

Partie 1:

Modes de production et de consommation durables

Annexe 2 : Rapport entretiens in situ



DÉTERMINATION DE PROFILS DE MÉNAGES POUR UNE UTILISATION
PLUS RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE

CP/50

Grégoire Wallenborn
CEDD/IGEAT – ULB

Catherine Rousseau, Héléne Aupaix
CRIOC

Karine Thollier, Pascal Simus
ICEDD

Août 2006

Table des Matières

Compte rendu des entretiens individuels

I. Réalisation des entretiens	3
1) Critères de sélection des personnes interrogées	3
2) Problématique	3
3) Guide d'entretien	5
1 ^{ère} étape : généralités	5
2 ^{ème} étape: chauffage/électricité	5
3 ^{ème} étape: circulation dans la maison avec la personne interrogée	6
II. Analyse des entretiens	8
1) Présentation de notre modèle d'analyse	8
2) Les différents profils des personnes interrogées	11
3) Informations supplémentaires apportées par l'analyse des entretiens.....	16

Compte rendu des entretiens individuels

I. Réalisation des entretiens

1) Critères de sélection des personnes interrogées

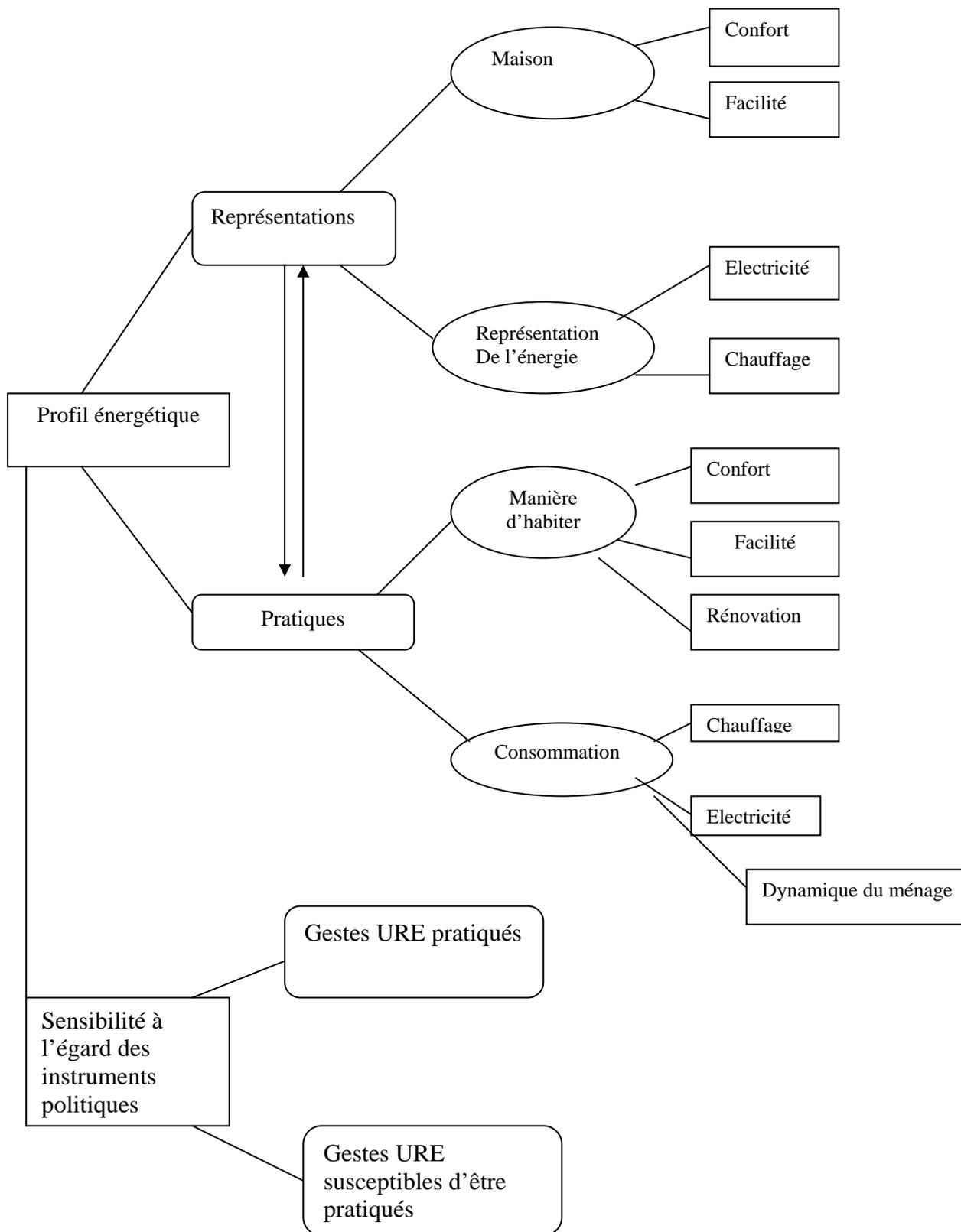
Nous avons tout d'abord dû déterminer les personnes à interroger. Cela ne s'est pas fait comme dans une enquête quantitative, de manière aléatoire, ou selon des quotas. Nous n'avons pas visé la représentativité statistique, mais plutôt la diversité des points de vues. Ainsi, 5 critères ont été retenus comme pertinents pour sélectionner les personnes à interroger :

- Age (retraité (+60 ans), actif (30-50 ans) et jeunes adultes (20-30ans)¹
- locataires /propriétaires
- Catégorie socioprofessionnelle (CSP) = niveau d'étude + revenu
- Situation familiale (vit seul, en couple, avec des enfants)
- Niveau de sensibilité à l'égard de l'environnement

2) Problématique

La problématique à partir de laquelle nous avons élaboré le guide d'entretien s'articule autour de deux éléments principaux qui constitue les deux grands axes de la recherche : le profil énergétique et la sensibilité à l'égard des instruments politiques. (voir schéma page suivante)

¹ Nous n'avons pas interrogé de jeunes étudiants car bien souvent il se s'occupent pas de leurs factures.



3) Guide d'entretien

Précautions : anonyme, confidentiel, pas de mauvaise réponse.

1^{ère} étape : généralités

Question de départ

- Quels sont les critères qui vous ont amené à choisir le lieu dans lequel vous vivez actuellement ? (Comment le définiriez-vous ? Comment sentez-vous dans votre habitation ?)
- Insister sur les points positifs et négatifs de leur habitation actuelle (Si pas fait spontanément, description de l'habitation : nombre de pièces, superficie, ...)

Confort et facilité

- Votre maison est-elle confortable ? (Que signifie le confort pour vous ?)
- Modifiez-vous souvent votre habitation (travaux, peintures, rideaux, déplacement de meubles) ? Qu'est-ce qui est rénové et selon quels critères ?

Energie : Généralités

- Quelles sont les sources d'énergie que vous utilisez dans votre domicile ? Comment les avez-vous choisies ?
- Quelle serait la/les source(s) d'énergie idéale ? (pourquoi)
- Pensez-vous que vous gaspillez parfois de l'énergie ? Si oui, quand ? pourquoi ? Que considérez-vous comme un gaspillage en termes énergétiques ?

2^{ème} étape : chauffage/électricité

Chauffage

- Quel type de chauffage dans la maison. Quels sont ses avantages et ses inconvénients ? Comment gérez-vous votre chauffage ?
- Êtes-vous satisfait/e de votre système de chauffage ? Le chauffage est-il cher ? Envisagez-vous de changer ? Si oui, vers quels types de chauffage vous orientez-vous ?
- Possédez-vous un chauffage d'appoint (électrique ou autre) ? Quand l'utilisez-vous ?
- Comment l'eau chaude est-elle produite ? *Si boiler électrique* : par choix ?

Electricité

- Quand/pourquoi achetez-vous des nouveaux appareils électroménagers ? Quels sont les critères pour acheter un nouvel appareil ? (prix, design, fonctionnel, disponible, pratique)
Qui prend la décision ?

Consommation

- Vous considérez-vous comme un gros consommateur d'énergie par comparaison au reste de la population belge ? (Utilisation du tableau ICED indice de consommation moyenne : chauffage par superficie de l'habitation, électricité par nombre de personnes dans le ménage)
- Trouvez-vous que l'énergie en général est chère ? Si le prix de l'énergie augmentait, quelle serait votre réaction ? Cela aurait-il des conséquences pratiques ?

Dynamique du ménage

- Qui se préoccupe de l'énergie dans votre ménage ? Comment cela se passe-t-il ? Qui s'occupe des factures ?
- Chauffage : qui fixe la température ? (cela représente-t-il une question problématique ?)
- Electricité : une personne dans votre ménage fait-elle plus attention à la consommation d'électricité (éteindre les lampes, les appareils) ?

Mesures/gestes URE

- Souhaitez-vous réaliser des économies d'énergie ? Pour quelles raisons ?
- Vous considérez-vous comme suffisamment informé au sujet des mesures/gestes URE ? (pourquoi ?)
- Que devraient faire les pouvoirs publics pour vous sensibiliser davantage (primes, labels, campagnes d'information...)?
- Où cherchez-vous l'information (internet – logiciel permettant de calculer son empreinte énergétique, audit personnalisé, information sur la facture, agence de conseil en énergie)?

-A qui faites-vous confiance pour cette info (Conseil – fournisseur d'énergie, intercommunale de distribution d'électricité, professionnels (architectes, entrepreneurs...), étiquetage, labels... –, média, brochures) ? (Si la personne cite plusieurs sources d'information, lui demander qu'est-ce que cette source d'information lui apporte, à quelle fréquence elle y a recours)

3ème étape : circulation dans la maison avec la personne interrogée

Objectif : cerner les habitudes des gens par rapport à l'énergie (comment fonctionnent-ils dans leur quotidien ?) De manière générale, comment se comportent-ils par rapport aux objets techniques ? Quid des « on dit » par rapport à la consommation d'énergie (électricité/ chauffage)?

Proposition : prendre la liste des mesures/gestes URE et faire le tour des pièces principales.

- Dans chacune des pièces
 - ⇒ faites-vous des gestes pour économiser de l'énergie ? (si oui, lesquels ? quand ? pourquoi (qui vous en a parlé ?))

- ⇒ Quelles seraient, selon vous, des mesures/gestes URE ? (Citer les gestes/mesures URE qui n'ont pas été évoqué(e)s ? Connaissance (si oui, pourquoi pas adopté ?) ? Opinion (adopterait ?).

Pour terminer, j'aimerais savoir si vous auriez quelque chose à ajouter par rapport à la thématique que nous avons abordé ?

Données à recueillir si pas encore énoncées

- Propriétaire ou locataire ? Depuis quand habitez-vous ici ?
- caractéristiques physiques de l'habitation : superficie, nombre de pièces, appartement ou maison (2, 3 ou 4 façades)

Remarques

- Prendre des photos de l'habitation si possible.
- Mesurer la température dans la pièce principale

Check liste : mesures/gestes URE

Chauffage			
Ne pas couvrir les radiateurs			
Couper le chauffage (anti-gel) pendant la journée si vous n'êtes pas à la maison			
Entretien régulièrement la chaudière Mazout : tous les ans Gaz : tous les 2-3 ans			
Gérer les températures en fonction nuit/jour, absence/présence à la maison, des pièces			
Lutter contre les courants d'air			
Le soir fermer les volets et les tentures devant les baies vitrées			
Réduire la température ambiante de 1°C (6 à 7 % d'économies)			
Piloter son chauffage : thermostat d'ambiance et vannes thermostatiques (attention pas dans la même pièce)			
Appareils électriques			
Acheter des électroménagers de type A ou A+ (basse consommation)			
Congélateur			
Ouvrir le moins souvent possible et le moins longtemps possible			
Réfrigérer les denrées avant de les congeler			
Remplir les espaces vides avec du polystyrène expansé			
Dépoussiérer l'arrière de l'appareil			
Eau chaude			
Prendre une douche plutôt qu'un bain			
Faire installer un pommeau de douche économique			

Isoler les tuyaux			
Régler la température du chauffe-eau sous 60°C			
Eclairage			
Acheter des ampoules économiques			
Installer une minuterie pour couper les lumières dans les espaces comme les couloirs, l'extérieur			
Eteindre dans les pièces inoccupées			
Lave-vaisselle			
Nettoyer régulièrement le filtre			
Ne le mettre en route qu'une fois rempli			
Utiliser le programme basse température			
Séchoir			
Entretenir très régulièrement le filtre à poussière			
Sécher le contenu d'un lave-linge en deux fois			
Déconnecter la machine après son fonctionnement (consommation de veille)			
Adopter le programme basse température			
Ne mettre au séchoir que du linge bien essoré			
Lavage du linge			
Déconnecter la machine après son fonctionnement (consommation de veille)			
Trier le linge et choisir un programme adapté			
Réduire la température de lavage			
Ne faire fonctionner le lave-linge qu'à pleine capacité			
Supprimer le pré-lavage			

II. Analyse des entretiens

1) Présentation de notre modèle d'analyse

Notre modèle d'analyse est construit autour de deux axes principaux qui correspondent à deux variables indépendantes : les comportements et les investissements « URE ». L'ensemble des personnes que nous avons interrogées se positionne par rapport à ces deux axes (voir schéma ci-dessous). L'objectif de notre modèle est de mettre en relation des représentations de l'énergie et de l'habitation avec des pratiques URE (comportements quotidiens et/ou investissement) d'une part et des relations à l'information et aux instruments politiques en matière d'économie d'énergie d'autre part.

Comportement +/-

L'analyse des entretiens individuels que nous avons réalisés, nous a permis de constater l'existence d'une corrélation entre la représentation de l'énergie et les comportements URE. Ainsi, quand les personnes ont le sentiment qu'elles ont la possibilité de contrôler leur consommation d'énergie, elles vont être plus réceptives aux gestes URE (et, souvent, pratiquer un nombre important de ces gestes dans leur quotidien). Ce type de profil considère que pour faire des économies d'énergie, il faut

se mobiliser au quotidien. Souvent la motivation principale de ces personnes est financière. Chaque geste posé pour économiser de l'énergie permet d'économiser de l'argent. Par contre, quand l'énergie apparaît comme quelque chose sur lequel on n'a aucune possibilité de contrôle, les gestes URE sont considérés comme inutiles. Très souvent, ces personnes n'ont pas la présence d'esprit de penser qu'elles pourraient agir dans leur quotidien pour faire des économies d'énergie (cette question leur paraît même parfois absurde).

Cette corrélation se reflète dans la relation à l'information. Les personnes « actives » dans leurs comportements par rapport à l'énergie se montrent plus réceptives à l'information concernant les gestes URE qu'il est possible de pratiquer au quotidien tandis que les autres sont beaucoup plus passives (quand des informations leur parviennent via la télévision ou des brochures, elles n'y prêtent pas attention ou les parcourent « pour se tenir au courant » mais sans pour autant appliquer les mesures proposées dans leur quotidien). Il est également intéressant de noter que le second profil aura beaucoup plus tendance que le premier à s'infantiliser en faisant référence à la responsabilité des pouvoirs publics.

*« Par rapport aux pouvoirs politiques, je vois beaucoup de gestes URE mais par rapport à mon quotidien, non. Par rapport à la manière de gérer l'énergie ici en Belgique, ça il y a vraiment des efforts à faire, c'est certain. Mais par rapport à moi, je ne vois plus rien. Qu'ils se sensibilisent d'abord eux et puis là je voudrais bien faire un effort supplémentaire ! Ca passe d'abord... **Comme les parents doivent montrer l'exemple aux enfants, il faut d'abord qu'ils montrent l'exemple eux à leurs habitants !** » (Iris, p10)*

Exemples de questions intéressantes pour tenter de cerner cette dimension :

- Si le prix de l'énergie augmentait, quelle(s) serai(en)t votre (vos) réaction(s) ? Est-ce que ça changerait quelque chose dans vos pratiques ?
- Pensez-vous que vous gaspillez parfois de l'énergie ? Si oui, quand ? pourquoi ? Que considérez-vous comme un gaspillage en termes énergétiques ?
- Souhaitez-vous réaliser des économies d'énergie ? Pour quelles raisons ?
- Savez-vous ce que signifie les mesures/gestes URE ? Vous considérez-vous suffisamment informé à ce sujet ?

Investissement +/-

L'investissement est une variable indépendante par rapport au comportement. Ainsi, les personnes qui sont particulièrement attentives à leurs gestes quotidiens en vue d'économiser de l'énergie ne vont pas nécessairement faire des investissements dans ce sens. Par ailleurs, certaines personnes qui investissent dans des matériaux ou des appareils pour économiser de l'énergie estiment qu'il n'est plus nécessaire de poser des gestes URE au quotidien (on assiste alors à un « effet rebond »).

Etre propriétaire ou locataire est une variable qui est directement corrélée avec les investissements. Cependant, il ne suffit pas d'être propriétaire pour être sensible aux investissements en faveur des économies d'énergie. L'analyse des entretiens, nous permet de poser l'hypothèse de l'influence de la dimension temporelle dans le choix d'investir dans des matériaux ou des appareils qui permettent d'économiser de l'énergie. Ainsi, les personnes qui se représentent à long terme dans leur habitation vont souvent faire plus d'investissement pour économiser de l'énergie. La relation temporelle à l'argent influence également les investissements. Les personnes qui ont une relation à court terme avec l'argent vont se montrer très sensibles aux comportements URE mais très réticentes à faire des investissements car cela demande de déboursier des sommes importantes sans avoir nécessairement de bénéfice immédiat.

Les sources d'information auxquelles les personnes ont recours pour faire des investissements en vue d'économiser de l'énergie sont très souvent différentes de celles utilisées pour se renseigner sur les gestes URE au quotidien. Les professionnels (vendeurs, entrepreneurs, architectes, experts qui vient faire une audit énergétique...) sont les gens vers qui les personnes que nous avons interrogées semblent se tourner en priorité quand elles décident de faire des investissements (une des raisons évoquées est que les professionnels fournissent des informations concrètes, incarnées).

Exemples de questions intéressantes pour tenter de cerner cette dimension :

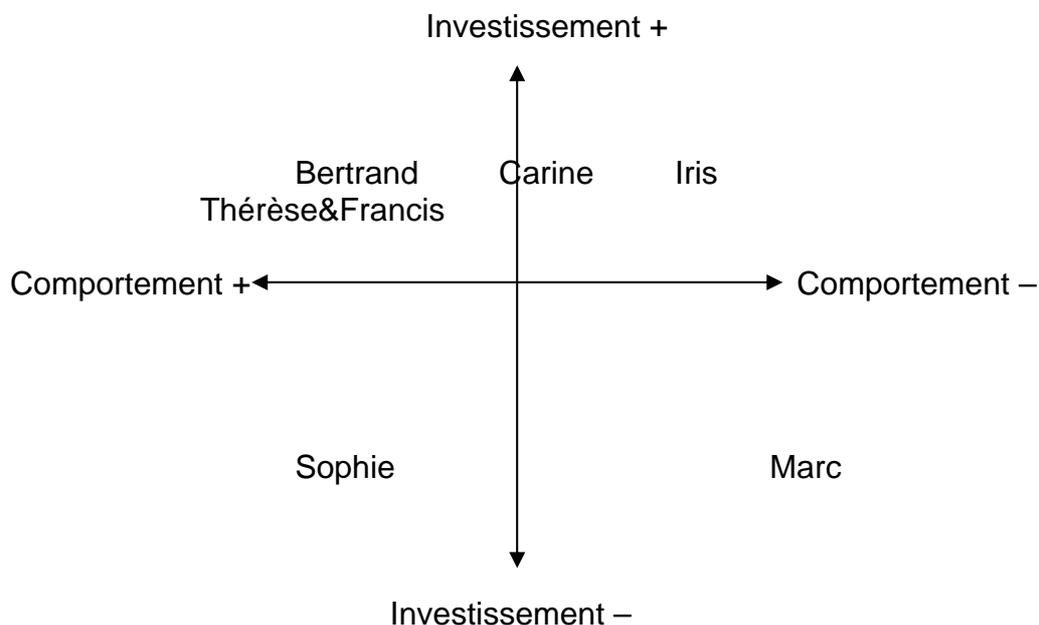
- Modifiez-vous souvent votre habitation (travaux, peintures, rideaux, déplacement de meubles) ? Qu'est-ce qui est rénové et selon quels critères ?
- Quand/pourquoi achetez-vous des nouveaux appareils électroménagers ? Quels sont les critères pour acheter un nouvel appareil ?

Investissement*Comportement

Certaines personnes combinent à la fois des comportements et des investissements en faveur des économies d'énergie. L'analyse des entretiens que nous avons réalisés nous a permis de constater que ce type de profil accordait une grande importance à son environnement proche. Une relation « ritualisée » par rapport à l'environnement est développée (l'environnement est appréhendé en soi, en tant que totalité). Il apparaît ainsi que la motivation financière n'est souvent pas suffisante pour se mobiliser en faveur des économies d'énergie à la fois dans ses comportements et ses investissements.

Exemples de questions intéressantes pour tenter de cerner cette dimension :

- Quels sont les critères qui vous ont amené à choisir le lieu dans lequel vous vivez actuellement ?



2) Les différents profils des personnes interrogées

a) Marc

Données factuelles

-Locataire depuis 2 ans (appartement, 4 pièces (chambre avec mezzanine, salon, cuisine, salle de bain) situé dans une maison avec 9 appartements (3 étages+grenier)).

-Température dans la pièce principale : 15 °C.

-Chauffage : un convecteur à gaz dans la pièce principale et un radiateur électrique dans la salle de bain.

-La cuisinière : plaques électriques

-Très peu d'appareils électroménagers (la majorité lui a été donnée ou prêtée)

Profil

Marc a 48 ans, une fille de 20 ans et vit seul dans un petit appartement à Bruxelles qu'il loue depuis environ 2 ans. Sa situation assez précaire se reflète dans son mode de vie et dans sa relation à l'énergie. De manière générale, Marc est plutôt dans le laisser aller, le lâcher prise par rapport à sa vie et son avenir. L'énergie lui apparaît comme quelque chose de complètement extérieur à lui-même, sur lequel il est dans l'impossibilité d'avoir le moindre contrôle. Il se contente de payer sa facture à la fin du mois. Marc ne réalise ni des comportements, ni des investissements URE. Il ne

se sent pas concerné et pas intéressé par les économies d'énergie et n'a jamais fait aucune démarche pour se renseigner sur cette question. Il est assez caractéristique de noter que quand on lui demande ce qu'il ferait si le prix de l'énergie venait à augmenter, il éclate de rire comme si la question n'avait aucun sens (selon lui, il n'y a rien à faire face à ce genre de situation, il faut juste accepter et payer). Marc n'est pas sensible aux informations concernant les gestes et les mesures URE, il ne se sent pas concerné. Il ne sait pas où aller pour trouver des renseignements sur cette question. Quand des brochures sur ce sujet arrivent à son domicile, il se contente de les feuilleter pour « se tenir au courant » mais n'applique pas les mesures proposées dans sa vie quotidienne.

b) Sophie

Données factuelles

Locataire depuis 3 ans (appartement/studio, 2 grandes pièces séparées par un couloir au dernier étage d'une maison de 3 étages (2 appartements par étage sauf au sous-sol et au dernier étage). Dans la première pièce se trouve le salon, salle à manger, cuisine et la salle de bain (séparée de la cuisine par une cloison). Dans la seconde pièce, se trouve la toilette, le bureau et la chambre à coucher.

-Chauffage : convecteur à gaz + chauffage électrique dans la chambre
-Eau chaude : bulex

Profil

Sophie a 25 ans et est locataire d'un appartement à Bruxelles. Après avoir travaillé pendant trois ans, elle vient de reprendre des études universitaires. Sophie est très près de ses sous, elle fait très attention à ses dépenses. Elle tient à **se mobiliser** pour maintenir sa consommation d'énergie sous contrôle. Dans ses comportements, Sophie se montre donc particulièrement active pour économiser de l'énergie. Elle pratique quasiment tous les gestes URE (elle va jusqu'à débrancher ses appareils électriques pour éviter de payer la consommation en stand-by). Sophie ne réalise cependant aucun investissement en vue de faire des économies d'énergie. En effet, faire des investissements lui demanderait des dépenses à court terme qu'elle n'est pas prête à réaliser. Le profil de Sophie démontre ainsi qu'une grande préoccupation pour les économies d'énergie dans les comportements quotidiens ne va pas nécessairement de pair avec une attention pour les économies d'énergie dans ses investissements. Finalement, Sophie se caractérise par une attitude active concernant l'information au sujet des gestes URE. Elle se montre ainsi très réceptive aux conseils qui lui parviennent (par le bouche à oreille, par la télévision...) et les applique dans son quotidien.

c) Iris

Données factuelles

-Propriétaire depuis 10 ans (maison 4 façades) 3 étages + 1 cave. Rez-de-chaussée : chambre d'amis, buanderie, serre. 1^{er} étage : salon, salle à manger,

cuisine, pièce froide. 2^{ème} étage : 3 chambres, salle de bain, débarras/ ancien bureau.

- Chauffage central / Cuisinière à gaz
- Chauffe eau électrique (200 litres)

Profil

Iris, 50 ans, est propriétaire d'une maison 4 façades dans la région liégeoise dans laquelle elle vit avec son compagnon et son second fils de 15 ans. Sa formation artistique lui a donné un goût pour la rénovation et la décoration de sa maison. Ainsi, elle investit beaucoup de temps et d'argent dans son domicile qu'elle a entièrement retapé avec l'aide de son compagnon. Son intérieur est en changement, en réparation permanente. Elle envisage de rester dans sa maison à long terme et considère donc qu'il est important d'investir dans des matériaux et des appareils de qualité. Ainsi, Iris se montre particulièrement active dans ses investissements qui favorisent les économies d'énergie (isolation, achat d'appareils électrique classe A...). De manière générale, l'énergie apparaît à Iris comme un état de fait sur lequel elle n'a pas beaucoup de contrôle. Elle n'est pas préoccupée par sa consommation d'énergie, réaliser des économies ne l'intéresse pas. Par ailleurs, elle estime que les investissements sont la seule façon de faire des économies d'énergie. Ses factures sont payées via un ordre permanent à la banque, elle ne connaît donc pas le montant exact (elle paye ce qu'elle utilise et fait confiance au fournisseur). Iris se montre assez peu réceptive aux informations concernant les gestes URE (elle ne sait pas où se procurer ce type de renseignements). Elle est cependant particulièrement sensible à tous les « on dit » concernant l'énergie. Les sources d'information auxquelles Iris a recours pour réaliser ses investissements dans sa maison sont principalement des personnes ressources (vendeurs, personnes qui vient installer le nouvel appareil à domicile...).

d) Bertrand

Données factuelles

Propriétaire depuis 7 mois (maison 3 façades), 2 étages. 2^{ème} étage : chambre du fils (deux pièces contiguës) 1^{er} étage : chambre, bureau (sert de salle de massage), salle de bain.

Rez-de-chaussée : toilette, salon+ salle à manger-cuisine (dans une seule grande pièce).

Sous-sol en travaux (une salle de yoga+ vestiaires doit y être aménagée), on va également y mettre le salon et la cuisine (le rez-de-chaussée devra donc trouver une autre utilité). De plein pied avec une terrasse qui donne sur le jardin. Réalise des travaux dans sa nouvelle maison et envisage l'achat d'une nouvelle chaudière.

- Chauffage central/ Chauffage électrique dans la salle de bain
- plaques électriques dans la cuisine
- eau : gaz dans la salle de bain et électricité dans la cuisine

Profil

Bertrand, 45 ans, professeur d'informatique, vient d'acheter une maison sur les hauteurs de la ville de Liège. De manière générale, Bertrand combine à la fois des comportements et des investissements « URE ». Ses motivations principales pour économiser de l'énergie sont, d'une part, financière et, d'autre part, civique. Ainsi, il accorde une grande importance à l'environnement qui l'entoure (il considère l'environnement de manière holiste). L'énergie lui apparaît comme une ressource par rapport à laquelle on peut se mobiliser. Pour lui, chaque petit geste quotidien peut avoir un impact pour économiser de l'énergie. Cependant, il ne veut pas que cette préoccupation pour les économies d'énergie devienne une prise de tête. Il n'est donc pas radical dans ses comportements URE. Dans ses investissements, il met toujours en balance l'aspect financier et l'aspect « économie d'énergie ». Enfin, Bertrand a une attitude plutôt active par rapport à l'information concernant les mesures/gestes URE. Il lit les brochures concernant les gestes URE qui lui parviennent à son domicile ou qu'il trouve dans les salons du type « Valériane » ou « Batibouw ». En ce qui concerne les investissements, il se renseigne surtout auprès de professionnels qui lui semblent avoir des informations plus concrètes sur ce type de questions.

e) Carine

Données factuelles

A fait construire sa maison qu'elle habite depuis un an. Maison 4 façades 150 m², deux étages plus caves et garage. Caves : garage, une cave avec chambre froide, une pièce avec chaudière, lave-linge et sèche-linge. 1^{er} (donne de plain-pied sur le jardin, mais est à l'étage par rapport à la rue): cuisine + salon, hall, sdb, chambre

2^e : Deux chambres plus hall

- Chauffage central +eau : mazout

- poêle à bois (beaucoup utilisé) dans living

- vitrocéramiques pour la cuisine

- a renouvelé l'ensemble des électroménagers lors de son déménagement

Profil

Infirmière (35 ans), Carine vit avec sa mère (fermière à la retraite), dans un petit village du Condroz. Carine est très satisfaite de sa nouvelle maison (même si elle est en litige sur quelques points avec l'entrepreneur), qu'elle compare souvent à la précédente qui était sombre, froide et humide. Dans sa nouvelle habitation, elle consomme moins d'énergie (mazout et électricité), mais ne sait pas dire pourquoi, bien qu'elle fasse attention aux économies d'énergie pour des raisons financières. Elle cherche à se tenir informée des bons gestes URE, notamment via la télévision et internet. Mais elle reconnaît la situation un peu absurde du thermostat : celui-ci est placé à côté du poêle à bois qui chauffe fortement la pièce principale (28°). Elle est donc obligée de mettre le thermostat sur 30° pour que la salle de bains soit chauffée ; les chambres ne sont pas chauffées, mais étant donné que la porte du living est ouverte sur le hall, presque toute la maison est de fait chauffée au bois ! Carine affirme que si elle vivait seule elle consommerait moins d'énergie pour le chauffage : c'est sa mère qui a besoin qu'il fasse chaud. D'un autre côté, c'est sa

mère qui fait attention à éteindre les lumières. Notons qu'elle n'a jamais discuté de la problématique « isolation » avec son architecte.

f) Thérèse & Francis

Données factuelles

Propriétaires depuis 6 ans d'une maison qu'ils ont rénovée, transformée et agrandie. Y vivent depuis 4 ans. Maison 4 façades, 2 étages (+ caves et greniers). Rdc : 10 mètres de façade. Grand living + véranda. Cuisine. Bibliothèque. Buanderie+ chaudière. Petit Bureau. Entre-sol : bureau. 1^{er} étage : 3 chambres + sdb.

- chauffage central + eau au gaz
- deux poêles à bois occasionnellement utilisés
- cuisinière au gaz

Profil

Couple de retraités (prof d'anglais, 75 ans ; vétérinaire, 71 ans), ils ont beaucoup investi dans cette maison, même si ils auraient préféré s'installer dans un coin plus « désert ». La maison est soignée (Francis continue progressivement à l'aménager), mais n'est pas richement meublée. Ils accueillent volontiers leurs petits-enfants, mais pas assez souvent à leur goût. Sensibles à l'environnement, ils ont opté pour l'énergie la plus propre, le gaz. Lors des travaux de rénovation, Francis a fait particulièrement attention à l'isolation, qu'il a en partie réalisée lui-même (planchers, grenier). Ils se sont renseignés auprès des guichets de l'énergie et sont très satisfaits des informations reçues. Ils savent qu'ils devraient remplacer leurs deux (!) frigos, mais ne savent pas encore quels critères utiliser, sinon qu'il sera étiqueté « A ». Ils ont placé des ampoules économiques mais n'apprécient pas la lumière qui s'en dégage. Dans leurs gestes, ils font attention à ne pas consommer trop : le thermostat est à 20° la journée et 18° la nuit. Ces températures sont déterminées pour le bien-être de Thérèse qui affirme être devenue plus frileuse ; la température de nuit est fixée pour « ne pas avoir froid quand on se lève ». Il y a cependant une contradiction entre l'attention portée à la consommation d'énergie et la pratique : le premier étage est chauffé via les deux chambres inoccupées dont les portes sont laissées ouvertes ; idem pour la salle de bains. Le radiateur de la chambre occupée est fermé car cette pièce est aérée la journée. Francis fait attention à organiser une « circulation de l'air » dans la maison en maintenant les vélux dans la position « aération ».

g) Charles (& Marianne)

Données factuelles

Habite sa maison depuis 4 ans : il a déménagé dans une banlieue chic de Bruxelles afin de disposer de suffisamment de place. Des travaux pour ajouter une véranda sont en cours depuis deux ans. « Cela ne va pas très vite, on ne s'en occupe pas beaucoup ».

Maison 4 façades, très grande : 3 étages + caves et double garage ; 3 salles de bains.

Chauffage central. Pas de double vitrage

Profil

Charles est médecin spécialiste : il n'a aucun souci financier. Il ne sait pas quel est le combustible utilisé pour le chauffage. « Cela doit être un chauffage électrique », mais après visite à la cave il s'avère que la chaudière est au gaz. Juste à côté de cette chaudière est placé un gigantesque boiler électrique. Malgré qu'il fait plein jour, de nombreuses lampes sont allumées dans le salon. Le thermostat est réglé en fonction des humeurs des habitants. Toutes les portes sont d'ailleurs ouvertes sur le hall et la cage d'escalier. Quand on demande sa facture d'énergie à Charles il l'ignore, et après 5 minutes de recherches dans ses papiers il est incapable de la retrouver. Il s'affirme peu sensibilisé et ne sait pas très bien quoi pourrait attirer son attention sur la question de la consommation d'énergie : « peut-être de grands panneaux en ville, bien visibles quand je suis au volant de ma voiture ? ».

Au détour d'une conversation, la femme de Charles se montre intéressée par les primes, notamment pour mettre du double vitrage à la veranda en construction.

3) Informations supplémentaires apportées par l'analyse des entretiens

a) représentation de l'énergie

L'analyse des représentations de l'énergie chez les personnes interrogées permet de créer une typologie. On peut ainsi distinguer : des « énergies repousseurs », des « énergies idéalisées » et des « énergies quotidiennes ».

Les « énergies repousseurs » sont l'électricité et, parfois, le mazout. La plupart du temps, l'électricité est perçue assez négativement par les enquêtés quand il s'agit de l'utiliser pour se chauffer ou cuisiner. Elle coûte trop cher et est associée aux centrales nucléaires.

Les énergies renouvelables (principalement l'éolien et le solaire) sont souvent « idéalisées ». Ainsi, plusieurs personnes que nous avons interrogées parlent, sur le ton de la rigolade, d'installer une éolienne dans leur jardin. Les énergies renouvelables sont ainsi perçues comme quelque chose d'utopique, difficile à mettre en pratique.

b) Les « on dit »

Les « on dit » ont beaucoup d'influence sur les comportements quotidiens vis-à-vis de l'énergie. L'analyse des entretiens permet de constater que les personnes vont faire un amalgame entre plusieurs types d'information de provenances différentes.

*« Je suis aussi vraiment contre les maisons polluées parce qu'il y a beaucoup de pollution qui vient de l'intérieur de la maison. Donc j'ouvre les portes et les fenêtres 5 minutes avec le chauffage à fond, ce qui est conseillé pour que ta maison ne devienne pas humide. Donc c'est vraiment des conseils de santé qui sont en contradiction avec des conseils de **restriction** d'énergie. On te conseille d'allumer ton chauffage à fond en laissant tes portes et tes fenêtres tous les jours pour réoxygéner une maison. Avec les matériaux qu'on utilise pour isoler les maisons, elles deviennent des maisons thermos. Les maisons thermos n'ont pas assez d'humidité*

(alors qu'il y en avait trop au départ) pour qu'on respire. Donc tu dois, enfin, je fais le choix... » (Iris, p4)

c) Dynamique du ménage

Dans certains ménages, il y a un consensus autour de la consommation d'énergie alors que dans d'autres ménages, cette question est source de conflit. Dans le questionnaire quantitatif, il sera important de cerner si la consommation d'énergie est plutôt vécue de manière consensuelle ou problématique. La personne qui répondra au questionnaire représente-t-elle l'ensemble du ménage ou sa propre opinion ?

De manière générale, on constate également que la personne la plus préoccupée par l'énergie dans le ménage est celle qui s'occupe de payer les factures.

d) Cohérence du discours

De manière générale, nous observons que les gens tiennent un discours bien plus cohérent que leurs pratiques. Ils peuvent ainsi avoir un discours très cohérent et rigoureux à propos des économies d'énergie, des raisons pour le faire et des moyens à mettre en œuvre, mais ne pas s'apercevoir que certains de leurs gestes sont en contradiction avec leur discours. Cette remarque est relativement évidente : le discours sert précisément à mettre de la cohérence dans un monde désordonné. Mais il est important de se souvenir de ce fait lors de l'analyse des résultats du questionnaire quantitatif.

e) Comparaison des situations

Lorsque les répondants ont déménagé récemment, ils comparent systématiquement leur situation actuelle en matière de consommation d'énergie avec la situation précédente. Si ils estiment payer moins (ou la même chose mais pour une plus grande superficie), il semble difficile de les persuader à réaliser davantage d'économies d'énergie. Et ceci même si le ménage présente un potentiel d'économie supplémentaire non négligeable.

Nous n'avons pas pu utiliser systématiquement les tableaux de consommations moyennes fournis par l'ICEDD, afin d'inciter les personnes à comparer leur situation à la moyenne. Mais lorsque nous l'avons fait, nous constatons que l'intérêt à l'égard de cet instrument est redondant avec un souci de contrôle financier de la consommation d'énergie.