer à Suivi Conso ? Nous avons identifié quatre logiques de participation, oscillant entre un pôle plus altruiste (tournés vers l'autre) et un pôle égo-centré (tourné vers soi). Ces raisons pour lesquelles les ménages s'engagent dans Suivi Conso peuvent se cumuler chez un même individu. qui correspondent aux raisons pour lesquelles les ménages s'engagent.

#### Contre-don : rendre service à Dorémi voire promouvoir la rénovation

Une logique qui revient très souvent dans le discours des enquêtés est que leur participation à Suivi Conso est une façon de **remercier Dorémi de la qualité de l'accompagnement et des travaux**. Certains envisagent même leur participation comme complètement désintéressée, sans en attendre de retour particulier : *"Je suis ravi de l'avoir fait ! J'ai aimé être au service de Dorémi"* (Henri). D'autres ont accumulé un capital confiance vis-à-vis de Dorémi durant les travaux et acceptent sans trop se poser de question en faisant le pari qu'ils en tireront profit. *"Dorémi nous a bien conseillés et aidés dans le suivi de projet, donc pour moi c'était logique de continuer"* (Ingrid).

Dans le cadre de la relation de travaux, une connivence idéologique a pu s'installer autour des enjeux à promouvoir la rénovation globale. *"On a compris qu'on allait dans le même sens"* (Joël). Ainsi plusieurs ménages, affirmant par ailleurs leurs fortes convictions écologiques, **appréhendent leur participation dans une logique quasi-militante de prosélytisme pour la rénovation**. *"Plus on incite de monde à le faire, mieux c'est !"*. Ces participants font un parallèle entre la demande de s'impliquer dans Suivi Conso, et d'autres demandes de Dorémi (répondre à un journaliste, organiser une visite de chantier...) auxquelles ils répondent par ailleurs.

*"Dès lors que leur philosophie nous convenait pas mal, ça nous allait d'aller dans le sens de cet acteur. Donc on a pris le parti de dire oui systématiquement à toutes leurs sollicitations"* (Joël).

## Sobriété : aller au delà de la rénovation par le mode de vie

Le choix de participer à Suivi Conso vient parfois s'insérer dans la démarche de sobriété du ménage. Il s'agit par exemple de **ménages qui affirment une éthique de la sobriété dans leur mode de vie** de façon générale. *"On est mesuré dans tout. Ce n'est pas parce que j'en ai les moyens que je vais me payer mon confort sans faire attention à ma consommation"* (Henri). D'autres ménages sont dans **un parcours de transformation écologique**, et considèrent Suivi Conso comme un dispositif pouvant les aider dans ce parcours, au même titre que le défi Déclic<sup>12</sup> ou les Conversations Carbone<sup>13</sup>.

*"Un jour j'ai fait SuiviConso et aujourd'hui où je fais les Conversations Carbone, c'est un processus, je me retrouve dans une initiative de groupe qui me redonne l'énergie de poursuivre mon chemin. Et quand j'aurai fini les Conversations Carbone je chercherai à nouveau une autre stimulation"* (Marie-Odile).

Vis-à-vis de la rénovation, la logique de participation à Suivi Conso de ces ménages n'est pas celle d'une rentabilisation économique des travaux, ni d'une recherche d'économies supplémentaires sur la facture d'énergie. *"Il faut être convaincu [par l'écologie], pour économiser sur quelque chose qui ne dépense déjà rien"* (Prosper). Il s'agit davantage d'**aller au-delà de l'efficacité énergétique par des travaux en imitant les effets rebonds**, voire en compensant les consommations supplémentaires liées à un agrandissement dans le cadre de la rénovation.

*"On sait que le diable est souvent dans les détails ! On avait beaucoup bossé sur l'investissement initial, mais on peut avoir une maison parfaite : la manière dont on vit dedans peut sous-optimiser ce qui a été fait"* (Emmanuelle).

## Économique : se rassurer sur l'intérêt de son investissement

La participation à Suivi Conso peut aussi s'inscrire dans **une préoccupation d'évaluation objective de la qualité de leur rénovation**. L'expérimentation est perçue comme un moyen de dépasser leur seul ressenti (satisfaction, confort...), en apportant des éléments chiffrés (bilans de consommation, test d'étanchéité) pour analyser la qualité de son investissement. *"Maintenant je sais que j'en ai eu pour mon argent avec mes 60 000 € de travaux"* (Paul). En effet, ces travaux représentent des budgets considérables pour les ménages, et leur demandent également un investissement personnel. Il s'agit de se conforter dans son choix à travers des données économiques, y compris pour des personnes ayant des convictions écologiques fortes.

Il est important de préciser que cette logique économique de participation à Suivi Conso **ne consiste pas exclusivement à vérifier le "temps de retour sur investissement" de la rénovation**. En effet, les ménages sont *"assez dubitatifs vu le montant que l'on a payé"* (Julien). Les plus à l'aise financièrement s'interrogent plus sur l'intérêt de nouveaux investissements : équipements électroménagers à remplacer, installation photovoltaïque... Les ménages les moins aisés sont en recherche *"d'astuces pour faire baisser la facture"*, même s'ils ont conscience d'avoir *"fait le plus gros avec les travaux"*.

---

<sup>12</sup> [Déclic](#) est un programme d'accompagnement des ménages à la sobriété, via des groupes locaux, basé sur un concours d'économie de ressource (électricité, eau, déchet...)

<sup>13</sup> Les [Conversations Carbone](#) sont des cycles d'ateliers en petit groupe animés par un facilitateur pour travailler sur la diminution de son empreinte carbone.

## Professionnelle : apprendre pour transférer des connaissances

Trois enquêtés expriment **une motivation de participation en rapport avec leur activité professionnelle**. La participation à Suivi Conso à titre personnel est l'occasion d'acquérir des compétences et/ou des connaissances nouvelles qui pourront être mises à profit dans un cadre professionnel<sup>14</sup>. Un commercial de Dorémi qui a participé à l'expérimentation y voit *"un très bon vivier d'arguments commerciaux"* (anonyme). En outre, cette participation lui donne une légitimité personnelle supplémentaire pour s'adresser aux clients et prospects. *"Je peux dire que je suis passé de 220 € à 75 € de facture d'électricité par mois. Le pari de la rénovation performante est gagné"*.

Mais **cette logique ne s'applique pas uniquement aux participants de la sphère Dorémi**. Une participante en formation pour devenir travailleuse sociale voit des synergies avec Suivi Conso. *"Ça coïncidait avec ce que j'apprenais. On fait du conseil pour les usagers, la gestion du budget et l'énergie"* (Marie-Odile). De même pour un maître de conférence en économie : *"J'ai une curiosité professionnelle pour le programme car j'organise également des expérimentations sociales donc je voulais voir un peu ce que faisait Doremi"* (Fabien).

## 2. Les conditions sociales d'engagement

Les ménages sont plus ou moins investis dans l'expérimentation Suivi Conso. Comment l'expliquer ? Certains éléments permettent de mieux appréhender leur degré d'engagement : ils sont surtout liés à la relation que les ménages ont construite avec Dorémi, au contexte de rénovation et à certaines de leurs caractéristiques sociales.

### Surtout des ménages ayant fait des travaux avec Dorémi

L'équipe de Suivi Conso est partie avec un objectif quantitatif ambitieux de recrutement de *"110 ménages pour chaque phase"* (Dorémi) qui n'a pu être que partiellement atteint. Au total, 41 ménages ont participé à la phase 1 et 83 à la phase 2, dont une bonne moitié était déjà présents en phase 1. **Le recrutement de ces participants s'est effectué par l'intermédiaire du fichier client de Dorémi** et de contacts téléphoniques *via* les commerciaux. *"Ils nous ont rappelés pour nous dire : "est-ce que ça s'est bien passé ? si oui, on lance cette expérimentation-là pour travailler notamment sur les usages""* (Emmanuelle). Les relations de confiance préalablement établies pendant la phase chantier ont alors nettement facilité à la fois le recrutement, et l'engagement dans l'expérimentation.

Afin d'espérer atteindre les objectifs de recrutement, pour la seconde phase, la cible a été élargie à des prospects qui avaient reçu simplement un devis Dorémi sans nécessairement concrétiser par des travaux. **Au sein de notre groupe de 15 participants, 14 ont réalisé leurs travaux de rénovation avec Dorémi**, et seul un enquêté a fait ses travaux *via* un autre circuit. Cet enquêté ayant une bonne image de Dorémi, il a perçu positivement la proposition de participer à Suivi Conso, qu'il a vécue comme un *"repêchage inespéré"*.

---

<sup>14</sup> Le transfert de pratiques environnementales domicile / travail un mécanisme social de changement écologique déjà identifié par d'autres études. BRISEPIERRE Gaëtan, DESRUES Anne, [Le transfert de pratiques environnementales domicile / travail](#), ADEME, 20218.

## Différentes étapes de rénovation au moment d'entrer dans Suivi Conso

Les ménages enquêtés commencent Suivi Conso à des étapes variées de leur rénovation. Ce constat est intéressant car elle permet de poser **la question du moment propice pour proposer un service de suivi post-travaux aux ménages**. La temporalité de la rénovation est en effet un facteur d'engagement ou de désengagement dans Suivi Conso.

- Les ménages qui ont **habité dans leur logement avant les travaux** - même une année - **semblent plus impliqués dans Suivi Conso** que ceux qui n'y ont pas vécu. Ces derniers ont fait de l'acquisition-rénovation ; ils n'ont pas l'expérience sensible du confort thermique, et rarement à leur disposition des données de consommation pour leur permettre une comparaison avant / après. *"On n'avait pas d'habitude de la maison, on l'a connue uniquement rénovée, donc on a moins la curiosité de savoir si les travaux ont marché"* (Joël).
- **L'engagement dans Suivi Conso nécessite que les travaux soient complètement terminés**. Un contre-exemple d'un ménage qui a participé pendant le chantier montre que cette situation n'est pas propice car il en a tiré peu d'apport. *"Le timing était bancal car on avait pas encore commencé la rénovation, on avait encore aucun recul"* (Valentin). Plusieurs autres cas s'avèrent *borderline* car Suivi Conso commence tout juste à la fin des travaux.
- À l'inverse, **l'intérêt pour Suivi Conso s'amenuise quand la rénovation est trop ancienne**. *"Je pense que j'aurais été plus impliqué si la maison venait d'être rénovée. Là ça fait plusieurs années donc on est passé à autre chose"* (Emile). Ainsi plusieurs ménages ont participé à Suivi Conso alors que leur rénovation était terminée depuis 5 ans ou plus. L'un d'entre eux avait même déjà réalisé une seconde étape de travaux en auto rénovation.

Au final, **le moment opportun** pour que les ménages s'engagent dans une expérimentation comme Suivi Conso s'avère être **les deux premières années après les travaux**. En effet, il s'agit de la période où se mettent en place les nouveaux usages, ce qui permet d'installer tout de suite des bonnes pratiques : *"comme c'est le début avec la maison on veut être perfectionniste"* (Julien). Toutefois, la première année n'est pas toujours la plus propice, car il s'agit d'un temps de mise en place durant lequel les habitants n'ont pas de recul sur leurs usages, et peuvent encore être focalisés sur des travaux de finitions, le règlement de malfaçons, etc. En même temps, il faut tenir compte du fait qu'un tel programme doit garder une durée courte pour conserver l'attention des participants. L'expérience de ceux qui ont participé à Suivi Conso pendant deux ans laisse penser que l'engagement sérode sur la seconde année : *"j'ai été beaucoup moins rigoureux sur la deuxième saison"*.

## Des caractéristiques des ménages plus ou moins impliquantes

Le niveau d'engagement dans Suivi Conso se comprend également au travers de certaines caractéristiques des ménages participants.

Un constat fort sur les ménages interviewés est qu'ils sont **globalement très impliqués vis-à-vis de leur logement qui est aussi leur lieu de travail**. Dans l'échantillon l'absence de travail à domicile est l'exception : plusieurs exercent leur métier intégralement à domicile (ex : ingénieur informatique, boulangère...); quand ce n'est pas le cas, une part de télétravail est quasi-systématique, parfois pour les deux membres du couple ; un enquêté se décrit comme *"père au foyer"*.... Cette situation implique un temps de présence

à domicile très important, ce qui renforce alors l'intérêt de participer à Suivi Conso, et peut faciliter l'organisation de certaines tâches de relèvement notamment. *"Moi ça m'intéressait peut-être plus que mes voisins parce que j'étais à la maison et ça m'impactait directement au quotidien"* (Matias)

Un autre facteur d'engagement dans Suivi Conso est **la disponibilité temporelle qui est liée à la présence d'enfant au sein de la famille**. La pression du temps disponible revient constamment dans le discours des participants avec enfants, et beaucoup moins dans celui des célibataires, couples sans enfants, ou avec de grands enfants<sup>15</sup>. Elle est particulièrement forte au sein des familles avec des enfants en bas âge : *"on a des enfants entre 3 et 5 ans, un troisième en route, c'est une période chargée"* (Joël). La part de ces familles apparaît élevée au sein du groupe d'enquêtés, ce qui n'est pas surprenant car la naissance des enfants est une occasion de déménagement et de travaux.

*"C'était une période difficile où l'on venait d'accueillir 2 enfants donc je ne dormais pas beaucoup. J'ai un peu hésité par rapport au temps que ça allait nous demander"* (Emile)

La **dynamique la plus récurrente d'implication du couple dans Suivi Conso est celle d'une division du travail**. Un seul des deux membres du couple effectue le travail de relèvement, est présent aux webinaires... On peut difficilement conclure sur le caractère genré de cette implication (4 femmes sur 15) dans Suivi Conso, il semble qu'elle soit davantage dévolue à celui des deux qui s'est le plus investi dans la rénovation. *"De toute façon pour la rénovation elle m'a laissé les clés du camion"* (Paul), sans que cela soit systématique. En revanche, une trop forte asymétrie au sein du couple sur la responsabilité de Suivi Conso ou le caractère conflictuel de la participation est un frein.

*"Ma femme était moins convaincue, elle n'avait pas envie de faire des efforts supplémentaires. Déjà pendant la rénovation, quasiment tout le budget a été absorbé par l'aspect énergétique. Alors qu'au départ on avait décidé de couper la poire en deux, entre rénovation esthétique et énergétique".* (Fabien)

L'échantillon ne compte qu'un seul cas de locataire. Il n'est pas à l'initiative de la rénovation mais a été incité par ses propriétaires à participer à Suivi Conso. *"Je leur avais déjà dit que je serais pas très assidu mais ce n'était pas grave"* (Bastien). Un autre exemple de plus faible implication est celui d'un propriétaire dont la quasi-totalité des travaux a été financée par des subventions en raison de son faible niveau de ressources. **Nous faisons l'hypothèse que la précarité économique conduit à plus de distance vis-à-vis de la rénovation**, ce qui s'avère être un facteur de désengagement de l'expérimentation. Cette distance est une exception dans l'échantillon car la grande majorité des ménages enquêtés se sont fortement investis à la fois financièrement et en temps passé sur leur projet de travaux.

De façon plus anecdotique, la **proximité sociale avec Dorémi apparaît au premier abord comme un facteur de désengagement de l'expérimentation**. Les objectifs de recrutement de l'expérimentation ont conduit les membres de l'équipe à inclure des participants de leur réseau : un ex-collègue, le voisin et ami d'un responsable de la structure... Ces derniers apparaissent nettement moins investis se contentant de faire les relevés *a minima*. Pour autant, certaines informations laissent penser que les salariés actuels de Dorémi ayant participé à l'expérimentation se sont montrés à la fois observants sur les relevés et actifs sur les économies d'énergie. Ayant fait le choix de ne pas enquêter sur ces profils, nous n'avons pas d'informations complémentaires à ce sujet.

---

<sup>15</sup> Cette analyse rejoint celle en terme "disponibilité biographique" pour l'engagement militant, par Doug McAdam.

### 3. Une perception clivée des objectifs

D'après l'équipe, les objectifs du programme Suivi Conso ont évolué entre le stade du projet et sa concrétisation. **Au départ conçu comme une "campagne de mesures", ils ont souhaité proposer un "accompagnement" aux ménages** à la fois pour les aider dans la prise en main des logements rénovés, et pour "*maintenir l'intérêt des ménages vis-à-vis de l'expérimentation car on leur demande de faire beaucoup de relevés*" (Dorémi). Cette variation des objectifs a pu introduire un flottement dans la communication vis-à-vis des ménages. L'objectif d'accompagnement n'a pas été mis en avant au démarrage de la première phase, alors qu'il a été clairement assuré auprès des participants à la seconde. Le résultat est que les ménages expriment des perceptions assez différentes du programme et de ses objectifs. Par ailleurs, la présentation du programme ne s'est pas toujours faite dans des conditions idéales, tous les participants n'ayant pas participé au webinaire de lancement. La perception du programme reste donc floue et souvent incomplète, rares sont ceux qui ont connaissance de ses différentes dimensions.

#### **Nous distinguons 4 perceptions de Suivi Conso.**

1) Suivi Conso comme **un dispositif marketing pour Dorémi**. Les participants qui ont la perception la plus confuse et la plus pauvre du programme, l'inscrivent dans un registre marchand. Il s'agit avant tout de promouvoir l'activité de Dorémi : "*voir le profil des personnes qui font appel à eux*", "*une étude statistique agrégeant les données des différents participants*"... Ils ne distinguent pas ou peu l'utilité du dispositif pour eux, leur rôle perçu est surtout d'envoyer des données de consommation mais sans avoir clairement saisi comment elles vont être utilisées. Cette image de Suivi Conso est sous-représentée dans l'échantillon enquêté, mais nous faisons l'hypothèse qu'elle concerne une proportion plus importante de la population des participants. En effet, les modalités de recrutement de volontaires pour les entretiens a sans aucun doute introduit un biais en faveur des participants les mieux informés sur le dispositif.

*"À quoi sert SuiviConso ? C'est peut-être pour justifier l'existence de Dorémi ? Pour exister, pour gagner sa vie... Voilà" (Ingrid).*

2) Suivi Conso est vu par d'autres participants exclusivement comme **un dispositif de mesure des consommations**. D'après eux, ces mesures visent pour Dorémi à évaluer la qualité des rénovations pour l'améliorer ainsi qu'à réduire l'écart entre les prévisions de consommation et les consommations réelles, au profit des futurs clients de Dorémi. Leur participation s'inscrit alors dans un registre scientifique, ils focalisent leur rôle sur les relevés de consommation et la fourniture des données. Certains d'entre eux valorisent ainsi le fait d'avoir apporté des données supplémentaires que Dorémi n'avait pas demandées (ex: consommation de la voiture électrique, de la PAC...). En revanche, il ne perçoivent pas du tout ou très tardivement la dimension d'accompagnement du dispositif proposée notamment au travers des webinaires.

*"Là, je me rends compte par vos questions qu'il y avait peut-être l'intention de modifier des pratiques, ça je n'avais pas la sensation que c'était un objectif de l'expérimentation" (Bastien).*

3) Pour d'autres, Suivi Conso est avant tout **un dispositif d'accompagnement des usages**. L'élargissement de Suivi Conso aux usages spécifiques de l'électricité et aux consommations d'eau, c'est-à-dire au-delà des consommations non visées par la rénovation, est pour eux le symbole de cette priorité. Ainsi le programme est interprété comme un service supplémentaire orienté vers la satisfaction des clients post-travaux, en donnant des "*astuces pour économiser l'énergie*", "*bien utiliser ses équipements*", "*mieux comprendre ses consommations*"... Le rôle perçu est alors centré autour des changements



de comportements pour faire baisser leur consommation, dans un registre engagé et/ou économique. Ils ne perçoivent pas toujours l'importance de fournir leurs données de consommation, mais sont appétents vis-à-vis des webinaires.

*"Je ne m'attendais pas à la question de l'eau. Je le vois positivement, l'idée qu'on accompagne les gens dans le chantier mais aussi dans l'usage, on fait en sorte que les équipements soient utilisés au mieux" (Joël).*

4) Enfin la dernière perception de Suivi Conso est aussi la plus complète car c'est la seule qui associe à la fois mesures et accompagnement. Certains participants définissent **Suivi Conso comme un diagnostic pour agir**, ils insistent sur la dimension personnalisée des analyses de consommation et des conseils donnés qui facilitent leur action. Le programme est interprété sous l'angle de l'échange social, "c'est du donnant-donnant" entre les participants qui fournissent leurs données, s'engagent à être présents aux webinaires, et Dorémi qui travaille pour analyser leur consommation et leur fournir des conseils adaptés. Leur rôle est de s'engager dans Suivi Conso en répondant aux différentes demandes de Dorémi pour créer un maximum de synergies.

*"De notre côté il n'y avait rien à payer, c'était important de participer parce qu'ils se sont investis, au-delà de leurs missions, pour nous conseiller" (Prosper).*

## 4. Typologie des participants à Suivi Conso

### Descriptif de la segmentation

Nous avons élaboré cinq profils-types de participants afin d'aider à se repérer dans la diversité des cas. Ils ont été conçus selon la méthode sociologique de "l'idéal-type", autrement dit, chaque type est une caricature de la réalité, et aucun participant ne coïncide parfaitement à un seul type. Bien qu'ils aient été imaginés à partir de 15 enquêtés, il y a fort à parier que l'on retrouve ces différentes positions dans la population générale de participants à Suivi Conso.

Ces profils-types sont positionnés sur une matrice de segmentation composé **deux axes qui sont apparus comme les plus clivants dans le rapport des participants à Suivi Conso** :

1) L'axe vertical représente le **niveau d'engagement dans l'expérimentation** :

- Les plus engagés sont ceux qui tiennent un discours positif et d'adhésion à Suivi Conso, ils cherchent à en tirer un maximum et se présentent comme des "bons élèves" : font leurs relevés de consommation sans avoir besoin de relance, participent aux webinaires...
- Les moins engagés ont un discours critique ou distancié vis-à-vis de Suivi Conso. Ils ne cherchent pas à répondre systématiquement aux demandes de Dorémi et/ou n'ont pas perçu tous les tenants et les aboutissants de Suivi Conso. Il s'agit de ceux qu'il faut relancer pour obtenir les relevés, qui ne participent pas aux webinaires, etc...

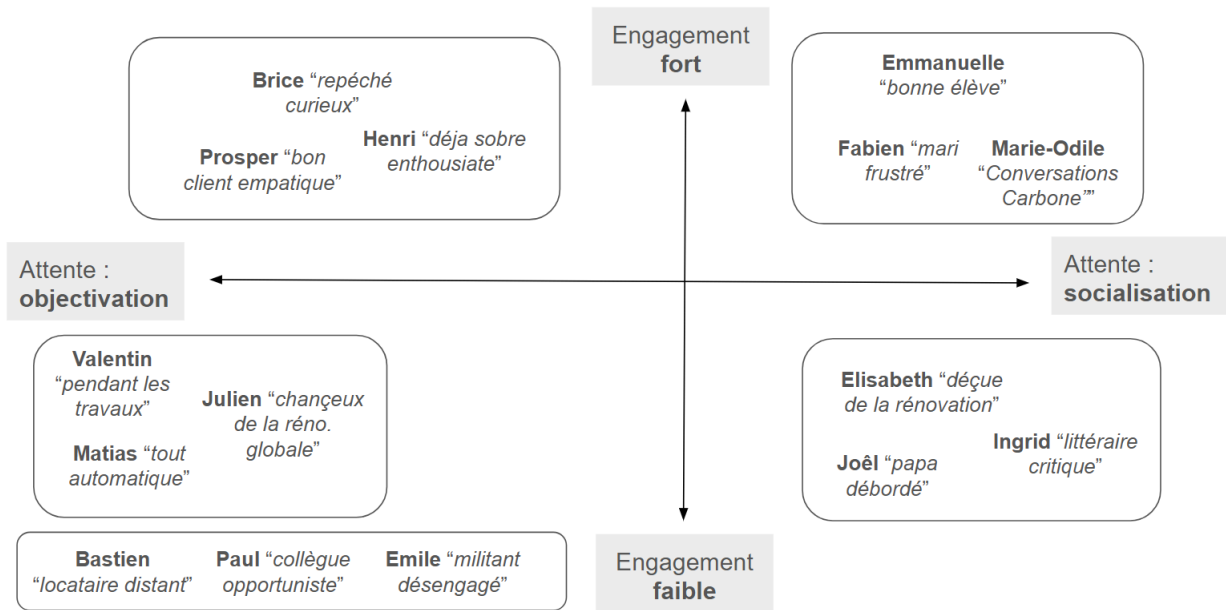
2) L'axe horizontal distingue le **type d'attentes vis-à-vis de l'expérimentation** :

- Certains participants sont focalisés sur l'objectivation que leur apporte Suivi Conso, qu'ils interprètent comme une démarche technique. Ils s'intéressent en priorité, voire exclusivement, aux mesures et aux bilans de consommation. Il est à

noter qu'il s'agit uniquement d'hommes, ayant souvent un capital technique ou scientifique.

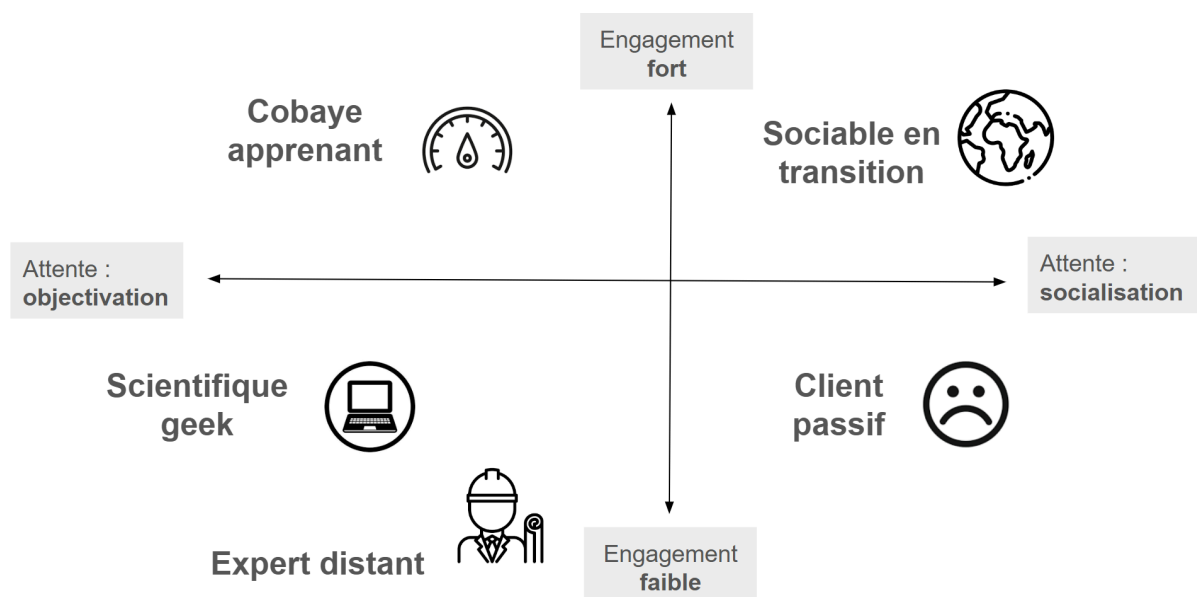
- D'autres se concentrent sur la socialisation que leur apporte Suivi Conso, qu'ils apprécient sous le prisme de la dynamique des relations sociales. Ils s'intéressent surtout aux webinaires, même s'ils se plient aux relevés de consommation. Cette attente est davantage féminine, et concerne aussi des ménages moins à l'aise financièrement.

Chaque enquêté a été positionné sur ces axes afin d'établir des profils types :



## Descriptif des profils types

### Schéma des 5 profils types de rapport à Suivi Conso









Les deux premiers profils sont engagés sur l'expérimentation, mais avec des attentes dominantes qui diffèrent : mesures versus dynamiques sociales.

<p style="text-align: center;"><b>Le Cobaye apprenant</b></p> <p style="text-align: center;">Engagement fort Attente orienté objectivation</p>	
<p>La rénovation énergétique globale est une <b>opportunité dans un parcours résidentiel</b> : achat coup de cœur d'un bien en mauvais état, rentrée d'argent...</p> <p>S'intéresse surtout aux mesures, mais a une faible culture techno-scientifique. Contrairement au Scientifique geek il est <b>en apprentissage sur la mesure</b> et a peu d'expérience préalable.</p> <p>Engagé dans l'expérimentation et se montre très <b>rigoureux sur les différents types relevés</b> des consommations (y compris wattmètre, eau...) et n'a pas besoin de relance.</p> <p><b>S'appuie sur l'expertise de Dorémi</b> concernant les mesures : ne va pas mesurer autre chose par lui-même, ne se voit pas analyser lui-même les résultats...</p> <p><b>Apprécie les bilans</b> de consommation, en particulier les chiffres (ordres de grandeur, comparaison...) et ce qu'il en tire (impact des pratiques, équipements...)</p> <p>Utilise ces données comme des arguments pour en <b>parler à ses proches</b></p> <p>Son expérience phare de Suivi Conso est le <b>wattmètre</b></p>	<p><i>"Pour la photo, j'ai choisi ce dessin pour illustrer le fait que j'aime bien participer à ces mesures et que je m'y suis prêté avec rigueur" (Henri).</i></p> 

<h2 style="text-align: center;">Le Sociable en transition</h2> <p style="text-align: center;">Engagement fort Attente orienté socialisation</p>	
<p>La rénovation énergétique globale correspond à <b>une conviction profonde</b>, il n'en n'est pas forcément à son coup d'essai.</p> <p>Font <b>les mesures mais ce n'est pas leur priorité</b> car ils sont déjà compétents, et/ou faisaient déjà un suivi de leur consommation.</p> <p>Ont un fort <b>capital scolaire et une culture de la transition</b> écologique via leur métier (économiste de l'environnement, bilan carbone...) ou leurs engagements associatifs.</p> <p>Sont <b>déjà en transition</b> écologique dans leur mode de vie, ils cherchent à être poussés plus loin dans leur transformation, notamment via Suivi Conso.</p> <p>Leur <b>moteur de changement</b> est moins l'acquisition de connaissances nouvelles que la dynamique sociale.</p> <p>Apprécie les webinaires pour <b>l'effet "coaching" et l'entraînement collectif</b> grâce aux échanges entre participants.</p> <p><b>Valorise les démarches en présentiel</b> comme Famille à Énergie Positive ou Conversations Carbones.</p> <p>Leur expérience phare de Suivi Conso sont les <b>webinaires</b>, ils ont participé à plusieurs d'entre eux.</p>	<p><i>"Une petite photo en rab d'un objet qui me représente, demandé par les conversations carbone; une femme, en mouvement, libre, heureuse 🤗" (Marie-Odile)</i></p> 

Les trois autres profils sont moins engagés dans l'expérimentation, soit plus distants, soit plus critiques. Leurs deux premiers profils types ont surtout des attentes techniques, leur expertise leur permet d'aller au-delà de ce que proposent Suivi Conso, sans forcément être reconnu en tant que tel.

<h2 style="text-align: center;">Le Scientifique geek</h2> <p style="text-align: center;">Engagement faible Attente orienté objectivation</p>	
<p>La rénovation énergétique globale s'inscrit dans <b>son approche technophile</b>, il veut le meilleur en termes d'équipement technologique pour chez lui.</p> <p>Exercent <b>tous la profession d'ingénieur informatique</b>, ont une formation en science dure, sont des passionnés du digital.</p> <p>Ont une <b>tendance au matérialisme</b> : nombreux appareils électroniques, présence de véhicules électriques, panneaux photovoltaïques...</p> <p>Ont mis en place chez eux <b>un système domotique avancé</b> de pilotage centralisé des appareils et de suivi des consommations : prises connectées, automatisme, capteurs, station avec via Home Assistant</p> <p>S'intéressent à la mesure, mais <b>n'ont pas transmis systématiquement leurs données</b> à Dorémi car ils se considèrent autonomes dans l'analyse. Les bilans ne leur apprennent pas grand chose.</p> <p>Assistent aux <b>webinaires en replay en avance rapide</b> pour glaner des conseils sur des sujets moins familiers : étanchéité à l'air, ventilation, confort d'été...</p> <p>Ont une <b>démarche poussée d'expérimentation sur pilotage</b> de leur appareils en fonction de leur propre analyse des mesures dans le but d'optimiser leur consommation. Ex : consignes de température du ballon thermodynamique.</p> <p>Leur expérience phare de Suivi Conso sont <b>les prises connectés</b> qu'ils ont mis en place, et qu'ils trouvent plus pratique que le wattmètre fourni par Dorémi</p>	<p><i>"Je me suis rendu compte que tout le monde n'était pas aussi geek que moi. J'ai une station domotique que j'ai codée moi-même (Raspberry pi 5 sous Home assistant), à laquelle sont reliés des capteurs de température, le pilotage des volets etc..."</i></p> <p style="text-align: center;"><i>(Julien)</i></p> 

<h2 style="text-align: center;">L'Expert distant</h2> <p style="text-align: center;">Engagement très faible Attente orienté objectivation</p>																																									
<p>La rénovation énergétique globale est <b>une évidence professionnelle</b>, il profite de son expertise et/ou de son réseau à titre personnel.</p> <p><b>Proximité sociale avec Dorémi</b>, parfois indirecte : <i>via</i> leur propriétaire, ex-salarié, entourage de salarié</p> <p>Des connaissances <b>pointues sur la rénovation</b>, <i>via</i> leur entourage et/ou leur métier (architecte, commercial...),</p> <p><b>Relativise l'intérêt de la rénovation énergétique</b> : manque de réflexion sur l'architecture, malfaçons qui dégradent la performance, autres domaines à investir (ex: mobilité)...</p>	<p style="text-align: center;"><i>"C'est Dorémi qui nous l'a proposé et nous on est toujours volontaire pour aider. Mais le sujet des travaux dans la maison, je commence à en avoir marre. En plus maintenant tout est en place..."</i></p> <p style="text-align: center;">(Emile)</p>																																								
<p><b>Transmet ses données de façon minimaliste</b> à Dorémi : besoin de relances, pas de wattmètre ou d'eau...</p> <p>S'intéresse aux bilans de consommation dans une <b>optique de vérification de performance</b> réelle des travaux.</p> <p><b>Aucune participation aux webinaires</b> car considèrent déjà savoir ou que ce n'est pas de leur niveau.</p> <p><b>Frustré sur certaines thématiques</b> qui ont pourtant été abordées lors des webinaires : qualité de l'air intérieur et ventilation, confort d'été...</p>	 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <caption>SUIVI CONSO PELLETS</caption> <thead> <tr> <th>MOIS</th> <th>STOCK DEBUT</th> <th>CONSO</th> <th>STOCK FIN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OCT 23</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>NOV 23</td> <td>5 + 7 = 12</td> <td>7</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>DEC 23</td> <td>5 + 9 = 14</td> <td>10</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>JAN 24</td> <td>5 + 9 + 10 = 15</td> <td>6 + 1 + 1 + 1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>FEB 24</td> <td>7</td> <td>1 + 1 + 1 + 1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>MARS 24</td> <td>2</td> <td>1 + 1 + 1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>AVRIL 24</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>5 + 7 + 9 + 10 = 31</td> <td>35</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	MOIS	STOCK DEBUT	CONSO	STOCK FIN	OCT 23	5	2	3	NOV 23	5 + 7 = 12	7	5	DEC 23	5 + 9 = 14	10	4	JAN 24	5 + 9 + 10 = 15	6 + 1 + 1 + 1	7	FEB 24	7	1 + 1 + 1 + 1	2	MARS 24	2	1 + 1 + 1	3	AVRIL 24			2	Mai			1	TOTAL	5 + 7 + 9 + 10 = 31	35	35
MOIS	STOCK DEBUT	CONSO	STOCK FIN																																						
OCT 23	5	2	3																																						
NOV 23	5 + 7 = 12	7	5																																						
DEC 23	5 + 9 = 14	10	4																																						
JAN 24	5 + 9 + 10 = 15	6 + 1 + 1 + 1	7																																						
FEB 24	7	1 + 1 + 1 + 1	2																																						
MARS 24	2	1 + 1 + 1	3																																						
AVRIL 24			2																																						
Mai			1																																						
TOTAL	5 + 7 + 9 + 10 = 31	35	35																																						

<p style="text-align: center;"><b>Le Client passif</b></p> <p style="text-align: center;">Engagement faible Attente orienté socialisation</p>	
<p>La <b>rénovation s'est imposée</b> à lui et la dimension énergétique s'est trouvée être une opportunité.</p> <p>Une <b>rénovation guidée par des motivations économiques</b> essentiellement, et parfois une situation de précarité économique.</p> <p>Un <b>faible engagement</b> dans Suivi Conso : focalisé sur le règlement des malfaçons de la rénovation, ou débordé par la vie de famille...</p> <p>Exprime une <b>déception vis-à-vis de leur participation a Suivi Conso</b> : se montre critique sur la forme ou pas assez disponible pour en profiter.</p> <p>Peu intéressé par la mesure : <b>fournit poussivement ses données</b> mais sans savoir pourquoi exactement.</p> <p>Des <b>bilans de consommation à peine lus</b> car pas suffisamment de culture technique pour les décrypter seul.</p> <p><b>Au début, participe au webinaire</b> ou regarde le replay puis se lasse : critique ses modalités d'animation</p> <p>Exprime un <b>besoin d'accompagnement plus personnalisé</b> en lien avec les entreprises ayant effectué la rénovation.</p>	<p><i>"Psykokwak est un pokémon prise de tête. Il représente à mes yeux la mesure de mes consommations dont l'épisode du wattmètre représente le pompon. J'obtenais des résultats ahurissants et qui variaient grandement à chaque tentative de calcul pour le même appareil, dans les mêmes conditions. J'ai fini par renoncer et appeler pour l'annoncer. Ce fut pour apprendre que l'appareil était défectueux, et que j'étais loin d'être la seule dans ce cas o_o" (Ingrid).</i></p> 



## Partie 3 - Le travail de mesure

La réussite de l'expérimentation Suivi Conso repose sur le recueil des données de consommation auprès des foyers volontaires, et en particulier celles de chauffage, afin d'évaluer les consommations après travaux. Dorémi a fait un choix stratégique d'élargissement des mesures au-delà des objectifs de l'expérimentation en impliquant les participants dans de multiples mesures (électricité, eau...), auxquels s'ajoute un test d'étanchéité à l'air. Cette collecte est effectuée en partie par Dorémi, mais aussi en partie par les participants. En ce sens, Suivi Conso requiert une forme de "travail" de la part des foyers : ceux-ci doivent effectuer des tâches prescrites, organisées et encadrées, qui demandent un effort et produisent de la valeur<sup>16</sup>. Comment cette collaboration se déroule-t-elle ? Comment les participants appliquent-ils ces consignes ? Jusqu'où et pourquoi jouent-ils le jeu ? **Cette partie questionne l'observance des mesures par les participants, leur perception de celles-ci et les raisons des défections potentielles.**

### 1. Une variété de pratiques de mesure préexistantes

**Les participants n'entrent pas dans Suivi Conso avec le même rapport aux mesures de consommation.** Pour certains, cette pratique sera inédite. D'autres, en revanche, l'ont intégrée depuis longtemps.

#### Ceux qui découvrent : une méconnaissance de la consommation antérieure

**Certains participants ne faisaient pas du tout de mesures de leur consommation avant Suivi Conso.** Au mieux, ils savaient à peu près le montant moyen de leurs factures, sans connaître sa variation au fil des mois, ni le détail des consommations par type d'appareil. Au pire, ils se tenaient à distance de toute mesure, dans une forme de déni lié aux fortes consommations du logement précédent : *"Les mesures, je ne faisais pas ça avant dans la maison précédente, il ne valait mieux pas"* (Ingrid).

Ces débutants découvrent donc, avec Suivi Conso, une manière rigoureuse de quantifier les consommations. Ils n'ont pas pour autant un coup de cœur en se lançant dans le suivi, et ne poursuivront pas forcément après. Ils effectuent ce travail surtout par engagement vis-à-vis de Dorémi, et **la plupart d'entre eux restent assez passifs vis-à-vis de ce travail de monitoring** : *"C'est vraiment sous pression que j'ai relevé ma consommation d'eau et de granulés de bois, sinon je ne l'aurais pas fait"* (Marie-Odile).

#### Ceux qui approfondissent : un à-peu-près à partir des factures

**Une partie des participants possède une connaissance partielle de leur consommation.** Avant Suivi Conso, ceux-ci mesuraient une ou plusieurs dimensions de leur consommation, celles qu'ils jugeaient importantes pour eux. Pour certains, c'était la température ; pour d'autres, l'électricité, le bois ou le fioul. Certains employaient l'application du fournisseur d'énergie ou les factures pour faire des comparaisons d'un

<sup>16</sup> D'après la définition de DUJARIER Marie-Anne, 2014. *Le travail du consommateur. De MacDo à eBay, comment nous co-produisons ce que nous achetons*, Paris : La Découverte.

mois à l'autre, mais sans analyse structurée. D'autres effectuaient quelques comptages, comme les quantités de bois achetés chaque année.

À ce public, **Suivi Conso apporte une plus grande rigueur dans la collecte de données**, qui est faite plus régulièrement, avec des outils : les foyers apprennent à en faire un relevé écrit et consigné. Le dispositif **élargit également le spectre des mesures**. Ils apprennent à prendre en compte des consommations qu'ils n'auraient pas considérées auparavant.

*"J'avais quand même l'intention de suivre ma consommation de chauffage, car je craignais que notre budget explose. Donc tous les mois je regardais la cuve à fioul pour savoir où l'on en était. Mais ce n'était pas du tout aussi précis et rigoureux qu'avec Doremi" (Henri).*

### Ceux qui savent : un fort degré d'expertise dans la prise de mesures

**Un dernier ensemble regroupe les participants les plus connaisseurs, qui effectuaient déjà une collecte rigoureuse de données avant le Suivi Conso.** Il comporte une bonne partie des profils les plus technophiles de la segmentation (ceux que nous avons nommés les "scientifiques geek" en Partie 1), ayant souvent un parcours professionnel lié à l'informatique et développant un goût prononcé pour la domotique. Des événements particuliers, comme l'achat d'une voiture électrique ou l'expérimentation d'un faible confort d'été, ont renforcé leur motivation à étudier leur propre domicile.

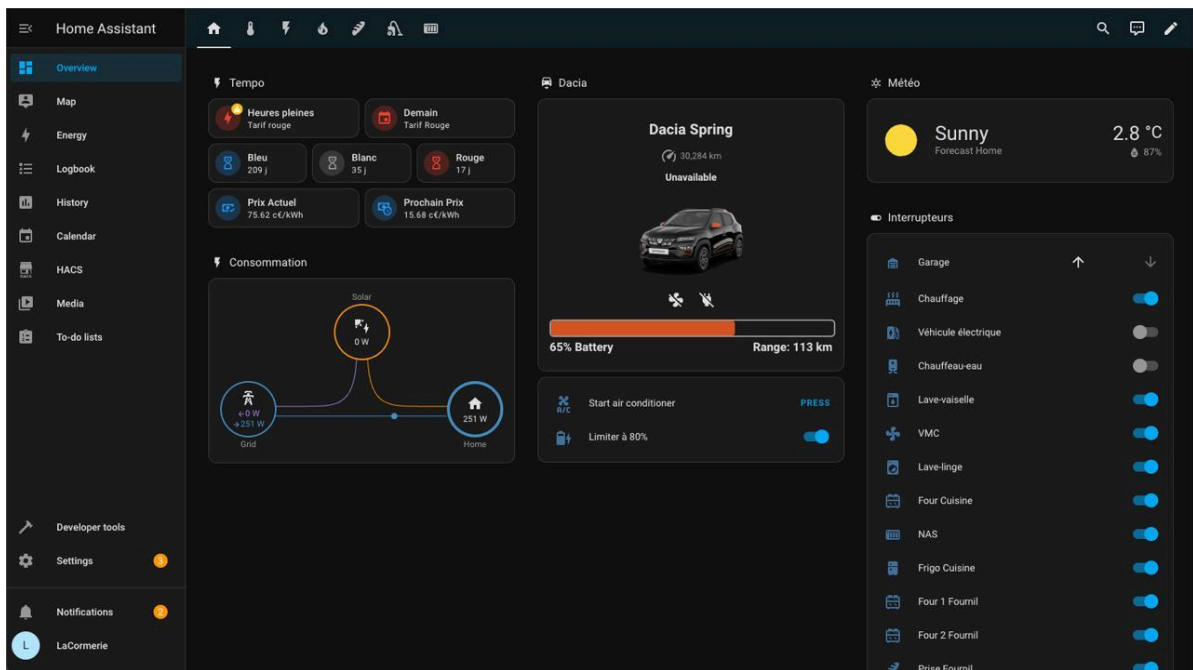
**Leurs pratiques de mesure sont déjà fortement équipées et outillées, dans une démarche quasi-scientifique :**

- Relevé manuel et report sur un tableur
- Installation de matériel connecté (thermomètres, prises...)
- Utilisation de plateformes de suivi (Ecojoko, Home Assistant...)

**Certains ont également effectué des tests sur leurs équipements avant même Suivi Conso.** Un participant a fait des essais sur sa chaudière, en mesurant les changements de consommation lorsqu'il baissait le thermostat. Un autre a évalué la consommation de ses appareils en faisant sauter les plombs un par un et en consultant son compteur Linky. Un autre, encore, a capté la température à l'arrivée au départ du chauffage afin de voir s'il était préférable de "faire fonctionner la chaudière ou utiliser le ballon d'eau chaude tampon" (Valentin). Ces mesures leur ont souvent servi à identifier de nouvelles pratiques d'optimisation de la consommation d'énergie.

#### Photo d'un capteur de température connecté en sortie de la chaudière de Valentin



Photo de la page d'accueil du serveur Home Assistant de Valentin

Ces participants entrent dans Suivi Conso avec une idée de leur consommation avant la rénovation, car ils ont déjà commencé les mesures dans leur ancienne maison ou avant les travaux. Ils ont d'autant plus d'intérêt pour le dispositif qu'ils peuvent comparer, et ainsi objectiver les bénéfices de leur rénovation. **Leur participation aux mesures est facilitée par leur forte expérience antérieure** : "Les mesures d'un Suivi Conso c'est bien plus léger que ce que je faisais avant (rires), cela ne m'a pas paru lourd" (Fabien).

## 2. Les relevés de compteurs : une préférence pour l'automatisation

La participation à Suivi Conso passe par des relevés de compteurs : électricité gaz et eau, de température *via* une sonde, et en cas de chauffage électrique, une instrumentation spécifique (*via* Enertech). **Les participants font une grande différence entre les relevés automatisés, qu'ils jugent très simples, et les relevés manuels, plus laborieux et pouvant conduire à des oublis et erreurs.**

### Un souvenir flou des relevés

Les participants ont fait part de leurs impressions générales sur la relève des compteurs. Certains d'entre eux ont jugé l'expérience relativement fluide et facile, mais il s'agit d'analyser ce qu'il y a derrière cette perception. D'abord, **certains participants se souviennent d'un processus bien ritualisé**, parce qu'ils se sont efforcés d'instaurer une marche à suivre rigoureuse ancrée dans le quotidien. La relève paraît aisée pour des profils bien organisés, par contraste avec des profils moins à l'aise avec le travail administratif. Pour penser à "faire ses devoirs", selon l'expression d'une enquêtée, plusieurs notent dans leur agenda et/ou se fixent un jour de la semaine précis : "Je m'y mettais le vendredi après-midi par exemple, où j'ai certaines disponibilités. J'aime bien avoir des repères. Si j'ai une routine, après, ça va" (Posper).



Mais les propos généraux des participants sur leur vécu des mesures contrastent avec l'évocation détaillée des pratiques réelles. S'ils dépeignent le processus de relevé comme relativement fluide et aisé, **lorsque les pratiques sont décortiquées, elles apparaissent plus pénibles**. Ce décalage est lié au fait que le discours que nous récoltons auprès des participants est formulé *a posteriori*, et qu'une forme d'oubli et de minimisation, voire de refoulement, s'est opérée.

Notons également que **l'impression globale du suivi est d'autant plus positive que quand des difficultés de relevés se présentent, les individus les abandonnent d'eux-mêmes**, opérant une mise à distance de la tâche. Ils disent alors qu'eux-mêmes n'ont pas été pas assez sérieux, plutôt que de se plaindre de l'effort nécessaire.

## La facilité des relevés automatiques

**Les relevés automatiques permis par les compteurs communicants (Linky, Gazpar...) sont vécus par les participants comme faciles car ils n'ont plus à s'en soucier durant tout le suivi.** Des expressions reviennent en entretien : *"ce n'était pas une contrainte", "je n'ai rien eu à faire", "une fois que c'est installé on n'y pense plus"*. Un participant, dont le réseau n'est pas géré par Enedis, a dû fournir lui-même les données en faisant des relevés réguliers : par contraste, il a jugé ce relevé manuel assez pénible.

Ces dispositifs d'automatisation sont également l'occasion d'obtenir des données particulièrement fiables. D'après certains participants, **le fait que les relevés soient transmis par une machine permet une rigueur dans la transmission de données** : *"ces relevés ont été faits indépendamment de nous, donc bien faits"* (Joël). Les compteurs communicants et autres sondes transmettent les données y compris des foyers les plus passifs vis-à-vis du suivi. Ceux-ci n'ont pas besoin de comprendre pour que les données soient bien relevées :

*"Des gens ont installé des sondes, Enertech je crois, sur la chaudière. Ils disent : "On va installer des trucs chez vous", je ne sais pas bien où, pourquoi, comment, ils m'ont dit que c'était pour mesurer, et voilà. Je ne sais pas quelle utilité ça pouvait avoir ! Parce que je ne me suis pas penchée sur la question !" (Elisabeth).*

**Concernant les relevés de compteur automatiques, la seule difficulté évoquée est l'accès aux données.** Côté Dorémi, un contrat a été conclu avec le prestataire Homeys pour récupérer les données des compteurs. Pour les participants enquêtés, il suffit de donner son accord en s'inscrivant sur une plateforme (phase 1) ou en cliquant sur un lien (phase 2). Cette étape est vécue sereinement, sauf pour une participante, sensible à la question de la vie privée :

*"J'ai eu une crainte mais je l'ai dépassée, j'ai donné l'autorisation à EDF de me pister dans mes consommations. C'est un peu déstabilisant au départ, parce qu'ils [les fournisseurs d'énergie] savent tout, hein. Ils savent quand est-ce qu'on met le chauffage plus fort, à quel moment de la journée, combien de temps, donc ils peuvent deviner toute notre vie" (Marie-Odile).*

**Une relève automatique de la température est également effectuée via une sonde installée au sein du logement,** qu'il a fallu renvoyer à Dorémi une fois l'expérimentation terminée. L'un des participants a eu des difficultés pour savoir où la positionner. Il se rappelle d'indications très précises (à l'abri du soleil, éloigné des sources de chaleur...) et a changé plusieurs fois la sonde de place au cours des deux premières semaines avant de trouver sa position idéale.

## Des relevés manuels plus laborieux

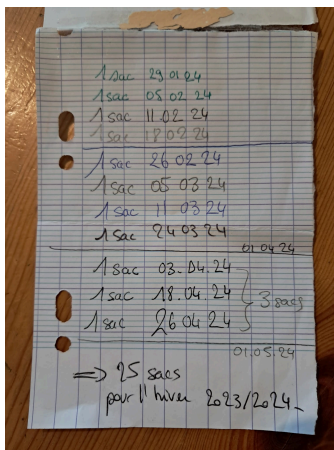
Les relevés manuels d'eau et de bois ont demandé davantage d'efforts de la part des participants. Dorémi a choisi d'ajouter l'eau aux consommations étudiées durant Suivi Conso. **En ce qui concerne l'eau, la difficulté d'accès aux compteurs joue parfois sur la fréquence des relevés, mais aussi sur la marge d'erreur :**

*"Là c'est la partie où on n'a pas été bon. Notre compteur d'eau est éloigné de la maison, à l'autre bout du terrain, il faut ramper et mettre la main au fond, avec le téléphone portable... c'est une galère ! En plus, au bout de trois mois on s'est rendu compte qu'on prenait une photo du compteur du voisin, puisqu'on ne voyait pas dans le noir ce qu'on prenait" (Elisabeth).*

**La compréhension de l'enjeu et des objectifs joue un rôle dans la motivation des participants à faire le relevé d'eau.** L'un des participants n'a pas compris à quoi servait ce relevé par rapport à la rénovation énergétique. Il pense que c'était peut-être pour calculer la part d'ECS mais sans en être convaincu. Il a donc fait des mesures de manière peu régulière, sans *"[s]'en préoccuper plus que ça"*.

**Un autre relevé manuel est celui du bois, pour lequel différentes techniques ont été adoptées.** Les individus qui possèdent des poêles à granulés ont compté les sacs. Cette mesure n'a pas été vécue comme particulièrement pénible, mais elle a nécessité d'ancrer quelques routines. Une participante a ainsi positionné un papier dans un lieu stratégique, le mur de l'escalier du sous-sol, afin de faciliter le relevé. Pour le bois bûche, deux méthodes ont été successivement proposées par l'équipe Dorémi. Pour la phase 1, les participants ont compté les bûches : bûches restantes dans le tas de bois, bûches que l'on remonte de la cave... Pour la phase 2 ils ont mesuré les stères : calculant que chaque brouette de bûches transportées équivaut à une demi-stère, ou estimant le volume de l'abri en début et en fin de saison. Un participant a pu comparer les deux techniques et a estimé que le comptage de stères était plus précis pour lui.

### Notes de granulés (Marie-Odile)



### Stock de fin de saison (Emmanuelle)



**Les rappels de Dorémi sont importants pour motiver les participants les moins observants à faire ces relevés manuels.** Plusieurs soulignent la nécessité d'être relancés, admettant qu'ils ne sont pas moteurs dans la prise de mesure et que sans relance ils n'auraient probablement rien fait. Selon eux, Dorémi est plus ou moins présent selon les mesures et les moments, et aurait parfois gagné à relancer davantage : *"s'ils avaient relancé pour le débitmètre comme ils ont relancé pour les autres relevés, on l'aurait fait"*

(Joël). Côté Dorémi, le choix a été fait, par exemple, d'arrêter les relances pour le fioul et le bois en phase 2 en se basant sur le volontariat. Cela a créé des malentendus chez certains participants, qui ont pensé que le suivi était totalement terminé. *"C'est vrai que souvent j'avais la flemme, mais c'est bien qu'ils relancent ! Recevoir un email de rappel donne de la motivation, un peu comme un programme de training !"*.

### 3. Des mesures *in situ* plus marquantes et concrètes

En plus des relevés de compteurs, des mesures complémentaires ont été proposées aux participants. Nous les qualifions de mesures *in situ* car elles requièrent une présence sur place : **un test d'étanchéité à l'air a été proposé, et des outils de mesure (wattmètre, débitmètre, thermomètre) ont été envoyés aux participants** en phase 2.

#### Wattmètre, débitmètre : l'intérêt de la mesure *in situ*

##### Des mesures apprenantes pour ceux qui les font

Les mesures au wattmètre et au débitmètre ont suscité un fort intérêt chez de nombreux participants, et ont enclenché des actions immédiates de réduction de la consommation. Dans le cas du débitmètre, **lorsqu'elles les mesures sont faites, elles conduisent très souvent à l'installation de mousseurs**, sauf lorsque ceux-ci sont déjà installés et/ou que la consommation est déjà jugée satisfaisante. Ces mesures sont aussi l'occasion de quelques surprises :

*"C'était intéressant l'eau, on l'avait jamais fait, et ça nous a énormément surpris : on pensait avoir acheté du super matériel, récent, on avait pris de la robinetterie "à économie d'eau", et on a été vexé de voir qu'ils étaient dans la moyenne haute. On avait choisi des larges pour des raisons esthétiques, sans savoir que ça jouait sur le débit d'eau" (Emmanuelle).*

Mais au-delà, **ces mesures comportent une forte dimension apprenante : les participants les font par eux-mêmes et peuvent directement interpréter les résultats**. Cela se voit particulièrement dans le cas du wattmètre. Sur 84 participants, 24 ont transmis les mesures faites au wattmètre. Celles-ci ne sont pas obligatoires, mais présentées comme permettant d'affiner les bilans de consommation.

**Pour ceux qui les ont faites, les mesures au wattmètre ont été des expériences d'apprentissage fortes**. La plupart ont commencé par découvrir comment l'on mesure au wattmètre : il leur a fallu apprendre des notions de puissance (la différence entre un watt et un kWh par exemple), comprendre l'intérêt de mesurer sur plusieurs heures... Un participant a aussi, à cette occasion, réalisé à quel point les appareils électriques sont nombreux au domicile.

La pratique de la mesure a un intérêt en elle-même, car les participants sont en contact direct avec les résultats. **Constater en direct la consommation de ses appareils à un apport pédagogique fort** : les participants se rendent compte de la réalité de leur consommation personnelle, plus concrète que les chiffres moyens délivrés par les discours publics et médiatiques. Cela rend les résultats particulièrement marquants : beaucoup s'étonnent de la forte ou faible consommation d'un appareil (allumé, mais aussi en veille voire éteint).

### Mesures aux wattmètre (Prosper)

*"Cela permet d'aller plus loin que ce que l'on voit dans la presse. Aujourd'hui tout le monde est sensibilisé. Mais le wattmètre m'a permis de me rendre compte que la chaîne hifi consommait beaucoup. Je ne pensais pas qu'elle consommait autant"*  
(Henri).



Notons que **le nombre de participants qui ont pris des mesures sur leurs appareils électriques est supérieur à ceux qui ont transmis les résultats**. Plusieurs participants ont utilisé le wattmètre sans rentrer les chiffres sur la plateforme, soit par manque de motivation, soit parce qu'ils n'avaient pas fait tous les appareils, soit parce qu'ils avaient eu un problème d'accès à la plateforme. Enfin, une partie des participants a parfois utilisé des technologies plus avancées qui ont supplanté les mesures faites au wattmètre. Le wattmètre nécessite de *"se contorsionner pour lire l'écran LCD, noter la valeur quelque part, remettre à zéro entre chaque appareil"* (Julien). Ces participants ont donc privilégié des prises connectées qu'ils ont installées :

*"Je n'ai pas utilisé le wattmètre, car j'ai un système domotique avec 25 prises connectées qui me donne la consommation des appareils en temps réel. C'est le même principe que le wattmètre mais en plus perfectionné. Je n'ai pas transmis les données de consommation à Doremi, car c'est la période où nous étions en travaux et où l'on a eu un deuxième enfant, donc beaucoup de choses sont passées à la trappe"* (Valentin).

### Des participants non embarqués

Plusieurs participants, en revanche, n'ont pas effectué de mesures *via* le wattmètre et/ou le débitmètre. **La première raison évoquée était le manque de motivation** : plusieurs ont d'autres priorités, n'ont pas envie de prendre le temps. À ce titre, l'utilisation du débitmètre, perçue comme une tâche nécessitant deux personnes, décourage plusieurs participants, car les moments de qualité à deux sont considérés comme précieux et ne devant pas être consacrés à des tâches domestiques supplémentaires : *"Quand il s'agit de se retrouver pour faire quelque chose, oui, mais pas mesurer un débit"* (Ingrid).

Par ailleurs, **beaucoup de participants partent du principe qu'ils savent déjà à peu près la consommation de leurs appareils, ce qui réduit l'intérêt pour des mesures** qu'ils jugeaient chronophages et peu utiles. Cela concerne surtout des profils qui ne se sentent pas proches de la mesure, qui se positionnent davantage du côté des changements d'attitude que de l'analyse factuelle et chiffrée (cf. axes de segmentation des profils, Partie 2) : *"Je sais quels bénéfices il peut y avoir à consommer moins pour chaque appareil, mais je ne vais pas utiliser un wattmètre pour analyser ça"* (Marie-Odile).

Au-delà, l'intérêt à mesurer dépend aussi du gisement d'économie perçu. **Lorsque l'on pense déjà être au maximum des économies, et que l'on ne croit pas avoir de capacité à agir davantage, on ne fait pas l'effort de prendre des mesures**. Autrement dit, cela

dépend du "sentiment de contrôle" de l'individu, c'est-à-dire de ce qu'il évalue être sa marge de manœuvre, son pouvoir et sa capacité d'action<sup>17</sup>.

*"Le débitmètre je ne m'en suis pas du tout servi. La salle de bains avait été refaite, je pense qu'ils en avaient profité pour mettre des choses en adéquation pour être moins consommateurs. Des mousseurs avaient été installés sur tous les robinets. J'en ai donc déduit que sur le reste il n'y avait pas de quoi s'inquiéter" (Bastien).*

**Quelques contraintes techniques entravent également la mesure.** Certains rencontrent des obstacles physiques entravant l'accès aux données : équipements encastrés dans la cuisine difficilement accessibles ; boîtier du wattmètre qui prend trop de place pour être branché à certains endroits ; débitmètre nécessitant une certaine dextérité pour être manié. Bastien, locataire, n'a pas forcément les informations demandées, n'ayant pas accès aux manuels des appareils pour fournir la puissance. D'autres, enfin, rencontrent des problèmes techniques : devoir compléter deux fois des informations sur la plateforme en ligne, ou avoir un wattmètre défectueux.

Un dernier outil de mesure a été reçu par les participants : **des thermomètres. Ceux-ci n'ont pas ou très peu été utilisés, car les participants n'en ont pas compris l'utilité dans le cadre de Suivi Conso.** Plusieurs évoquent le fait que leur réfrigérateur est déjà équipé d'un thermostat, et n'ont pas souhaité vérifier la température intérieure effective, n'imaginant pas qu'elle pourrait être différente. Les quelques participants qui les ont adoptés sont les plus enthousiastes vis-à-vis des pratiques de mesure, qui utilisaient déjà des thermomètres et l'ont ajouté à leur panoplie.

## L'étanchéité à l'air, un deuxième test très apprécié

Un **autre type de mesure in situ proposé dans le cadre de Suivi Conso est un test d'étanchéité à l'air**, effectué par un bureau d'études partenaire de Dorémi qui se rend au domicile du participant. Il s'agit pour la plupart des participants d'un deuxième test, car leur rénovation a en théorie fait l'objet d'un premier test d'infiltrométrie, pendant les travaux, un peu avant la réception. Loin d'être perçu comme redondant, l'opportunité de ce deuxième test d'étanchéité à l'air est bien reçue par les participants. Il est fait pour la plupart des participants enquêtés, sauf quelques foyers pour lesquels le timing n'est pas bon : des travaux devaient encore être effectués dans le logement avant de faire le test final. Ce test joue deux rôles principaux :

- **Validation de la qualité de la rénovation.** L'un de ses grands apports est sa comparabilité : un premier test a été effectué auparavant durant les travaux dans la plupart des foyers enquêtés, qui ont donc une référence de départ. Ce deuxième test vient alors comme une forme de contrôle qualité, pour vérifier que les travaux ont bien été effectués et valider ce qui a été corrigé. Il est alors vécu comme rassurant et gratifiant : *"On a divisé ce qu'ils avaient mesuré en cours de chantier par deux, ce qui est beaucoup mieux que les normes sur la construction neuve. C'est un plaisir personnel de se dire "je n'ai pas fait ça pour rien !"" (Prosper).*
- **Déclencheur d'actions correctrices.** La communication sur place des résultats motive les participants à effectuer de dernières retouches ou bien les planifier : *"La personne m'a donné des pistes pour limiter les fuites. Depuis je suis intervenu sur la trappe au niveau des combles. Il y a un autre endroit où je dois intervenir mais ce n'est pas encore fait" (Brice).*

---

<sup>17</sup> BENEDETTO Pierre, 2008. "Chapitre 9. Le sentiment de contrôle ». Psychologie de la personnalité. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.



Certains participants sont moins enthousiastes, principalement car ils **n'ont pas eu accès aux résultats, ce qui a créé une incompréhension quant à l'intérêt d'un tel test**. En entretien, ils revendiquent cet accès au dossier, luttant contre ce qu'ils perçoivent comme une forme de rétention d'information. Dans le cas d'Ingrid, ce test entre dans un rapport de force pour obtenir réparation de malfaçons :

*"Je voulais avoir noir sur blanc les résultats du deuxième, j'ai demandé au technicien qui me dit : "vous n'êtes pas la personne qui m'a commandé, l'entité c'est Dorémi donc il faudrait que vous leur demandiez". Dorémi me les a envoyés au bout de quelque temps, c'est juste des photos... J'aurais bien aimé avoir un document, faire le point. Les désordres, c'est à moi de le faire, c'est pas énorme. Mais juste, qu'on m'explique. Je n'aime pas être tenue à l'écart de ce qui me concerne directement." (Ingrid)..*



## Partie 4

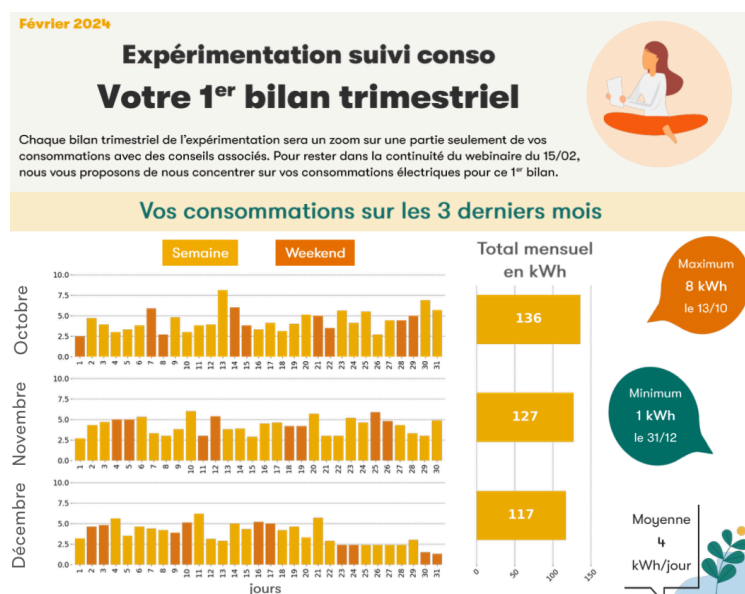
# L'appropriation de l'accompagnement

Suivi Conso propose aussi un accompagnement au changement de pratiques aux foyers participants. **Cet accompagnement, non prévu au départ, s'est imposé dans la stratégie de Dorémi comme une contrepartie nécessaire à l'obtention de données.** Elle a proposé différents canaux : les bilans de consommation, les webinaires, les échanges avec l'équipe de Dorémi et le kit d'objets économes. Comment les participants ont-ils appréhendé cet accompagnement ? Quelles dimensions sont appréciées et porteuses de changements ? Quelles améliorations pourraient être pensées ? Nous nous intéressons ici à l'appropriation de l'accompagnement par les participants, c'est-à-dire à la manière dont ils ont utilisé l'accompagnement, par rapport à ce qui a été proposé et conçu au départ. Les besoins d'accompagnement des habitants après travaux de rénovation énergétique font partie des interrogations de Dorémi. Nous relevons ici ce qui a été utile et pourrait éventuellement être généralisé à l'avenir.

### 1. Des bilans de consommation appréciés mais sous-utilisés

Des bilans sont envoyés par mail aux participants, afin qu'ils aient un retour sur leurs relevés de consommations. Un rythme trimestriel est initialement prévu, mais n'a pas forcément été respecté sur les deux saisons. Les bilans sont thématiques, c'est-à-dire qu'ils ne portent pas tous sur les mêmes consommations (consommation générale d'électricité, d'eau, de chauffage, analyses au wattmètre...). Leurs thématiques sont en lien avec les webinaires, organisés de manière conjointe afin d'en faciliter la lecture et l'analyse. Du point de vue de Dorémi, les objectifs des bilans était à la fois de constituer une rétribution du travail de transmission de données, mais aussi de donner des conseils aux participants afin qu'ils réduisent leurs consommations.

#### Extrait d'un bilan de consommation envoyé durant la phase 2



## Une réception variable selon les profils

Les bilans, qui ont demandé un travail considérable à Dorémi car ils sont personnalisés pour chacun, ont été en réalité relativement peu exploités par les participants. **On peut distinguer trois grandes catégories d'usages, liées aux profils des participants.**

- **La plupart des participants rencontrés ouvrent les bilans sans en faire grand-chose.** Ils regardent parfois les bilans avec intérêt, s'amusant à reconnaître pourquoi il y a eu un pic de consommation ici ou là, sans pour autant éprouver de grande surprise à la lecture. Plusieurs soulignent l'effet "so what" de ces bilans : ils le lisent, mais ne savent pas vraiment quoi faire de plus : *"C'est comme quand on fait une photo de sa maison, on voit la maison et on range la photo dans l'album" (Émile)*. Ils en ont d'ailleurs un souvenir assez vague : ils ne sauraient pas dire s'ils ont appris des choses en particulier.
- **Les profils les moins techniques éprouvent des difficultés de décodage des bilans.** Ces profils ont un rapport très distant aux chiffres, qui les rebutent : *"c'est des graphiques, ça me gonfle"*, rigole l'une des participantes. Ils ne réussissent à en tirer aucune conclusion, voire n'ouvrent plus les bilans au bout de quelques fois. Pour ces profils, un échange oral avec Dorémi pour analyser ensemble les résultats aurait été bienvenu : *"Ça ne me parle pas plus que ça. Trop de technique, de dépersonnalisation. Une conversation comme nous sommes en train d'avoir est beaucoup plus efficace" (Ingrid)*.
- Une dernière catégorie concerne les profils Scientifiques geek (cf. Partie 2). Alors qu'ils ont une appétence pour les chiffres et la mesure, les bilans ne sont pas non plus les plus adaptés : **pour ces profils technophiles, à côté des mesures qu'ils font déjà, les bilans apparaissent moins riches en détails.** Les résultats sont redondants avec ceux qu'ils ont sur leurs applications personnelles : *"Je savais quasiment tout"*, souligne un enquêté. Par ailleurs, la fréquence par trimestre leur paraît plus limitée que le suivi qu'ils ont au jour le jour.

## Un contenu et un format jugés bons

Exception faite des profils les plus geeks, **le rythme trimestriel des bilans est perçu comme suffisant.** C'est le cas de Paul, qui apprécie ce rythme ni trop fréquent, ni trop peu : beaucoup mieux, à ses yeux, que la régularisation annuelle d'EDF. En revanche, comme relevé en introduction de cette partie, Dorémi n'a pas pu tenir le rythme trimestriel annoncé d'envoi des bilans, et cela s'est senti chez les participants : certains d'entre eux ont une perception aléatoire du rythme des bilans, ayant du mal à se rappeler combien ils en ont reçu et à quelle fréquence. Au moins deux des participants de la saison 2 signalent n'avoir reçu qu'un seul bilan, ce qui leur paraît peu.

**L'aspect très visuel des bilans est plébiscité.** Le format des bilans est jugé très clair, avec des visuels qui le rendent attrayant : *"c'est bien présenté, c'est en couleur"*, *"les camemberts et les frises sont très parlants"*, *"cela permet une lecture rapide"*. Aucun participant n'a de critique sur la présentation, ni même sur le nombre de pages, jugé bon.

Si la plupart des participants se sont fiés aux chiffres présents dans les bilans, **une partie d'entre eux a émis quelques doutes quant à leur exactitude**, en raison des conditions de mesure. C'est le cas des participants qui ont effectué d'autres travaux dans l'intervalle. Valentin souligne que ses données étaient *"biaisées, car c'était pendant la période des travaux"*, rendant sa situation peu représentative. Il exprime également un scepticisme sur la *"fiabilité des interprétations"* face à la complexité des données énergétiques.

C'est aussi le cas des participants les moins assidus lors de la prise de mesures. Nous avons noté plus haut le rôle du sentiment de contrôle : si les participants n'imaginent pas pouvoir réduire encore leur consommation, ils s'impliquent moins dans les relevés. Par conséquent, dans une forme de cercle vicieux, **ces relevés incomplets ou imprécis produisent des bilans qu'ils jugent peu intéressants**, ce qui réduit encore leur engagement.

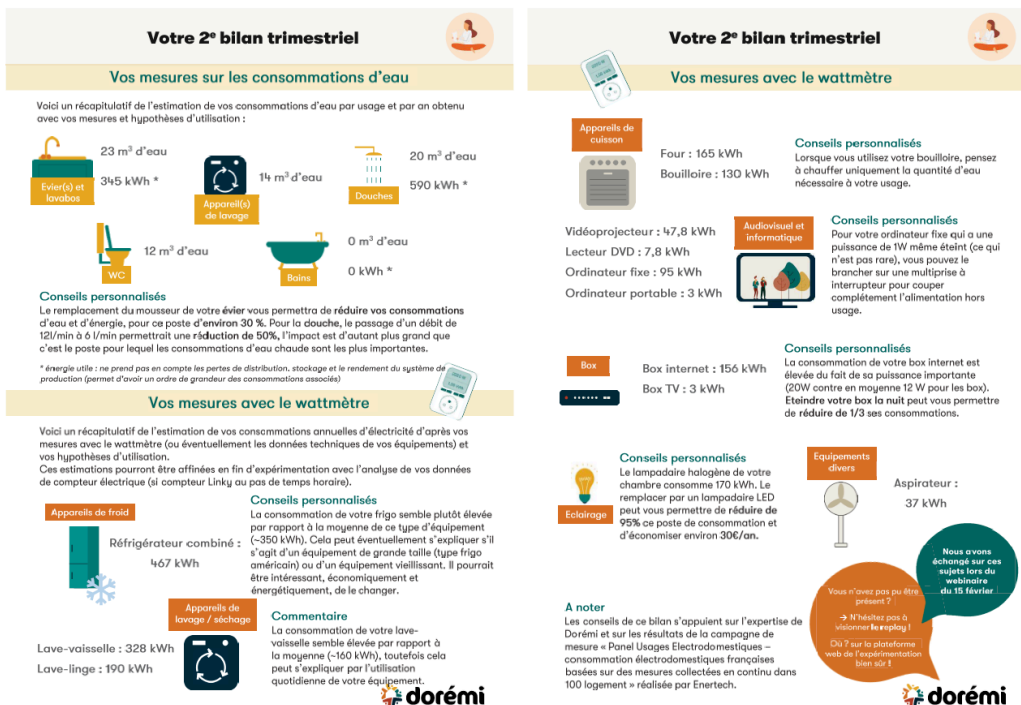
## Des conseils encore perçus comme génériques

Malgré tout, les bilans de consommation sont rarement perçus comme des appels à l'action. **Les participants relèvent la dimension "challengeante" de la comparaison sociale avec la moyenne des Français et/ou des autres participants**, mise en avant dans les bilans : "L'utilité du bilan c'est de pouvoir se situer par rapport à la moyenne nationale, pour savoir où est-ce qu'il faut travailler" (Prosper). Cette comparaison a fonctionné pour certains, mais tous n'y sont pas aussi sensibles.

Le bilan propose **des conseils à destination des foyers. Ils ont fait l'objet d'un travail de personnalisation par l'équipe**, c'est-à-dire qu'elle a adapté les conseils aux résultats d'analyse des consommations, dans le cas des ménages observants sur la relève de données. Certains participants l'ont bien perçu, les ont utilisés et ont mis en place des pratiques en fonction :

"Le bilan personnalisé de Dorémi suite à nos mesures donne des conseils pratiques pertinents et souvent faciles à appliquer. Par exemple, ils ont pointé la consommation électrique du frigo. Ils ont aussi repéré que l'on avait un halogène à consommer beaucoup. Ce bilan de consommation nous a donné l'élan pour faire des choses" (Brice).

### Extrait d'un bilan de consommation



D'autres ont trouvé ces conseils génériques et non adaptés à leur situation particulière. Ils ont **généralement l'impression d'une redondance avec des recommandations qu'ils connaissent déjà**, entendues dans les médias ou les discours publics sur les écogestes. Plus fondamentalement, et contrairement à certains qui participent à Suivi Conso dans une logique de sobriété (voir Partie 2), ces participants n'avaient pas prévu de mettre en place de nouvelles habitudes. Avoir l'information écrite ne suffit donc pas à les inciter :

*"Il y avait des conseils mais qui restaient génériques, un peu comme ce qu'on trouve sur EDF et moi. Par exemple : il faut dégivrer son frigo, ça je le sais déjà mais je procrastine. Je suis flemmard ! Tout le blabla sur les conseils ça ne me parle pas du tout" (Paul).*

## 2. Les webinaires, des moments pédagogiques bienvenus pour les plus disponibles

Des webinaires thématiques réguliers sont mis en place durant le dispositif Suivi Conso. Le premier est un webinar de lancement, qui porte sur la mesure ; un webinar final clôture la phase 1, mais n'a pas pu être organisé pour la phase 2. Entre les deux, les autres webinaires abordent différents thèmes, en lien avec les bilans de consommation : maîtriser ses consommations d'eau, maîtriser son chauffage, assurer son confort d'été, comprendre ses consommations. L'objectif de ces webinaires pour Dorémi est de transmettre des connaissances aux ménages, à travers de la vulgarisation scientifique par les experts techniques qui interviennent. Dorémi a également souhaité rendre ces webinaires interactifs, par des quizz ou des temps de questions/réponses.

### Première slide de l'un des webinaires donnés durant Suivi Conso

Expérimentation suivi conso



**WEBINAIRE  
CONFORT D'ÉTÉ**

**Comment survivre à l'été  
sans se liquéfier ?**

20 juin 2023 - 18h30 à 19h30

 **dorémi** Rénovons dans le bon sens !

### Des modalités de participation variables

Les participants les fréquentent plus ou moins : au sein du groupe d'enquêtés, 5 n'ont participé à aucun webinar, 3 n'en ont fait qu'un, et 7 ont fait 2 à 6 webinaires. **Ceux qui n'ont pas assisté aux webinaires le justifient par le manque de temps, ce qui signifie qu'ils priorisent les temps familiaux et professionnels.** Le webinar est organisé à 18h30, un horaire inadapté aux parents de jeunes enfants. Ce dispositif, perçu par certains comme un travail supplémentaire, doit pouvoir s'inscrire dans un quotidien parfois chargé :

*"Je me suis dit, quand j'ai vu le webinaire, que c'était une bonne activité de retraité : étaient très actifs des gens qui avaient 60-70 ans, j'imaginai un peu mes parents. Moi j'accepte ce temps mais c'est du temps de travail pour moi" (Joël).*

**D'autres participants sont des enthousiastes des webinaires.** Leur participation assidue est liée à leur intérêt pour le sujet et le format, mais aussi à l'engagement qu'ils ont pris vis-à-vis de Dorémi : *"autant aller jusqu'au bout"*. Ils apprécient alors le rythme des webinaires, tenus à des moments-clés (juste avant l'hiver ou l'été), permettant de se *"mettre en tête"* des informations *"qui vont servir tout de suite"*.

**Certains participants qui n'ont pas assisté aux webinaires en direct ont eu un usage des replays, ils ne sont donc pas comptés dans les statistiques de participation aux webinaires.** Pour les plus assidus, les replays faisaient office de rattrapage : Julien regarde les webinaires auxquels il n'a pas pu assister avant de poser une question directement à Dorémi, *"par respect"*, au cas où l'information y serait présente. Pour d'autres, avoir le replay permet d'accéder plus rapidement aux informations, en passant en accéléré et en coupant les passages que l'on estime déjà connaître. Certains relèvent tout de même les limites du replay : pour eux, comme ce n'est pas du direct, cela demande un effort supplémentaire pour se concentrer et ne pas décrocher, probablement car il n'y a aucun contrôle social de la part du reste du groupe.

### Des réunions riches en informations, limitées par le distanciel

Les individus qui ont participé aux webinaires citent de nombreuses informations qu'ils en ont tiré. **Ils plébiscitent les contenus des webinaires et les conseils de bonnes pratiques qu'ils délivrent.** Ceux-ci constituent ainsi une réserve d'informations, très applaudie, dans lesquelles ils imaginent qu'ils pourront puiser plus tard grâce à la présence des replays.

*"Ils commençaient par donner des informations générales à partir d'études sur les consommations ou d'enquête. Ensuite ils donnaient des conseils toujours très précieux : soit des choses auxquelles on n'avait pas pensé, soit des choses que l'on pensait faire bien mais qui pouvait être mieux fait" (Brice).*

Les **thématiques** en particulier sont **souvent jugées pertinentes** car elles coïncident avec la situation réelle des participants.

*"Il y a eu un webinaire aussi sur la ventilation, c'est des choses, on avait manqué d'informations pendant nos travaux. En entrant dans Suivi Conso, ça a permis d'avoir plus d'informations sur le fonctionnement de la VMC double flux. Le webinaire a répondu à mes questions, sans que j'ai à les poser moi-même" (Prosper).*

En termes de format, ils relèvent des intervenants experts, légitimes car dotés de connaissances techniques. Aux yeux des participants, ceux-ci sont aussi passionnés, s'expriment clairement et vulgarisent bien leurs thématiques. La présence de quiz aide à se projeter et réfléchir. **L'usage de certaines images est particulièrement parlant pour donner à voir les ordres de grandeur** par contraste avec un défilé de chiffres ou de graphiques. Il plaît notamment aux profils des cobayes apprenants (cf. Partie 2) :

*"Je me souviens d'une image d'un molosse sur un vélo qui pédalait comme un fou pour faire fonctionner un grille-pain, il a à peine réussi à griller une tartine. C'est une belle image qui permet de se rendre compte de la valeur de l'électricité" (Henri).*

En revanche, **les participants soulignent souvent les limites du distanciel qui ont parfois alourdi les interactions et les ont rendues moins fluides.** Les visioconférences sont difficiles à animer, et plusieurs participants ont perçu que le rythme était ralenti par



des problèmes techniques, ce qui a pu les décourager de participer aux webinaires suivants :

*"Ils voulaient mettre en place des interactions pédagogiques, mais ça ne marchait jamais. On avait le sentiment que c'était des amateurs, ils n'avaient pas pu tester l'outil avant. Du coup on perdait beaucoup de temps, et on devait passer vite sur certains sujets, dommage !" (Fabien).*

Plusieurs participants soutiennent que **des réunions en présentiel auraient pu les motiver davantage** : plus animées, plus vivantes et plus humaines, celles-ci auraient aussi permis davantage d'interactions entre participants. Nous reviendrons sur ce point dans la dernière partie du rapport (Partie 6).

### 3. Des échanges entre pairs qui cherchent leur place

#### Un forum qui "ne prend pas", mais consulté par certains

Un forum en ligne a également été mis en place à destination des participants dans le cadre de Suivi Conso. Il n'a pas réussi à s'imposer comme un espace d'échange dynamique entre les participants. **Perçu comme chronophage, il a souffert d'un manque d'investissement de la part des utilisateurs.** De rares participants ont tenté de poser une question, sans obtenir de réponses de la part du reste de la communauté. La plupart ont oublié l'existence de ce forum.

#### Exemple de post sur le forum (capture d'écran)



Malgré cela, **certains participants ont utilisé le forum comme une ressource d'observation ou de consultation.** Valentin, en particulier, souligne l'intérêt des témoignages personnels sur des sujets rarement abordés ailleurs, tels que les impacts vécus des choix techniques comme la VMC double flux. Son propos va dans le sens d'une idée aussi formulé côté Dorémi, selon laquelle il pourrait être plus intéressant de mettre en place ce forum durant la phase de chantier, moment où les foyers sont preneurs de retours d'expérience :



*"Il y avait des échanges très intéressants, pas des infos techniques, plutôt des infos sur : quel est l'impact dans ta vie ? C'est très utile car quand on se lance dans une rénovation énergétique, ces retours permettent de vous aiguiller. Quelqu'un disait que depuis qu'il avait une VMC double flux ça sentait l'air frais dans sa chambre le matin au réveil. Ça ne sent plus le dodo ! Ce n'est marqué sur aucune brochure commerciale de VMC !" (Valentin).*

## L'apport important des échanges en webinaire

Pour de nombreux participants, les échanges entre pairs représentent une richesse. Bien que certains préfèrent avancer de manière individuelle, les participants cherchent souvent à confronter leurs questionnements et à bénéficier des partages d'expériences d'autres personnes. **Ces interactions horizontales ont pu se dérouler dans le cadre des webinaires**, mais les participants n'ont pas eu d'échange en dehors. L'équipe de Dorémi a souhaité susciter ces échanges, notamment en proposant aux participants de parler par groupe de deux ou trois en cours de webinaire. Les rares moments de mise en commun, comme les réponses collectives aux questions individuelles, ont souvent été salués :

*"C'est toujours intéressant d'avoir des retours d'expérience des autres. Souvent je n'ai pas de questions, mais en écoutant les autres, ça fait émerger des choses auxquelles je ne pensais pas forcément" (Emmanuelle).*

Pour certains participants, ces échanges allaient au-delà de la simple transmission d'informations. Ils représentaient **une opportunité de rompre avec l'isolement ressenti dans leur engagement écologique**, en se retrouvant avec des personnes partageant les mêmes valeurs et préoccupations. L'encouragement par le groupe de pairs peut ainsi constituer un levier important du changement de pratiques. Les séquences participatives des webinaires permettent de renforcer la motivation dans un contexte où l'on se sent parfois marginalisé dans son environnement social ou professionnel :

*"Ce dont je souffre le plus, c'est que je suis un petit peu seule socialement dans ma motivation à agir pour préserver le climat. Ici, on retrouve des gens qui nous ressemblent. C'est fondamental, parce que sinon il y a une forme d'épuisement" (Marie-Odile).*

## Une amorce de dynamique avec l'entourage

Suivi Conso n'a pas prévu beaucoup d'espace pour les échanges entre pairs. Ceux-ci sont donc parfois **allés chercher de la dynamique de groupe directement dans leur entourage**. Ainsi, Matias a évalué les différences d'impact de la rénovation avec ses voisins directs :

*"Mes voisins n'ont pas participé à Suivi Conso, mais vu qu'on a fait la rénovation en même temps, ça nous est arrivé de comparer notre consommation et ce qu'on avait mis en place. Le fait que j'aie changé de contrat d'énergie, on a pu comparer et clairement, nous ça nous coûte moins cher (en plus on est une famille de 3 et eux de 4)" (Matias).*

La **comparaison avec des membres de l'entourage qui surveillent également leur consommation énergétique a pu créer un effet d'entraînement**. Cela fait écho à la possibilité de comparer sa consommation aux autres participants de Suivi Conso, plébiscitée dans les bilans par plusieurs enquêtés. La comparaison est utile en ce qu'elle peut être une source de motivation, par une forme de compétition.

*"L'année dernière, on a pris un contrat d'électricité Tempo. On a un voisin qui a fait ça aussi par intérêt purement financier, et on a vu l'émulation, on regardait ensemble nos relevés EDF. Il se demandait pourquoi il n'était pas aussi performant que moi, et je donnais des conseils: "en jour rouge, peut-être que ta bouilloire tu pourrais l'éteindre..." (Emmanuelle)*

## 4. Les relations avec l'équipe, entre réactivité et flottement

Dorémi a mis en place plusieurs canaux pour échanger avec les participants : les webinaires, qui ont été les plus investis, et le forum, qui n'a pas rencontré le succès escompté. Des échanges individuels par téléphone et par mail se sont également mis en place au fil des sollicitations des participants.

### Un niveau de sollicitation jugé bon par tout le monde

**Sur ces échanges individuels, le canal principal reste le mail.** Le projet Suivi Conso repose principalement sur les épaules d'une ingénieure de Dorémi, avec du renfort ponctuel. Elle se charge seule des relations avec les participants : par manque de temps, elle ne peut pas passer du temps avec chacun au téléphone et fait surtout du suivi à distance. Lors de la première phase, des relances téléphoniques avaient également été prévues, mais elles ont été abandonnées en phase 2 pour économiser du temps.

Dorémi adopte une posture délibérément souple envers les ménages : il n'y a pas de relances répétées, et les propositions sont toujours présentées comme optionnelles (par exemple, pour les mesures complémentaires). Plutôt que d'insister ou de sanctionner ceux qui ne participent pas, Dorémi préfère expliquer les conséquences d'une action ou d'une absence de réponse. Les participants ont ainsi été avertis que s'ils n'envoyaient pas leurs données, ils ne pourraient pas avoir de bilan personnalisé. Cette approche respecte le rythme et les contraintes des participants. **Aucun participant interrogé n'a ainsi exprimé le sentiment d'être sur-sollicité : Dorémi a été "présent mais pas pressant"**. Notons toutefois que cette impression positive pourrait cependant être biaisée, car l'enquête repose sur un recrutement volontaire, attirant probablement les participants les plus satisfaits.

En parallèle de cette discrétion, l'organisation se montre très réactive lorsqu'elle est sollicitée par les participants. Ces échanges individuels n'ont pas le même statut que les webinaires et le forum, car ils n'ont pas été conçus comme un accompagnement à part entière. Au départ, Dorémi a surtout mis en place une hotline de dépannage en cas de problème de mesures ou de transmission de données. Certains participants se sont réappropriés ce *medium* pour poser des questions plus générales et demander des conseils personnalisés. Qu'il s'agisse de questions pratiques (par exemple, un wattmètre qui ne fonctionne pas, où trouver une enveloppe pré-timbrée pour renvoyer une sonde, ou des conseils sur les mousseurs), **les réponses, qu'elles soient données par mail ou par téléphone, sont rapides et jugées satisfaisantes** par les participants :

*"J'ai appelé [l'interlocutrice de Dorémi] pour lui demander pour la conso d'eau pour le pommeau de douche ce que je devais acheter pour économiser de l'eau, et elle m'a dit "on va vous en offrir un". C'était pas à la suite d'un webinar, c'était moi qui me posait la question" (Elisabeth).*

## Un contrat flexible qui autorise une participation en pointillés

Le **caractère flexible de l'encadrement a un effet paradoxal** sur les participants. Si beaucoup apprécient cette liberté qui leur est accordée, certains regrettent une forme de flou, ou de flottement, qui les a incités à rester passifs dans leur démarche.

L'encadrement relativement lâche de l'expérimentation a été apprécié par les participants, qui saluent cette liberté. L'engagement est perçu comme peu contraignant : *"ce n'était pas un contrat formel, c'était flou"* (Émile). **Cette absence de pression avait pour avantage de mettre en confiance les participants, mais a aussi autorisé des formes d'engagement distancié.** Par exemple, Joël n'a pas interprété Suivi Conso comme un engagement très fort, mais plutôt comme une proposition. Or, d'après lui, cette interprétation explique qu'il se soit peu investi dedans : il était invité à faire des choses, mais non obligé... ce qui impliquait qu'il pouvait s'y soustraire.

**Chez les individus qui ont davantage besoin d'être poussés et encadrés, cette forme de flottement peut pousser à se désengager.** On peut arrêter de transmettre ses données, ou les transmettre *a minima*, sans craindre de remontrances : *"On pouvait très bien faire l'autruche, ne pas répondre à leur demande, et il ne se passait rien"* (Valentin). Dorémi a constaté ces désengagements silencieux : certains participants se contentent de ne plus répondre au bout d'un certain temps. C'est aussi ce qui explique sans doute le faible nombre d'abandons formels.

Ce flottement se ressent aussi dans la fin de l'expérimentation. Au moment où nous réalisons les entretiens, **l'expérimentation touche à sa fin, mais cela reste flou pour les participants.** Bien que certains aient déjà renvoyé leur sonde de température, il reste au moment de l'enquête des actions à mener (tests, bilans), ce qui renforce ce sentiment d'une clôture prolongée et incertaine.

## D'autres interlocuteurs privilégiés : l'importance des contacts personnalisés

Les relations que nous avons identifiées jusqu'à présent se construisent à distance. Qu'il s'agisse des bilans, des webinaires, du forum ou des contacts individuels avec l'interlocutrice de Dorémi, tout se fait par l'intermédiaire de l'ordinateur ou du téléphone. Durant Suivi Conso, les contacts se font essentiellement à distance, exception faite de certains moments nécessitant une intervention à domicile, comme les tests d'étanchéité à l'air ou la pose et le retrait d'instruments par Enertech. Or, **ces contacts sur place, qu'ils relèvent de Suivi Conso ou, plus tôt, de la phase de travaux de rénovation, apportent souvent bien davantage aux participants.**

Ces contacts se nouent, non pas avec l'interlocutrice de Suivi Conso, mais avec les techniciens qui se déplacent sur site. L'interlocutrice de Suivi Conso, figure perçue comme abstraite et lointaine, est ainsi **parfois devancée par des acteurs plus identifiés et présents.** Dorémi se retrouve ainsi comme en concurrence avec ces autres acteurs sur la phase de suivi post-chantier. Joël, qui a eu des contacts avec l'ALEC et SOLIHA en plus de Dorémi, souligne qu'*"il y a une espèce de nébuleuse de gens gentils qui nous aident"*, sans comprendre qui il doit contacter pour quoi, et à quoi peut lui servir le contact au sein de Suivi Conso.

Les interlocuteurs concurrents à ceux de Suivi Conso sont souvent **les artisans** présents dans le groupement qui a effectué les travaux : ce sont des interlocuteurs qui ont suivi les travaux depuis longtemps et qui peuvent se rendre sur place. De plus, ils sont **identifiés**

**comme les responsables d'une forme de service après-vente post-travaux**, ce qui amène certains participants à les contacter en priorité :

*"La prise en main des équipements, ça faisait partie du contrat avec les artisans : "vous avez installé un truc chez moi, c'est normal que vous me l'expliquiez". Pour moi c'était la garantie d'avoir quelqu'un qui pourrait m'expliquer sur place. Dorémi a été présent par l'étage du dessus, mais de loin en loin. On n'a pas eu dans notre quotidien le réflexe de se tourner vers eux quand on avait une question. Ce qui a manqué c'est la présentation concrète de qui est Dorémi, d'avoir un lien plus humain, direct. On a eu régulièrement des coups de fil pour savoir si les chantiers se déroulaient bien, mais ça sortait un peu de nulle part, pour moi" (Joël).*

**D'autres interlocuteurs privilégiés par les participants sont les techniciens qui se rendent à domicile dans le cadre de Suivi Conso.** Le moment où ils viennent réaliser le test d'étanchéité à l'air a un impact sur la perception de son logement. L'intervention à domicile, quand elle se déroule en la présence des participants, leur permet en effet de se rendre compte : *"quand vous le faites et que vous sentez l'air qui passe, vous êtes prêt à vous bouger"* (Joël). Certains techniciens sont également venus installer ou retirer la sonde Enertech. Le technicien venu chez Julien pour cette raison en a profité pour mesurer les stères de bois qu'il n'avait pas encore pris le temps de faire, lui montrant concrètement comment quantifier les stères de bois avec un mètre. Il lui a également donné des conseils sur des équipements de son logement : *"Il m'a donné des supers conseils sur l'utilisation de ma pompe à chaleur, car il se trouve qu'il a la même chez lui. Il m'a aussi conseillé sur comment mieux utiliser la VMC double flux"* (Julien).

Ces conseils, non prévus, ont une haute valeur ajoutée, car en se déplaçant, les interlocuteurs s'adaptent aux problématiques des participants. Ces interlocuteurs privilégiés le sont surtout parce que les participants les voient en vrai, et non à distance. L'enquête fait en effet ressortir **l'importance des contacts personnalisés, et notamment via l'intervention au domicile.**

## 5. Le kit d'objets économes, un don à l'usage limité

**En plus du premier kit de mesure, comprenant notamment le wattmètre et le débitmètre, un kit d'objets économes a été envoyé aux participants.** Ce deuxième kit comprend une douchette 6l/min, 2 mousseurs (un pour la cuisine et un pour la salle de bains), un thermomètre de frigo, un sablier de douche, un stop douche et un thermomètre d'ambiance. Des douchettes et mousseurs ont été ajoutés pour ceux qui avaient fait les mesures au débitmètre. Ces deux colis (kit de mesure et kit d'objets économes) ont été conçus comme séparés par Dorémi : l'objectif est, dans un premier temps, de proposer aux participants des outils pour la mesure, qu'ils vont s'approprier, et ensuite qu'ils découvrent des objets économes qui leur permettent de mettre en place des actions, ayant déjà commencé les mesures et ayant des éléments sur leurs consommations. Dans les faits, les deux kits ont été envoyés de manière rapprochée, et les participants les ont souvent confondus, parlant d'eux de manière indifférenciée et oubliant qu'il ne s'agissait pas d'un seul et unique colis.

### Un colis à la fonction symbolique

Le kit d'objets économes a été perçu par beaucoup de participants enquêtés comme une *"belle surprise"*, *"très agréable"*. Il prend différents sens selon les enquêtés. Pour beaucoup, **il remplit une fonction de cadeau**, en rétribution du travail de relève fourni. L'ajout d'une

tablette de chocolat conforte cette interprétation. D'ailleurs, plusieurs participants retiennent surtout cette tablette, comme un symbole du fait que Dorémi prend soin de la relation. Le kit est vu comme une forme de remerciement de leur engagement.

Certains y voient aussi une **incitation à l'action**. Le kit a une fonction de marqueur : il atteste du début du projet et concrétise un pacte signé entre Dorémi et les participants. C'est aussi du matériel qui symbolise la participation à une expérimentation, attestant de la dimension scientifique du protocole, et incitant à l'usage : *"On m'a donné un truc, je vais quand même faire joujou avec"* (Julien).

### Des objets employés de manière inégale

Pour autant, les objets envoyés ont été utilisés de manière inégale par les participants. **Les équipements les plus fréquemment employés sont les mousseurs**. Ils découlent facilement de la prise de mesures au débitmètre, et s'ancrent facilement dans les routines : c'est un dispositif qu'il suffit d'installer en une fois sans besoin d'y revenir ensuite. En sociologie, un courant appelé la théorie des pratiques a démontré que les "arrangements matériels"<sup>18</sup> sont plus efficaces que des informations ou conseils pour accompagner le changement de routines. Une des participantes illustre parfaitement ce constat :

*"Les conseils ne m'ont pas du tout suffi. Je ne m'en rappelle pas, en fait. Et ce dont je me rappelle c'est que j'ai eu le sac pour mesurer le débit, j'ai fait le lien avec les mousseurs et là j'ai été active. J'avais le matériel, c'était hyper concret, pointu, simple, rapide"* (Marie-Odile).

En revanche, d'autres objets ont été moins utilisés. **Le stop douche, peu évoqué en entretien, est perçu comme faisant doublon** avec l'équipement déjà présent : *"On a installé le stop douche mais il ne sert à rien : on a déjà des mitigeurs donc il suffit de baisser la manette, ça fait le même effet"* (Émile).

**Quant au sablier de douche, s'il peut susciter de la curiosité au début, il est très vite abandonné**. Certains sont intrigués et l'utilisent quelquefois. Bastien, par exemple, ne prend pas des douches tous les jours, et a envie de temps en temps de s'autoriser *"une douche plus plaisir"*, donc il teste le sablier par intermittence. D'autres sont plus réticents. La principale raison invoquée est le confort : *"J'ai besoin de vivre !"*, réagit Ingrid. Plusieurs participants tentent d'utiliser le sablier comme un outil de sensibilisation et d'éducation auprès de leurs enfants. Cependant, là aussi, c'est un échec : de nombreux sabliers finissent cassés ou perdus, une forme de résistance passive ? La contrainte la plus forte pour limiter le temps de douche reste la contrainte technique de la taille du chauffe-eau : *"De toute façon on a un chauffe-eau de 50 litres, donc on arrive très vite au bout, et ils sortent quand l'eau est froide"* (Paul).

### Un kit à adapter aux participants pour éviter le matériel inutilisé

**De ce kit résulte un stock d'objets inutilisés, dont les participants ne savent que faire**. Ils ont souvent remis les objets dans la boîte initiale, attendant les consignes de la part de Dorémi. Un ménage a trouvé une solution, en employant les mousseurs inutilisés dans une résidence secondaire où les robinets étaient moins performants. Une opportunité pour la fin de Suivi Conso serait de conseiller les participants sur le sort à réserver aux objets s'ils n'en ont pas l'usage : donner, prêter autour d'eux... ou rendre à Dorémi.

---

<sup>18</sup> DUBUISSON-QUELLIER Sophie, PLESSZ Marie, 2013. « La théorie des pratiques. Quels apports pour l'étude sociologique de la consommation ? », *Sociologie*, 3 (3), pp.451-469.

Si de prochaines éditions se mettaient en place, deux modalités pourraient être envisagées pour éviter cette situation : **prêter aux participants**, puis récupérer ; mais aussi, en amont, **vérifier que les participants sont susceptibles d'en avoir besoin**. Mathias dit avoir tout reçu en une fois, alors qu'il aurait trouvé plus pertinent de recevoir le kit après avoir fait les relevés de débit d'eau :

*"Ils m'ont envoyé des choses qui ne servent à rien. Ça aurait été plus pertinent d'envoyer un kit de mesure, puis les objets à avoir chez soi, pour ne pas envoyer des choses en trop et ne pas gaspiller" (Mathias).*



## Partie 5

# Les effets sur les participants

Dans quelle mesure la participation à Suivi Conso a-t-elle pu susciter des changements chez les ménages ? Contrairement aux données de consommation, l'équipe Dorémi ne dispose pas - mis à part quelques retours spontanés et sporadiques - d'informations sur ces changements de pratiques et de représentations. **Notre enquête sociologique apporte des informations sur les évolutions qui se sont produites à l'occasion d'une participation à Suivi Conso**, sans pouvoir toutefois les isoler toutes choses égales par ailleurs du contexte post-rénovation. Pour les participants, la rénovation énergétique de leur logement représente en tant que telle le changement le plus impactant sur leur quotidien.

Nous verrons tout d'abord comment Suivi Conso entraîne de nombreux apprentissages, puis nous décrirons les changements de pratiques déclenchés. L'analyse a également permis de mettre le doigt sur les principaux ressorts de ces changements. Enfin, nous verrons comment Suivi Conso s'insère dans les dynamiques relationnelles existantes des ménages.

### 1. Des apprentissages multiples

Tous les participants reconnaissent être montés en compétence à l'occasion de Suivi Conso, un objectif affiché par Dorémi. **Suivi Conso apparaît comme une expérience apprenante aux yeux de participants** dont certains y voient un effet d'*empowerment* : *"Plutôt que d'avoir un grand manitou qui donne les ordres, on essaie d'apprendre aux gens à être autonomes dans un logement rénové"* (Julien). Deux types d'apprentissages sont soulignés :

- Ceux qui relèvent de la **prise de conscience**, c'est-à-dire de la découverte d'un sujet (ex : maintenance de la ventilation, confort d'été...)
- Ceux qui relèvent de **l'ancrage**, des choses qui étaient déjà connues mais dont Suivi Conso a renforcé la prégnance. *"On le savait déjà avant, mais maintenant on le fait de manière systématique."*

Il serait difficile d'attribuer rigoureusement un apprentissage à tel ou tel aspect du dispositif car Suivi Conso fonctionne comme un système. Toutefois, les participants associent certaines vertus pédagogiques aux différents éléments.

- Côté mesure, **le travail de relève, renforcé par les bilans, permet une prise de conscience des quantités consommées**, quelque soit la ressource consommée (y compris le bois). *"Ça me rend plus attentif sur ma consommation"* (Prosper). La mesure permet en quelque sorte de matérialiser une consommation d'énergie dont la quantité est difficilement perceptible. *"C'est un rapport un peu différent à la consommation, l'électricité ça tourne tout seul, mais là aussi on se rend compte, mesurer permet de prendre conscience"* (Bastien) Elle peut aussi révéler des surconsommations qui seraient restées invisibles sans mesure : *"ça m'a permis de*

détecter une fuite !" (Emile). Le wattmètre aide à également identifier des appareils énergivores dont les participants n'avaient pas conscience du niveau élevé de consommation. C'est la notion de "mesure apprenante" que nous avons développée en partie 3.

**Photo d'un appareil identifié comme énergivore**



*"Nous avons appris à identifier les appareils les plus consommateurs d'énergie, notamment les équipements anciens comme ici notre vieil ampli" (Emmanuelle)*

- Côté accompagnement, **les webinaires sont désignés comme le principal vecteur d'apprentissage, en particulier grâce à l'intervention d'experts.** Deux types d'apprentissage ont déjà été évoqués dans la Partie 4 : ceux sur l'origine des consommations de leur logement, et notamment la notion "d'ordre de grandeur" entre les différents postes ou appareils. La légitimité accordée aux experts aide aussi à l'ancrage de savoirs qui peuvent devenir des convictions. *"Ce n'est jamais naturel d'ouvrir en grand les fenêtres en hiver. Qu'on me répète l'intérêt pour la qualité de l'air, ça m'a convaincue"* (Emmanuelle).

Le contenu des apprentissages varient en fonction des postes de consommation.

- Pour **le chauffage et l'eau chaude sanitaire (ECS), il s'agit de savoir-faire en matière de pilotage** des installations, plus ou moins experts. Ainsi Elisabeth apprend le principe du réduit en cas d'absence, tandis que Mathias a compris comment *"optimiser les réglages de la pompe à chaleur"* pour l'ECS. Ces postes de consommations sont aussi concernés par des apprentissages en matière d'entretien des systèmes.
- Sur les usages spécifiques de l'électricité **(USE), les participants cernent davantage la hiérarchie des consommations** entre les appareils, loin d'être évidente. *"Par exemple, tout le monde pense que la bouilloire consomme beaucoup, mais en fait on ne l'utilise que 30 secondes. À l'inverse, le routeur est invisible mais il tourne en continu"* (Julien). Ils appréhendent mieux aussi l'origine des consommations. *"On ne savait pas pourquoi un programme Eco dure 3x plus longtemps qu'un programme normal"* (Propser)
- Les apprentissages sur l'eau, **la ventilation, ou le confort d'été ont particulièrement marqué certains participants.** D'une part car ils estiment avoir peu de connaissance dessus, et d'autre part car ces sujets posent problèmes spécifiquement les logements rénovés. Cette découverte a pu alors être accompagnée de l'acquisition de savoirs pratiques. *"On sait beaucoup mieux*

*garder la fraîcheur en été. On sait qu'il faut fermer les volets, et ouvrir les fenêtres à 6h du matin" (Julien).*

Dans certains cas, ces apprentissages encouragent bien le passage à l'action. Suivi Conso renseigne sur des bons réflexes faciles à adopter : *"ne pas utiliser le four en été faisait vraiment la différence sur le confort" (Julien).* L'expérimentation aide aussi à mieux cibler les efforts sur les postes ou les appareils qui ont le plus d'impact.

*"Réaliser cette conso par appareils était pour moi le point le plus important. Pour la première fois, j'ai coupé mon frigo en partant en vacances. Maintenant on coupe aussi les multiprises maintenant quand on part 2-3 jours. Et on coupe nôtre ampli pendant la nuit !" (Emmanuelle)*

Toutefois, **ces apprentissages ne sont pas toujours suffisants pour susciter de nouveaux comportements.** L'accompagnement n'est pas toujours suffisant pour épuiser les questions des participants qui concernent des incertitudes. *"Il y a toujours la question : est-ce que l'on n'endommage pas ses appareils en les coupant ?" (Fabien)* La mesure peut même conduire à des effets pervers en décourageant d'agir sur des gestes ayant un impact réduit. *"Avec le wattmètre branché sur la voiture électrique, on avait calculé que la consommation pour aller chercher le pain, équivaut à 5 ans de chargeur de smartphone branché" (Emile).* La compréhension des changements de pratiques nécessitent d'intégrer d'autres éléments dans l'analyse.

## 2. Des changements relatifs dans les pratiques

Nous allons décrire ici les changements de comportements associés par les enquêtés à leur participation à Suivi Conso. Cette description reste toutefois fragile d'un point de vue méthodologique, car ces changements n'ont pas été observés (entretiens à distance) et aucun point de repère n'a été pris en amont de leur participation (avant / après). Cette auto-évaluation des changements attribués à Suivi Conso par les participants est d'autant plus difficile dans le contexte mouvant de l'appropriation d'un nouveau logement.

### Une ampleur assez variable des changements déclarés

Les effets de Suivi Conso sur les pratiques apparaissent nettement plus clivés que ceux en matière d'apprentissage qui font consensus. **La perception de l'ampleur des changements varie selon les profils et les attentes des participants.** Une partie des enquêtés mettent avant le peu de changements dans leurs pratiques suscités par la participation à Suivi Conso. Ils insistent sur l'absence de *"révolution"* et évoquent surtout quelques *"petites choses"* ou des *"confirmations"*. Pour les plus engagés dans l'expérimentation, cette perception peut avoir un effet déceptif compte tenu de leur implication. Au contraire, d'autres ne s'attendaient à rien car ils ont perçu Suivi Conso comme un dispositif exclusivement centré sur la mesure ou n'ont pas adhéré à l'objectif d'accompagnement des usages. Enfin, certains évoquent davantage des contraintes externes qui ne leur ont pas permis de mettre en place les changements souhaités : le manque de temps, la faible adhésion du conjoint...

*"Honnêtement, non, on n'a rien changé. Je pense que ça le fera quand on s'y mettra. Il s'est passé beaucoup de choses pour nous, qu'on n'a pas pu digérer de façon simultanée" (Joël).*

Une des principales causes de la faiblesse des changements constatés à l'occasion de Suivi Conso sont **les pratiques préexistantes de sobriété en place chez certains participants**. *"Tout ce qu'ils ont pu nous conseiller on l'avait déjà à peu près mis en place"* (Henri). Trois cas figurent montrant que ces pratiques économes préexistent chez les ménages pour des raisons parfois différentes. Marie-Odile pratique le chauffage compartimenté surtout pour des raisons écologiques : *"Je m'organise pour chauffer une seule pièce"*. Bastien évite déjà d'utiliser son four : *"Étant toujours dans une forme de précarité financière, il y a une sobriété qui s'impose un peu sur certaines choses"*. Enfin, Henri espace ses douches en raison de convictions naturalistes sur l'hygiène qu'il tire de son activité professionnelle.

*"L'hygiénisme est un vrai problème de santé publique ! Moi je me douche 2 à 3 fois par semaine maximum, et ma peau s'en porte très bien"* (Henri)

## Une adoption de nouvelles habitudes de consommation

Les participants qui déclarent des changements sont nombreux à souligner de nouveaux usages de leurs équipements déclenchés par leur participation à Suivi Conso.

Les nouvelles routines qui viennent **le plus rapidement à l'esprit sont celles qui concernent la consommation des appareils électriques**, sûrement car elles peuvent être associées à des objets précis. Certains participants considèrent ces changements comme marginaux car très ciblés : par exemple, Paul débranche désormais pour l'hiver son second frigo qu'il utilise pour ses boissons. D'autres participants décrivent en revanche un panel de changements beaucoup plus complet, comme Prosper qui coupe maintenant sa box la nuit, fait attention aux veilles des appareils, s'est mis à utiliser les programmes ECO sur des machines à laver.

### **Photo illustrant une nouvelle habitude : couper les veilles**



*"Nous avons commencé à couper la veille de certains appareils, ici le micro-ondes qui n'affiche plus l'heure"* (Emmanuelle)

**Des changements concernant les usages du chauffage** sont aussi évoqués. Ainsi Julien se met à utiliser plus systématiquement son poêle alors qu'auparavant il ne chauffait qu'avec sa pompe à chaleur. Fabien a changé la façon de piloter son chauffage grâce aux connaissances acquises, et notamment en matière d'inertie. Le cas de Paul est intéressant car il a modifié la programmation de son poêle : *"j'ai passé beaucoup de temps à ajuster, à trouver la bonne plage horaire"*. Grâce à la sonde de température installée dans le cadre de Suivi Conso, il a pris conscience qu'il avait des pics de température à 25-27°C, le poêle étant légèrement surdimensionné comme souvent dans les rénovations



énergétiques. Plus rarement, la prise de conscience du caractère économe du chauffage peut pousser des participants (Client passif, Expert distant) à augmenter la température par rapport à leurs habitudes, ce que l'on peut interpréter comme un effet rebond.

*"Le positif c'est de se dire qu'on a un logement performant, donc on a cette possibilité de dire : "la température c'est 19°C mais là j'ai envie d'avoir chaud, donc de pousser un peu", ça c'est super agréable". (Bastien)*

**Photo illustrant des changements sur le pilotage du chauffage**



*"La régulation de mon poêle que le Suivi Conso m'a poussé à maîtriser" (Paul)*

Suivi Conso pousse également à agir sur **l'eau, une consommation parfois oubliée par des participants ayant pourtant déjà des pratiques d'économie d'énergie**. Ainsi Mathias et sa compagne ont pris de nouvelles habitudes lors de Suivi Conso : ils récupèrent désormais l'eau froide dans la douche le temps qu'elle devienne chaude ; ils évitent de mettre le mitigeur en position eau chaude dans la cuisine car *"de toute façon il faut attendre une minute"*. Cette nouvelle préoccupation pour l'eau n'est pas sans conséquence en matière d'énergie, puisque Mathias a fait d'importantes économies sur la consommation de son ballon d'eau chaude passant de 765 KWh/an à 437. Cette diminution de 42 % est aussi à mettre sur le compte d'une baisse de la température de consigne du ballon d'eau chaude.

**Photo illustrant un changement sur l'eau**

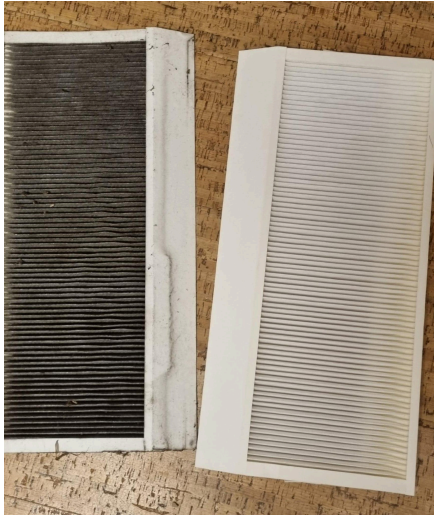
*"Et la récupération de l'eau froide pour les plantes le temps d'avoir de l'eau chaude sous la douche !" (Matias)*



Enfin, les participants évoquent **la mise en place de nouvelles habitudes d'entretien de leurs équipements**. Il peut s'agir d'actions régulières dont ils ont compris l'intérêt et acquis le savoir-faire lors d'un webinar, comme le changement des filtres de VMC double-flux ou la purge des radiateurs. *"Je ne connaissais pas le fonctionnement des*

radiateurs car je ne suis pas très bricoleur. Maintenant je purge les radiateurs, car j'ai compris que ça permettait d'optimiser" (Julien). Il peut s'agir également d'actions plus ponctuelles, comme le nettoyage d'un caisson de VMC dans une douche, ou le détartrage d'un chauffe-eau : "j'ai récupéré une bassine complète de tartre" (Emile).

**Photo illustrant des nouvelles pratiques d'entretien de la ventilation**



*"Un des bénéfices du Suivi Conso c'est que j'ai appris comment changer les filtres de la VMC double-flux pour pas cher 😊"*  
(Message de Marie Odile)

## Des évolutions dans les choix d'équipements

Suivi Conso impulse aussi des modifications dans les choix d'équipements électriques et électroniques. Certains participants déclarent des acquisitions dans le temps de l'expérimentation et/ou une modification de leurs critères d'achat, comme l'attention à la présence d'une veille d'affichage. Suivi Conso est susceptible d'engendrer deux types d'effet :

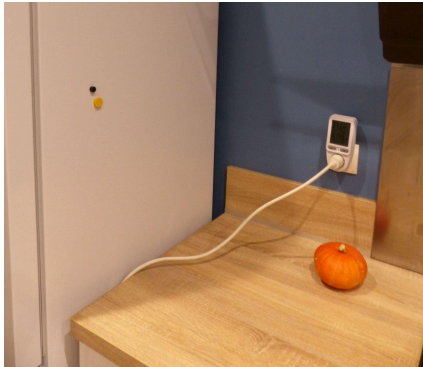
- **L'anticipation du renouvellement d'un équipement vieillissant.** Certains participants qui ont l'habitude de faire durer leurs équipements électriques ont pris conscience que ces derniers étaient à l'origine d'une surconsommation d'énergie. Ainsi Brice a mesuré la consommation d'énergie de son réfrigérateur avec le wattmètre : "on se disait "vivement qu'il claque" mais ça ne venait pas. Les mesures que j'ai faites ont confirmé qu'il consommait plus que la moyenne". Puis le webinaire l'a convaincu de passer à l'acte : "ils nous ont sensibilisés aux nouvelles étiquettes énergie sur l'électroménager". Cette question reste toutefois épineuse, car il est difficile de bien évaluer si l'impact environnemental du coût de production d'un produit neuf est supérieur ou inférieur à l'allongement de la durée d'usage d'un appareil fortement consommateur d'énergie acheté il y a longtemps<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> MADON Julie, 2024. *Faire durer les objets. Pratiques et ressources dans l'art de déconsommer*, Paris : Presses de Sciences Po.



### Photo illustrant un changement sur les choix d'équipement



*"Le wattmètre a scellé le sort de notre ancien frigo : trop énergivore, bon à remplacer"  
(Brice)*

- Le **renoncement à l'achat d'occasion au profit du neuf efficace en énergie**. Des participants ont pour habitude de se tourner vers le circuit de seconde main pour leur achat d'électroménager. *"Chez Envie, une association qui propose des appareils reconditionnés, et qui fait travailler des personnes en réinsertion"* (Henri). Depuis Suivi Conso, Henri a pris conscience que ces appareils d'occasion ont une consommation d'énergie supérieure et pense changer ses habitudes pour acheter un équipement neuf à la prochaine occasion.

Trois **limites sont observables quant aux effets** sur les choix d'équipement :

- Les conseils délivrés dans le cadre du programme ne sont pas **jugés assez opérationnels par certains participants pour les orienter** dans leur choix d'équipement, notamment ceux qui ont le moins de culture technique. *"J'espérais qu'ils me disent : 'vous avez une plaque vitrocéramique, il faut prendre une induction, ça consomme moins'"* (Elisabeth). Certains participants qui sont passés à l'achat ont d'ailleurs sollicité des conseils personnalisés auprès de Dorémi par mail ou par téléphone.
- En parallèle des questionnements provoqués sur certains équipements, **la dynamique de suréquipement se poursuit chez certains ménages**, notamment sur les appareils électroniques. *"Au contraire, on s'est équipé de nouveaux appareils. Ma femme a voulu un congélateur, moi j'ai acheté une PS5, donc au final je pense que l'on consomme plus. - qu'après la rénovation"* (Fabien). Au sein de l'échantillon, les profils Scientifique geek ont acquis de nombreux équipements de mesure et de pilotage domotique dans le cadre de Suivi Conso.
- Suivi Conso étant centrée sur la consommation, elle **ne répond pas aux questions des participants qui envisagent de s'équiper en énergies renouvelables**. *"Ma question était 'est-ce qu'il vaut mieux au vu de nos consommations installer du photovoltaïque', et on n'a pas eu un webinaire qui parlait de ça"* (Prosper)

### Une projection sur des actions différées

Les participants évoquent également toute une série de changements qu'ils n'ont pas pu réaliser dans le temps de l'expérimentation mais qu'ils envisagent de faire plus tard. *"Suivi Conso m'a aidée à programmer ces changements, ça participe de mon cheminement, c'est évident, même si ce n'est pas mis en œuvre aujourd'hui"* (Marie-Odile). Ainsi pour Marie-Odile, Suivi Conso a eu **un effet "plan d'action" qui lui a permis de déterminer**

**des améliorations à apporter à plus ou moins long terme** : changer le filtre de la VMC, occulter une fenêtre au Sud, remplacer son chauffage au gaz par une PAC... Bien que ces changements ne soient pas tous menés à bien sur l'année ou les deux ans de l'expérimentation, Suivi Conso fournit des orientations, et des indications pour les suivre, "ça donne des outils" (Prosper), qui apparaissent précieux aux yeux des participants.

Plusieurs facteurs expliquent cette procrastination. D'abord, le changement d'habitudes est un processus coûteux en énergie pour les ménages, qui ne peuvent pas tout modifier de front. "J'ai une certaine inertie" (Marie-Odile). Puis, certains changements nécessitent **du bricolage, ce qui demande des compétences et une disponibilité particulière aux ménages**. "Il faudrait aussi que je mette un interrupteur sur la rallonge de l'ordinateur pour couper la veille" (Brice). Ensuite, ils ne trouvent pas toujours facilement de solutions techniques satisfaisantes pour substituer des équipements énergivores : "les nouvelles ampoules éclairent moins, et on ne voit rien pour lire". Enfin, certaines améliorations nécessitent de nouveaux travaux dans le logement, ce qui implique une temporalité qui excède celle de Suivi Conso.

## Poursuivre ou non les mesures de consommation

Pour les besoins de l'expérimentation, les participants se sont livrés à un "travail de mesure" sur lequel ils se sont montrés plus ou moins observants (Partie 2). Ont-ils l'intention de continuer ces mesures de consommation à la suite de l'expérimentation ?

Aucun participant n'envisage de poursuivre les mesures au même rythme, et **globalement une majorité du groupe d'enquêtés ne se voient pas continuer**. Certains considèrent la mesure comme une contrainte qu'ils ont acceptée car elle était justement temporaire. Dans tous les cas, presque aucun participant n'évoque la possibilité de poursuivre les relevés manuels de compteur (eau, électricité...) jugés trop contraignants. Parmi ceux qui se sont prêtés au jeu des mesures avec assiduité, plusieurs ne voient pas l'intérêt de continuer à partir du moment où ils ont établi leur consommation de référence (bois, appareils électriques...), et réalisé des optimisations de consommation : "Maintenant je suis en régime de croisière" (Julien).

En revanche, **plusieurs participants envisagent de continuer un travail de mesure *in situ*** selon différentes modalités.

- Certains ont acquis une habitude, voire une compétence, à suivre leur consommation. "Je me suis fait un petit modèle sur Excel". Ils pensent continuer les relevés à un rythme moindre afin de vérifier qu'il n'y a pas de dérive par rapport à la consommation de référence établie, par exemple sur le bois ou l'eau.
- D'autres souhaitent poursuivre le suivi afin de mesurer les effets des actions mises en place à l'occasion de Suivi Conso. "Nos machines on les a branchées directement sur l'eau chaude solaire, maintenant je veux vérifier si j'ai fait effectivement des économies" (Prosper).
- Certains souhaitent approfondir les mesures sur des consommations ou des appareils qu'ils n'ont pas eu le temps d'examiner durant l'expérimentation. "Maintenant qu'on a compris comment fonctionnait la maison au niveau du confort, on va pouvoir s'attaquer à la consommation d'électricité" (Julien).

**L'autonomie des ménages dans ces mesures apparaît cruciale pour déterminer s'ils sont en capacité de continuer** ou non un suivi. La question de la continuité des services offerts par Dorémi au-delà du temps de l'expérimentation est alors posée. Plusieurs évoquent la possibilité de s'appuyer sur les services de suivi proposés par leur

fournisseur . "Enercoop, m'envoie déjà des bilans de consommation 4 fois par an. C'est quelque chose d'assez proche des bilans de Dorémi" (Henri). Mais ce suivi se limite de fait aux données des compteurs communicants, et n'inclut pas les consommations relevées *in situ* (bois, appareils...). Les participants au profil Scientifique geek ont mis en place, en parallèle de l'expérimentation, un système domotique de suivi de leur consommation, qui inclut la plupart du temps de suivi des appareils. Pour autant, la question de leur autonomie reste posée, car au-delà de la collecte de données, le suivi nécessite un travail d'analyse à part entière effectué jusqu'ici par Dorémi.

*"On continuera d'avoir les données, mais après il faut se poser un petit peu pour voir notre consommation sur un an. Je n'aurai pas les mêmes outils ou je n'irai pas aussi loin que Dorémi" (Matias)*

### 3. Les ressorts du changement dans Suivi Conso

Nous voudrions souligner ici **cinq dimensions de Suivi Conso qui ont été citées par les participants comme ayant plus particulièrement contribué au changement de leurs pratiques**. Plusieurs d'entre elles ont déjà été décrites dans ce rapport (Partie 3 et 4) mais nous allons étudier ici leur portée transformatrice. Elle varie selon les profils des participants, plus sensibles à tel ressort plutôt qu'un autre.

#### L'occasion d'un nouveau logement rénové : "transformer l'essai"

Des recherches<sup>20</sup> en sociologie ont déjà montré que les événements de vie (naissance, retraite, déménagement...) sont des opportunités pour encourager les pratiques écoresponsables. L'appropriation d'un logement apparaît comme une de ces occasions particulièrement propice au changement des comportements. Proposé dans ce contexte, **Suivi Conso est perçu comme une opportunité à saisir au yeux des participants**, même s'il leur demande un engagement. "Ca nous est proposé maintenant, je me suis dit "c'est l'occasion", dans 2 ans on ne nous le re-proposera pas, ce sera trop tard" (Prosper). La période de la rénovation constitue déjà un moment réflexif<sup>21</sup> en soi sur son logement et sa consommation d'énergie, en particulier quand il s'agit d'une rénovation globale. Suivi Conso s'inscrit ainsi dans une continuité : "La rénovation avec Dorémi m'a ouvert les yeux sur beaucoup de choses, ça s'est poursuivi avec Suivi Conso" (Matias).

*"Cette compilation de bonnes pratiques, ça permet de transformer l'essai après les travaux. Pour avoir un vrai retour sur investissement, c'est l'alliance des deux qui fonctionne : travaux et comportements". (Julien)*

Ainsi l'engagement des ménages dans Suivi Conso leur apparaît d'autant plus pertinent à la suite d'une rénovation. Le programme soutient l'appropriation du logement rénové et des nouvelles installations techniques sur le versant de l'usage. "Suivi Conso aide à prendre possession de notre maison, des travaux, là on la connaît par coeur notre rénovation !" (Prosper). **Comme une nouvelle année, un nouveau logement est propice aux "bonnes résolutions"**. Suivi Conso contribue à prendre un nouveau départ, en adoptant au plus tôt les bonnes habitudes ainsi que les automatismes et les réglages qui

<sup>20</sup> CREDOC, [Les événements de vie comme opportunités pour encourager les pratiques écoresponsables](#), Synthèse, ADEME, Mars 2021.

<sup>21</sup> Dans de précédentes études sur la rénovation énergétique, nous avons qualifié le chantier de rénovation énergétique de "rite de passage". BRISEPIERRE Gaëtan, HAMON Viviane, LE FUR Bérénice, [Les particuliers et les travaux de rénovation énergétique](#), CeDRE, 2017.

vont générer des économies d'énergie dans le temps. En effet, l'enjeu est notamment d'éviter les effets rebonds qui risquent d'amoinrir les économies dans le temps. "Ca permet de dire aux gens : ce n'est pas parce que vous avez fait les travaux que la guerre est gagnée" (Emmanuelle)

## Décupler l'intérêt pour la mesure

Comme le montre la typologie, l'exercice des mesures proposé dans Suivi Conso reste finalement assez clivant au sein du groupe de participants. Toutefois, il est vécu comme particulièrement porteur par un profil particulier, celui du Scientifique geek. Pour ces participants, **Suivi Conso a constitué pour eux un déclencheur pour mettre en place un système domotique de suivi permanent de leur consommation.** "C'est en répondant à cette contrainte, où je devais donner des informations régulièrement, que j'ai mis en place des outils de suivi" (Matias). Ils complètent la panoplie des outils de mesures par rapport à ceux proposés par Dorémi, y compris sur la mesure *in situ*. "J'ai une caméra thermique, en ce moment je teste différents isolants pour calorifuger mes conduits de chauffage dans la cave" (Valentin).

*"Le suivi de mes consommations par Doremi n'a pas été concluant. En revanche, mon propre suivi de mes consommations va avoir de l'impact sur ma façon de gérer ma maison". (Valentin)*

Ces profils expriment un intérêt pour la mesure en tant que telle car ils la vivent comme une expérience ludique, par attrait pour le *quantified self*<sup>22</sup> et parce qu'elle s'appuie sur des outils numériques. La participation à Suivi Conso enclenche alors **une dynamique autonome d'expérimentation basée sur la mesure des consommations** qu'ils envisagent de poursuivre après le programme. "Il y a 1000 choses à tester ! Mais est-ce que c'est vraiment utile, si on ne calcule pas, on ne sait pas" (Valentin). Aidé par leur formation d'ingénieur, ils mettent en place des protocoles de test sur des pratiques afin de vérifier leurs impacts en termes de consommation. Ils acquièrent une expertise qui rivalise avec celle de l'équipe Dorémi, et il y aurait sans doute un intérêt à concentrer les efforts de mesure auprès de ces profils dans une logique de communauté apprenante.

*"J'ai entendu dire que couper des bûches de 50 cm en deux bûches de 25 cm, permettait une meilleure combustion, et donc de diminuer la consommation. Je l'ai fait pendant une semaine, et pendant une semaine j'ai gardé mes bûches de 50 cm, tout en mesurant la consommation". (Valentin)*

## L'apport décisif de l'accompagnement : un effet coaching

Alors que la mesure est au cœur de Suivi Conso, et que l'accompagnement a été proposé de façon incidente, ce dernier apparaît comme un ressort majeur de changement des pratiques. Les participants qui y ont participé soulignent tout particulièrement **le rôle des webinaires qui ont fonctionné comme un cadre d'incitation à l'action, à plusieurs titres.** "Les webinaires c'est très bien car ça permet d'avoir des rendez-vous : ça vous donne un coup de pied aux fesses pour agir, c'est motivant" (Julien).

- Les participants identifient une **progression dans les thèmes** choisis par l'équipe et une cohérence avec la saison (ex : chauffage au démarrage de la saison de chauffe) qui facilite la mise en œuvre des conseils.

---

<sup>22</sup> Collectif, "[Quantified self](#)", *Revue Réseaux*, n°16, La Découverte, 2019.

- La **mise en série des webinaires** (3 ou 4 par phases) fait que chacun d'entre eux constitue un "*point d'étape*" qui encourage une démarche de changement au long cours. "*C'est répété, il y a ce côté suivi, donc ça permet d'inscrire les changements de comportement dans le temps*" (Emmanuelle).
- La **répétition des informations** entre les différents webinaires, et avec les bilans, est perçue par certains comme positive car nécessaire à la mise en pratique. "*On a beau avoir l'information on est pas toujours disponible à l'instant T, quand on l'a une deuxième fois ça permet de mettre en place des choses*" (Marie Odile)

Toutefois, certains participants soulignent aussi **les limites des webinaires comme levier d'encouragement à l'action**. Dans leur forme, car ces échanges en distanciel ne provoquent pas une énergie émotionnelle suffisante pour passer à l'action. "*Il faudrait me botter les fesses pour que je prenne mon vélo plus souvent pour acheter du pain ! Mais ça, ce n'est pas un webinaire qui peut le faire !*" (Emile). Dans leur contenu, car le calendrier thématique des webinaires peut-être en décalage avec le moment où se posent les problèmes pour les participants. "*Sur la ventilation, le webinaire est intervenu trop tard pour nous aider. Il était en juin dernier, alors que ça fait 3 ans que l'on a des problèmes*" (Fabien).

Dans Suivi Conso, **l'accompagnement fonctionne en synergie avec les mesures, qui participent de ce fait aussi au changement des comportements**. Ces dernières ne sont pas isolées, elles résonnent avec le cadre général de l'expérimentation. Ainsi, la préoccupation pour la consommation d'énergie s'inscrit dans le cadre d'une relation avec Dorémi, ce qui crée une dynamique favorable de reconnaissance symbolique. "*Dorémi s'intéresse à mes consommations, et donc moi aussi*" (Paul). En outre, chaque action de relève fonctionne comme une "*piqûre de rappel*" sur les actions à mettre en place pour améliorer ses consommations. "*Le relevé des sacs de granules c'étaient chiant mais à chaque fois je me disais qu'il fallait que je m'occupe de mieux régler mon poêle*" (Paul). Toutefois, cet effet d'accompagnement par la mesure reste limité car il est exigeant pour les participants. L'un d'entre eux souligne qu'il pourrait être davantage automatisé et personnalisé par appareil. "*J'aimerais avoir une alerte sur mon téléphone qui me dit que mon frigo consomme trop et qu'il faut que je le dégivre*" (Paul).

## Le rôle des objets techniques

L'équipe Dorémi a fait le choix d'envoyer un kit de mesure et d'objets économes aux participants, qui s'est avéré jouer un rôle non négligeable de stimulation des changements de pratiques. Cette dynamique nous paraît d'autant plus importante à souligner que **Suivi Conso étant un dispositif en distanciel, l'envoi d'un kit d'objet est une matérialisation concrète de cet accompagnement**, parfois vécu comme abstrait. Il a nécessité la mise en place d'une logistique dédiée d'achat et d'envoi par l'équipe mais qui semble avoir porté ses fruits. Une partie des objets envoyés ont été utilisés par les participants (ex : installation des mousseurs, de la douchette...), même si nous avons vu qu'une autre partie de ces objets restait dans leur boîte (Partie 4).

Mais surtout l'envoi de ces objets semble avoir constitué **un signal pour encourager les participants à mettre en place leurs propres dispositifs matériels économes**. Par exemple, plusieurs d'entre eux ont fait l'acquisition d'objets qui n'étaient pas compris dans le kit envoyés : des multiprises avec interrupteurs, ou encore de prises programmables, notamment utilisées pour couper l'alimentation de la box internet la nuit. Des participants au profil Scientifique Geek ont pu pousser plus loin cette démarche grâce à leur système domotique. Deux d'entre eux ont notamment mis en place un pilotage automatique de leurs volets pour favoriser le confort d'été : "*Si la température extérieure est supérieure à*



27°C, je peux dire de fermer les volets automatiquement de telle heure à telle heure" (Matias).

**Photo illustrant une stratégie d'automatisation des usages économes**



*"Ce que nous avons changé dans le cadre de Suivi Conso : un programmeur permet de couper l'alimentation de notre box mini 4k de 0h00 à 7h00" (Brice)*

Globalement, la possibilité de **mettre en place des objets soutient le changement des pratiques, grâce à l'automatisation**. "On change nos comportements s'il y a une technique qui nous permet de le faire. Mais dès qu'il faut modifier notre processus, c'est beaucoup plus compliqué" (Fabien). L'objet soulage la charge mentale ou physique au quotidien du geste économe. Par exemple ne pas avoir besoin de se pencher ou de penser à éteindre une multiprise. L'objet constitue aussi un symbole dont l'existence, dans l'espace du foyer, est susceptible de prendre le relais du discours du participant à Suivi Conso auprès de son entourage.

**Photo illustrant un bénéfice de la matérialisation**



*"La seconde photo représente le sablier de 5 minutes pour prendre sa douche. C'est ce qui a changé dans le quotidien de ma femme et mes enfants qui font attention à la durée de leur douche" (Henri)*

**L'effet levier de l'incitation économique**

Suivi Conso ne prévoit pas d'incitation économique autre que celle des économies d'énergie générées par les changements de pratiques des participants. Malgré cela, **la possibilité de faire des économies sur le budget énergétique apparaît comme un ressort primordial des transformations induites par Suivi Conso** pour une partie des participants. Ceux-ci mettent en avant l'importance du budget énergie dans leurs actions pour réduire la consommation. "C'est bien on consomme moins de kW, mais à la fin ce qui compte c'est quand même le portefeuille, et là c'est vraiment très intéressant" (Matias). En



creux, l'un d'entre eux souligne qu'un prix trop réduit limite l'attention à la consommation. "J'étais moins regardant sur ma consommation d'eau car on ne paye pas assez cher le mètre cube d'eau" (Paul).

L'enquête met en lumière que plusieurs participants ont effectué des ajustements tarifaires afin de bénéficier des baisses de prix au plus vite. Par exemple, Fabien a pris l'habitude d'envoyer son index de consommation d'eau à son distributeur à chaque relève pour Suivi Conso, "ce qui me permet de payer au plus juste". Surtout, au moins **trois participants sur les quinze enquêtés ont fait le choix de changer de tarification pour passer en Tempo**<sup>23</sup>, durant l'expérimentation. Il semble qu'un des webinaires ait été l'occasion d'aborder le sujet des options tarifaires : puissance souscrite, heures pleines / heures creuses, Tempo... qui ont été une découverte pour beaucoup. La lecture des bilans de consommation personnalisés envoyés par Dorémi a alors pu être un déclencheur pour changer d'option tarifaire. "Après avoir eu les rapports de suivi, j'ai eu l'idée de changer d'abonnement pour passer à Tempo" (Paul). Le lien de cause à effet n'est pas établi par tous, mais il est évident que Suivi Conso a constitué un bain de culture pour ce changement.

**Photo illustrant l'effet levier de l'incitation économique**

Document à conserver 5 ans Page 2/4

Détail de la facture du 24/01/2024 N°35012403000

**4**

Abonnement		Prix CHF/mois	Montant DHT	TVA
Heures Creuses - 09kVA - du 05/02/23 au 31/03/23		12,77	74,31	5,5%
Heures Creuses - 09kVA - du 01/08/23 au 03/11/23		13,30	41,54	5,5%
Tempo - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24		16,50	27,82	5,5%
Tempo - 09kVA - du 23/01/24 au 20/02/24		16,50	16,50	5,5%
Deduction - Heures Creuses - 09kVA - du 05/02/23 au 22/03/23		12,77	-16,31	5,5%
<b>Total Abonnement (dont achèvement 107,93 €)</b>			<b>134,86</b>	

Consommation		Relève début	Relève fin	Conso kWh	Prix CHF/kWh	Montant DHT	TVA
Heures Creuses - 09kVA - du 05/02/23 au 03/11/23	2532 (Eredis)	26501 (Eredis)	1189	0,1883 <sup>15</sup>	164,43	20,0%	
Heures Pleines - 09kVA - du 05/02/23 au 03/11/23	0 (Eredis)	2800 (Eredis)	2800	0,1889 <sup>16</sup>	531,75	20,0%	
Jour Blanc Heures Creuses - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	26091 (Eredis)	26854 (Eredis)	353	0,0870	30,71	20,0%	
Jour Blanc Heures Pleines - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	2800 (Eredis)	3211 (Eredis)	411	0,1131	46,48	20,0%	
Jour Blanc Heures Creuses - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	0 (Eredis)	200 (Eredis)	200	0,1028	20,56	20,0%	
Jour Blanc Heures Pleines - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	0 (Eredis)	182 (Eredis)	182	0,1368	22,16		
Jour Rouge Heures Creuses - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	0 (Eredis)	153 (Eredis)	153	0,1097	16,78		
Jour Rouge Heures Pleines - 09kVA - du 04/11/23 au 22/01/24	0 (Eredis)	71 (Eredis)	71	0,6093	43,26	20,0%	
<b>Total Consommation (dont achèvement 181,91 €)</b>			5339		<b>876,13</b>		

Taxes et Contributions		Conso kWh	Prix CHF/kWh	Montant DHT	TVA
Contribution au Service Public d'Électricité (CSPE)		5339	0,001000	5,34	20,0%
Contribution Tarifaire d'Achèvement Électrique (CTA)				23,00	5,5%
<b>Total Taxes et Contributions</b>				<b>28,34</b>	
<b>Total Électricité hors TVA</b>				<b>1 039,79</b>	

En conclusion : situation de votre compte depuis le démarrage de votre échéancier

Total facture hors TVA du 24/01/2024	1 039,79 €	
TVA 20,00 % sur un montant total de 861,47 €	176,30 €	
TVA 5,50 % sur un montant total de 108,32 €	5,91 €	
<b>Total facture TTC du 24/01/2024</b>	<b>1224,80 €</b>	<b>Montant total -920,20 € TTC</b>
<b> Paiements déjà effectués</b>	<b>-2145,00 €</b>	

Paul a fait 920 euros d'économie en un an sur sa facture d'électricité en combinant Suivi Conso et passage à Tempo

Le passage en tarif Tempo permet en soi de susciter une économie sur le budget de ces ménages. Par exemple, pour l'un d'entre eux possesseur d'un véhicule électrique : "Ils ont fait la simulation : "sans rien changer à votre consommation, ça vous coûtera 500€ de moins à l'année" (Matias). Il est intéressant de noter que **le changement de grille tarifaire est présenté comme un accélérateur de changements de pratiques**, notamment car Tempo permet de disposer d'un tarif très bas en heure creuse. Ainsi ces ménages ont pris l'habitude de décaler certains usages à la nuit et en dehors des jours rouges. "Moi c'est Tempo qui m'a vraiment obligée à me dire "le lave-vaisselle, le lave-linge, je le mets la nuit", parce que j'avais un rappel SMS" (Emmanuelle). Certains ont aussi intégré ces temporalités dans la programmation de leurs automatismes : "ça décale le chauffage de l'eau chaude

<sup>23</sup> Tempo (ex EJP pour Électricité Jour de Pointe) est une option tarifaire d'EDF qui propose un prix de l'électricité fortement réduit, sauf 22 jours "rouge" où le tarif est nettement plus élevé, et 43 jours "blanc" où il est intermédiaire. Cette tarification participe à lisser le phénomène de pointe électrique.

*pour qu'elle ne se fasse que la nuit par exemple*" (Emmanuelle). Ces constats montrent l'intérêt de combiner l'accompagnement de type Suivi Conso avec l'incitation économique, si l'on souhaite produire des changements durables chez les ménages.

## 4. Les relations sociales autour de Suivi Conso

Quels sont les effets de Suivi Conso sur les relations au sein du ménage et avec son entourage ? Ces relations sont-elles porteuses de changement pour les participants à Suivi Conso ?

### Suivi Conso au coeur des dynamiques familiales

La participation à Suivi Conso suscite des échanges entre les membres du foyer, entre les membres du couple d'une part, et/ou avec les enfants d'autre part.

#### Dans le couple

Nous avons déjà montré que l'engagement dans Suivi Conso était essentiellement le fait d'un seul des membres du couple (Partie 2), mais en même temps les changements en question concernent l'ensemble des membres du foyer.

Les dynamiques de couple qui s'instaurent autour de Suivi Conso sont assez contrastées. **Elles apparaissent porteuses de changement à condition que Suivi Conso fasse l'objet d'un dialogue.** Les apprentissages dans le cadre des webinaires permettent de trancher par l'expertise des désaccords persistants au sein du couple, par exemple sur l'articulation entre usage de la VMC et aération hivernale. *"Je lutte avec ma femme pour qu'elle n'ouvre pas systématiquement les fenêtres après la cuisine, il faut que la VMC fasse son taff"* (Fabien). Les discussions autour de l'expérimentation peuvent ainsi susciter un alignement des pratiques entre les membres du couple vers les pratiques économes. L'expérimentation peut même apaiser des tensions préexistantes dans le couple en montrant que *"la sobriété ce n'est pas le contraire du confort"*. Pour Henri; *"l'expérimentation nous a permis de nous rendre compte qu'on peut être sobre sans aller dans des extrêmes, c'était une crainte de ma femme"*.

#### Photo illustrant une dynamique favorable au sein d'un couple



*"Pour la troisième photo, cette expérimentation fait de nous un couple heureux de savoir que nous pouvons vivre sobrement dans le confort" (Henri).*

En revanche, **quand la participation à Suivi Conso alimente un conflit latent au sein du couple, ce conflit bloque la mise en œuvre des changements.** *"Sur la partie modification des comportements, ma femme a bloqué".* Chez Fabien, la rénovation a suscité une tension avec sa femme car tout le budget prévu a été consommé pour l'énergie, alors qu'une moitié devait être initialement consacré à l'esthétique. Cette dernière ne voit pas d'un bon œil sa participation à Suivi Conso et entend se rattraper dans cette période post travaux. Elle se charge de travaux de rénovation d'une salle de bains : *"il a fallu faire venir la robinetterie d'Allemagne, je pense que le débit d'eau était le cadet de ses soucis"* (Fabien). Elle refuse aussi les demandes de Fabien d'installer des mousseurs. *"Elle me disait : 'j'ai des cheveux longs donc si on réduit le débit ça va prendre des plombes'"*.

Mais la dynamique la plus fréquente est sans doute celle d'une mise à distance par le membre du couple qui n'est pas impliqué dans Suivi Conso. Dans ce cas on observe deux stratégies du membre référent :

- Une **instrumentalisation de Suivi Conso "dans une logique de pédagogie interne au foyer"**. Ainsi Joël a décidé de ne pas ouvrir les bilans de consommation sans sa femme, *"je me dis que ce serait plus porteur si on est à deux"*, ce qui réduit considérablement leur engagement dans l'expérimentation. L'enjeu derrière ce choix semble être celui de la division genrée<sup>24</sup> des tâches domestiques dans le couple. *"Je n'ai pas envie d'être monsieur maison, monsieur voiture..."* (Joël). Dans le cas de Fabien, il a réussi à imposer son choix de ne pas s'équiper d'un sèche-linge à condition que ce soit lui qui s'occupe du linge.
- L'autre stratégie est celle de la **mise en en place d'automatismes qui permettent de contourner la concertation avec l'autre membre du couple** pour mettre en œuvre les choix de sobriété. Ainsi Fabien a court-circuité le refus de sa femme d'éteindre les veilles, en s'équipant de prises programmables. Matias a choisi seul de diminuer les températures du ballon d'eau chaude, du congélateur... *"C'est surtout moi qui avais optimisé des choses sans forcément consulter le reste de la famille"*.

### **Avec les enfants**

Les enfants ne sont pas directement partie prenante de Suivi Conso : *"C'est des ados, ils s'en foutent totalement !"* (Elisabeth). Mais la participation des parents à l'expérimentation vient s'insérer dans la relation d'éducation autour des usages de l'énergie. Suivi Conso **encourage les parents dans leur "combats quotidiens" pour transmettre leurs principes à leurs enfants**, notamment les plus jeunes. *"On bataillait avant, et on a laissé tomber parce que c'était trop pénible. Et là, le fait de faire Suivi Conso a remis une pièce dans la machine"* (Emmanuelle). Avec les grands enfants, la participation à Suivi Conso est susceptible d'alimenter les discussions lors des *"repas de famille"*.

**Deux sujets cristallisent principalement les échanges avec les enfants :**

- Sur la **température de chauffage**, Brice souligne comment la participation à un webinaire lui a fourni des arguments vis-à-vis de ses enfants. *"Ils ont rappelé que la température moyenne dans les logements avant guerre était de 15 degrés, et qu'aujourd'hui elle est réglementée à 19 degrés, Je trouve ça très bien de pouvoir remettre en perspective"*. Le sujet de fond est en réalité celui des changements

---

<sup>24</sup> Rappelons que l'échantillon comporte 11 hommes et 4 femmes. A une échelle plus large on peut se poser la question de savoir si la rénovation, comme Suivi Conso, n'est pas un tâche gérée plus souvent par les hommes au sein du couple hétérosexuel.

d'habitude en matière de tenue d'intérieur pour supporter des températures plus fraîches. *"Mes enfants se baladent à poil..."* (Paul)

- La **durée de la douche** est un autre point de tension récurrent pour laquelle le sablier de douche a pu être utilisé comme un support éducatif par les parents. Mais son efficacité reste limitée car les enfants ne restent pas passifs : *"Mes enfants ont testé, et ça a fait un effet inverse de contemplation du sablier, et en plus il n'a pas survécu à l'expérimentation !"* (Emmanuelle).

Finalement, **la participation d'un seul des membres du foyer à Suivi Conso apparaît comme une limite forte**. Les changements effectifs et leur pérennité reposent sur la dynamique collective qui s'instaure ou non. Ainsi la participation à Suivi Conso vient prendre place dans des relations actuellement sensibles au sujet des positions de chacun vis-à-vis de l'écologie. *"Ma fille est très écolo et il y avait des tensions avec ses deux frères qui ne respectent pas ses règles"* (Brice).

### Des participants ambassadeurs de la rénovation ?

**Les participants évoquent assez peu leur participation à Suivi Conso avec leur entourage** (voisins, amis, famille, collègues...): *"Je disais : "j'ai une réunion le soir"* (Elisabeth). Pour certains, cela s'explique par leur rapport désengagé, voire critique, vis-à-vis de Suivi Conso. *"Le projet Dorémi en soi, je le conseillerais. Suivi Conso, bof!"* (Ingrid). Pour les autres, Suivi Conso soulève le sujet de la sobriété qui est susceptible de diviser. *"Quand j'en ai parlé dans mon entourage, les gens m'ont dit que ces consommations de veille ne représentent rien du tout sur la facture. Je ne suis pas d'accord"* (Henri). Les participants évitent alors de l'évoquer spontanément de peur d'être perçu comme "casse pied". Ce mécanisme n'est pas spécifiquement lié au dispositif Suivi Conso, mais est récurrent chez les individus qui adoptent des pratiques environnementales, pour éviter de braquer leur entourage<sup>25</sup>. Les rares cas où des conseils ont circulé, les participants se sont appuyés sur les objets du kit : *"Le sac pour la flotte et je l'ai passé autour de moi à mes voisins, après tu vas t'acheter un mousseur à un magasin de bricolage, ça coûte 3€, c'est tout simple"* (Emmanuelle). Le prêt d'un objet est plus neutre dans la relation qu'un discours de prosélytisme.

Si les participants ont été peu loquaces sur Suivi Conso, **en revanche la rénovation énergétique est un sujet de discussion majeur avec leur entourage**. *"J'ai pas mal parlé de la rénovation autour de moi car elle a été au centre de notre vie pendant plusieurs mois"* (Julien). Elle constitue un événement incontournable de leur trajectoire de vie qui fait l'objet de nombreux échanges avec leurs différents cercles. Les proches viennent visiter le chantier ou le logement rénové et se montrent curieux. *"Elles ont vu le changement aussi donc elles ont posé la question de savoir comment j'avais fait, comment ça s'était passé"* (Elisabeth). Cette expérience transforme les participants en consultants informels sur la rénovation pour leur entourage. *"Quand on fait des travaux comme cela, on devient celui qui peut donner son expérience"* (Brice). Certains d'entre eux diffusent spontanément leurs apprentissages autour d'eux, comme Julien qui avertit ses proches en travaux de *"l'importance des boîtiers étanches"*.

Ces discussions informelles entre proches sont essentielles car, comme nous l'avons analysé dans les parcours de rénovation (Partie 1), le bouche-à-oreille joue dans le déclenchement d'une rénovation énergétique. Globalement, on s'aperçoit que **les participants véhiculent une image positive de la rénovation, qui a été renforcée par**

<sup>25</sup> MADON Julie, 2022. "Tu peux être écolo sans être extrémiste". Les écologistes entre engagement par le mode de vie et évitement du stigmaté ». *Politix*, 139 (3), pp.95-116.

**leur participation à Suivi Conso.** En effet, leur opinion sur la rénovation énergétique est d'abord le fait de leur expérience de travaux. Plusieurs d'entre eux évoquent clairement un processus de conversion à la rénovation énergétique, qui était loin d'être une évidence avant les travaux. *"La rénovation globale fait vraiment la différence, maintenant j'en suis persuadé même si je ne l'étais pas au début. Donc j'en parle souvent à mes potes"* (Julien). En plus du confort ressenti, la participation à Suivi Conso achève en quelque sorte cette conversion. Elle rassure sur la qualité des travaux, et fournit des preuves *"que l'isolation de la maison fonctionnait bien"*. En revanche, pour les participants critiques vis à-vis de leur rénovation, Suivi Conso ne renverse pas la balance : *"Quand j'avais vu la personne de l'ALEC elle m'a dit "vous aurez 50€ à payer par mois", j'en ai 150"* (Elisabeth).

Les participants convaincus se donnent une mission d'ambassadeurs de la rénovation globale auprès de leur entourage. *"Quand j'ai des amis qui rénovent ou achètent, je les aide un peu, je leur dis sur quoi il faut être vigilant"* (Matias). Certains vont même jusqu'à faire la promotion de l'entreprise Dorémi poursuivant leur logique de contre-don. *"Il faut dire que Dorémi m'a vraiment épaté, je me sens redevable de ce qu'ils ont transformé dans mon quotidien"* (Henri). **Dorémi pourrait sans doute davantage mobiliser ces ambassadeurs dans sa communication, car leur posture auprès de leur entourage s'avère délicate à tenir.** *"J'ai beaucoup parlé de la rénovation avec mon entourage, après chacun le reçoit à sa manière"*. Il ne s'agit pas de prosélytisme, car leur discours cible avant tout les personnes qu'ils savent réceptives et/ou concernées par des travaux. Ils privilégient le registre du témoignage personnel pour ne pas être perçus comme *"moralisateurs"*. Ils mettent l'accent sur le gain en confort plus que sur les seules économies d'énergie.

*"Ce qui me motive ? Que tout le monde vive mieux. Finalement, aujourd'hui, on est obligés de baisser le chauffage pour moins consommer parce que ça coûte de plus en plus cher, donc si on peut ramener un peu de confort"* (Matias)

## Partie 6

# Les perspectives pour Suivi Conso

Dans cette dernière partie, nous allons projeter Suivi Conso dans le futur à partir des propos des enquêtés. En effet, **Suivi Conso reste à ce stade une expérimentation à caractère provisoire, financée dans le cadre d'un programme CEE**. Dans l'hypothèse d'une suite ou d'un *spin off* de Suivi Conso, nous avons exploré les attentes d'améliorations que les participants ont pu exprimer de façon explicite ou latente. Cela permet entre autres de traiter la question des synergies possibles avec d'autres services de suivi de consommation existant. S'agissant presque tous de clients, ils ont été interrogés sur l'opportunité de systématiser un service de type Suivi Conso à l'issue des rénovations réalisées par Dorémi.

### 1. Les attentes d'amélioration des participants

Dans la perspective d'une suite donnée au programme Suivi Conso, les participants formulent quatre grandes catégories d'attentes.

#### Mieux l'articuler avec le suivi qualité des rénovations

Certains participants ont interprété Suivi Conso dans une logique de suivi qualité de leur rénovation. Le programme leur a notamment permis de vérifier sa performance énergétique *in vivo*. *"Ce qui m'a plu aussi au départ, c'était de valider que ce qu'ils avaient fait et projeté était réaliste. Et on est même au-delà des objectifs!"* (Matias). Paradoxalement, **pour les participants qui rencontrent des problèmes de qualité sur leur rénovation, la participation à Suivi Conso n'a pas été d'un grand secours**. Ainsi, leur attente serait de mieux coordonner Suivi Conso avec la dimension SAV des rénovations de l'entreprise Dorémi. Deux types de problèmes sont rencontrés à la suite d'une rénovation : ceux qui relèvent de l'usage, et ceux liés aux malfaçons.

Pour les ménages rencontrant des problèmes d'usages, **Suivi Conso n'a pas toujours comblé le besoin d'accompagnement dans l'appropriation de leur logement rénové**. Ces ménages souhaitent que Suivi Conso réponde plus directement aux problèmes rencontrés : *"Ça serait vraiment utile de massifier le suivi utilisateur, car le BBC est encore artisanal ! En tant qu'usager on a besoin d'être guidé dans les machines"* (Fabien). Alors qu'il a assisté à tous les webinaires, Fabien, qui rencontre des problèmes avec sa VMC depuis la réception des travaux, n'a pas trouvé suffisamment d'aide pour les résoudre dans Suivi Conso. Le webinar dédié à la ventilation est arrivé trop tardivement, et les possibilités d'échange sur ses problèmes avec les *"ingénieurs compétents"* ou entre les participants était trop limitées.

*"Typiquement sur la VMC il n'y a aucun accompagnement. Pourtant ce sont des appareils qui ne sont pas clés en main ! Il y a un entretien à faire tous les trois mois avec les filtres. Je ne connais aucun appareil qui demande un tel entretien, ni ma chaudière, ni ma voiture"* (Fabien).



**Pour les ménages confrontés à des malfaçons, Suivi Conso n'a pas accéléré leur traitement.** Bien au contraire, Suivi Conso a même permis de révéler des malfaçons qui étaient jusqu'ici passées inaperçues. Ainsi pour Ingrid, le second test d'étanchéité a été l'occasion de se rendre compte que le plombier n'avait pas rebouché les trous, sans que Dorémi ne propose de solution derrière. Elisabeth, qui traîne depuis plusieurs années un litige avec l'entreprise qui a posé ses menuiseries, espérait que les contacts avec Dorémi dans le cadre de Suivi Conso l'aident à le résoudre. Au contraire, elle s'est sentie "abandonnée" vis-à-vis des entreprises. Différencier une fonction SAV de la fonction Suivi Conso, ne fait pas sens pour les ménages, car dans les deux cas il s'agit de l'entreprise Dorémi ou des artisans affiliés à Dorémi.

### Photo sur l'absence de traitement des malfaçons

*"Entre les deux tests, 18 mois se sont passés : le plombier s'était envolé, le Petit Prince aussi. Et l'histoire se termine ainsi. Voilà... C'est tout..."*  
(Ingrid)



## Développer la relation avec Dorémi

Des attentes divergentes s'expriment sur l'évolution possible de la relation avec Dorémi en fonction du profil des participants.

Les participants au profil "**Clients passifs**" auraient préféré des conseils personnalisés délivrés par un interlocuteur dédié. Par exemple, Elisabeth valorise la relation qu'elle a pu nouer avec une conseillère de l'ALEC lors de ses travaux. "À l'ALEC je suis tombée sur une fille sensationnelle, elle m'a épaulée, elle était chez moi, à chaque fois que j'avais une question, un doute, elle m'a beaucoup aidée". Ces participants sont conscients que ce type d'accompagnement premium serait coûteux pour Dorémi, mais ils déplorent son absence car ils n'ont pas adhéré au mode d'accompagnement proposé par Suivi Conso.

- Certains sont réticents au format webinaire à la fois collectif et à distance. "Ce format en distanciel ce n'est pas trop mon truc, j'aime bien avoir les gens en face" (Elisabeth). Ainsi Ingrid aurait nettement préféré des conversations avec un interlocuteur Dorémi qui la connaissait et qui prenait le temps de l'écouter, ce qu'elle juge plus motivant. "Moi j'ai besoin de plus de relations humaines, un contact de temps en temps, ça permet de garder le lien, la motivation".
- Pour ces mêmes profils, l'envoi des bilans de consommation suscite de l'incompréhension. Ils estiment que le temps passé à les réaliser aurait pu être mis à profit pour leur communiquer les résultats oralement, par téléphone par exemple, ce qui aurait permis de fournir des explications. Il s'agit en général de

personnes qui n'ont pas la culture technique suffisante pour décrypter tous les messages délivrés dans les webinaires.

D'autres participants formulent une demande complètement différente vis-à-vis de la relation avec Dorémi dans le cadre de Suivi Conso. Il s'agit en particulier de ceux dont la participation se situe principalement dans une logique de contre-don : "*Suivi Conso je ne l'ai pas fait pour répondre à mes besoins à moi*" (Emile). Ces derniers dénoncent **un déficit de communication de Dorémi sur l'utilisation faite des données recueillies chez eux**. Ce qui donne sens à leur participation est l'espoir de participer à la promotion de la rénovation énergétique globale. "*Je pense que j'aurais été plus investi, si on avait eu davantage de retour sur les besoins de Dorémi dans ces mesures*" (Emile). Pour les encourager, il pourrait être utile de communiquer auprès des participants, même en cours de programme, sur les résultats de Suivi Conso et les actions de communication de Dorémi.

*"Il y avait une ambiguïté car moi j'avais compris que je participais à une campagne de mesure pour faire du lobbying sur la rénovation énergétique. Mais on n'a eu aucun retour là-dessus, sur la façon dont ils communiquaient sur les données"* (Emile).

## Développer les échanges entre les ménages

La troisième catégorie d'attente d'amélioration de Suivi Conso concerne les échanges entre les ménages, selon trois modalités différentes.

### Plus de partage entre les participants.

La Partie 3 a déjà montré que les échanges entre participants lors des webinaires avaient été appréciés, mais une partie des ménages aurait souhaité qu'ils aient davantage de place. "*Les interactions n'étaient pas suffisantes*" (Marie-Odile). En complément des connaissances techniques, ils sont **en attente de témoignages sur l'expérience vécue qui est pour eux la source de motivation à changer ses pratiques**. "*Ce qui manquait, c'est la partie "Comment on vit les choses", il y a quelque chose qui me fait dire qu'il faut partir de ça pour bouger*" (Marie-Odile). Ainsi Marie-Odile valorise le format des Conversations Carbone auquel elle participe depuis peu : des groupes de discussions autour de la diminution de son impact environnemental.

*"Avec les Conversations Carbone, j'ai compris qu'il faut parler, il faut se cultiver. Les solutions, on ne peut pas les trouver immédiatement. Le moteur du changement ce n'est pas les connaissances techniques, c'est le partage"* (Marie-Odile).

Le **format distanciel des webinaires est perçu comme limitant pour ce type d'échanges entre pairs mais pas incompatibles** dans l'absolu. Certains participants sont clairement favorables à conserver le format distanciel "*pas trop prenant*" pour ces échanges entre pairs. "*J' imagine que ça peut être transposé sous forme de visio avec 10 personnes mises avec un partage humain, autour d'un thème*" (Marie-Odile). Des séquences interactives avaient d'ailleurs été intégrées dans les webinaires Suivi Conso mais elles n'auraient pas pris. "*Les questions étaient très fermées, les personnes n'osaient pas parler d'elles-mêmes parce qu'il n'y avait pas eu de brise-glace...*" (Marie-Odile). Favoriser ces échanges entre pairs nécessite d'installer un cadre de parole distinct de celui de la transmission d'expert à profane qui dominait les webinaires. Pour répondre à cette attente, il serait possible de créer des rendez-vous visio animés par Dorémi mais dédiés à l'échange entre participants.

## Susciter des dynamiques locales

Pour certains participants, le format distancié n'est pas suffisant. Ils **souhaitent que le partage entre participants se déroule sous forme de réunions physiques en petit groupe**. Le présentiel permet des échanges plus approfondis, y compris sur le plan émotionnel. *"Il faut que les gens soient sur place, c'est un peu comme les alcooliques anonymes"* (Marie-Odile) La petite taille du groupe est nécessaire pour créer de l'interconnaissance et susciter un soutien mutuel dans les changements : *"c'est important que ce soit toujours les mêmes personnes, ça crée un lien"*. Le caractère local de ces réunions conditionne la possibilité de réunion régulière. *"Sil y avait un ancrage local de l'accompagnement, dans un rayon de 30km, où on peut se retrouver les uns chez les autres, ce serait plus humain"* (Joël). La question de la participation effective des ménages à ce type de réunion reste toutefois entièrement posée.

Plusieurs participants évoquent comme **modèle le Défi Famille à Énergie Positive (FAEP) qui a réuni des groupes de voisins dans un concours d'économie d'énergie** sur un an. Aucun d'entre eux n'y a participé, mais plusieurs en ont eu connaissance et auraient souhaité y prendre part. *"Je m'étais renseigné car je trouvais ça sympa d'avoir une émulation de groupe sur ces sujets"* (Brice). Ils valorisent moins la dimension compétitive de FAEP que le soutien mutuel apporté dans le cadre du groupe de pairs qu'ils auraient soluté retrouver davantage dans Suivi Conso. *"J'aurais adoré pouvoir faire ça ! Se dire "on fait ça ensemble, on fait des apéros conso d'énergie et on se motive les uns les autres à changer de pratiques"* (Emmanuelle).

Emmanuelle propose une autre option pour susciter ces échanges locaux. Fort de l'expérience acquise dans le programme, **un participant à Suivi Conso pourrait animer un groupe composé de ses voisins** autour des relevés de consommation, des changements de pratiques. *"On pourrait être une sorte d'ambassadeur du Suivi Conso et voir si on arriverait à essayer après"* (Emmanuelle). La possibilité de ce type d'atelier nécessiterait non seulement de trouver des participants volontaires mais aussi de leur proposer un cadre avec des outils et une supervision. Un modèle similaire d'atelier auto animé existe depuis plusieurs années : [Mon Atelier Ecofrugal](#).

## Ouvrir aux futurs rénovateurs

Plusieurs participants expriment une aspiration à partager leur expérience de la rénovation énergétique avec d'autres ménages qui ont l'intention d'en faire. Nous avons vu que ce partage se fait déjà avec l'entourage, mais certains souhaitent le faire aussi avec des anonymes. *"À la suite de notre rénovation, Urbanis a organisé une visite avec 40 personnes chez nous. On était content de le faire"* (Brice). Valentin souligne l'intérêt d'ouvrir les échanges entre les participants de Suivi Conso à des futurs rénovateurs. Par exemple, il dit avoir fait la **proposition à l'équipe Dorémi d'ouvrir le forum Suivi Conso dans ce sens**. *"D'un côté il y a des gens qui ont envie de partager leur expérience, et de l'autre il y a des gens qui se posent mille questions"*.

En effet, les participants à Suivi Conso disposent d'une information rare, difficilement accessible sur internet ou dans les médias, et à haute valeur ajoutée pour les futurs rénovateurs : un retour d'expérience vécue sur les choix techniques, l'ordre des travaux, les arbitrages budgétaires, les usages... **Mettre en circulation cette parole des usagers pourrait permettre d'installer une boucle d'amélioration continue sur les rénovations Dorémi**. Pour Bastien, elle pourrait éviter certaines erreurs en termes de *"réflexion architecturale"*. *"C'est tout petit, ça aurait pu être élargi pour faire un vrai cellier ou une buanderie, parce que là la pièce ne sert pas..."*. Ou encore proposer des optimisations. *"Les*

ventilations qui soufflent de l'air par exemple, pourraient aider à sécher le linge, ça pourrait optimiser en fonction des usages projetés" (Bastien).

## Mieux cibler le travail de relève

Dans son ensemble, **le travail de relève a constitué un repoussoir pour une partie des participants à Suivi Conso**, plus particulièrement la relève manuelle et répétitive des compteurs. L'analyse de ces données pour en tirer des bilans de consommations a représenté un travail très chronophage pour l'équipe Dorémi. *"On ne peut pas demander à tout le monde de relever ses données, c'est bancal de vouloir généraliser ça ! Déjà les gens peuvent faire des erreurs de relève, et puis c'est très compliqué de faire tous ces bilans."* (Valentin). La plateforme de recueil des données de consommation, si elle a correctement rempli son rôle, a pu sembler peu ergonomique à certains participants. *"J'ai le souvenir que des fois il fallait refaire tout le circuit, si on voulait juste donner le relevé de consommation, donc c'était un peu long"* (Bastien).

Il y a sans doute une meilleure synergie à trouver en Suivi Conso et les services de suivi de consommation existants à partir des données des compteurs communicants. **Les participants sont déjà nombreux à utiliser ces services proposés par leurs fournisseurs**, certains ayant commencé à le faire à l'occasion de Suivi Conso. *"J'ai renseigné sur mon compte EDF le nombre d'appareils... c'est nouveau, je l'ai découvert après l'expérimentation"*. (Brice). Ces services assurent déjà le travail de relève des compteurs et proposent un premier niveau d'analyse des données. *"Dans l'email que je reçois d'EDF tous les mois, maintenant ils mettent la comparaison avec un mois équivalent."* (Julien). Certains utilisent des applications dédiées comme Hello Watt qui revendiquent 700 000 utilisateurs français.

**En s'appuyant sur ce type de services, Suivi Conso pourrait se concentrer sur les briques à plus forte valeur ajoutée pour les participants** : D'abord, les actions de mesures situées (wattmètre, débitmètre, infiltrométrie), qui sont celles qui ont généré le plus d'apprentissage chez les participants. Ensuite, une analyse secondaire et personnalisée des données de consommation afin de proposer, par exemple, des comparaisons avec d'autres rénovations performantes, ou de déterminer la part de la production solaire. Enfin, un cadre d'animation autour de ces données qui maintienne dans le temps la motivation des participants à changer leurs pratiques. Plusieurs participants doutent de la capacité d'un algorithme ou d'une application à entretenir chez eux une envie de changement. *"C'est juste un robot ! Moi j'aime bien le côté humain et personnalisé. Je trouve ça très bien les rendez-vous où l'on peut échanger et poser des questions"* (Brice).

À propos du travail de mesure, un profil se détache : celui des "Scientifiques geek" qui ont mis en place un système domotique de suivi et entendent poursuivre les mesures à l'issue du programme. Leurs expérimentations constituent une ressource sous exploitée par le programme actuel. *"Il faudrait prendre moins de personnes mais des gens très motivés sur la mesure des consommations, qui le font déjà pour eux-mêmes"* (Valentin). On pourrait ainsi imaginer une **évolution du programme Suivi Conso ciblée sur ces participants experts qui accepteraient d'utiliser leur maison comme laboratoire** pour tester eux-mêmes différentes solutions d'optimisation et partager collectivement les résultats. Il pourrait être construit sur le modèle des plateformes de développeurs et utilisateurs avancés pour l'amélioration des fonctionnalités des logiciels.

## 2. Transformer Suivi Conso en service Dorémi ?

Les ménages interviewés ont été amenés à **se projeter sur le fait que le programme Suivi Conso actuel puisse être proposé par Dorémi comme un service à la suite d'une rénovation globale**. L'analyse de leurs réponses permet de s'interroger sur l'opportunité pour Dorémi de systématiser un accompagnement post-rénovation auprès de ses clients.

### Suivi Conso s'adresse-t-il à tous les clients Dorémi ?

La plupart des interviewés trouvent **l'idée pertinente de généraliser Suivi Conso, à condition de rester ciblé sur des ménages ayant "des attentes en matière de sobriété"** (Henri). Ils se basent sur l'hypothèse que les ménages qui font appel à Dorémi pour une rénovation globale, "ont déjà la fibre" des économies d'énergie. Ceux qui ont participé aux webinaires ont même parfois fait le constat que Suivi Conso a surtout touché des "convaincus" sur le plan écologique. En effet, Suivi Conso n'est pas perçu comme un dispositif de sensibilisation, il vise plutôt à aider les personnes motivées à réaliser des économies d'énergie post-rénovation. "Suivi Conso peut représenter la cerise sur le gâteau en aidant à consommer encore moins" (Henri).

D'autres participants évoquent la possibilité d'élargir la cible de Suivi Conso en le présentant sous un angle plus économique. En effet, une rénovation énergétique globale représente un investissement important pour les ménages, ce qui suscite une préoccupation pour sa durabilité dans le temps. "Le prix de la PAC ça doit être 18000€, la VMC 12000-15000€, je ne mettrais pas ça dans une voiture ! Ce sont des équipements coûteux, qui doivent nous accompagner au long cours" (Joël). Ainsi Fabien estime que **l'objectif de Suivi Conso "devrait être de profiter au mieux de son investissement dans les travaux : en améliorant son confort, en faisant le bon entretien, en maximisant la durée de vie des appareils..."**, plutôt que de le présenter comme une "démarche de réduction des consommations".

Quoi qu'il en soit, **les participants s'accordent sur le fait que Suivi Conso devrait être présenté comme une option**. L'intégrer dans l'offre de base d'accompagnement à la rénovation énergétique pourrait être décourageant, et contraire à l'objectif de Dorémi de massifier la rénovation globale. D'une part, ce type de service post-travaux n'est pas susceptible d'intéresser tous les ménages car pour certains les gains économiques issus de la rénovation énergétique seront suffisants. "La plupart des gens veulent faire une rénovation énergétique pour consommer moins de chauffage, et ne vont pas plus loin" (Henri). D'autre part, profiter de Suivi Conso demande un engagement relativement important de la part des ménages. "Il faut se rendre compte que la plupart des gens n'ont pas envie de s'embêter à mesurer, à assister à des webinaires..." (Henri). Tous les ménages n'ont pas la disponibilité, ni les compétences pour s'investir dans ce type de démarches. Prosper suggère avec raison qu'elle est à ce stade plus facilement appropriable par des publics éduqués. "Si je peux m'investir dans quelque chose comme ça, c'est qu'au niveau de ma classe sociale c'est possible. Je ne suis pas dupe !".

### À la recherche d'un modèle économique

Les enquêtés sont partagés sur la question du modèle économique d'un service de type Suivi Conso.

Une partie ne serait **pas prêts à payer en plus pour un service de type Suivi Conso présentée comme une option**. Au moment de la décision d'investissement dans les



travaux, le montant considérable met le ménage en situation d'éliminer les surcoûts. *"Si c'était une option payante, je ne l'aurais pas prise, car les travaux c'est déjà un gros budget"* (Brice). Le consentement à payer est d'autant plus limité que les résultats de ce type de service sont relatifs donc incertains, *"ça n'a pas changé grand-chose sur mes pratiques"* (Emile). Désormais, les ménages sont habitués à accéder gratuitement à des services de coaching comportemental via le digital. *"C'est un peu comme une appli de sport qui compte le nombre de pas, et qui te challenge. Ça ne peut pas être payant"* (Paul). Le modèle économique de Suivi Conso ne pourrait-être que *"transparent"* pour ces ménages.

- Soit en incluant Suivi Conso dans l'offre d'accompagnement de base pour un montant très réduit. *"C'est déjà ce que l'on fait avec OUF, l'offre unique de financement. C'est un système de financement des travaux qui coûte 1 à 2 € dans la mensualité du ménage"*.
- Soit en trouvant un tiers financeur. *"Le modèle économique, ce serait peut-être de vendre des données aux énergéticiens ou aux opérateurs CEE. Mais bon ce n'est pas trop dans l'état d'esprit Dorémi"*.

Inversement, une autre **partie de l'échantillon se déclare prête à payer une option pour un service de type Suivi Conso**. *"Je rajouterai ce service comme une option payante, mais à un prix modique"* (Julien). L'un des participants évoque spontanément la somme de *"500 €"* qui lui paraît facile à absorber dans un budget de travaux à plusieurs dizaines de milliers d'euros. L'un des avantages de l'option payante est qu'elle garantit un certain niveau d'engagement dans le service, en comparaison de la gratuité.

Pour vendre un service tel que Suivi Conso, Dorémi aurait alors à **déployer un argumentaire commercial basé sur la preuve "que cela apporte un gain"** (Brice). Pour autant, selon Joël, la démonstration de la rentabilité d'un tel service serait assez facile à obtenir. *"C'est un coût supplémentaire qui peut être amorti par les économies d'un bon usage. On s'y retrouve !"*. À cela pourraient être ajoutés des bénéfices secondaires comme l'augmentation de la valeur de la maison au moment de la vente, *"le fait d'avoir l'historique des consommations, c'est beaucoup plus fiable que le DPE"* (Paul). Une autre perspective de valorisation serait de considérer Suivi Conso comme élément de différenciation par rapport à d'autres opérateurs de rénovation. *"Ce service peut-être un vrai argument commercial pour la rénovation performante en rassurant sur la qualité"*.



# Annexes

## Annexe 1 : Mail de recrutement

Objet : témoignez sur Suivi Conso auprès d'un sociologue

Bonjour,

L'expérimentation Suivi Conso à laquelle vous participez touche bientôt à sa fin. Nous avons missionné le sociologue indépendant Gaëtan Brisepierre pour recueillir vos témoignages.

Nous recherchons parmi vous des volontaires pour participer à un entretien en visio ou par téléphone d'environ 1 heure, en octobre / novembre ? Si vous êtes d'accord sur le principe, faites le nous savoir dès maintenant par mail , le sociologue vous contactera par la suite.

Votre témoignage l'intéresse même si vous avez peu participé. Cet échange restera confidentiel et le sociologue nous communiquera uniquement une synthèse globale des entretiens.

Votre contribution à cette étude nous sera très précieuse pour faire le bilan de Suivi Conso et mieux prendre à charge les suites d'une rénovation.

Merci par avance de votre aide !

L'équipe Suivi Conso.

## Annexe 2 : Guide d'entretien participant

### Amorce (5 min)

Présentation GBS = sociologue indépendant + Julie Madon

Objectif de l'entretien : comprendre l'expérimentation du point de vue des ménages participants, afin de contribuer à son évaluation et de proposer des pistes pour la suite

Forme d'un entretien semi-directif: discussion ouverte, raconter en détail, donner des exemple / anecdote

Durée : 1h ou un peu plus si vous avez le temps

Anonymat et confidentialité

Prévenir de l'enregistrement

Demande de photos par Whatsapp après l'entretien

### Profil du participant (10 min)

Pouvez-vous **vous présenter** ainsi que votre foyer ?

- type de ménage : **age**, nombre de personne
- lieu de vie
- activité professionnelle
- lien entre activité et écologie

Pouvez-vous me raconter brièvement **votre projet de rénovation** ?

- contexte / état avant travaux
- type de rénovation : projet seulement ? partielle ? globale et performante ?
- les travaux réalisés
- motivations de la réno / et importance accordée à la performance énergétique
- ancienneté / date de fin

Comment s'est déroulée la **prise en main de votre logement** après la rénovation ?

- Des surprises ? des difficultés ?
- ventilation double flux
- chauffage
- Niveau de satisfaction

Quelle **relation avec Dorémi**, aviez-vous avant de vous lancer dans Suivi Conso ?

- lien avec votre projet de rénovation
- client de la première heure
- participant à de premières expérimentations
- y voir travaillé
- juste demande de devis puis refus

### Entrée dans Suivi conso (5 min)

Comment avez-vous **entendu parlé** de Suivi Conso ?

- Réception de mail ?
- appel d'un commercial Dorémi, est-ce que ça a compté dans votre décision d'inscription ?

Qu'est ce qui vous a donné **envie de participer** ? Quelles étaient **vos attentes** avant de commencer ?

- vérification des performances énergétique post-travaux
- réalisation d'économie d'énergie
- accompagnement à la prise en main des logements
- suivi qualité / satisfaction des rénovations

⇒ Qu'est ce que vous espériez obtenir en participant ? connaître vos consommations (mesure et bilan) VS faire des économies d'énergie (accompagnement AMU)

⇒ **Après une rénovation**, considérez vous qu'il faut encore faire attention à ses consommations d'énergie ?

Aviez vous des **hésitations** / des craintes ?

Sur **quelle période** avez-vous participé a Suivi Conso ?

*Pour les participants aux 2 saisons*

- Qu'est ce qui vous a donné envie de continuer pour une seconde année ? l'accompagnement proposé en plus de la relève ?

- (si participant phase 1 seulement) Pourquoi avez-vous finalement renoncé à participer à la Phase 2 ?

## Appropriation de Suivi conso (25 min)

### Perception globale

Si vous deviez **expliquer à un ami** en quoi consiste Suivi Conso comment lui présenteriez-vous ?

- campagne de mesures (recherche) VS offre de services

Selon vous quels étaient les principaux **objectifs de Suivi conso** pour Dorémi

- vérification des performances énergétique post-travaux
- réalisation d'économie d'énergie
- accompagnement à la prise en main des logements
- suivi qualité / satisfaction des rénovations

En tant que participants, comment voyez vous **votre rôle** dans Suivi Conso ?

- A quoi vous êtes-vous senti engagé en vous inscrivant ? Qu'est ce qu'on vous demandait de faire *a minima* ?
- Perception du rôle : cobaye d'une recherche VS clients d'un service

Quelles ont été pour vous les **principales étapes** de votre participation à Suivi Conso ?

*Nous allons passer en revue les différents aspects de suivi conso pour que vous me racontiez comment ça s'est passé pour vous.*

### Les mesures (travail de reporting)

#### Relevés de consommation

Aviez vous déjà relevé vos consommations d'énergie **auparavant ?** et réalisé un suivi ?

Dans le cadre de suivi conso, **comment s'est déroulé le relevé de vos consommations chez vous ?**

- décrire

- qu'est ce que vous avez relevé ? électricité, eau, bois, fuel, gaz...
- qu'est ce que vous n'avez pas relevé et pourquoi ? difficulté ?

*NB : certains participants n'ont pas eu de relevé manuel à faire car seulement gaz / élec par compteur communicant*

### **Sur l'électricité et le gaz :**

#### **1. Compteur communicant**

- déroulement de l'habilitation : difficulté liés à la création du compte en phase 1, plus facile en phase 2
- fluidité de la transmission des données ? des ratés ?

#### **2. Cas de relève manuel du gaz et de l'électricité**

- pourquoi ?
- Comment ça s'est passé ? assiduité ?

### **Cas du fioul et du bois :**

- pouvez vous décrire comment vous faisiez concrètement le relevé ?
- a quelle fréquence avez vous pu envoyer vos consommations ?

**Pour le bois bûche** : 2 méthodes de relève : compter les bûches VS compter les stères

**Pour le bois granulé** : compter les sac VS alimentation par silo = plus difficile ?

Comment avez-vous vécu ce **travail de relève** ?

- difficile de tenir le rythme ?
- qu'est ce qui vous a incité à continuer malgré les contraintes

Est-ce que vous **envisagez de continuer** après Suivi Conso ?

- par quels moyens ?

### **Mesures à domicile (phase 2 seulement)**

**Avez-vous souhaité faire des mesures complémentaires à domicile proposées par Suivi Conso ?** Lesquelles ? Pouvez-vous me raconter ?

Avez-vous reçu le **wattmètre et le sac débitmètre**, racontez ce que vous en avez fait ?

- qu'avez vous mesuré avec ? combien de fois ?
- facilité d'utilisation des outils ?
- au delà des données à transmettre à Dorémi, avez vous consigné vos données ? par quel moyen ?

Enertech est-il venu installer un **instrument sur le compteur d'électricité** ?

*NB : concerne 25 participants, voir tableau*

- Qu'est-ce que cela vous a apporté de plus par rapport au wattmètre ?

Y a t il eu un **test d'étanchéité à l'air** réalisé chez vous ?

- Quel intérêt voyez vous a ce test après travaux ?

*NB : c'est un deuxième test car il en ont eu un pendant les travaux.*

*NB : ceux qui ont participé à la phase 2 n'ont pas encore eu les résultats*

Usage de la **sonde de température** à domicile ?

*NB : la sonde de température / hygrométrie ; positionnée par eux-mêmes, destinée à l'analyse des mesures pour Enertech ( bureau d'études). Renvoyée à l'issue de chaque phase à Enertech par les participants. Les données de T° et hygrométrie n'étaient pas visibles par les participants.*

- ou était elle positionnée ?
- a t elle bougée ?
- problème technique ?
- question posée dans la famille / l'entourage ?

### Questionnaires

**Avez-vous répondu** aux différents questionnaires ?

- logement
- équipement électroménager et électronique
- chauffage (*uniquement pour ceux qui avait des relevés manuels à faire*)

Quel était pour vous l'**intérêt de prendre le temps** de répondre ?



Est-ce que ça a été **compliqué de répondre** pour vous ?

- accès à la plateforme
- longueur
- dispo des informations

## Accompagnement proposé

**A quoi avez-vous participé au niveau de l'accompagnement proposé dans Suivi Conso ?**

### Bilan de consommation

**Combien** en avez-vous reçu ?

NB : *Pour plusieurs raisons, les 3e bilans de la phase 2 n'a pas encore été envoyé, alors que 4 avaient été annoncé*

Usage : est-ce que vous les avez **consultés / ouverts** ? lu de manière approfondie ?

Comment jugez vous le **format** de ces bilans ? longueur ? compréhensible ? "trop détaillé" ⇒ avez vous perçu des évolutions entre les différents bilan (passage au Recto/verso)

avez vous **appris des choses** que vous ne saviez pas sur vos consommations ? besoin de davantage d'échanges pour décrypter ?

que pensez-vous des **conseils** qui ont accompagné les bilans ? en avez vous suivi certains ?

- est-ce qu'ils vous ont encouragé à faire évoluer des choses chez vous ?
- levier : comparaison avec les Français

qu'en avez vous fait ? **transmis / discuté** aux autres membres de la famille, imprimé / affiché, relu plus tard

Est-ce que **vous les attendiez** ? La fréquence d'envoi était-elle suffisante ? avez vous eu le sentiment qu'ils arrivaient avec du retard ?

## Webinaires

NB : voir dans le tableau a combien de webinaire l'enquêté a participé

**Avez vous participé** aux webinaires proposé par Suivi Conso ? combien ?

Si **non**, pourquoi ?

- jamais eu l'intention
- pas les bons créneaux horaires
- thème n'intéresse pas

⇒ Avez vous **eu l'information** sur la tenue de ce webinaire ? (1 mail d'invitation, 2 mails de relance et 1 mail post-webi pour les replays)

⇒ Qu'est ce qui aurait pu vous conduire à participer ?

Avez-vous visionné certains des webinaires en **replay** ?

**Si oui**, qu'est ce qui vous a décidé à être présent ?

avez vous dû adapter votre emploi du temps ?

Avez vous l'**habitude de participer** à des webinaires de ce type ?

Comment décririez-vous le **format proposé** ?

- compréhension des éléments proposés
- niveau d'interactivité entre participants dans les webinaires
- quid des intervenants du webinaires ?

Quels étaient les **thèmes des webinaires** auxquels vous avez participé ?

- lancement / mesure
- chauffage
- équipements électrique / eau ⇒ "Les consommations du quotidien"

NB : le kit d'objet économe a été envoyé en parallèle.

- ventilation
- confort d'été (annulé en phase 2 faute de participants)

Avez-vous le sentiment d'avoir **appris des choses** sur ce thème ? lesquelles ?

Est-ce que ces thèmes correspondent à vos attentes ? Quels **autres thèmes** auriez vous souhaité ?

### Kit d'objet économe

A la réception du **kit d'objet économe**, qu'avez vous fait des objets reçus ? quels sont ceux que vous avez utilisés ? et comment ?

*NB : kit reçu "tardivement" février 2024*

- douchette
- mousseurs de robinets
- thermomètre de frigo
- sablier de douche
- stop douche
- thermomètre d'ambiance

Comment avez-vous perçu ce **kit dans la démarche** ?

- Cadeau pour les efforts de relève
- encouragement à agir
- Réception tardive dans la démarche ?

Si vous aviez **déjà ces objets**, qu'en avez vous fait ?

## Relations

### Interactions entre participants

Avez-vous eu des **échanges avec d'autres participants** de Suivi Conso ? A quelle occasion ?

Auriez vous **aimé davantage d'échanges** avec les autres participants à suivi conso ?

**Forum en ligne** : l'avez-vous consulté ? y avez vous contribué ? Si non pourquoi ?

Quel **autre outil** vous semblerait adapté pour avoir ces échanges ? (ex : Groupe Whatsapp, réunion en présentiel)

A quel moment ces échanges seraient les plus intéressants ? chantier ?

### Relation avec Dorémi

Que diriez-vous sur l'**équipe qui anime** Suivi Conso ?

- quelles personnes avez-vous identifié ?
- relation privilégié avec certains

## Échanges personnalisés

- Avez-vous eu des **échanges téléphoniques** avec Dorémi (Emmeline) ?
- Avez-vous eu des échanges par mail ?
- avez vous posé des questions à l'équipe ? a propos de quoi ?

Sentiment d'avoir trouvé les **réponses à vos questions personnelles** dans le cadre de Suivi Conso ? ⇒ animation collective des webinaires

Vous êtes vous senti **sursollicité ? "harcelé"** par les demandes de Dorémi ? de recevoir trop de mail ?

Est ce que l'idée de **quitter l'expérimentation** vous a traversé l'esprit ?

Auriez vous participé de la même manière si Suivi Conso avait été **piloté par une plateforme** ? envoi automatique, vidéo enregistrée etc... ⇒ apport de la relation humaine

## Satisfaction générale

A quoi vous attendez-vous pour la **fin de l'expérimentation** ?

- Bilan de consommation final
- Webinaire de clôture
- Poursuivre l'analyse des conso

A quel moment se termine l'expérimentation selon vous ?

Si on devait faire le bilan, quel est votre **ressenti général** sur votre participation a Suivi Conso ?

Quels sont les **points forts** ? ce que vous avez particulièrement apprécié, ce qui vous a le plus apporté

Quels sont les **points à améliorer** ? ce qui ne vous convenait pas, ne vous a pas semblé utile

## Effets de Suivi conso (10 min)

Qu'est ce que la démarche Suivi Conso vous a apporté de plus **par rapport à votre rénovation ?**

Qu'est ce que vous avez **appris que vous ne saviez pas avant** sur les sujets abordés par Suivi Conso ?

- réaction thermique du logement face au chauffage
- qu'est ce qui consomme le plus comme appareil
- comment se protéger de la chaleur en été
- importance de la maintenance de la ventilation

Avez-vous **changé des choses** chez vous dans le pilotage de vos consommations d'énergie et d'eau à l'occasion de suivi conso ? Lesquelles ? Citer des exemples concrets

- chauffage
- équipements électriques
- confort d'été
- ventilation (usage et maintenance)
- consommation d'eau

Qu'est ce qui a été **déterminant dans ces changements** ? Qu'est ce qui les a déclenché ? Est-ce que Suivi Conso vous a aidé à mettre en place ces changements ? Comment ?

- Les bilans de conso généraux + conseils
- Les mesures effectuées à domicile
- L'accompagnement *via* les webinaires
- La démarche dans son ensemble
- Le kit d'objet économe

Qu'est ce qui était facile / difficile à modifier ?

Avez-vous aussi travaillé sur vos **consommations d'électricité et d'eau** ?

- Qu'est ce qui est pareil / différent p/r aux consommations de chauffage ?
- Pour vous est-ce que ça fait partie d'un même ensemble ?
- Est-ce que ça fait trop de choses en même temps ?

Avez-vous échangé avec  **votre entourage**  sur Suivi Conso ?

- répartition au sein du couple, tensions et négociations
- implication des enfants (ex : wattmètre)
- diffusé certains des conseils : voisins, amis, famille, collègue ?

Prévoyez-vous de  **continuer à suivre**  vos consommations après la fin de Suivi Conso ?

Comment  **jugez-vous vos consommations**  d'énergie aujourd'hui ?

- Ont-elles diminué dans le cadre de Suivi Conso ?
- Souhaitez vous continuer à les faire baisser ? estimez vous avoir atteint un plancher ?

Quelle  **image de votre rénovation**  avez-vous aujourd'hui ? Influence de la participation a Suivi Conso

- Prise de conscience des bénéfices de la rénovation

### Projection sur une future offre (10 min)

**Dorémi s'interroge**  actuellement sur la transformation de Suivi Conso en service à proposer aux ménages qui effectue une rénovation. Qu'en pensez vous ?

**Conseilleriez vous à quelqu'un**  de souscrire à un service comme Suivi Conso ?

- Dans quelle situation ? Rénovation Autre

Y aurait-il des  **choses à changer**  dans le service pour le rendre plus attractif ? plus fluide ? mieux adapté ? ⇒ En trop ⇒ A ajouter

- Dans le service Suivi Conso, qu'est ce qui vous paraît indispensable / utile ?
- le suivi des consommations est-il indispensable ? trop lourd pour vous ?

Quelles seraient vos attentes et besoins vis-à-vis d'un  **service post-rénovation**  qui n'ont pas été traité par Suivi Conso ?

Voyez-vous un intérêt à disposer des bilans de consommation trimestriel (Suivi Conso)  **par rapport aux services de suivi de consommation de votre fournisseur**  d'énergie ? ou même à la simple lecture de vos factures ?

- Si oui quelle complémentarité ?



Quel serait selon vous l'offre d'accompagnement post rénovation idéale ? que faudrait-il ajouter pour la rendre attractive

- Coaching personnalisé sur les consommations, sur des problèmes précis
- Visite à domicile d'un expert
- Challenge avec des défi à réaliser
- Concours entre famille
- Avoir un compteur déporté à la maison, type EcoJoko.

**Si Dorémi commercialise** ce service, auriez-vous été prêt à vous y souscrire ? Dans quel cadre ?

quel serait un prix acceptable selon vous ?

inclus dans l'offre d'accompagnement à la rénovation globale

### Concours photos

Envoyez nous **3 photos avec un commentaire explicatif** :

- une photo qui représente la mesure des consommations
- une photo qui représente ce que vous avez changé dans le cadre de Suivi Conso
- une photo qui symbolise un bénéfice que vous retirez de la participation à Suivi Conso (soyez créatif sur cette question)