



La vulnérabilité sociale au défi des savoirs d'usage habitant

Les pratiques énergétiques des ménages pauvres vivant en habitat social

Nadine Roudil

Depuis quelques années, nous assistons en France à un intérêt croissant pour l'un des vecteurs de l'endettement des ménages, qui porte sur le poids que représentent les dépenses d'énergies pour les familles les plus modestes. Ce phénomène coïncide avec la place prise par la notion de précarité énergétique dans le domaine de la lutte contre l'appauvrissement de certaines familles, et qui fonde les modalités de l'intervention publique à partir de l'exemple anglais (Boardman, 2010, p. 4). Les pouvoirs publics britanniques considèrent ainsi que l'engagement de plus de 10 % des ressources d'un ménage dans le paiement des factures d'énergie (Boardman, 2010, p. 227) conduit à une situation d'accroissement de la pauvreté. En s'attaquant à un des facteurs de l'endettement des ménages, le domaine d'intervention de l'État se déplace vers le logement et s'élargit à la consommation d'énergie au domicile. En France, l'une des premières mesures prises dans ce sens a d'abord consisté à mettre en place des tarifs sociaux de l'énergie¹ destinés aux ménages les plus pauvres. Le dispositif de lutte contre la précarité énergétique propose désormais d'associer une politique de rénovation de l'habitat à une incitation à l'évolution des pratiques de l'habiter, comme moyen le plus sûr de faire baisser les dépenses d'énergie au domicile. La démarche consiste à la fois à intervenir dans le domaine de l'habitat et à chercher à infléchir les modes de vie. En s'attachant à la rénovation des logements, les acteurs de la précarité énergétique proposent une réponse « spatiale » à une question sociale, mesure déjà éprouvée dans le cadre de la politique de la ville. En effet, cette dernière organise au début des années 1990 la lutte contre la précarité dans le

logement autour de la notion de territoire², tout comme le fait actuellement le programme Habiter mieux de l'Agence nationale de l'habitat³, fer de lance de la lutte contre la précarité énergétique. De même, en formulant une demande d'évolution en termes de mode d'habiter, l'action publique qui vise à résorber la précarité énergétique place les ménages les plus en difficulté dans une situation assez récurrente d'incitation au changement (Roudil, 2011, p. 13). Le référentiel des modes d'habiter valorisés dans le discours institutionnel est celui d'une norme de civilité dont les ménages modestes seraient dépourvus dans l'exercice de leur consommation d'énergie domestique. Elle se ferait en dehors de tout principe de rationalisation et en dépit des possibilités de maîtrise des consommations offertes par les appareils ménagers. La réalisation de la « ville durable », dans son volet de lutte contre la précarité énergétique, se situe ainsi dans la continuité du dispositif de la politique de la ville. Elle s'expérimente souvent sur les mêmes territoires en termes de prise en charge des populations pauvres. Dans le sillage du politique, les bailleurs sociaux investissent le domaine de lutte contre la précarité énergétique en assurant la rénovation

1. Décision prise en janvier 2005 pour mettre en place des tarifs dits « de première nécessité ». Ces tarifs permettent une économie globale de 40 à 60 % du montant annuel de l'abonnement électrique pour un ménage pouvant y prétendre.

2. Des zones de développement social des quartiers (1982-1988), de développement social urbain (à partir de 1991) des zones urbaines sensibles et des zones de redynamisation urbaine, des zones franches (à partir de 1996).

3. Les aides à la rénovation sont conditionnées par les ressources des familles, les messages d'incitation à la maîtrise des dépenses d'énergie s'adressent essentiellement aux ménages modestes, locataires ou propriétaires occupants dont l'habitat est insalubre, vétuste ou dégradé du fait de la difficulté à l'entretenir ou du laxisme de certains propriétaires.

de leur patrimoine afin de faire baisser les consommations d'énergie à l'échelle du bâti. Leur souci majeur consiste à mieux connaître les pratiques des ménages au domicile, afin de les inciter à moins consommer d'énergie et à préserver l'efficacité énergétique des logements une fois les réhabilitations achevées.

Cet article propose de présenter une partie des résultats d'une recherche commanditée par la société opératrice de téléphonie Orange associée au bailleur social Polylogis. Les commanditaires de ce travail souhaitaient connaître les dynamiques de consommation énergétique, téléphonique et numérique dans l'espace domestique des ménages vivant sous le seuil de pauvreté et logés en habitat social. L'objectif consistait à proposer des solutions permettant de faire baisser leurs dépenses en matière d'énergie. À l'issue de l'enquête, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a conduit des ateliers dont l'objet consistait à doter les ménages d'outils permettant de faire des économies d'énergie⁴. Sans mettre en doute la sincérité de ces acteurs qui souhaitent véritablement permettre aux ménages les plus pauvres de réduire leurs dépenses domestiques, il s'agit ici de questionner le domaine de la lutte contre la précarité énergétique, qui tend à orienter l'action publique en matière d'énergie vers une population devenue cible⁵ car privilégiée par les dispositifs d'aide. Les ménages les plus pauvres vivent souvent dans des conditions d'habiter qui permettent un regard sur leurs modes de vie. Leur fragilité en termes de revenus les expose plus que d'autres parties de la population à une prise en charge sociale de leurs difficultés. L'hypothèse formulée ici consiste à dire que la lutte contre la précarité énergétique est susceptible d'accentuer la vulnérabilité des populations à laquelle elle s'adresse, non pas à partir des dispositifs qui leur sont spécifiquement dédiés, mais parce qu'elle attend des allocataires une contrepartie en termes de changement de mode de vie au domicile.

Formulées sous la forme de consignes, à partir de la diffusion de documentations comme les *Guides des gestes verts*⁶ ou « favorisant les économies d'énergie⁷, les incitations adressées aux ménages font office de véritables rappels à la civilité, d'autant plus engageants qu'ils se

situent à l'échelle du logement. Les incitations à mieux consommer l'énergie se traduisent par un certain nombre de préconisations en matière d'habiter. Véritables modes d'emploi valorisant les bonnes pratiques, ils deviennent un référentiel de contrôle, permettant aux ménages de « bien et mieux habiter » leur logement. Ainsi, ils préconisent comment s'éclairer en utilisant des lampes à basse consommation, ou comment économiser de l'énergie en éteignant les veilles, en utilisant des multiprises à interrupteurs et en choisissant des appareils ménagers étiquetés économes (A++). Une série de recommandations vient encadrer les pratiques domestiques, posant un regard sur l'entretien du réfrigérateur et du congélateur – en proscrivant l'apparition de glace –, sur la manière de laver le linge et la vaisselle – en valorisant les lavages à basse température et l'optimisation des lessives. Le domaine de l'intime est aussi abordé lorsqu'il est suggéré d'utiliser astucieusement les chasses d'eau⁸. En cas de non-respect, ces consignes tendent à dessiner les contours d'une forme d'incivilité et à poser les critères d'une stigmatisation des plus démunis. Un portrait du mauvais habitant est dessiné en creux et passe dans le sens commun. Les ménages modestes sont ainsi susceptibles d'être « énergivores », d'investir une partie de leurs ressources dans l'achat d'équipement de loisirs très consommateur d'énergie alors que leurs revenus sont réduits. Une forme de procès d'intention moralisateur tend à souligner leurs difficultés à savoir bien habiter leur logement et les place dans une situation de déviants potentiels. Ainsi, on peut se demander dans quelle mesure les dispositifs mis en place sont susceptibles d'accentuer la vulnérabilité des populations auxquelles ils s'adressent, en mettant en jeu leur disposition à « bien habiter » et à bien « consommer de l'énergie » dans leur logement.

De même, ce discours valorisant des manières d'habiter au détriment d'autres est susceptible de disqualifier les pratiques domestiques ordinaires qui témoignent de la compétence des ménages à habiter leur logement. Vivre dans une cité comme celle de Nanterre consiste aussi à mobiliser un réseau d'entraide au sein duquel se mutualise un savoir-faire « économie » qui relève autant de l'ingéniosité que de la débrouille. Placer les habitants dans un contexte systématique d'injonction à améliorer leur rapport au logement ne peut passer par la seule valorisation de messages institutionnels. Ce positionnement prend le risque de disqualifier les mesures prises au domicile, qui ont pourtant montré leur efficacité, et de vulnérabiliser d'autant les familles. L'enquête qui sert le propos de cet article montre comment les ménages rencontrés développent au quotidien les pratiques domestiques pourvoyeuses de solidarités et de compétences dans la

4. L'objet des ateliers consistait aussi à doter les ménages d'outils permettant de faire évoluer leurs pratiques de téléphonie, leur usage d'internet et la gestion budgétaire de leurs dépenses.

5. Les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique visent en France les familles situées dans le premier quartile de l'Insee, qui renvoie au niveau de vie des ménages les plus modestes, cf. Devalière, 2011.

6. Leur diffusion s'est généralisée à partir de 2007 et ils ont été adoptés par les bailleurs sociaux de nombreuses sociétés HLM.

7. *Ma planète en tête. Agir responsable c'est mieux vivre ensemble*, Le petit guide des économies d'énergie de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, sous le patronage de l'Ademe en constitue un exemple intéressant.

8. Consignes tirées des *Guides des gestes verts* du bailleur social Troyes habitat, de Vaucluse logement, de l'Opac de Tours, de l'Opac de Chambéry, de la Sem immobilière de la ville de Martignes.

gestion de leurs consommations. Ils présentent les caractéristiques de l'existence d'un savoir d'usage (Sintomer, 2008). Celui-ci se fonde sur l'articulation d'un savoir habiter son logement et d'un savoir consommer l'énergie fonctionnant au plus près des besoins et des moyens économiques des familles.

Enfin, le principal obstacle en matière de consommation d'énergie, dans l'univers domestique, provient des outils « institués ». Proposés par les acteurs publics et de l'énergie, ils ne constituent pas une ressource fondée sur l'expérience et le pragmatisme du quotidien, et sont mal reçus par les ménages. Enquêter sur la place de la question énergétique dans les pratiques de l'habiter montre combien le rapport à l'énergie se fait « à l'insu des consciences » (Dard, 1986). Si cet acte paraît « automatique » pour beaucoup de ménages, il se structure néanmoins pour les ménages les plus modestes autour de la figure de la contrainte économique, d'où émergent un certain nombre de compétences et de savoir-faire permettant une gestion économe du quotidien.

L'enquête, réalisée à Nanterre dans une cité d'habitat social⁹ auprès de ménages ayant des revenus égaux ou inférieurs au seuil de pauvreté¹⁰ ou au RSA socle¹¹, montre un profil complexe de ménages¹². Une certaine homogénéité économique s'en dégage, liée à la faiblesse de leurs revenus. Cette réalité structure indéniablement leur rapport à l'énergie. Il se traduit par une utilisation raisonnée des appareils ménagers, d'entretien et de loisirs

9. Elle a consisté à réaliser plus de vingt entretiens semi-directifs afin d'identifier les pratiques énergétiques et téléphoniques des familles.

10. En France, le seuil de pauvreté mensuel est défini à 60 % de la médiane des niveaux de vie et s'élève à 964 euros par mois ; à 50 % de cette même médiane, il est alors de 803 euros par mois (définition de l'Insee [en ligne] www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/pauvrete-monetaire.htm). Le revenu médian des familles enquêtées à Nanterre était de 14 974 euros par an.

11. Selon l'Insee, le RSA concerne aussi bien des foyers n'ayant aucune ressource que des personnes percevant des revenus d'activité proches du Smic. Les bénéficiaires du RSA sont d'anciens allocataires du RMI (revenu minimum d'insertion), de l'Api (allocation de parent isolé), d'intéressement proportionnel, de primes forfaitaires d'intéressement, de contrats aidés, du RSA expérimental, ainsi que des personnes en activité dont l'ensemble des ressources est inférieur à leur montant de revenu garanti.

12. Les ménages enquêtés sont majoritairement des ménages monoparentaux (52,2 % de l'effectif) alors qu'à l'échelle de la résidence, ces ménages représentent 32 % de la population. La taille des ménages rencontrés est assez élevée : 65,2 % des familles sont composées de quatre membres et plus, 43,5 % de cinq et plus et 35 % des ménages ont au moins trois enfants mineurs à charge. Si les fratries sont plutôt jeunes, le nombre d'enfants majeurs vivant au domicile de leurs parents atteste également des difficultés liées à la décohabitation des aînés. 22 % des ménages interrogés sont concernés par cette réalité.

en nombre restreint¹³ au domicile, ce qui entraîne l'émergence de pratiques de consommations réfléchies : les familles groupent les temps de préparation de repas ou de lessive afin de réduire leurs consommations ; les lavages sont programmés afin de bénéficier des tarifs de nuit de l'électricité :

« Enquêteur : vous avez une machine à laver le linge ?

M^{me} : Oui que je n'ai pas achetée, c'est ma belle-mère qui me l'a donnée. Que j'ai depuis six ans. Je l'utilise deux fois par semaine. Parfois trois. Je ne lave pas la journée. Je lave la nuit.

Enquêteur : Pourquoi ?

M^{me} : Pour faire un petit peu des économies. La nuit, ça coûte un peu moins cher. C'est mon mari qui m'a dit ça¹⁴. »

Conscients du coût de l'énergie, les ménages mettent en place des stratégies d'économie et investissent l'ensemble des solutions présentées comme économes par les messages institutionnels. Ainsi, un certain nombre de pratiques recensées pendant l'enquête valident d'ores et déjà l'acquisition des messages de maîtrise de l'énergie dans les trois domaines de consommation du chauffage, de l'électricité et de l'eau. De nombreux ménages enquêtés ont abandonné l'utilisation des halogènes et autre lampes à incandescence. Ils sont sensibilisés à l'arrêt des veilles, et se réfèrent aux étiquettes énergétiques lors de leurs achats. Ils arrêtent les radiateurs lorsqu'ils aèrent les pièces. Ils veillent à se couvrir ou s'habiller plus chaudement lorsqu'ils ressentent du froid dans leur logement, bannissant les chauffages d'appoint. Ils montrent également une forte rationalisation de l'utilisation de l'eau au domicile. Tous les ménages enquêtés s'engagent dans au moins deux manières d'économiser l'énergie chez eux. Cette réalité témoigne à la fois de leur connaissance des messages institutionnels et de leur instrumentalisation. Les deux solutions les plus investies sont les ampoules à basse consommation et les équipements ménagers (Zelem, 2010) dont les étiquettes énergétiques de catégories A+ à A+++ garantissent une économie sur le long terme. Malgré des revenus réduits, le surcoût à l'achat est considéré comme un investissement :

« Enquêteur : Par exemple, le dernier appareil que vous avez acheté, est-ce que vous vous rappelez si vous avez fait attention à l'étiquette catégorie A ou pas, etc ?

13. En moyenne, les ménages de Nanterre possèdent cinq appareils ménagers et d'entretien alors qu'à catégorie équivalente, à l'échelle de l'Île-de-France, les ouvriers ou des personnes sans activités (catégories auxquelles ils pourraient se rattacher) disposent en moyenne de 7,3 et 7,1 appareils ménagers de ce type (source : enquête ANR Energihab Lavue-CSTB-EDF). La prise en compte de l'équipement de loisir montre que le nombre d'appareils disponibles au domicile est équivalent à la moyenne à l'échelle de l'Île-de-France (source : enquête ANR Energihab Lavue-CSTB-EDF). Ainsi, à catégorie sociale équivalente, il est en moyenne de trois par ménages.

14. Propos issus de l'enquête Orange/Polylogis.

M^{me} : Ah ben bien sûr ! J'ai regardé tout ça ! Que ça bouffe le moins possible mon électricité et que je sois à m'en servir le moins possible ! Non mais je sais ce que j'ai pris, même si j'ai pris un p'tit peu plus cher, parce qu'on amortit sur la longueur. Donc bon, là je n'avais pas trop d'argent, mais j'aurais pu en avoir une à deux cents balles alors que j'ai mis un petit peu plus parce que bon... Voyez, j'essaye quand même de... de faire attention à ma facture tout simplement¹⁵ ! »

L'adhésion des ménages aux moyens connus et légitimes permettant d'économiser de l'énergie atteste d'une posture en parfaite adéquation avec les incitations institutionnelles. Les ménages en ont pris connaissance par la télévision, la radio ou parfois auprès de travailleurs sociaux. L'importance de leur adhésion en la matière invalide l'idée selon laquelle une action de sensibilisation d'envergure est nécessaire. Les ménages, de par la faiblesse de leur revenus, sont inscrits dans un savoir faire économique. Si celui-ci prend parfois l'allure d'un bricolage, il relève surtout de la mobilisation de « manières de faire » avec lesquelles les habitants se réapproprient par des techniques socioculturelles (De Certeau, 1990) l'espace organisé, afin de le mettre au service de leur situation.

Le bricolage comme ressource pour moins consommer

Dans un contexte où domine la nécessité de réduire ses consommations, de petits appareils sont utilisés comme un moyen de maîtriser ses dépenses. La population enquêtée utilise majoritairement le système des multiprises. Elles font fonction d'interrupteur pour des ensembles d'appareils, assurant qu'ils sont bien éteints après utilisation. Ces installations considérées comme pourvoyeuses d'économies sont citées dans les deux tiers des entretiens réalisés. À travers leur utilisation, les ménages montrent une volonté de garder et d'assurer la maîtrise de leur environnement. Ces systèmes ont aussi pour objet de contourner les contraintes imposées par les concepteurs d'équipements et d'éteindre les appareils à la demande, en toutes circonstances, et plus particulièrement la nuit et lors des départs en vacances. Quelques ménages, très peu nombreux, vont jusqu'à créer eux-mêmes des systèmes plus élaborés témoignant de la mobilisation de compétences au service du confort au domicile. Ainsi, un enquêté électricien a relié l'ensemble de l'installation électrique de l'appartement que sa famille occupe à un système de télécommandes et de coupe-circuits :

« Enquêteur : Quand vous éteignez tous les soirs, vous avez un interrupteur pour chaque machine ?

M. : Oui pour chaque machine. Oui je vais vous montrer quelque chose. Ça c'est la télécommande pour couper l'électricité générale. Personne ne fait ça. Moi je l'ai fait et la radio est installée à l'intérieur, et quand j'appuie là, ça coupe toutes les prises de courant.

Enquêteur : Et du coup, vous coupez le frigo ?!

M. : Non, c'est un circuit à part, je ne coupe pas tout ici.

Enquêteur : Comment vous l'avez fait ? Vous n'avez pas refait l'électricité de l'appartement ?

M. : Je l'ai fait parce que je suis électricien, c'est mon travail. Non, mais l'éclairage oui. Ça existe avec la télécommande et la radio, ça commande un réseau et ça se coupe avec trente-deux ampères de plus. Toute la puissance est restreinte sur la radio. Donc ça veut dire, pour couper, voyez... je fais ça et tout est coupé. Ça c'est le mien (commande pour ses appareils), et ça c'est toute la maison. Donc cette télécommande est faite pour commander à distance, c'est ça¹⁶ ! »

Il ressort également de l'enquête qu'un nombre important de familles associe l'usage des pièces à l'utilisation des appareils consommateurs d'énergie afin d'agir au mieux pour limiter les consommations. Un enquêté a ainsi posé une minuterie afin d'économiser l'électricité dans le couloir d'entrée de son logement, espace où les membres de sa famille oublièrent le plus souvent d'éteindre les plafonniers : « Avant quand je suis arrivé ici, il y avait un interrupteur, je l'ai enlevé et j'ai remplacé par une minuterie. Une minute et ça s'éteint tout seul dans le couloir. C'est fait pour diminuer la consommation¹⁷. »

À partir de la création d'un environnement matériel propice aux économies, une forme de réglementation des pratiques énergétiques quotidienne apparaît, synonyme d'une volonté de garder la maîtrise des consommations et de l'espace habité. Cette démarche conduit à des transformations du logement alors que les ménages en sont locataires. Améliorer soi-même son espace habité devient un outil permettant la maîtrise des dépenses énergétiques en ayant recours à des solutions tout autant légitimes que celles proposées par les messages institutionnels. Ces solutions se construisent par rapport à l'environnement technique du logement, souvent peu élaborées au regard des solutions actuelles proposées dans le cadre des bâtiments performants, mais elles répondent néanmoins au même objectif. Détourner un circuit électrique, poser des coupe-circuits ou une minuterie, organiser l'arrêt des appareils dans les pièces à partir de multiprises sont des réalisations courantes qui attestent que les ménages n'hésitent pas à s'engager dans des travaux à domicile pour atteindre des objectifs de maîtrise budgétaire.

16. Idem.

17. Idem.

15. Propos issu de l'enquête Orange/Polylogis.



SomeDuffwood

La socialisation aux économies comme outil de maîtrise des consommations

Ces installations ont également pour objet d'être visibles. Les parents s'appuient sur ces bricolages et ces systèmes pour inculquer des principes d'économie à leurs enfants. Ils souhaitent ainsi les « responsabiliser¹⁸ » pour des raisons économiques. Les enfants sont surveillés dans leurs actes ordinaires de consommation. Tous les ménages avec enfants interrogés tiennent le même discours : des consignes répétées sont données afin que les enfants éteignent les lampes et plafonniers après utilisation ou lorsqu'ils sortent des pièces. Veiller à éteindre les lumières est ainsi la principale source de conflit entre génération : « Les lumières, dans les chambres, parce que parfois les enfants, ils oublient. Oui avant de partir, même avant de manger, parce qu'une fois que je suis prête, je suis obligée de faire tout le tour, dans la salle de bain, le couloir, le hall ! Une fois qu'ils se sont lavés les mains, ils sortent de la salle de bain et ils n'éteignent jamais la lumière après ! La

lumière, c'est ce que je regarde le plus, sinon, les appareils non parce que c'est vraiment rare que je n'ai rien. Non je n'ai rien qui pourrait rester allumé sans que je ne le sache. Va éteindre la lumière ! La lumière c'est ce que je regarde le plus, sinon dans les appareils non¹⁹. »

La gestion domestique de l'eau est le second champ d'apprentissage à l'économie des ressources énergétiques. Les familles enquêtées, même si elles sont locataires, ont particulièrement bien identifié que l'eau était à leur charge et que son prix dépendait de sa consommation. Les enfants sont ainsi incités à la mesure dans l'utilisation de l'eau particulièrement lors de la toilette. Il leur est demandé d'arrêter les robinets lorsqu'ils se savonnent sous la douche et d'utiliser un gobelet quand ils se lavent les dents ; lorsqu'ils se lavent les mains, ils se doivent de réduire le débit du robinet. Les parents confient qu'il s'agit d'apprendre aux enfants que l'eau est un bien rare. Ces derniers développent à domicile un usage raisonné de l'eau devenant les principaux agents démonstrateurs d'économie pour leurs enfants. Quelques ménages minoritaires

18. Propos issu de l'enquête Orange/Polylogis.

19. Idem.

mettent au point des techniques présentées comme « anti-gaspi » à base d'économiseur d'eau mais aussi de réutilisation de l'« eau usée ». Ainsi, les chasses d'eau peuvent être équipées de systèmes permettant l'économie :

« M^{me} : Ben pour la chasse d'eau, je sais que mon mari a mis un économiseur d'eau, donc bref, c'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup d'eau qui descend mais on a le petit, on a le grand bouton, donc euh... voilà.

Enquêteur : Donc ça... c'est lui qui a installé ce système avec les deux boutons ?

M^{me} : Oui. Il n'y a pas très longtemps. Parce qu'on a dû changer le réservoir. Mais bon, même avant, mon mari avait diminué la consommation de l'eau derrière, donc il ne se remplissait jusqu'au bout et ça suffisait. Et puis on privilégie les douches par rapport aux bains pour tout le monde²⁰. »

L'eau nécessaire à la toilette des enfants peut aussi être réutilisée pour l'entretien du logement : « Pour l'eau, pour se brosser les dents, je donne un verre aux enfants, pour se laver les mains, je donne une petite bassine... Quand je fais la douche ou le bain, l'eau reste dans la baignoire et après je mets cette eau dans les toilettes. Je ne tire pas souvent la chasse d'eau. Parce qu'une fois, on a payé trop cher, l'eau ! Et après ça, j'ai fait ça. L'eau, j'ai mis dans le seau et après je mets aux toilettes. Des fois même par terre, pour nettoyer ou pour les tapis, comme ça ! Je laisse l'eau dans la baignoire et je lave les petits tapis²¹. »

Ces pratiques sont la réalité de tous les ménages enquêtés. Certains les multiplient d'autres en adoptent une ou plusieurs. Elles sont le reflet d'une situation économique qui nécessite de faire attention aux dépenses dans tous les domaines du quotidien. Un profil de consommateur d'énergie se dégage alors de l'enquête. Il a le caractère d'un bricoleur contraint (Flamand et Flamand, 2013). Cette figure identifiée dans une recherche réalisée en Île-de-France²² concerne essentiellement les ménages modestes. Locataires, ils sont captifs d'une situation économique qui les oblige à porter une grande attention à leurs factures énergétiques. Ils surveillent leurs consommations, ont un usage assez réduit des loisirs multimédia. Ces consommations sont restreintes également par la faiblesse de l'équipement du ménage qui se résume souvent à une télévision et un ordinateur pour toute la famille avec une surveillance des temps d'utilisation. Les familles interrogées développent ainsi des pratiques de maîtrise des consommations. Les messages institutionnels d'économie sont acquis et instrumentalisés, la « chasse au gaspi » est un principe de vie. Les parents surveillent attentivement les consommations des enfants à des fins d'économies.

Dès la fin de leur utilisation, les objets fonctionnant à l'énergie sont arrêtés (veilles éteintes après usage ainsi que les lumières à la sortie des pièces). On laisse décongeler les aliments plutôt que d'utiliser le four à micro-ondes. On allume une lampe sur deux. S'il fait froid dans l'appartement, on met un pull, une robe de chambre, un pantalon supplémentaire et on utilise une couverture pour se réchauffer en regardant la télévision. Il n'est pas question d'utiliser un chauffage d'appoint, et les plaques chauffantes sont coupées avant la fin de la cuisson pour utiliser leur force d'inertie thermique. L'eau chaude est utilisée avec parcimonie en dehors de la toilette. Les équipements sont utilisés par rapport à leurs performances énergétiques présumées. Une stratégie d'achat des équipements étiquetés catégorie A est mise en place, le surcoût est présenté comme un investissement. La dimension de la contrainte économique est importante à souligner, car elle préside pour beaucoup au comportement de ces ménages. Le fait de devoir surveiller sa consommation d'énergie renvoie à une volonté de consommer contrariée par l'impossibilité d'y souscrire, relativisant au passage des attitudes qui pourraient apparaître à première vue comme écoresponsables. Il est alors important de donner le change et de montrer que la famille tient néanmoins sa place dans la société de consommation. Cette dimension est particulièrement valable lorsqu'il s'agit de s'équiper en appareils multimédia comme la télévision et l'ordinateur.

L'analyse de la manière dont les habitants mobilisent leurs compétences en matière de réduction des consommations d'énergie permet de souligner leur volonté de prendre part à l'élaboration de systèmes à partir desquels la maîtrise des consommations énergétiques va être mise en œuvre au domicile. La nécessité économique les place souvent dans l'obligation d'expérimenter des solutions attestant d'une débrouillardise à adapter leur environnement matériel à la faiblesse de leurs revenus. Les principaux obstacles à la maîtrise des dépenses énergétiques viennent de la diffusion d'outils de gestion des consommations émanant des professionnels de l'énergie. Ces solutions s'appuient sur un savoir « expert », légitime mais décontextualisé de la réalité et des pratiques des ménages.

Rendre légitime les savoirs habitants

Les ménages rencontrés sont tous attentifs à leurs factures. Si les factures d'EDF et de GDF ont un montant connu des ménages, le coût réel des charges concernant le chauffage est quant à lui difficilement saisi. Il est peu aisément évalué par les ménages interrogés parce que difficilement identifiable. Le suivi des consommations à partir des factures reçues à domicile est fait régulièrement. Les ménages interrogés ont essayé d'en faire un outil de comptabilité de leurs dépenses énergétiques tout en soulignant être dans de grandes difficultés de lecture et de

20. Propos issu de l'enquête Orange/Polylogis.

21. Idem.

22. Enquête ANR Energihab (Lavue-CSTB-EDF) réalisée auprès de 2 000 ménages franciliens.

compréhension de leur contenu.

« M^{me} : Et bien moi, s'il arrive une facture un peu brutalement que je ne comprends pas, là je cherche. Mais par exemple, là je le lis vite fait.

Enquêteur : Vous les trouvez facile à lire ?

M^{me} : Un peu difficile à comprendre. C'est pas lire, c'est comprendre ! [rires] Des fois ils mettent n'importe quoi ! Non c'est pas facile. Non non, c'est pas facile à comprendre. »

« Enquêteur : Quel est le montant de votre facture d'électricité mensuelle ?

M^{me} : Pour trouver la consommation par mois, c'est pas évident. Il y a dix euros de plus par mois. Ils font tout pour nous embrouiller, et du coup on ne sait pas ! [rires]. Je paye et puis c'est tout²³ ! »

Les ménages paient leurs factures par obligation, mais revendiquent une meilleure compréhension des détails des coûts de consommation. Faire la part des choses entre l'abonnement et les consommations réelles est un exercice souvent souligné comme difficile. De même, le fait de devoir payer ses factures à partir d'une estimation est mal compris. Une rigueur est apportée au sein du ménage à coller le mieux possible à la réalité quotidienne des dépenses pour pouvoir les infléchir le cas échéant. Les familles font alors évoluer les pratiques perçues comme les plus préjudiciables ou en contraction avec les efforts d'économie. « Ils me prélèvent 41 euros. Je ne sais pas si c'est par mois ou pour deux mois. Ils me disent "on prélève 41 euros", ensuite ils viennent en septembre et ensuite ils font le décompte et refont leurs calculs mais bon... Vous arrivez à savoir vous ? »

La conscience d'une augmentation constante des prix est aussi une réalité. La faible marge de manœuvre budgétaire dont disposent les familles interrogées rend douloureuse chaque évolution des tarifs de l'énergie. L'absence de lisibilité et de maîtrise des factures est suffisamment importante pour susciter le découragement. « Plusieurs fois, moi je suis restée des heures et des heures et je n'arrive pas à comprendre c'est quoi ces chiffres, ça correspond vraiment à quoi. Après on laisse tomber ! On essaye on essaye, on se creuse la tête mais il n'y a pas de solution ! Mais on est obligé, on n'a pas le choix. » Les ménages sont en situation de captivité économique complète. Celle-ci n'est bien évidemment pas spécifique aux ménages modestes, mais ce sont ceux qui ont le moins de marge de manœuvre pour faire face aux augmentations. Leur difficulté est renforcée par la diffusion d'un langage expert dans la traduction comptable des consommations. L'unité de mesure des professionnels de l'énergie se fait en kilowattheures et aucune clef de compréhension n'est donnée aux ménages. Ils sont contraints d'accepter la traduction des consommations en coût monétaire sans

plus d'explications. Une barrière comptable sépare les ménages des fournisseurs d'énergies quelle que soit leur catégorie sociale. Elle est perçue comme infranchissable : « Enquêteur : Qu'est-ce qui n'est pas facile de votre point de vue ?

M^{me} : Par exemple ça, je ne comprends rien du tout dedans. Là par exemple [elle montre sa facture et l'intitulé "le prix de vos consommations de KW en centimes d'euros"]. Donc quand même, ce n'est pas des choses faciles. Si je veux, je peux me casser la tête et regarder le tableau mais bon, on ne peut pas tout de suite comprendre.

Enquêteur : Qu'est-ce qu'on pourrait améliorer à votre avis pour simplifier la lecture de cette facture ?

M^{me} : Par exemple, moi je trouve que faire un prix avec des centimes, je ne vois pas les kilowatts, c'est pas la peine ! Par exemple, ça, ça me semble un grand chiffre mais par exemple, c'est petit ! Ça ne sert à rien, moi je trouve. »

Alors qu'ils mobilisent un savoir d'usage au service de petites économies quotidiennes, les ménages avouent avoir des difficultés à identifier les services proposés par les fournisseurs d'énergie qui leur permettraient d'en faire de plus conséquentes. Les tarifs sociaux de l'énergie²⁴ permettant aux familles à faibles revenus de payer moins cher l'électricité et le gaz sont manifestement très peu connus. Les ménages rencontrés qui en bénéficient sont peu nombreux et ceux qui peuvent y avoir recours ont parfois du mal à définir les caractéristiques de l'abonnement :

« Enquêteur : Qu'est-ce que le montant de vos factures représente pour vous par rapport à votre revenu annuel ?

M^{me} : Honnêtement, je ne sais pas ce que ça fera pour l'année prochaine, mais ça fait deux ans que je suis tarif "nombreuse", donc c'est vrai que par rapport à avant... c'était trimestriel. »

L'utilisation de l'électricité est perçue comme onéreuse. Ce constat est assez paradoxal car les postes de dépenses les plus importants ne sont pas liés à l'utilisation d'appareils électriques. Le chauffage collectif apparaît alors être la solution la plus économique. Plusieurs ménages font état d'étapes dans leur parcours résidentiels où contraints d'utiliser des radiateurs électriques, ils devaient faire face à des dépenses considérables. Ils mesurent alors combien se chauffer collectivement est peu coûteux en comparaison. Si un tiers des enquêtés se plaint du froid malgré le chauffage collectif, ils n'envisagent en aucun cas d'utiliser de chauffage d'appoint.

« Enquêteur : Est-ce que vous mettez un chauffage d'appoint justement quand vous avez froid ?

M^{me} : Non non, c'est plus possible ça ! Je ne vais quand

23. Propos issu de l'enquête Orange/Polylogis.

24. Les tarifs sociaux de première nécessité permettent sur condition de ressources de réduire de 40 à 60 % le montant d'un abonnement d'électricité. Une tarification spéciale de solidarité concernant le gaz naturel existe également, toujours sous condition de ressources. Elle consiste en une déduction forfaitaire imputée sur la facture ou reversée par le fournisseur de gaz naturel au ménage allocataire.

même pas payer un truc plus un autre ! S'il gèle, je mets un pantalon, une robe de chambre un pull des chaussettes, ça fait pas glamour mais au moins... Comme je suis toute seule ce n'est pas grave ! »

L'électricité est un objet d'inquiétude parce que son coût excède très facilement le cadre de la maîtrise des dépenses initiée à l'échelle domestique. Son contrôle repose sur des compétences qui demandent la mise en œuvre d'un savoir d'usage. Les ménages les plus pauvres sont ainsi ceux qui remettent le plus en question le recours à l'électricité comme ressource énergétique (Desjeux, 1999).

Suivre sa consommation d'énergie à domicile : une solution ?

Dans ce contexte, les résultats de l'enquête montrent que la perspective d'avoir chez soi des systèmes plus sophistiqués permettant le suivi à domicile des consommations serait plutôt bien accueillie par les ménages. Ils représentent pour les familles un moyen sûr de s'assurer du contrôle de dépenses qui semblent à l'heure actuelle confisquées par les fournisseurs d'énergie. Le suivi des consommations à partir du compteur électrique est un moyen connu pour essayer de maîtriser ses dépenses. Néanmoins, leur comptabilité et le passage du relevé des consommations à la réception de la facture sont considérés comme particulièrement opaques.

Le bon accueil réservé aux solutions de contrôle dans le logement²⁵ est lié au fait qu'elles viendraient compléter des pratiques déjà existantes et qu'elles mobilisent des objets considérés comme familiers et familiaux. De ce fait, lorsqu'elles sont considérées comme réalisables par les ménages, ces possibilités de suivi sont perçues comme susceptibles de faire baisser les consommations tout en permettant aux familles une meilleure compréhension des dépenses. La démarche est accueillie par les ménages comme un moyen d'améliorer leur compétence et de faciliter la réduction des consommations. À l'exception de deux enquêtés, aucun ménage ne craint d'avoir des difficultés pour utiliser ces nouveaux systèmes de contrôle des consommations. Les interfaces qu'ils proposent sont familières depuis la diffusion du téléphone mobile et de l'ordinateur. La solution de suivi la plus acceptée est celle d'une chaîne de télévision qui serait dédiée aux consommations (86,7 %). L'attrait est également important pour un écran dédié et installé à cette fin dans le logement (80 %). Ensuite l'ordinateur serait un moyen accepté par

66,7 % des ménages. Le suivi passant par la téléphonie mobile serait le moins bien reçu (40 %), les systèmes d'alertes étant considérés comme intrusifs.

Dans la pratique, les conditions d'utilisation des systèmes de suivi à domicile proposées aux ménages reposent sur la lisibilité du message diffusé. Il est important de ne pas opposer un langage expert, institué, peu lisible à celui des ménages qui se veut pragmatique. L'erreur consisterait à donner un caractère complexe et inaccessible aux informations véhiculées par des objets multimédia familiers qui ne proposeront en réalité que des éléments de facture en temps réel. L'enjeu repose sur la manière de traduire les informations collectées portant sur les consommations énergétiques des ménages en des termes compréhensibles mais aussi acceptables par les familles. De même, compte tenu de la faiblesse de revenu des ménages, il paraît important de veiller à ne pas rajouter de coûts supplémentaires à la diffusion auprès des ménages des informations les concernant. De manière systématique, les ménages soulignent l'importance de la gratuité d'un service qui apparaît comme un contre-don minimal s'ils doivent accepter l'intrusion d'un système de contrôle dans leur univers intime. Sa diffusion ne doit pas être perçue comme une entrave à la façon dont les ménages cherchent à maîtriser leurs dépenses par la mobilisation d'un savoir issu de leur expérimentation du quotidien.

Les résultats de l'enquête réalisée à Nanterre montrent que ce qui peut être fait par les ménages pour réduire leurs dépenses énergétiques dans le logement est souvent déjà à l'œuvre. De même, la question de leur disposition à maîtriser leurs consommations est démontrée à travers la réalisation de bricolages quotidiens et par la mise en place de systèmes assurant au domicile des économies substantielles. De par leur niveau de ressources, il est certain que ces ménages pauvres ne peuvent faire l'objet d'un procès d'intention concernant leur détermination à lutter contre leurs conditions de vie précaires.

Le paradoxe présenté ici consiste à souligner que l'habitant est conduit par nécessité à être expert de ses consommations et à réaliser la maîtrise de l'énergie au domicile tout en étant l'objet d'une disqualification. Y aurait-il une seule méthode pour faire baisser ses consommations alors que les messages d'incitations sont souvent adoptés comme des principes pour réaliser des économies ? Accorder un unique primat aux solutions instituées, rassemblées dans les *Guides des gestes verts* est une erreur. Il participe d'une forme de disqualification des savoirs d'usage habitant pourvoyeurs de ressources. Les condamner serait susceptible d'accentuer la vulnérabilité économique de familles, pour lesquelles l'ingéniosité est le principal moteur d'économies domestiques. *A contrario*, le recensement par les acteurs institués (puissance publique, bailleurs sociaux, monde associatif...) des bricolages quotidiens et leur valorisation à partir d'une

25. Les quatre solutions proposées aux ménages lors de l'enquête pour suivre leurs consommations d'énergie au domicile étaient la gestion des consommations d'énergie à partir d'une chaîne de télévision, à partir de l'ordinateur familial et d'un site internet dédié, à partir d'un téléphone portable (avec des alertes), et via un écran spécifique installé dans le logement.



mutualisation des savoir-faire constitue une piste d'action intéressante. Elle pourrait gommer la méconnaissance par les institutions publiques des pratiques habitantes qui témoignent plus de préjugés à l'égard des ménages que d'une volonté de diffuser leurs manières habiles de réaliser des économies d'énergie. La diffusion de savoirs

entre familles participe d'une réalité qui montre que les habitants sont dotés d'une expertise ordinaire en relation étroite avec leurs pratiques quotidiennes du logement. Cette diffusion qui consiste à retrouver les mêmes pratiques à l'origine des mêmes économies, d'un ménage à l'autre, participe de la réduction collective d'une forme de vulnérabilité économique. L'enquête montre combien, dans la sphère domestique, les ménages sont attachés à leur libre arbitre dans le contrôle et la gestion des usages de l'énergie. Cet attachement renvoie à une demande non militante et somme toute ordinaire de pouvoir participer à la définition des pratiques de maîtrise des consommations les concernant. Leur démarche se fonde avant tout sur l'expérience et le pragmatisme, dont le principal moteur est économique. L'émergence de savoirs d'usage habitant est une réalité. Locataires en habitat social, les ménages mobilisent à loisir leurs compétences techniques pour arriver à leurs fins. L'enjeu est bien celui de leur bien-être qui passe par la réalisation d'économies budgétaires alors que leur marge de manœuvre est très restreinte. Ces dispositions contribuent à réinterroger les figures du profane et de l'expert, du légitime et de l'illégitime à l'échelle du logement afin d'atténuer le plus possible la vulnérabilité des ménages pauvres.

Références bibliographiques

Boardman B., (1991), *Fuel poverty: from cold homes to affordable warmth*, London, Belhaven.

Boardman B., (2010), *Fixing fuel poverty: challenges and solutions*, London, Earthscan Publications Ltd.

Certeau de M., (1990), *L'invention du quotidien. T.1. L'art de faire*, Paris, Gallimard (Folio Essais).

Dard P., (1986), *Quand l'énergie se domestique. Observations sur dix ans d'expérience et d'innovations thermiques dans l'habitat*, Paris : Plan Construction.

Desjeux D., (1999), *L'anthropologie de l'électricité. Les objets électriques dans la vie quotidienne en France*, Paris, L'Harmattan.

Devalière I., (2011), « La précarité énergétique, avoir froid ou dépenser trop pour se chauffer », *Insee Première*, n° 1351.

Flamand A., Roudil N., (2013), « Face à la crise : l'habitant-consommateur d'énergie, stratégies et économies », in Desjeux D., Moussaoui I. (dir.), *Le consommateur (malin ?!) face la crise*, Paris, L'Harmattan (Consommations et société).

Latour B., (1992), *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte.

Le Goff O., (1994), *L'invention du confort*, Lyon, Pul.

Roudil N., (2011), *Usages sociaux de la déviance. Habiter la Castellane sous le regard de l'institution*, Paris, L'Harmattan.

Sintomer Y., (2008), « Du savoir d'usage au métier de citoyen ? », *Raisons politiques*, n° 3.

Zelem M.-C., (2010), *Politiques de maîtrise de la demande d'énergie et résistances au changement. Une approche socio-anthropologique*, Paris, L'Harmattan (Logiques sociales).

Biographie

NADINE ROUDIL est sociologue, chargée de recherche au département économie et sciences humaines du Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB). Elle est également chercheur associée au Lavue (Laboratoire Architecture, Ville, Urbanisme et Environnement ; UMR 7218). Ses travaux de recherche actuels portent sur le rapport à la norme, la production des inégalités sociales et les questions énergétiques. Elle a notamment publié, en 2011, *Habiter la Castellane sous le regard de l'institution. Usages sociaux de la déviance*, Paris, L'Harmattan (Habitat et société).

nadine.roudil@cstb.fr